

## 1. Tareas del organismo de certificación y del cliente

### 1.1 Tareas del organismo de certificación.

- El Organismo de Certificación TÜV NORD CERT (en adelante, el "organismo de certificación") se compromete a tratar de manera confidencial toda la información sobre la compañía del cliente a la que se le ha otorgado acceso de acuerdo con las normas de confidencialidad acordadas y utilizar esta información únicamente para el propósito convenido. Los documentos y la información puestos a disposición no se enviarán a terceros. La provisión de documentos para los organismos de acreditación en el marco del seguimiento y la vigilancia del organismo de certificación, y también la información detallada y la entrega de información al órgano de arbitraje en casos de conflicto están excluidos de esta obligación. El organismo de certificación implementa la certificación y la vigilancia de acuerdo con las normas de TÜV NORD CERT. Los requisitos de la norma o norma de calidad a la que se hace referencia en la oferta, y los de la legislación nacional en que se basa la acreditación / designación del organismo de certificación / organismo notificado, forman la base de la certificación.
- El organismo de certificación debe realizar la certificación y la vigilancia de acuerdo con el procedimiento respectivo y los reglamentos / normas, y debe emitir un certificado si el resultado es positivo.
- El organismo de certificación mantiene y publica una lista de las empresas certificadas, indicando también el alcance de la certificación a petición
- Las quejas de terceros relacionadas con los sistemas de gestión de los clientes que han sido certificados por el organismo de certificación se registran por escrito, se verifican y luego se tratan.

El organismo de certificación registra por escrito las quejas y objeciones del cliente con respecto al procedimiento de certificación, verifica los hechos del caso e investiga las quejas / reclamaciones. Si no se llega a un acuerdo entre el cliente y el organismo de certificación, se utiliza el procedimiento de quejas / objeciones publicado en Internet de TÜV NORD CERT (<https://www.tuv-nord.com/es/es/certificacion/>).

### 1.2 Tareas del cliente

- Al menos cuatro semanas antes de la realización de la auditoría in situ (auditoría de certificación, seguimiento o recertificación), el cliente proporciona los documentos necesarios al líder del equipo de auditoría, como la documentación del sistema de gestión, los registros relativos a las auditorías internas que se han realizado y la documentación de la revisión de la dirección.

- El cliente realiza una auditoría interna completa antes de la auditoría de certificación, que cubre todos los requisitos del sistema de gestión de la norma relevante y los procesos y sitios relevantes para el alcance del certificado. También se realiza una revisión de la revisión de la dirección.
- El cliente crea un programa de auditoría interna "basado en el riesgo" para el ciclo de certificación, que cubre 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 procesos pertinentes. Los emplazamientos relevantes también se tendrán en consideración. El programa de auditoría se evaluará al menos una vez al año con respecto a su idoneidad y eficacia.
- En el caso de certificaciones multiemplazamiento, todos los emplazamientos incluidos en la certificación deben estar cubiertos por el programa de auditoría interna de la organización. Cada emplazamiento 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 realiza revisiones anuales de gestión dentro del ciclo de certificación de 3 años.
- El cliente permite que el equipo auditor acceda a las unidades de organización relevantes de la empresa y permite que se visualicen los registros relevantes para la operación del sistema de gestión.
- Nombra una persona de contacto de la dirección de la compañía que es responsable de la ejecución de la auditoría. Este es, en general, el representante que ha sido designado para el sistema de gestión respectivo.
- El cliente está obligado a informar al organismo de certificación inmediatamente por escrito de todos los cambios importantes que se producen después de la emisión de certificados o extensiones o adiciones a los certificados (esto afecta, por ejemplo, a los cambios relacionados con la forma legal y organizativa de la empresa, la economía o la propiedad), la situación de la empresa, la organización y la administración [como, por ejemplo, los miembros clave del personal en puestos directivos, tomadores de decisiones o especialistas o personal técnico de alto nivel, etc.], la dirección de contacto y las ubicaciones, las modificaciones del producto o los métodos de producción así como importantes cambios en el sistema de gestión y los procesos).
- El cliente tiene la obligación de informar al organismo de certificación de inmediato de cualquier incidente grave (por ejemplo, retiros, accidentes en el trabajo, incidentes peligrosos, problemas con el proceso). 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 tiene la obligación de mantener un registro de todas las quejas presentadas relacionadas con el cumplimiento de los requisitos de certificación y pone estos registros a disposición del organismo de certificación cuando se solicite. El cliente toma las medidas adecuadas con respecto a dichas quejas y cualquier deficiencia encontrada en los productos que afectan el cumplimiento de los requisitos para la certificación y documenta las acciones tomadas.
- 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 organismo de certificación, ya sea de las acciones correctivas que se han determinado y de las fechas de finalización previstas, o de la implementación de las acciones correctivas.
- El cliente realiza los pasos necesarios para cumplir con los requisitos de certificación, incluida la implementación de los cambios apropiados dentro de la validez de la certificación.
- El cliente tiene la obligación de cumplir los requisitos de productos de productos certificados en la producción en curso y cumple con todos los requisitos del esquema de certificación.
- Para evitar situaciones de conflicto de interés entre el organismo de certificación y una organización de asesoría o consultoría, el cliente debe informar al organismo de certificación, la empresa de consultoría o servicios de asesoría que se han utilizado en el área de sistemas de gestión antes o después de la conclusión del contrato. Esto también incluye a las organizaciones que han llevado a cabo “formación interna” o auditorías internas del sistema de gestión.
- En el marco del mantenimiento de la acreditación, notificación, nombramiento, aprobación, etc., el cliente declara que está de acuerdo en el acompañamiento de los auditores de las organizaciones de acreditación para asistir a las auditorías de monitoring que posiblemente se realicen dentro de su organización, por ejemplo, para una auditoría supervisada (participación del organismo de acreditación en una auditoría de (re) certificación / seguimiento) y que la organización de acreditación puede tener acceso y ver los archivos.
- El cliente tiene derecho a rechazar a los auditores designados por el organismo 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 de multiemplazamientos basados en el muestreo, el cliente tiene la obligación de cumplir con todas las condiciones relacionadas con la certificación

multiemplazamiento e informar de cualquier incumplimiento al organismo de certificación de inmediato. 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 se aplica a los procedimientos documentados básicos.
  - Seguimiento 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.
  - Las disposiciones especificadas de 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 organismo de certificación, que es legalmente ejecutable en todos los sitios / instalaciones de producción / sucursales de la organización.
- Puede ser necesario realizar auditorías adicionales a corto plazo o sin previo aviso, por ejemplo. para investigar reclamos, como consecuencia de cambios o como seguimiento de certificados suspendidos. En esos casos
    - el organismo de certificación especifica las condiciones bajo las cuales se realizarán estas visitas de auditoría con poca antelación,
    - no es posible objetar a los miembros del equipo de auditoría para auditorías a corto plazo.
    - Los costes resultantes de la auditoría adicional serán cargados al cliente.
  - En caso de transferencia del certificado, el cliente está obligado a poner a disposición de TÜV NORD CERT, el nuevo organismo de certificación, todos los documentos requeridos (certificado(s) actual del organismo de certificación anterior; informes de auditoría de la certificación inicial o de la última recertificación y de las últimas auditorías de vigilancia; así como el estado de cualquier no conformidad abierta).
  - TÜV NORD CERT no llevará a cabo la transferencia de certificación hasta que la revisión previa de transferencia de certificado, se haya completado positivamente. La transferencia de una certificación es solo posible si el certificado del cliente es

válido por al menos 3 meses. Tan pronto como TÜV NORD CERT haya emitido el certificado transferido, TÜV NORD CERT informa al organismo de certificación emisor acerca de la transferencia de la certificación.

## 1.3 Disposiciones en materia de seguridad y salud laboral.

### 1.3.1 Disposiciones que debe llevar a cabo el cliente

- A su debido tiempo antes de la ejecución de los servicios contractuales, el cliente debe proporcionar información sobre los riesgos, peligros y estrés, que podrían originarse en el entorno de trabajo en la fábrica del cliente o en las instalaciones del cliente. Esta información debe incluir información sobre sustancias peligrosas en los ensayos de piezas. El cliente debe proporcionar información sobre si, y si es apropiado, en qué medida, se requieren evaluaciones de riesgo y riesgo para las actividades que se han ordenado.
- El cliente debe tener suficiente material para primeros auxilios, alarma y rescate, y debe nombrar contactos y responsabilidades al respecto.
- El cliente se asegurará de que los empleados del organismo de certificación solo realicen trabajos cuando estén acompañados por un empleado del cliente.
- El cliente debe proporcionar a los empleados del organismo de certificación instrucciones sobre la base de las evaluaciones de riesgo y peligro y de las instrucciones de trabajo y operación. La instrucción debe incluir la comunicación de los números de teléfono de emergencia y los puntos de recolección en caso de peligro, y también una descripción del funcionamiento y la seguridad de cualquier equipo que se use en tales circunstancias.
- El cliente debe suministrar todo el equipo de protección personal que sea necesario y que no sea proporcionado por el organismo de certificación (casco, botas o zapatos de seguridad, protección para los oídos y los ojos, por ejemplo, protectores auditivos, gafas de seguridad / gafas) sin cargo alguno.

### 1.3.2 Organismo de Certificación

- El empleado del organismo de certificación solo puede realizar un trabajo si las circunstancias y el entorno de trabajo son seguros. El empleado tiene derecho a negarse a realizar el trabajo en presencia de peligros / riesgos / tensiones inaceptables.

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

- La validez del certificado comienza con la fecha en que se emite el certificado y finaliza como se menciona en el certificado. El término del certificado depende de la norma particular en la 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 seguimiento regulares en la empresa de acuerdo con las reglas de acreditación específicas o los estándares de certificación (por ejemplo, anualmente, semestral) con un resultado positivo. Una auditoría de seguimiento a corto plazo también puede ser necesaria en ciertos casos justificados. Es a discreción del organismo de certificación decidir la necesidad de dicha auditoría.
- El alcance de la certificación está listado en alemán o en inglés. Una transferencia en otros idiomas se proporciona de buena fe. En caso de duda o contradicción, solo la versión alemana o inglesa del certificado es vinculante.
- La aprobación para el uso del sello de marca solo se aplica al área de la empresa del cliente que ha sido certificada. No se permite el uso del sello de marca para actividades que están fuera del alcance del certificado.
- El sello de marca solo se puede utilizar en la forma proporcionada por el organismo de certificación. La marca debe ser fácil de leer y claramente visible. El cliente no está autorizado a cambiar el certificado y / o el sello de marca. El certificado y el sello de marca no se pueden utilizar de manera engañosa para fines publicitarios.
- Si el cliente proporciona copias de los documentos de certificación a otros, los documentos se reproducirán en su totalidad o como se especifica en el esquema de certificación.
- El sello de marca 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 ni en el empaque del producto, ni se puede usar en relación con los productos y / o procedimientos del cliente, lo que podría interpretarse como una confirmación de la conformidad del producto.
- No está permitido hacer uso del sello de marca en los 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 debe asegurarse de que el sello de marca y el certificado solo se utilicen en la publicidad de 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 la competencia, no se crea la impresión de que la certificación del organismo de certificación es equivalente a una inspección gubernamental.
- Si se realiza una reclamación contra el organismo de certificación de acuerdo con los principios de responsabilidad del producto basados en el uso del sello de marca y / o el certificado por parte del cliente que incumpla las condiciones del contrato, el cliente tiene el deber de declarar inocuo al organismo de certificación. y para liberar al organismo de certificación con respecto a todas las reclamaciones de terceros. Lo mismo se aplica a todos los casos en los que un tercero realiza una reclamación contra el organismo de certificación en base a reclamaciones publicitarias u otro comportamiento por parte del cliente.
- El cliente recibe el derecho no transferible, no exclusivo, limitado al término contractual, para hacer uso del sello de marca y el certificado de acuerdo con las condiciones establecidas anteriormente.
- El uso del sello de marca y el certificado se limita al cliente y no se puede transferir a terceros o sucesores legales sin el permiso expreso del organismo de certificación. Si el cliente desea transferir el derecho de uso del sello de marca y el certificado, se debe presentar una solicitud correspondiente. Se debe realizar una nueva auditoría si es necesario.
- El sello de marca que se utilizará en el caso individual depende del certificado que se emita.

### 3. Finalización de los derechos de uso

3.1. El derecho del cliente a usar el sello de marca y a reclamar la propiedad del certificado finaliza automáticamente con efecto inmediato sin la necesidad de una declaración expresa de finalización, entre otros.

- el cliente no informa inmediatamente a la entidad de certificación de los cambios en sus operaciones, que son importantes para la certificación, o indicaciones de que dichos cambios pueden ocurrir,

- el sello de marca y / o el certificado se utilizan de manera tal que infrinja las disposiciones del punto 2,
- los resultados de las auditorías de seguimiento ya no justifican el mantenimiento del certificado,
- se inician procedimientos de insolvencia con respecto a los activos del cliente o se rechaza una solicitud de apertura de dichos procedimientos dirigida contra el cliente por el hecho de que no hay suficientes activos disponibles,
- las auditorías de seguimiento no se pueden realizar dentro de los períodos especificados por razones que son responsabilidad del 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 en relación con el sello de marca en relación con la ley de competencia o los derechos de propiedad intelectual.

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

El organismo 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 luego de la suspensión o retiro de la certificación.

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

### 3.2 El organismo de certificación tiene el derecho de instigar un procedimiento de descertificación

en presencia de las razones dadas en 3.1 luego de un análisis apropiado y experto, y de suspender, retirar o declarar que el certificado no es válido. Si, a más tardar 6 meses después de una suspensión, el cliente puede probar que una situación correspondiente a los requisitos para la certificación vuelve a existir, la certificación puede ser reincorporada. Esta regulación es válida en ausencia de regulaciones específicas estándar. Cualquier costo asociado con esto será responsabilidad del cliente.

## Condiciones generales para los servicios de certificación de alimentos



3.3 El cliente debe devolver inmediatamente todos los certificados al organismo de certificación cuando los derechos de uso hayan caducado o hayan expirado. El cliente cumple con sus

obligaciones enviando todos los certificados al organismo de certificación. Las copias existentes deben ser retiradas y destruidas por el cliente y las actividades de publicidad con los certificados deben terminarse.

3.4 Las Condiciones Generales para la Certificación de Sistemas de Gestión se aplican de manera correspondiente para extensiones o adiciones a certificados.