

CONTENIDO

1.	OBLIGACIONES DEL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN Y DEL CLIENTE	2
1.1.	Obligaciones de la entidad de certificación.....	2
1.2.	Obligaciones del cliente	2
1.3.	Modificación del organismo de certificación durante la validez del certificado (transferencia de certificaciones acreditadas)	5
1.4.	Requisitos relativos a la seguridad y salud laboral en las instalaciones del cliente	5
1.4.1.	Gestiones a realizar por el cliente	5
1.4.2.	Organismo de Certificación.....	6
1.5.	Requisitos adicionales para la certificación de sistemas de gestión de la energía DIN EN ISO 50001	6
1.5.1.	Evidencia de mejora continua del rendimiento energético	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 PRUEBA Y DEL CERTIFICADO.....	7
3.	FIN DE LOS DERECHOS DE USO	8
3.1.	Fin del derecho de uso del certificado y de la marca de prueba.....	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.....	9

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

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

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

Este documento ha sido aprobado de acuerdo con el CERT-401-VA-007. Los detalles están disponibles en el Departamento de Gestión de Calidad.

1. OBLIGACIONES DEL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN Y DEL CLIENTE

1.1. Obligaciones de la entidad de certificación

- El Organismo de Certificación TÜV NORD CERT (en adelante, el "organismo de certificación") tratará de forma confidencial, 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 únicamente 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 a los organismos de acreditación en el marco del seguimiento y la vigilancia del organismo de certificación, así como la presentación de informes detallados y la presentación de información al organismo de arbitraje en caso de conflicto.
- El organismo de certificación operará un sistema de gestión de certificación, vigilancia y recertificación basado en los requisitos definidos en el sistema de gestión de calidad de TÜV NORD CERT. Los requisitos de la norma o estándar de calidad a los que se hace referencia en la oferta, y los de la legislación nacional en la que se basa la acreditación/designación del organismo de certificación / organismo notificado, forman la base de la certificación. El organismo de certificación expedirá un certificado y, en función de la norma, si procede, una marca de prueba (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 cuando se solicite.
- 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 se tratarán.
- El organismo de certificación registrará por escrito las quejas y reclamaciones del cliente con respecto al procedimiento de certificación, verificará 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 disponibles en el sitio 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 deberá proporcionar evidencia objetiva al equipo de auditoría para las auditorías iniciales y de recertificación o auditorías de extensión de la siguiente manera:
 - inscripción en el registro profesional o mercantil (o prueba comparable), si procede,
 - organigrama/documentación de la estructura organizativa,
 - política de la empresa con respecto al (los) sistema(s) de gestión auditado,
 - Visión general de la documentación del sistema de gestión (por ejemplo, tabla de contenido o descripción de la estructura de la documentación del sistema de gestión),
 - resultado de la revisión por la dirección (por ejemplo, portada o tabla de contenido con fecha y firma(s)),
 - Programa anual de auditoría interna y evidencia de las auditorías internas realizadas (por ejemplo, carátula del informe o informes de auditoría con fecha y firma),

- documentación específica de la norma, si procede (ISO 14001: inscripción en el registro de permisos ambientales; ISO 27001: declaración de aplicabilidad; ISO 45001: estadísticas de accidentes; ISO 50001: tabla de contenidos del informe energético etcétera).
- El cliente deberá proporcionar evidencia objetiva al equipo de auditoría para la supervisión, al menos de la siguiente manera:
 - Visión general de la documentación del sistema de gestión (por ejemplo, tabla de contenido o descripción de la estructura de la documentación del sistema de gestión),
 - resultado de la revisión por la dirección (por ejemplo, portada o tabla de contenido con fecha y firma(s)),
 - Programa anual de auditoría interna y evidencia de las auditorías internas realizadas (por ejemplo, carátula de los informes de auditoría con fecha y firma).
- El cliente deberá realizar una auditoría interna completa antes de la auditoría de certificación, que abarque todos los requisitos del sistema de gestión de la norma pertinente y los procesos y sitios relevantes para el alcance del certificado. También se llevará a cabo una revisión por la dirección.
- El cliente deberá crear un programa de auditoría interna "basado en riesgos" 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 sitios relevantes. El programa de auditoría se evaluará al menos una vez al año en lo que respecta a su idoneidad y eficacia.
- En el caso de las certificaciones multisitio, todos los sitios incluidos en la certificación estarán cubiertos por el programa de auditoría interna de la organización. Cada sitio deberá ser auditado al menos una vez dentro del ciclo de certificación de 3 años. La sede central (oficina central) será auditada cada año.
- El cliente deberá realizar revisiones anuales de gestión dentro del ciclo de certificación de 3 años.
- El cliente permitirá al equipo de auditoría acceder a las unidades organizativas pertinentes de la empresa y permitirá visualizar los registros que sean relevantes para el funcionamiento del sistema de gestión.
- El cliente deberá nombrar a una persona de contacto de la dirección de la empresa que sea responsable de la ejecución de la auditoría. En general, se trata del representante que ha sido designado para el sistema de gestión correspondiente.
- El cliente está obligado a informar inmediatamente al organismo de certificación por escrito de todos los cambios importantes que se produzcan después de la emisión de certificados o después de extensiones o adiciones a los certificados. Esto se aplica, por ejemplo, a los cambios en la forma jurídica y organizativa de la empresa, la situación económica o de propiedad de la empresa, la organización y la dirección (como cambios en los miembros clave del personal en puestos directivos, los responsables de la toma de decisiones y el personal técnico especializado o de alto nivel, etcétera), los cambios en la dirección de contacto y los sitios de la empresa y el alcance del sistema de gestión certificado, así como cambios significativos en el sistema de gestión y en los procesos.
- El cliente deberá informar inmediatamente al organismo de certificación de cualquier incidente grave (por ejemplo, retiradas del mercado, accidentes laborales, incidentes peligrosos, perturbaciones del proceso, incumplimientos) por escrito. Esta obligación se aplica a los incidentes con y sin la participación de la autoridad reguladora competente.

- Por su parte, el organismo de certificación adoptará las medidas correspondientes para evaluar la situación y su impacto en la certificación y adoptará las medidas correspondientes.
- El cliente registrará todas las objeciones en relación con el sistema de gestión y su eficacia, junto con las acciones correctivas y sus resultados, y las comunicará de forma documentada al auditor en el curso de la auditoría.
- El cliente deberá realizar un análisis de causa raíz para 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 sobre el resultado.
 - El cliente implementará las acciones correctivas definidas en el plan de acción aprobado y revisará la efectividad de las acciones implementadas.
 - En el caso de no conformidades graves (NC A), el auditor principal verificará la implementación 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 (evidencia objetiva), dependiendo de la decisión del auditor principal.
 - En caso de no conformidades menores (NC B), se puede acordar que la verificación de la implementación efectiva del plan de acción se llevará a cabo en la próxima auditoría programada.
- Con el fin de evitar situaciones de conflicto entre la entidad de certificación y una posible organización de asesoramiento o consultoría, el cliente deberá informar a la entidad 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 también incluye a las 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, etcétera, el cliente acepta que los evaluadores de las organizaciones de acreditación puedan asistir a las auditorías que posiblemente se lleven a cabo dentro de su organización, por ejemplo, para una auditoría de testigos (participación del organismo de acreditación en una auditoría de (re)certificación/vigilancia) y que la organización de acreditación pueda tener acceso y ver los archivos.
- El cliente tiene derecho a rechazar a los auditores designados por el organismo de certificación. Los motivos de rechazo pueden surgir, en particular, debido a una posible amenaza a la imparcialidad. Si no se puede llegar a un acuerdo después de 3 propuestas, el contrato puede ser disuelto por el organismo de certificación con efecto inmediato.
- El cliente deberá cumplir con todos los requisitos relativos a la certificación de una organización multisede al aplicar el procedimiento multisede y deberá informar de cualquier incumplimiento al organismo de certificación de inmediato. 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,
 - Seguimiento de todo el sistema de gestión por parte de la central. La oficina central está autorizada a emitir instrucciones a todos los sitios/instalaciones de producción/sucursales,

- determinación de que determinadas unidades organizativas trabajen de forma centralizada para todas las unidades organizativas, por ejemplo, desarrollo de productos y procedimientos, compras, recursos humanos,
 - realización de auditorías internas antes de la auditoría de certificación en todos los sitios/instalaciones de producción/sucursales,
 - celebración de un contrato entre el cliente y el organismo de certificación que sea legalmente aplicable en todas las ubicaciones/centros de producción/sucursales,
 - Evidencia de una alta dirección y vínculos legales o contractuales entre todos los sitios y la oficina central en el caso de grupos corporativos con entidades legales 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 tales casos, el organismo de certificación especifica las condiciones en las que se llevarán a cabo estas visitas de auditoría con poca antelación. No es posible oponerse a los miembros del equipo de auditoría para auditorías a corto plazo. Los costos resultantes de la auditoría adicional correrán a cargo del cliente.

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

- En caso de transferencia de certificación, el cliente deberá poner 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 vigilancia; estado de las posibles no conformidades abiertas). TÜV NORD CERT no llevará a cabo la transferencia de certificación hasta que la revisión de la transferencia de certificación, la Revisión Previa a la Transferencia, se haya completado positivamente. La transferencia de una certificación solo 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 relativos a la seguridad y salud laboral en las instalaciones del cliente

1.4.1. Gestiones a realizar por el cliente

- A su debido tiempo antes de la realización de la auditoría, el cliente deberá proporcionar información sobre los riesgos, peligros y factores de estrés y carga que podrían originarse en el entorno de trabajo en la fábrica del cliente o en las instalaciones del cliente. Esta información incluirá información relativa a las sustancias peligrosas en las probetas. El cliente deberá proporcionar información sobre si se requieren evaluaciones de riesgos y peligros y medidas de precaución de acuerdo con ArbMedVV (Ordenanza alemana sobre la atención preventiva de la salud en el trabajo) para las actividades que se han ordenado y, en su caso, en qué medida.
- El cliente deberá contar con suficientes medidas de primeros auxilios, alarma y rescate, y deberá nombrar contactos y responsabilidades a este respecto.
- El cliente se asegurará de que los empleados del organismo de certificación solo realicen el trabajo cuando estén acompañados por un empleado del cliente.
- El cliente deberá proporcionar a los empleados del organismo de certificación instrucciones sobre la base de las evaluaciones de riesgos y peligros y las instrucciones de trabajo y operación. La instrucción incluirá:

comunicación de números de teléfono de emergencia y 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 de forma gratuita cualquier equipo de protección personal necesario 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/gafas).

1.4.2. Organismo de Certificación

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

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

1.5.1. Evidencia de mejora continua del rendimiento energético

- Con el fin de lograr la emisión del certificado inicial, la organización cliente deberá proporcionar previamente pruebas de la mejora del rendimiento energético.
- Con el fin de mantener el certificado, la organización deberá proporcionar evidencia de la mejora continua del rendimiento energético 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 puede realizar auditorías de certificación según (DIN EN) ISO 50001 y (DIN EN) ISO 14001 en la misma organización o empresa. En este contexto, "empresa" significa la entidad jurídica más pequeña (generalmente una sociedad limitada (equivalente alemán GmbH, GmbH & Co. KG, etcétera).
es decir, otras empresas dentro de un grupo de empresas no están sujetas a esta norma. La regla tampoco se aplica si se cambia el nombre de una organización o empresa.

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

Las siguientes reglas se aplican por igual al certificado y a la marca de prueba. En algunos casos, no se emiten marcas de prueba, por lo que las siguientes reglas solo se aplican a los certificados.

- La validez del certificado comienza con la fecha en que se emite el certificado y finaliza como se indica en el certificado. La duración del certificado depende de la norma concreta en la que se base la auditoría, pero no podrá 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 específicas o los estándares de certificación (por ejemplo, anuales, semestrales) 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 extensión de certificado VDA 6.X solo es válida junto con el certificado emitido válido según la norma ISO 9001. Los mismos requisitos previos se aplican para el uso de la marca de prueba.
- El alcance de la certificación se indica en alemán o inglés en el certificado. Una traducción a otros idiomas se proporciona de buena fe. En caso de duda o contradicción en el significado o la interpretación entre idiomas, solo será vinculante la versión alemana o inglesa del certificado.
- La marca de prueba que se utilizará en el caso individual depende del certificado que se emita.
- La aprobación para el uso de la marca de prueba solo se aplica para el área de la organización del cliente que ha sido certificada. No se permite el uso de la marca de prueba para actividades que se encuentren fuera del alcance de la certificación.
- La marca de prueba solo se puede utilizar en la forma proporcionada por el organismo de certificación. La marca deberá ser de fácil lectura y claramente visible. El cliente no está autorizado a realizar cambios en el certificado y/o en la marca de prueba. El certificado y la marca de prueba no pueden utilizarse de manera engañosa con fines publicitarios.
- La marca de prueba solo puede ser utilizada por el cliente y solo en asociación directa con el nombre de la empresa o el logotipo de la empresa del cliente. No se puede utilizar en productos o embalajes de productos, ni en relación con productos y/o procedimientos del cliente, de una manera que pueda interpretarse como una confirmación de la conformidad del producto.
- No está permitido el uso de la marca de prueba 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 prueba y el certificado solo se utilicen en publicidad de tal manera que se haga 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 cree la impresión de que la certificación por parte del organismo de certificación es equivalente a una inspección gubernamental u oficial.
- Si, de acuerdo con los principios de responsabilidad por productos defectuosos, se presenta una reclamación contra el organismo de certificación basada en el uso de la marca de prueba y/o el certificado por parte del cliente que infringe las condiciones del contrato, el cliente eximirá al organismo de certificación de toda responsabilidad y liberará al organismo de certificación de todas las reclamaciones de

Terceros. Lo mismo se aplica a todos los casos en los que un tercero presenta una reclamación contra el organismo de certificación basada en reclamaciones 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, para hacer uso de la marca de prueba y el certificado de acuerdo con las condiciones establecidas 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 prueba y del certificado está limitado al cliente y no puede ser transferido a terceros o sucesores legales sin el permiso expreso del organismo de certificación. Si el cliente desea transferir el derecho de uso de la marca de prueba y el certificado, deberá presentar la solicitud correspondiente. En caso necesario, se llevará a cabo una nueva auditoría.
- Para garantizar una recertificación sin lagunas, la auditoría de recertificación debe llevarse a cabo 3 meses antes de la fecha de vencimiento del certificado actual.
- En el caso de las certificaciones multisitio, el certificado principal indicará el alcance general claro e inequívoco de la certificación con respecto a las actividades, productos y servicios de todos los sitios y todas las ubicaciones. Normalmente, los sitios se enumeran en un anexo del certificado. El alcance de un subcertificado indicará el alcance claro e inequívoco de la certificación con respecto a las actividades, productos y servicios en el sitio respectivo. No está permitido que el alcance del subcertificado se desvíe del alcance del certificado principal. El subcertificado puede, como máximo, 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 legales independientes: si los sitios de una certificación de matriz permitida se operan en otras organizaciones, los documentos de certificación deben indicar que dichas organizaciones solo sirven como dirección. En los subcertificados, el nombre del cliente se toma del certificado principal; También se indica el nombre y la dirección del sitio respectivo. 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 reglas se aplican por igual al certificado y a la marca de prueba. En algunos casos, las marcas de prueba no se emiten, por lo que las reglas solo se aplican a los certificados.

3.1. Fin del derecho de uso del certificado y de la marca de prueba

El derecho del cliente a utilizar la marca de prueba y a reclamar la propiedad del certificado se extingue automáticamente con efecto inmediato sin necesidad de una declaración expresa de rescisión, si, entre otras cosas,

- el cliente no informa inmediatamente al organismo de certificación de los cambios en sus operaciones que sean significativos en lo que respecta a la certificación, o de las indicaciones de que pueden producirse dichos cambios,
- la marca de prueba y/o el certificado se utilicen de forma que infrinjan las disposiciones del punto 2,
- los resultados de las auditorías de vigilancia ya no justifican el mantenimiento del certificado,
- se abre un procedimiento de insolvencia con respecto a los bienes del cliente o se rechaza una solicitud de apertura de dicho procedimiento dirigida contra el cliente por considerar que no se dispone de activos suficientes;

- Las auditorías de vigilancia no pueden realizarse dentro de los plazos especificados por razones que caen dentro de la esfera de responsabilidad del cliente,
- Las acciones para la corrección de las no conformidades no se han llevado a cabo dentro de los plazos especificados permitidos o los resultados de dichas acciones no son satisfactorios, o
- Las disputas surgen en relación con la marca de prueba en relación con el derecho de competencia o los derechos de propiedad intelectual.

3.2. Organismo de Certificación

El organismo de certificación tiene derecho a suspender o cancelar un certificado y, por lo tanto, el derecho a utilizar la marca de prueba, si el organismo de certificación tiene conocimiento posteriormente de nueva información relativa a la evaluación del procedimiento de certificación o a sus resultados.

El organismo de certificación se reserva el derecho de tomar decisiones finales en relación con la certificación con respecto a la emisión, denegación o mantenimiento de la certificación, la extensión o restricción/limitación del alcance de la certificación, la renovación, suspensión o restablecimiento después de la suspensión o retiro de la certificación.

El organismo de certificación tiene derecho a iniciar un procedimiento de descertificación en presencia de las razones dadas en el punto 3.1 después de un análisis adecuado y experto, y a suspender, retirar o declarar que el certificado es inválido. Si, a más tardar 6 meses después de una suspensión, el cliente puede demostrar que vuelve a existir una situación que corresponde a los requisitos para la certificación, la certificación puede ser restablecida. Cualquier costo asociado con esto será responsabilidad del cliente.

3.3. Cliente

Tras la rescisión del derecho de uso, el cliente deberá recoger y destruir inmediatamente todos los certificados (originales, copias, documentos pdf) y dejar de publicitarse con los certificados. Lo mismo se aplica al uso de la marca de conformidad.

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 el uso del certificado y la marca de prueba está prohibido para el cliente de una manera que sea legalmente 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 con los requisitos de la norma ISO/IEC 17021-1.