

Versión española

## **1. Cometidos del organismo de certificación y el cliente**

### **1.1. Cometidos de la entidad de certificación**

- El organismo de certificación se compromete a tratar confidencialmente toda la información sobre la empresa a la que ha tenido acceso de acuerdo con las normas de confidencialidad acordadas. Quedan excluidos de esta obligación la provisión de documentos a organismos de acreditación para el seguimiento y la vigilancia del organismo de certificación, así como la presentación de informes detallados y la transmisión de información a la instancia de arbitraje en caso de conflicto. El organismo de certificación implementa la certificación y vigilancia de acuerdo con las normas de TÜV NORD CERT. Los requisitos de la norma o norma de calidad a que se refiere la oferta, junto con los de la legislación nacional en que se basa la acreditación/designación del organismo de certificación/organismo notificado, constituyen la base de la certificación.
- El organismo de certificación informará a los propietarios de los certificados sobre cualquier cambio en los procesos de certificación que afectan directamente sobre su certificación.
- El organismo de certificación mantiene y publica una lista de las empresas certificadas, en la que se indica el alcance de la certificación.
- Las quejas de terceros respecto a los sistemas de gestión de los clientes que han sido certificados por un organismo de certificación del TÜV NORD CERT serán registradas por escrito, revisadas y resueltas.

El organismo de certificación registra las quejas y reclamaciones del cliente con respecto al procedimiento de certificación por escrito, comprueba 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

reclamaciones/objeciones (“*complaints/objection*”) publicado en la web de TÜV NORD CERT ([www.tuev-nord-cert.de](http://www.tuev-nord-cert.de)).

## **1.2. Cometidos del cliente**

- Antes de la realización de la auditoría *in situ* (auditoría de certificación, seguimiento o recertificación), el cliente proporcionará la documentación necesaria al auditor líder del equipo de auditoría, como la documentación del sistema de gestión, registros relativos a auditorías internas realizadas, y la documentación relativa a la revisión por la dirección.
- Antes de la auditoría de certificación, el cliente realizará una auditoría interna completa que cubra todos los requisitos del sistema de gestión de la norma pertinente y los procesos y emplazamientos relevantes para el alcance del certificado. También se llevará a cabo la revisión de la dirección.
- El cliente creará un programa de auditoría interna "basado en el riesgo" para el ciclo de certificación de 3 años, que cubrirá todos los requisitos del sistema de gestión, considerando el tamaño de la organización, el alcance y la complejidad del sistema de gestión, los productos y procesos y las sedes relevantes que se tengan 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 las certificaciones multiemplazamiento, todas las sedes incluidas en la certificación deberán ser cubiertas por el programa de auditoría interna de la organización. Cada uno de ellos deberá ser auditado al menos una vez durante el ciclo de certificación de 3 años. La oficina central deberá ser auditada anualmente.
- A lo largo del ciclo de certificación de 3 años, el cliente realizará revisiones anuales por la dirección.
- Durante la auditoría, el cliente permitirá al equipo auditor ver los registros relacionados con el alcance de la auditoría, y permitirá que el equipo acceda a las unidades de la organización que se ven afectados.

- Se nombrará a una persona de contacto desde la dirección de la empresa que se encargará de la ejecución de la auditoría. En general será el representante que haya sido nombrado por el respectivo gestor del sistema.
- El cliente está obligado a informar inmediatamente al organismo de certificación de todos los cambios importantes que se produzcan después de la emisión de certificados o extensiones o adiciones a los certificados (esto afecta, por ejemplo, a cambios en la forma jurídica y organizativa de la empresa, la situación económica o la propiedad sobre la empresa, la organización y la dirección [como miembros clave del personal en puestos directivos, a los decisores o especialistas o de alto nivel de personal técnico, etc.], la dirección de contacto y los emplazamientos, el alcance del sistema de gestión certificado, así como cambios importantes en el sistema de gestión y en los procesos).
- El cliente tiene la obligación de informar inmediatamente al organismo de certificación de cualquier incidente grave (por ejemplo, retiradas, accidentes de trabajo, incidentes peligrosos, alteraciones del proceso). Por su lado, el organismo 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 eficacia, así como las acciones correctivas y de sus resultados, y documentar estos al auditor durante la auditoría.
- El cliente tiene la obligación, en función de la gravedad de la no conformidad, de informar al equipo de auditoría dentro de las 6 semanas posteriores al último día de la auditoría, tanto de las acciones correctivas que se han determinado, de las fechas de finalización previstas, como de su implementación.
- Con el fin de evitar situaciones de conflicto entre el organismo de certificación y la compañía de asesoría o consultoría, el cliente deberá informar al organismo de certificación de los servicios de consultoría o asesoría utilizados

en el área de sistemas de gestión antes o después de la firma del contrato. Este deber de información también incluye a las organizaciones que han realizado "formación en la empresa" o las 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 con la posible realización de una auditoría de supervisión dentro de su organización (participación del organismo de acreditación en una auditoría de (re-) certificación/seguimiento) y que el organismo de acreditación pueda tener acceso e inspeccionar los archivos.
- El cliente tiene el derecho a rechazar los auditores asignados por el organismo de certificación. Si no se llega a un acuerdo después de haber hecho 3 propuestas, el contrato se disuelve por mutuo acuerdo.
- En el caso de realizarse una **Certificación Multiemplazamiento con Muestreo**, el cliente se tiene la obligación de cumplir con todas las condiciones relativas a la certificación multiemplazamiento e informar al organismo de certificación inmediatamente en caso de cualquier incumplimiento.
- Concretamente, estas condiciones son las siguientes:
  - Especificación, creación y mantenimiento de un sistema de gestión que se aplica de manera uniforme para todas las sedes/plantas de producción/filiales. Esto también es de aplicación para los procedimientos documentados básicos.
  - La vigilancia de todo el sistema de gestión por la sede central de la empresa. La oficina central tiene la autoridad para dar instrucciones a todas las sedes/plantas de producción/filiales.
  - Las reglas específicas para que ciertas áreas y departamentos funcionen para todas las áreas y departamentos de las sedes, por ejemplo, desarrollo de productos y procesos, compras, recursos humanos, etc.
  - Realización de auditorías internas en todos los centros de

producción/sedes/sucursales de la empresa antes de la auditoría de certificación.

- La firma de un acuerdo entre el cliente y el organismo de certificación que es legalmente exigible en todas las sedes/plantas de producción/filiales de la empresa.
- Puede ser necesario realizar auditorías de corto plazo (“*short-notice audits*”) para investigar quejas, como consecuencia de cambios o como seguimiento de certificados suspendidos. En esos casos:
  - el organismo de certificación especifica las condiciones en las que se llevarán a cabo estas visitas de auditoría de corto plazo,
  - no es posible objetar a los miembros del equipo de auditoría para las auditorías de corto plazo.

### **1.3. Disposiciones relativas a la salud y la seguridad en el trabajo**

#### 1.3.1. Disposiciones que debe adoptar el cliente

- Antes de la ejecución de los servicios contractuales, el cliente debe proporcionar información sobre los riesgos, peligros y estrés que pudieran originarse desde el entorno de trabajo en la fábrica o instalaciones del cliente. Esta información incluirá información sobre sustancias peligrosas en las piezas de ensayo. El cliente deberá proporcionar información sobre si, y en su caso, en qué medida, se requieren evaluaciones de riesgo y peligro para las actividades que se han pedido.
- El cliente deberá tener medidas suficientes para primeros auxilios, alarmas y rescate, y nombrará contactos y responsabilidades a este respecto.
- El cliente se asegurará de que los empleados de TÜV NORD CERT sólo realicen trabajos cuando estén acompañados por un empleado del cliente.
- El cliente proporcionará a los empleados del organismo de certificación instrucción sobre la(s) evaluación(es) de peligros y riesgos y las instrucciones de trabajo y de operación. La instrucción incluirá la comunicación de números de teléfono de emergencia y puntos de encuentro en caso de peligro, así

como una descripción del funcionamiento y seguridad de cualquier equipo que se use en tales circunstancias.

- El cliente deberá suministrar gratuitamente cualquier equipo de protección individual que sea necesario y que no sea proporcionado por el organismo de certificación (casco, botas o zapatos de seguridad, protecciones de oídos y ojos, por ejemplo, protectores auditivos, gafas de seguridad).

#### 1.3.2. Organismo de certificación

- Los empleados del organismo de certificación sólo pueden realizar trabajos 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/estrés inaceptables.

#### 1.4. **Requisitos adicionales para la certificación de sistemas de gestión de energía según DIN EN ISO 50001**

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

### 2. **Validez y derechos de uso de la marca y del certificado**

- La validez del certificado se inicia con la fecha en que se expide el certificado. La vigencia del certificado depende de los requisitos particulares en los que está basada la norma, pero no se limitará a un máximo de 3 años. Esto supone, que en base a la fecha de la auditoría de certificación, las auditorías periódicas de seguimiento se realizarán en la empresa de acuerdo con las normas de acreditación específicas o normas de certificación (por ejemplo, anual, semestral) con un resultado positivo. Una auditoría de seguimiento a corto plazo también puede ser necesaria en algunos casos justificados. La

entidad de certificación se guarda el derecho para decidir sobre la necesidad de dicha auditoría. El certificado de extensión VDA 6.X sólo es válido en conjunto con el certificado expedido de acuerdo con la norma ISO 9001. Los mismos requisitos previos se aplicarán para el uso de la marca.

- El alcance de la certificación aparece en español o en inglés. Una traducción en otros idiomas será proporcionada de buena fe. En caso de duda o contradicción es sólo la versión española o inglesa la que prevalecerá.
- La aprobación del uso de marca solo aplicará a las áreas de la empresa que han sido certificadas. El uso de la marca para actividades que se encuentran fuera del alcance del certificado no está permitido.
- La marca sólo se puede utilizar en la forma que es proporcionada por TÜV NORD CERT. La marca debe ser fácil de leer y claramente visible. El cliente no está autorizado a modificar el certificado y/o la marca. El certificado y la marca no pueden ser utilizados de manera engañosa con fines publicitarios.
- La marca sólo podrá utilizarse por el cliente y sólo en asociación directa con el nombre de la empresa o el logotipo de la empresa. No se puede utilizar en productos o embalajes de productos, ya que podría interpretarse como una certificación de conformidad del producto.
- No está permitido hacer uso de la marca en informes de ensayos de laboratorio, certificados de calibración e informes de inspección o certificados para las personas, ya que estos documentos son considerados como otros productos de certificación.
- El cliente debe asegurarse que la marca y el certificado sólo se utilizarán publicitariamente de tal manera que la declaración del área certificada del cliente corresponde con la certificación realizada. El cliente también tiene que asegurarse de que, en el marco de la competencia, no se causa la impresión de que la certificación por parte del órgano de certificación es equivalente a una inspección gubernamental.
- Si se presenta una reclamación contra el organismo de certificación de acuerdo con los principios de responsabilidad del producto basados en el uso

de la marca y/o el certificado por el cliente que infrinja las condiciones del contrato, el cliente tiene el deber de mantener al organismo de certificación ajeno y liberar al organismo de certificación de toda reclamación ante terceros. Lo mismo se aplica a todos los casos en que una reclamación es presentada contra el organismo de certificación por un tercero en base a reclamaciones publicitarias u otro comportamiento por parte del cliente.

- El cliente recibe el derecho intransferible, de no exclusividad, limitado en los términos contractuales, para hacer uso de la marca y del certificado de conformidad con las condiciones indicadas anteriormente.
- El uso de la marca y del certificado se limita al cliente y no puede ser transferida a terceros o sucesores legales, sin la autorización expresa del organismo de certificación. Si el cliente desea transferir el derecho de uso de la marca y del certificado, este deberá ser solicitada. Si fuera necesario se deberá llevarse a cabo una nueva auditoría.
- La marca a utilizar en cada caso depende del certificado que se expide.

### **3. Finalización de los derechos de uso**

3.1. El derecho del cliente a utilizar la marca y a reclamar la propiedad del certificado termina automáticamente de forma inmediata sin necesidad de una declaración expresa siempre que:

- el cliente no presente de inmediato, a la entidad de certificación, cambios en sus operaciones de forma significativa en lo que se refiere a la certificación, o no establece indicaciones sobre los cambios que pueden ocurrir,
- la marca y del certificado se estarán usando en tal sentido que se estará infringiendo lo previsto en el artículo 2,
- los resultados de las auditorías de seguimiento no justifican el mantenimiento del certificado,
- los procedimientos de insolvencia se abren con respecto a los activos del cliente o una solicitud de apertura de tal procedimiento dirigidos contra el



cliente se negó con el argumento de que los activos disponibles son insuficientes,

- si las auditorías de seguimiento no se pueden realizar dentro de los plazos,
- las acciones para corregir las no conformidades no se han llevado a cabo dentro de los períodos especificados o los resultados de tales acciones no son satisfactorios o
- surgen disputas en relación con la marca en conexión con los derechos de propiedad intelectual.

El organismo de certificación tiene derecho a suspender o terminar un certificado y, por lo tanto, el derecho a utilizar la marca, si el organismo de certificación se da cuenta posteriormente de nueva información relativa a 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, expedición, denegación o mantenimiento de la certificación, extensión o restricción/limitación del alcance de la certificación, renovación, suspensión o restablecimiento después de la suspensión o retirada de la certificación.

Además, TÜV NORD CERT y el cliente tienen el derecho de terminar la relación contractual con efecto inmediato, si el uso de la marca está prohibida para el cliente de tal manera que es jurídicamente vinculante. Lo mismo será de aplicación para el certificado.

- 3.2. El organismo de certificación tiene derecho a iniciar un procedimiento de descertificación en presencia de los motivos expuestos en el artículo 3.1 después de un análisis adecuado y por expertos, y de suspender, retirar o declarar que el certificado no es válido. Si, por lo menos 6 meses después de la suspensión, el cliente es capaz de demostrar el cumplimiento de los requisitos para la certificación de nuevo, la certificación puede ser reintegrada. Cualquier coste asociado con esto será responsabilidad del cliente.
- 3.3. El cliente debe devolver todos los certificados a la entidad de certificación, cuando se terminan los derechos de uso o de caducidad. El cliente cumple con sus

obligaciones enviando de todos los certificados a la entidad de certificación.

- 3.4. Las Condiciones Generales para la Certificación de Sistemas de Gestión se aplicarán igualmente para las extensiones o adiciones a los certificados.