

CONTENIDO

1.	OBLIGACIONES DEL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN Y DEL CLIENTE	2
1.1.	Obligaciones del organismo de certificación	2
1.2.	Obligaciones del cliente	2
1.3.	Cambio de organismo de certificación durante la validez del certificado (transferencia de certificaciones acreditadas).....	5
1.4.	Requisitos en materia de salud y seguridad en el trabajo en las instalaciones del cliente	5
1.4.1.	Disposiciones que debe adoptar el cliente	5
1.4.2.	Organismo de certificación	6
1.5.	Requisitos adicionales para la certificación de sistemas de gestión de la energía según la norma DIN EN ISO 50001	6
1.5.1.	Pruebas de mejora continua de la eficiencia energética	6
1.5.2.	Auditorías energéticas según DIN EN 16247-1 (o ISO 50002 respectivamente).....	6
2.	VALIDEZ Y DERECHOS DE USO DE LA MARCA DE ENSAYO Y DEL CERTIFICADO	7
3.	FIN DE LOS DERECHOS DE USO	8
3.1.	Fin del derecho a utilizar el certificado y la marca de ensayo.....	8
3.2.	Organismo de certificación.....	9
3.3.	Cliente	9
3.4.	Derecho mutuo a rescindir el contrato con efecto inmediato	9
4.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	10

Si necesita más información, no dude en ponerse en contacto con nosotros. Estaremos encantados de ayudarle.

Puede ponerse en contacto con nosotros por correo electrónico en info.tncert@tuev-nord.de o por teléfono en el 0800 2457457 (dentro de Alemania) o en el +49 511 99861222 (desde el extranjero).

TÜV NORD CERT GmbH
 Am TÜV 1
 45307 Essen
 Alemania
www.tuev-nord-cert.de

1. OBLIGACIONES DEL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN Y DEL CLIENTE

1.1. Obligaciones del organismo de certificación

- El organismo de certificación TÜV NORD CERT (en lo sucesivo, "organismo de certificación") tratará confidencialmente, de acuerdo con las normas de confidencialidad acordadas, toda la información relativa a la organización del cliente a la que se le haya concedido acceso, y utilizará esta información exclusivamente para el fin acordado. Los documentos y la información facilitados no se transmitirán a terceros. Quedan excluidos de esta obligación de confidencialidad el suministro de documentos para organismos de acreditación en el marco del seguimiento y la vigilancia del organismo de certificación, así como la elaboración de informes detallados y la entrega de información al organismo de arbitraje en caso de conflicto.
- El organismo de certificación llevará a cabo la certificación, seguimiento y recertificación del sistema de gestión basándose en los requisitos definidos en el sistema de gestión de calidad de TÜV NORD CERT. Los requisitos de la norma o estándar de calidad mencionados en la oferta, y los de la legislación nacional en la que se basa la acreditación / designación del organismo de certificación / organismo notificado, constituyen la base de la certificación. El organismo de certificación emitirá un certificado y (dependiendo de la norma), si procede, una marca de ensayo (véase la sección 2) si el resultado es positivo.
- El organismo de certificación mantendrá y publicará una lista de las organizaciones certificadas, indicando también el alcance de la certificación, previa solicitud.
- Las reclamaciones de terceros relativas a los sistemas de gestión de los clientes que hayan sido certificados por el organismo de certificación se registrarán por escrito, se comprobarán y, a continuación, se tratarán.
- El organismo de certificación registrará por escrito las quejas y reclamaciones del cliente en relación con el procedimiento de certificación, comprobará los hechos del caso e investigará las quejas/reclamaciones. Si no se llega a un acuerdo entre el cliente y el organismo de certificación, se aplicará el procedimiento de quejas/reclamaciones disponible en la página web de TÜV NORD CERT (www.tuev-nord-cert.com).

1.2. Obligaciones del cliente

- Al menos cuatro semanas antes de la realización de la auditoría in situ (auditoría de certificación, vigilancia o recertificación), el cliente deberá proporcionar los documentos necesarios al jefe del equipo de auditoría.
- El cliente proporcionará evidencias objetivas al equipo auditor para las auditorías iniciales y de recertificación o las auditorías de ampliación, tal como se indica a continuación:
 - inscripción en el registro profesional o comercial (o prueba comparable), si procede,
 - organigrama/documentación de la estructura organizativa,
 - la política de la empresa en relación con el sistema o sistemas de gestión auditados,
 - visión general de la documentación del sistema de gestión (por ejemplo, índice o descripción de la estructura de la documentación del sistema de gestión),

- resultado de la revisión por la dirección (por ejemplo, portada o índice con fecha y firma(s)),
- programa anual de auditoría interna y pruebas de las auditorías internas realizadas (por ejemplo, portada del informe o informes de auditoría con fecha y firma o firmas),
- documentación específica de la norma, si procede (ISO 14001: inscripción en el registro de permisos medioambientales; ISO 27001: declaración de aplicabilidad; ISO 45001: estadísticas de accidentes; ISO 50001: índice del informe energético, etc.).
- El cliente proporcionará evidencias objetivas al equipo auditor para su seguimiento, al menos de la siguiente manera:
 - visión general de la documentación del sistema de gestión (por ejemplo, índice o descripción de la estructura de la documentación del sistema de gestión),
 - resultado de la revisión por la dirección (por ejemplo, portada o índice con fecha y firma(s)),
 - programa anual de auditoría interna y pruebas de las auditorías internas realizadas (por ejemplo, portada del informe o informes de auditoría con fecha y firma o firmas).
- El cliente realizará una auditoría interna completa antes de la auditoría de certificación, que abarcará todos los requisitos del sistema de gestión de la norma pertinente y los procesos y centros relevantes para el alcance del certificado. También se llevará a cabo una revisión de la gestión.
- El cliente creará un programa de auditoría interna "basado en el riesgo" para el ciclo de certificación de 3 años que cubra todos los requisitos del sistema de gestión, teniendo en cuenta el tamaño de la organización, el alcance y la complejidad del sistema de gestión, los productos y procesos y los centros pertinentes. El programa de auditoría se evaluará al menos una vez al año para comprobar su idoneidad y eficacia.
- En el caso de certificaciones multisitio, todos los centros incluidos en la certificación estarán cubiertos por el programa de auditoría interna de la organización. Cada centro será auditado al menos una vez dentro del ciclo de certificación de 3 años. La sede (oficina central) se auditará cada año.
- El cliente realizará revisiones anuales de la gestión dentro del ciclo de certificación de 3 años.
- El cliente permitirá el acceso del equipo auditor a las unidades organizativas pertinentes de la empresa y permitirá que se consulten los registros que sean relevantes para el funcionamiento del sistema de gestión.
- El cliente nombrará a una persona de contacto de la dirección de la empresa que será responsable de la ejecución de la auditoría. En general, se trata del representante designado para el sistema de gestión correspondiente.
- El cliente está obligado a informar inmediatamente por escrito al organismo de certificación de todos los cambios importantes que se produzcan tras la expedición de los certificados o tras las prórrogas o ampliaciones de los mismos. Esto se aplica, por ejemplo, a los cambios relativos a la forma jurídica y organizativa de la empresa, a la situación económica o de propiedad de la empresa, a la organización y a la dirección (como cambios de miembros clave del personal en puestos de dirección, responsables de la toma de decisiones y personal especializado o técnico de alto nivel, etc.), cambios en la dirección de contacto y en los emplazamientos de la empresa y en el alcance del

sistema de gestión certificado, así como cambios significativos en el sistema de gestión y en los procesos.

- El cliente informará inmediatamente al organismo de certificación de cualquier incidente grave (por ejemplo, retiradas, accidentes laborales, incidentes peligrosos, alteraciones del proceso, incumplimientos). Por su parte, el organismo de certificación tomará las medidas correspondientes para evaluar la situación y su impacto en la certificación y emprenderá las acciones correspondientes.
- El cliente registrará todas las objeciones en relación con el sistema de gestión y su eficacia, junto con las medidas correctoras y sus resultados, y las comunicará de forma documentada al auditor en el transcurso de la auditoría.
- El cliente realizará un análisis de la causa raíz de cualquier no conformidad (NC) y definirá las acciones correctivas adecuadas. El análisis de la causa raíz, las acciones correctivas, incluido un plan de acción y, si procede, las pruebas objetivas de las correcciones o acciones correctivas realizadas se presentarán electrónicamente al auditor principal designado en el plazo especificado (a más tardar seis semanas después del último día de auditoría). El auditor principal revisará estos documentos e informará al cliente del resultado.
 - El cliente aplicará las medidas correctoras definidas en el plan de acción aprobado y revisará la eficacia de las medidas aplicadas.
 - En el caso de las no conformidades mayores (NC A), el auditor jefe verificará la aplicación completa y efectiva del plan de acción en el plazo especificado (a más tardar tres meses después del último día de auditoría). Dependiendo del tipo y el alcance de la no conformidad identificada, esta verificación puede llevarse a cabo en una auditoría de seguimiento in situ o en una revisión de los documentos presentados (pruebas objetivas), según decida el auditor jefe.
 - En caso de no conformidades menores (NC B), puede acordarse que la verificación de la aplicación efectiva del plan de acción tenga lugar en la siguiente auditoría programada.
- Para evitar situaciones de conflicto entre el organismo de certificación y una posible organización de asesoramiento o consultoría, el cliente deberá informar al organismo de certificación de los servicios de asesoramiento o consultoría que se hayan utilizado en el ámbito de los sistemas de gestión antes o después de la celebración del contrato. Esto incluye también a las organizaciones que hayan realizado "formación interna" o auditorías internas de sistemas de gestión.
- En el marco del mantenimiento de la acreditación, notificación, nombramiento, aprobación, etc., el cliente acepta por la presente que los evaluadores de las organizaciones de acreditación puedan asistir a las auditorías que posiblemente tengan lugar en su organización, por ejemplo, para una auditoría de acompañamiento (participación del organismo de acreditación en una auditoría de (re)certificación/seguimiento) y que la organización de acreditación pueda tener acceso a los expedientes y verlos.
- El cliente tiene derecho a rechazar a los auditores propuestos por el organismo de certificación. Si no se llega a un acuerdo tras 3 propuestas, el organismo de certificación podrá disolver el contrato con efecto inmediato.

- El cliente deberá cumplir todos los requisitos relativos a la certificación de una organización multisede cuando aplique el procedimiento multisede e informará inmediatamente al organismo de certificación de cualquier incumplimiento. Los requisitos son los siguientes:
 - establecimiento y mantenimiento de un sistema de gestión que se aplique de manera uniforme a todos los centros/instalaciones de producción/sucursales,
 - supervisión de todo el sistema de gestión por parte de la sede central. La sede central está autorizada a dar instrucciones a todos los centros de producción o sucursales,
 - determinación de que determinadas unidades organizativas trabajen de forma centralizada para todas las unidades organizativas, por ejemplo, desarrollo de productos y procedimientos, adquisiciones, recursos humanos,
 - realización de auditorías internas antes de la auditoría de certificación en todos los centros/plantas de producción/sucursales,
 - existencia de un contrato entre el cliente y el organismo de certificación que sea jurídicamente exigible en todos los lugares/sitios de producción/sucursales,
 - pruebas de la existencia de una alta dirección y de vínculos jurídicos o contractuales entre todos los centros y la sede central en el caso de grupos empresariales con entidades jurídicas independientes.
- Puede ser necesario realizar auditorías adicionales con poca antelación o sin previo aviso, por ejemplo, para investigar reclamaciones, como consecuencia de cambios o como seguimiento de certificados suspendidos. En estos casos, el organismo de certificación especifica las condiciones en las que deben realizarse estas visitas de auditoría con poca antelación. No es posible objetar a los miembros del equipo auditor para las auditorías de corto plazo. Los costes derivados de la auditoría adicional correrán a cargo del cliente.

1.3. Cambio de organismo de certificación durante la validez del certificado (transferencia de certificaciones acreditadas)

- En caso de transferencia de la certificación, el cliente pondrá a disposición de TÜV NORD CERT como organismo de certificación aceptante todos los documentos requeridos (certificado(s) del organismo de certificación anterior, informes de auditoría de la certificación inicial o de la última recertificación y de las últimas auditorías de seguimiento; estado de cualquier no conformidad abierta). TÜV NORD CERT no llevará a cabo la transferencia de la certificación hasta que la revisión de la transferencia de la certificación, la Revisión Previa a la Transferencia, haya concluido positivamente. La transferencia de una certificación sólo es posible si el certificado del cliente es válido durante al menos otros 3 meses. Tan pronto como TÜV NORD CERT haya emitido el certificado transferido, TÜV NORD CERT informará al organismo de certificación emisor de la transferencia de la certificación.

1.4. Requisitos en materia de salud y seguridad en el trabajo en las instalaciones del cliente

1.4.1. Disposiciones que debe adoptar el cliente

- A su debido tiempo antes de la realización de la auditoría, el cliente facilitará información relativa a los riesgos, peligros y factores de estrés y carga que pudieran originarse en el entorno de trabajo en

la fábrica del cliente o en sus instalaciones. Esta información incluirá la relativa a las sustancias peligrosas presentes en las piezas de ensayo. El cliente facilitará información sobre si, y en su caso, en qué medida, se requieren evaluaciones de riesgos y peligros y medidas de precaución de conformidad con la ArbMedVV (Ordenanza alemana sobre asistencia sanitaria preventiva en el trabajo) para las actividades que se han encargado.

- El cliente dispondrá de medios suficientes para primeros auxilios, alarma y rescate, y nombrará contactos y responsabilidades al respecto.
- El cliente se asegurará de que los empleados del organismo de certificación sólo realicen trabajos cuando estén acompañados por un empleado del cliente.
- El cliente proporcionará a los empleados del organismo de certificación instrucción basada en la evaluación o evaluaciones de riesgos y peligros e instrucciones de trabajo y funcionamiento. La instrucción incluirá la comunicación de los números de teléfono de emergencia y los puntos de reunión en caso de peligro, así como una descripción del funcionamiento y la seguridad de cualquier equipo que deba utilizarse en tales circunstancias.
- El cliente suministrará gratuitamente cualquier equipo de protección personal que pueda ser necesario y que no sea proporcionado por el organismo de certificación (por ejemplo, casco, botas o zapatos de seguridad, protectores auditivos, gafas de seguridad).

1.4.2. Organismo de certificación

- Los empleados del organismo de certificación sólo pueden realizar trabajos si las circunstancias y el entorno laboral son seguros. Tienen derecho a negarse a realizar el trabajo en presencia de peligros/riesgos/estrés inaceptables.

1.5. Requisitos adicionales para la certificación de sistemas de gestión de la energía según la norma DIN EN ISO 50001

1.5.1. Pruebas de mejora continua del rendimiento energético

- Para conseguir la expedición del certificado inicial, la organización cliente deberá aportar previamente pruebas de la mejora de la eficiencia energética.
- Para mantener el certificado, la organización deberá aportar pruebas de la mejora continua de la eficiencia energética en cada auditoría de recertificación (cada 3 años).

1.5.2. Auditorías energéticas según DIN EN 16247-1 (o ISO 50002 respectivamente)

- Si el organismo de certificación realiza una auditoría energética según la norma DIN EN 16247-1 (o ISO 50002) en una organización o empresa, no podrá realizar auditorías de certificación según (DIN EN) ISO 50001 y (DIN EN) ISO 14001 en la misma organización o empresa. "Empresa" en este contexto significa la entidad legal más pequeña (generalmente sociedad limitada (equivalente alemán GmbH, GmbH & Co. KG, etc.), es decir, otras empresas dentro de un grupo de empresas no están sujetas a esta regla. La norma tampoco se aplica si se cambia el nombre de una organización o empresa.

2. VALIDEZ Y DERECHOS DE USO DE LA MARCA DE CERTIFICACIÓN Y DEL CERTIFICADO

Las siguientes normas se aplican por igual a los certificados y a Los sellos de certificación (marca de certificación). En algunos casos no se emiten marcas de examen, por lo que las siguientes normas sólo se aplican a los certificados.

- La validez del certificado comienza en la fecha de expedición del mismo y finaliza en la fecha indicada en el certificado. La duración del certificado depende de la norma concreta en la que se base la auditoría, pero no puede superar un máximo de 3 años. Esto supone que, a partir de la fecha de la auditoría de certificación, se realizan auditorías de vigilancia periódicas en la empresa de acuerdo con las reglas de acreditación o normas de certificación específicas (por ejemplo, anualmente, semestralmente) con un resultado positivo. También puede ser necesaria una auditoría de vigilancia a corto plazo en determinados casos justificados. Queda a discreción del organismo de certificación decidir sobre la necesidad de dicha auditoría. La ampliación del certificado VDA 6.X sólo es válida junto con el certificado válido expedido conforme a ISO 9001. Se aplican los mismos requisitos previos para el uso de la marca de prueba.
- El alcance de la certificación se indica en español o inglés en el certificado. Se proporciona una traducción a otros idiomas de buena fe. En caso de duda o contradicción de significado o interpretación entre lenguas, solo será vinculante la versión española o inglesa del certificado.
- La marca de certificación que debe utilizarse en cada caso depende del certificado que se expida.
- La aprobación para el uso de la marca de certificación sólo se aplica al área de la organización del cliente que ha sido certificada. No se permite el uso de la marca de homologación para actividades que queden fuera del ámbito de la certificación.
- La marca de certificación sólo podrá utilizarse en la forma facilitada por el organismo de certificación. La marca deberá ser fácil de leer y claramente visible. El cliente no está autorizado a modificar el certificado ni la marca de certificación. El certificado y la marca de certificación no podrán utilizarse de forma engañosa con fines publicitarios.
- La marca de certificación sólo puede ser utilizada por el cliente y únicamente en asociación directa con el nombre de la empresa o el logotipo de la empresa del cliente. No podrá utilizarse en productos o envases de productos, ni en relación con productos o procedimientos del cliente, de forma que pueda interpretarse que confirma la conformidad del producto.
- No está permitido hacer uso de la marca de certificación en informes de pruebas de laboratorio, certificados de calibración o informes de inspección o certificados para personas, ya que estos documentos se clasifican como productos a este respecto.
- El cliente se asegurará de que la marca de certificación y el certificado sólo se utilicen en la publicidad de forma que se haga una declaración relativa a la superficie certificada del cliente que corresponda a la certificación.
- El cliente también debe asegurarse de que, en el marco de la competencia, no se cree la impresión de que la certificación del organismo de certificación equivale a una inspección gubernamental u oficial.

- Si, de acuerdo con los principios de responsabilidad por el producto, se presenta una reclamación contra el organismo de certificación basada en el uso de la marca de certificación y/o el certificado por parte del cliente que infrinja las condiciones del contrato, el cliente eximirá de responsabilidad al organismo de certificación y le liberará de todas las reclamaciones de terceros. Lo mismo se aplica a todos los casos en los que se presente una reclamación contra el organismo de certificación por parte de un tercero basada en alegaciones publicitarias u otro comportamiento por parte del cliente.
- El cliente recibe el derecho intransferible y no exclusivo, limitado en el tiempo a la duración del contrato, de hacer uso de la marca de certificación y del certificado de acuerdo con las condiciones indicadas anteriormente. En caso de suspensión o retirada del certificado, ni el certificado ni la marca de prueba podrán utilizarse a partir de la fecha de suspensión o retirada (independientemente de la duración del contrato).
- El uso de la marca de certificación y del certificado está limitado al cliente y no puede transferirse a terceros ni a sucesores legales sin el permiso expreso del organismo de certificación. Si el cliente desea transferir el derecho de uso de la marca de ensayo y del certificado, deberá presentar la correspondiente solicitud. En caso necesario, se realizará una nueva auditoría.
- Para garantizar una recertificación sin lagunas, la auditoría de recertificación debe realizarse 3 meses antes de la fecha de caducidad del certificado actual.
- En el caso de certificaciones multisitio, el certificado principal indicará el alcance global claro e inequívoco de la certificación con respecto a las actividades, productos y servicios de todos los sitios y todas las ubicaciones. Normalmente, los centros se enumeran en un anexo del certificado. El alcance de un subcertificado deberá indicar el alcance claro e inequívoco de la certificación con respecto a las actividades, productos y servicios del emplazamiento respectivo. No está permitido que el alcance del subcertificado se desvíe del alcance del certificado principal. Como máximo, el subcertificado sólo puede tener el mismo alcance que el certificado principal o puede tener un alcance limitado, pero no diferente, en comparación con el certificado principal.
- Estructuras corporativas con entidades jurídicas independientes: si los centros de una certificación matricial permitida funcionan en otras organizaciones, los documentos de certificación indicarán que dichas organizaciones sólo sirven como dirección. En los subcertificados, el nombre del cliente se toma del certificado principal; también se indica el nombre y la dirección del centro correspondiente. Se puede emitir un subcertificado para cada sitio. Estos subcertificados contendrán una referencia clara al certificado principal. Los subcertificados tienen el mismo plazo de validez que el certificado principal.

3. FIN DE LOS DERECHOS DE USO

Las siguientes normas se aplican por igual a los certificados y a las marcas de certificación. En algunos casos no se emiten marcas de certificación, por lo que las normas sólo se aplican a los certificados.

3.1. Fin del derecho a utilizar el certificado y la marca de ensayo

El derecho del cliente a utilizar la marca de certificación y a reclamar la titularidad del certificado finaliza automáticamente con efecto inmediato sin necesidad de una declaración expresa de rescisión, si entre otras cosas

- el cliente no comunica inmediatamente al organismo de certificación los cambios en sus operaciones que sean significativos para la certificación, o los indicios de que dichos cambios puedan producirse,
- la marca de certificación y/o el certificado se utilicen de forma que infrinjan las disposiciones del punto 2,
- los resultados de las auditorías de seguimiento ya no justifican el mantenimiento del certificado,
- se abra un procedimiento de insolvencia sobre los activos del cliente o se deniegue una solicitud de apertura de dicho procedimiento dirigida contra el cliente por no disponer de activos suficientes,
- las auditorías de seguimiento no pueden realizarse en los plazos previstos por motivos que entran en el ámbito de responsabilidad del cliente,
- no se han llevado a cabo las acciones de corrección de las no conformidades dentro de los plazos especificados permitidos o los resultados de dichas acciones no son satisfactorios o
- surjan litigios en relación con la marca de certificación en relación con el Derecho de la competencia o los derechos de propiedad intelectual.

3.2. Organismo de certificación

El organismo de certificación tiene derecho a suspender o rescindir un certificado, y con ello el derecho a utilizar la marca de certificación, si el organismo de certificación tiene conocimiento posterior de nueva información relativa a la evaluación del procedimiento de certificación o a su resultado.

El organismo de certificación se reserva el derecho de tomar decisiones definitivas en relación con la certificación en lo que respecta a la emisión, denegación o mantenimiento de la certificación, ampliación o restricción/limitación del alcance de la certificación, renovación, suspensión o restablecimiento tras la suspensión, o retirada de la certificación.

El organismo de certificación tiene derecho a iniciar un procedimiento de descertificación en presencia de las razones expuestas en el punto 3.1 tras un análisis adecuado y experto, y a suspender, retirar o declarar inválido el certificado. Si, a más tardar 6 meses después de una suspensión, el cliente es capaz de demostrar que vuelve a existir una situación que se corresponde con los requisitos para la certificación, ésta podrá restablecerse. Todos los costes relacionados con ello correrán a cargo del cliente.

3.3. Cliente

Una vez finalizado el derecho de uso, el cliente deberá recoger y destruir inmediatamente todos los certificados (originales, copias, documentos pdf) y dejar de hacer publicidad con los certificados. Lo mismo se aplica al uso de la marca de certificación.

3.4. Derecho mutuo a rescindir el contrato con efecto inmediato

Además, el organismo de certificación y el cliente tienen derecho a rescindir la relación contractual con efecto inmediato, si se prohíbe al cliente el uso del certificado y de la marca de certificación de forma jurídicamente vinculante.

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las Condiciones Generales para la Certificación de Sistemas de Gestión se aplican a la certificación de sistemas de gestión que cumplen los requisitos de la norma ISO/IEC 17021-1.