

Condiciones Generales para la Certificación de Sistemas de Gestión

1. Tareas del órgano de certificación y el cliente

1.1 Tareas del órgano de certificación

- El órgano de certificación TÜV NORD CERT (en lo sucesivo "órgano de certificación") se obliga a tratar confidencialmente toda la información relativa a la empresa del cliente, a la que se le ha concedido acceso de acuerdo con las normas de confidencialidad acordadas y para utilizar esta información únicamente para el propósito acordado. Los documentos y la información disponible no se enviarán a terceros. La entrega de documentos a los órganos de acreditación en el marco del monitoreo y vigilancia del órgano de certificación, así como el reporte detallado y la entrega de información a un órgano de arbitraje en casos de conflicto, están excluidos de esta obligación. El órgano de certificación implementa la certificación y la vigilancia de acuerdo con las normas de TÜV NORD CERT. Los requisitos del estándar o estándar de calidad al que se hace referencia en la oferta, y los de la legislación nacional en la que se basa la acreditación/designación del órgano de certificación/órgano notificado, forman la base de la certificación.
- El órgano de certificación debe llevar a cabo la certificación y vigilancia con base al procedimiento y las regulaciones/normas respectivas y deberá emitir un certificado si el resultado es positivo.
- El órgano de certificación mantiene y publica una lista de empresas certificadas bajo petición, identificando también el alcance de certificación.
- Las quejas de terceros con respecto a los sistemas de gestión de los clientes que han sido certificados por el órgano de certificación se registran por escrito, se verifican y se resuelven.

El órgano de certificación registra por escrito las quejas y reclamos del cliente con respecto al procedimiento de certificación, verifica los hechos del caso e investiga los reclamos/quejas. Si no se llega a un acuerdo entre el cliente y el órgano de certificación, se usará el procedimiento de quejas/objeciones publicado en Internet de TÜV NORD CERT (www.tuev-nord-cert.com).

1.2 Tareas del cliente

- Al menos cuatro semanas antes de la realización de la auditoría en el sitio (certificación, seguimiento o auditoría de recertificación), el cliente proporcionará los documentos necesarios al líder del equipo auditor, como la documentación del sistema de gestión, los registros de las auditorías internas que se han realizado y la documentación de la revisión de gestión.
- El cliente realiza una auditoría interna completa antes de la auditoría de certificación, que cubrirá con todos los requisitos del sistema de gestión de conformidad con la norma pertinente, así como los procesos y sitios relevantes de acuerdo al alcance del certificado. Una revisión de gestión por parte de la Dirección también se lleva a cabo.
- El cliente crea un programa "basado en riesgo" de auditoría interna para el ciclo de certificación de 3 años, que deberá cubrir con todos los requisitos del sistema de gestión, tomando en consideración el tamaño de la organización, el alcance y la complejidad del sistema de gestión, los productos y procesos, así como los sitios relevantes. El programa de auditoría se evaluará al menos una vez al año con respecto a su idoneidad y eficacia.
- En el caso de las certificaciones de múltiples sitios, todos los sitios incluidos en la certificación deben estar cubiertos por el programa de auditoría interna de la organización. Cada sitio debe ser auditado al menos una vez en el ciclo de certificación de 3 años. La sede (oficina central) debe ser auditada cada año.
- El cliente realizará revisiones de gestión por parte de la Dirección anuales dentro del ciclo de certificación de 3 años.
- El cliente permite que el equipo de auditoría acceda a las unidades de organización de la compañía y permite que se revisen los registros que sean relevantes para el funcionamiento del sistema de gestión.
- El cliente nombra una persona de contacto de la gerencia o dirección de la compañía que será responsable de la ejecución de la auditoría. Esta persona ha sido designada como el representante para el sistema de gestión respectivo.
- El cliente está obligado a informar por escrito al órgano de certificación de todos los cambios importantes que ocurran después de la emisión de certificados o extensiones o adiciones a certificados (por ejemplo, los cambios relativos a la forma legal y organizativa de la empresa, la estructura económica o de titularidad de la empresa, en la organización y administración [tales como en miembros clave del personal en posiciones gerenciales, tomadores de

decisiones o personal técnico especializado o de alto nivel, etc.], la dirección de contacto y los sitios, el alcance del sistema de gestión certificado, así como cambios importantes en el sistema de gestión y los procesos).

- El cliente tiene la obligación de informar al órgano de certificación de inmediato sobre cualquier incidente grave (por ejemplo, accidentes en el trabajo, incidentes riesgosos, trastornos del proceso). Por su parte, el órgano de certificación tomará las medidas correspondientes para evaluar la situación y su impacto en la certificación, y llevará a cabo las acciones correspondientes.
- El cliente tiene la obligación de registrar todas las objeciones en relación con el sistema de gestión y su efectividad, junto con las acciones correctivas y sus resultados, y de documentarlas al auditor en la auditoría.
- El cliente tiene la obligación, dependiendo de la gravedad de la no conformidad, de informar al equipo de auditoría dentro del plazo establecido por el órgano de certificación, ya sea de las acciones correctivas que se han determinado y sus fechas de terminación, o de la implementación de las acciones correctivas.
- Para evitar situaciones de conflicto entre el órgano de certificación y una posible organización de asesoramiento o consultoría, el cliente deberá informar al órgano de certificación de los servicios de asesoramiento o consultoría que se hayan utilizado en el área de sistemas de gestión antes o después de la conclusión del contrato. Esto también incluye organizaciones que han llevado a cabo "capacitación interna" o auditorías internas del sistema de gestión.
- En el marco del mantenimiento de la acreditación, notificación, nombramiento, aprobación, etc., el cliente declara que acepta que los evaluadores de las organizaciones de acreditación asistan a las auditorías que posiblemente tengan lugar dentro de su organización, por ejemplo: para una auditoría de testigo (participación del órgano de acreditación en una (re) certificación/auditoría de vigilancia) y que la organización de acreditación pueda tener acceso y revisar los archivos.
- El cliente tiene el derecho de rechazar auditores nominados por el órgano de certificación. Si no se puede llegar a un acuerdo después de 3 propuestas, el órgano de certificación puede disolver el contrato.
- En el caso de una Certificación Multi-Site Basados en Muestreo, el cliente tiene la obligación de cumplir con todas las condiciones relacionadas con la certificación de sitios múltiples y de informar inmediatamente cualquier incumplimiento al órgano de certificación. En detalle, estas condiciones son las siguientes:
 - Establecimiento, creación y mantenimiento de un sistema de gestión que se aplique por igual a todos los sitios/instalaciones de producción/sucursales. Esto también aplica a los procedimientos documentados básicos.
 - Monitoreo de todo el sistema por la sede (oficina central). La oficina central tiene la autoridad para emitir instrucciones a todos los sitios / instalaciones de producción / sucursales.
 - Arreglos especificados que ciertas áreas y departamentos funcionan para todas las áreas y departamentos dentro de los sitios, por ejemplo: desarrollo de productos y procedimientos, compras, recursos humanos, etc.
 - Realización de auditorías internas antes de la auditoría de certificación en todos los sitios / instalaciones de producción / sucursales.
 - Firma de un acuerdo entre el cliente y el órgano de certificación, que es legalmente aplicable en todos los sitios / instalaciones de producción / sucursales de la organización.
- Es posible que sea necesario realizar auditorías adicionales de notificación corta o no anunciada, por ejemplo: para investigar quejas, como consecuencia de cambios o como seguimiento de certificados suspendidos. En esos casos:
 - El órgano de certificación especifica las condiciones bajo las cuales se llevarán a cabo estas visitas de auditoría de notificación corta,
 - No es posible objetar a los miembros del equipo de auditoría para las auditorías de notificación corta.
 - Los costos resultantes de la auditoría adicional se le cobrarán al cliente.

- En el caso de transferencia de certificados, el cliente está obligado a poner a disposición de TÜV Nord Cert, el organismo de certificación que recibe la solicitud, toda la documentación necesaria (certificados del anterior organismo de certificación, informes de auditoría de la auditoría inicial o última renovación, último informe de auditoría de seguimiento, estado de las no conformidades abiertas). TÜV Nord Cert no llevará a cabo la transferencia del certificado hasta que no se haya realizado (pre-transfer review) con resultado satisfactorio. La transferencia del certificado solo es posible si el certificado del cliente es válido durante al menos 3 meses más. En el momento en el que TÜV Nord Cert haya emitido el certificado transferido, TÜV Nord Cert informará al anterior organismo de certificación emisor que la transferencia se ha completado.

1.3 Disposiciones relativas a la salud y la seguridad en el trabajo

1.3.1 Arreglos a ser realizados por el cliente

- A su debido tiempo antes de la prestación de los servicios contractuales, el cliente deberá proporcionar información sobre riesgos, peligros y estrés, que podría originarse en el entorno de trabajo de la fábrica del cliente o en las instalaciones del cliente. Esta información debe incluir información sobre sustancias peligrosas en piezas de prueba. El cliente debe proporcionar información sobre en qué medida se requieren evaluaciones de peligros y riesgos para las actividades que se han ordenado. Se aplicará la normatividad correspondiente.
- El cliente deberá tener suficientes medidas para primeros auxilios, alarma y rescate, y deberá nombrar contactos y responsabilidades en este sentido.
- El cliente se asegurará de que los empleados del órgano de certificación solo realicen trabajo cuando estén acompañados por un empleado del cliente.
- El cliente deberá proporcionar a los empleados del órgano de certificación instrucciones sobre la base de las evaluaciones de peligros y riesgos, así como sobre las instrucciones de trabajo y funcionamiento. La instrucción incluirá la comunicación de los teléfonos de emergencia y los puntos de reunión en caso de peligro, así como una descripción del funcionamiento y la seguridad de cualquier equipo que se utilice en tales circunstancias.
- El cliente deberá proporcionar sin cargo alguno el equipo de protección personal necesario que no sea provisto por el órgano de certificación (casco, botas o calzado de seguridad, protección para los oídos y los ojos, por ejemplo, protectores auditivos, anteojos de seguridad / gafas).

1.3.2 Órgano de certificación

- Los empleados del órgano de certificación solo pueden realizar trabajos si las circunstancias y el entorno de trabajo son seguros. Los empleados tienen derecho a negarse a realizar el trabajo en presencia de riesgos inaceptables / peligros / situaciones de riesgo.

1.4 Requisitos adicionales para la certificación de sistemas de gestión de energía según ISO 50001

1.4.1 Evidencia de la mejora continua del rendimiento energético

- Para la emisión del certificado inicial, la organización del cliente debe proporcionar con anticipación evidencia de la mejora del rendimiento energético.
- Para mantener el certificado, la organización debe proporcionar evidencia de la mejora continua del rendimiento energético en cada auditoría de recertificación (cada 3 años).

1.4.2 Auditorías de energía según según DIN EN 16247-1 (o ISO 50002 respectivamente)

- Si el órgano de certificación realiza una auditoría energética de acuerdo con DIN EN 16247-1 (o ISO 50002 respectivamente) en una empresa, no puede realizar auditorías de certificación de acuerdo con (DIN EN) ISO 50001 y (DIN EN) ISO 14001 en la misma empresa. "Empresa" en este contexto significa la entidad legal más pequeña. Otras compañías en un grupo de compañías no se ven afectadas por esta disposición, así como tampoco las compañías después de un cambio de nombre.

2. Validez y derechos de uso de la marca de conformidad y el certificado

- La validez del certificado comienza en la fecha en que se emite el certificado y finaliza cuando se menciona en el certificado. El término del certificado depende del estándar particular sobre el que se basa la auditoría, pero no puede exceder un máximo de 3 años. Esto supone que, en función de la fecha de la auditoría de certificación, se realizan auditorías de vigilancia regulares en la empresa de acuerdo con las normas de acreditación o estándares de certificación específicos (por ejemplo: anual, semestral) con un resultado positivo. En algunos casos justificados también puede ser necesaria una auditoría de vigilancia de corta notificación. Es la discreción del órgano de certificación decidir sobre la necesidad de dicha auditoría. La extensión de certificado VDA 6.X solo es válida junto con el certificado emitido válido de acuerdo con ISO 9001. Se aplican los mismos requisitos previos para el uso de la marca de conformidad.
- El alcance de la certificación se enumera en español o en inglés. Se proporciona una traducción a otros idiomas de buena fe. En caso de duda u objeción, solo la versión en Español o en inglés del certificado es vinculante.
- La aprobación para el uso de la marca de conformidad solo aplica para el área de la compañía del cliente que ha sido certificada. El uso de la marca de conformidad para actividades que están fuera del alcance de la certificación no está permitido.
- La marca de conformidad solo se puede usar en la forma provista por el órgano de certificación. La marca debe ser fácil de leer y claramente visible. El cliente no está autorizado para realizar cambios en el certificado y / o la marca de conformidad. El certificado y la marca de conformidad no se pueden utilizar de manera engañosa con fines publicitarios.
- La marca de conformidad solo puede ser utilizada por el cliente y solo en asociación inmediata con el nombre de la empresa o el logotipo de la empresa del cliente. No se puede usar en productos o envases de productos, ni se puede usar en relación con productos y / o procedimientos del cliente, que podrían interpretarse como una confirmación de la conformidad del producto.
- No está permitido hacer uso de la marca de conformidad en los informes de pruebas de laboratorio, certificados de calibración o reportes de inspección o certificados para personas, ya que estos documentos se clasifican como productos a este respecto.
- El cliente debe asegurarse de que la marca de conformidad y el certificado solo se utilicen en publicidad de tal manera que se realice una declaración sobre el área certificada del cliente, que corresponda a la certificación. El cliente también debe asegurarse de que, en el marco de competencia, no se cree la impresión de que la certificación del órgano de certificación es equivalente a una inspección gubernamental u oficial.
- Si se realizan reclamaciones en contra del órgano de certificación de acuerdo con los principios de responsabilidad civil derivada del uso contrario a lo establecido en el contrato de la marca de conformidad y/o del certificado, el cliente estará obligado a mantener al margen y a salvo al órgano de certificación de todas las reclamaciones de terceros. Lo mismo se aplicará a todos los casos en que el órgano de certificación esté sujeto a reclamaciones realizadas por terceros debido a declaraciones publicitarias u otro comportamiento indebido del cliente.
- El cliente tendrá el derecho intransferible, no exclusivo, limitado al plazo contractual, para usar la marca de conformidad y el certificado de acuerdo con los términos y condiciones mencionados anteriormente.
- El uso de la marca de conformidad y el certificado se limitará al cliente y no podrá ser transferido por el cliente a terceros o sucesores legales sin el permiso expreso del órgano de certificación. Si se desea efectuar una transferencia, se deberá llevar a cabo una solicitud correspondiente. Si a criterio del órgano de certificación fuese necesario, se deberá realizar una nueva auditoría.
- La marca de conformidad que se utilizará en cada caso individual dependerá del certificado emitido.

3. Finalización de los derechos de uso

3.1 El derecho del cliente a utilizar la marca de conformidad y reclamar la propiedad del certificado cesará con efecto inmediato, sin requerir notificación de terminación, si ocurre cualquiera de los siguientes:

- El cliente no informa inmediatamente al órgano de certificación de cambios en sus operaciones que sean importantes para la certificación, o indicaciones de que tales cambios puedan ocurrir,

- La marca de conformidad y/o el certificado se utilizan de forma tal que infringen las disposiciones del punto 2,
- Los resultados de las auditorías de seguimiento ya no justifican el mantenimiento del certificado,
- Se inician procedimientos de insolvencia contra los activos del cliente o se rechaza una solicitud de procedimiento de insolvencia por falta de activos,
- Las auditorías de seguimiento no pueden llevarse a cabo durante los periodos establecidos por motivos imputables al cliente,
- Las acciones para la corrección de las no conformidades no se han llevado a cabo dentro de los períodos especificados permitidos o los resultados de tales acciones no son satisfactorios, o
- Surgen disputas con respecto a la marca de conformidad en materia de propiedad intelectual o competencia económica.

El órgano de certificación tiene derecho a suspender o retirar un certificado y, por lo tanto, el derecho a utilizar la marca de conformidad, si el órgano de certificación tiene conocimiento de nueva información relacionada con la evaluación del procedimiento de certificación o su resultado.

El órgano de certificación se reserva el derecho de tomar decisiones finales en relación con la certificación, emisión, rechazo o mantenimiento de la certificación, extensión o restricción / limitación del alcance de la certificación, renovación, suspensión o reinstalación tras una suspensión o retirada de la certificación.

Además, el órgano de certificación y el cliente tienen el derecho de terminar la relación contractual con efecto inmediato, si el uso de la marca de conformidad está prohibido para el cliente de una manera que sea legalmente vinculante. Lo mismo aplica para el certificado.

- 3.2 El órgano de certificación tiene el derecho de iniciar un procedimiento de descertificación en presencia de las condiciones establecidas en el apartado 3.1 después del análisis experto y adecuado, y de suspender, retirar o declarar que el certificado es inválido. Si, a más tardar 6 meses después de la suspensión, el cliente puede probar que existen condiciones que corresponden a los requisitos para la certificación, la certificación puede restablecerse. Cualquier costo asociado con esto será responsabilidad del cliente.
- 3.3 El cliente debe devolver inmediatamente todos los certificados al órgano de certificación cuando los derechos de uso hayan terminado o hayan expirado. El cliente cumple con sus obligaciones enviando todos los certificados al órgano de certificación. El cliente debe retirar y destruir las copias existentes, y las actividades publicitarias con los certificados deben cancelarse.
- 3.4 Las Condiciones Generales para la Certificación de Sistemas de Gestión se aplican de forma correspondiente para extensiones o adiciones a certificados.