

A. Condiciones Generales de Certificación

Las disposiciones indicadas a continuación hacen referencia a las normas, reglamentos y directivas vigentes en cada momento del objeto del contrato entre el cliente y TÜV Saarland Certification GmbH (en lo sucesivo, «la Entidad de certificación»). Con cada contratación la entidad de certificación, el solicitante y el cliente reconocen como parte esencial y vinculante del contrato la versión actual de las Condiciones de Inspección y Certificación y las Condiciones Generales del contrato de TÜV Saarland Certification GmbH.

Las relaciones contractuales existentes están sujetas a la versión vigente de los Términos y Condiciones de Inspección y Certificación y a los Términos y Condiciones Generales TÜV Saarland Certification GmbH. Estos pueden consultarse en Internet, consultarse en la Entidad de certificación o enviarse previa solicitud. La Entidad de certificación puede subcontratar otras entidades de certificación. Todas las medidas concretas de las certificaciones serán ejecutadas por la Entidad de certificación de forma independiente e imparcial cumpliendo con el principio de igualdad.

Si una oficina local presta un servicio cuya acreditación/autorización está en manos de TÜV Saarland Certification GmbH, la oficina local actúa como representante en su nombre y por su cuenta. El respectivo organismo de certificación TÜV Saarland Certification se nombra en la oferta y la aceptación y firma de la oferta local constituye un contrato de certificación legalmente vinculante entre el cliente y este organismo de certificación TÜV Saarland Certification. Aunque el organismo local como representante está autorizado a facturar directamente al cliente por los servicios, la responsabilidad operativa de las actividades de certificación bajo la acreditación respectiva siempre recae en el organismo de certificación TÜV Saarland Certification correspondiente. En particular, la responsabilidad y autorización de todas las decisiones de certificación, incluida la concesión, denegación, mantenimiento de la certificación, ampliación o limitación del alcance de la certificación, renovación, suspensión o restablecimiento tras la suspensión, o retirada de la certificación, seguirán siendo del organismo local.

1. Disposiciones generales

- 1.1 El cliente tendrá la obligación de proporcionar al Organismo de Certificación toda la información necesaria para la certificación.
- 1.2 El cliente proporcionará al organismo de certificación toda la documentación necesaria antes de la auditoría, y la Entidad de Certificación deberá solicitarla a tiempo.
- 1.3 Opcionalmente, el cliente y la Entidad de Certificación podrán acordar auditorías previas, cuyo alcance deberá determinarse.
- 1.4 La empresa demostrará la aplicación práctica de sus procesos documentados en la auditoría. Los requisitos de las Normas que no se cumplan se documentarán en un informe de desviaciones, donde la empresa deberá implementar medidas correctivas.
- 1.5 Al finalizar la auditoría, se informará al cliente acerca del resultado de la auditoría en una reunión final. El resultado se documentará en un informe de auditoría. Las desviaciones se documentarán y, en caso de que sea necesario darán lugar a una auditoría de seguimiento in situ o la presentación de nueva documentación y su comprobación. El Auditor jefe decide la necesidad o el alcance de las auditorías de seguimiento en función de todas las desviaciones detectadas.
- 1.6 Se entenderá por certificados todas las confirmaciones de la conformidad, como documentos, declaraciones de validez y certificados en un sentido estricto. Se entiende por certificación cualquier procedimiento de evaluación, auditoría, validación y certificación. Tomando como base estas evaluaciones, se tomará la decisión de conceder la certificación, mantenerla, ampliar o limitar su alcance, renovarla, suspenderla, restablecerla o retirarla. El/los certificados/s será/n concedido/s por la Entidad de Certificación una vez comprobada de forma positiva los procesos del alcance de certificación. Se emitirán los certificados al cliente. El certificado solo se concederá si se han solventado todas las desviaciones. El certificado se expedirá por un periodo determinado.
- 1.7 Con el fin de mantener la validez del certificado, deberán llevarse a cabo auditorías de seguimiento in situ en función de las Normas correspondientes. Si el seguimiento no finaliza con una decisión positiva, el certificado perderá su validez. En este caso, los certificados afectados deberán devolverse al organismo de certificación a la mayor brevedad posible.
- 1.8 En la auditoría de seguimiento se verificarán, al menos, los requisitos esenciales de las Normas. Además, se evaluará el correcto uso del certificado (y de la marca de certificación) y las reclamaciones, así como la eficacia de las medidas correctivas de las desviaciones de las auditorías anteriores. Después de cada auditoría de seguimiento, el cliente recibirá un informe de auditoría.
- 1.9 En el caso de las auditorías de seguimiento y recertificación o en una fecha programada, es posible ampliar/limitar el alcance, así como añadir nuevos requisitos de las normas. Los costes dependen del alcance de ampliación, que deberá estar claramente definido y regulado contractualmente por la empresa antes de la auditoría. El periodo de validez de la ampliación de la certificación se limita al periodo de validez de la certificación existente.
- 1.10 Si a lo largo del periodo de validez del contrato se producen cambios en los requisitos del proceso (por ejemplo, datos de la empresa, requisitos de acreditación), estos cambios deberán considerarse y comunicarse al socio

contractual a la mayor brevedad posible. Esto también se aplica a las posibles modificaciones necesarias resultantes del trabajo de certificación.

- 1.11 Si se utilizan como base diferentes Normas, esto podrá certificarse en un procedimiento combinado. Estos se ofrecerán de forma individual según corresponda.

- 1.12 Los costes derivados de gastos adicionales debidos a una auditoría extraordinaria o a una auditoría de seguimiento, así como la verificación de medidas correctivas para subsanar desviaciones derivadas de la auditoría anterior, deberán ser asumidos por el cliente y se le cobrarán una vez terminados los trabajos. Esto también se aplica a los costes que se produzcan por una auditoría extraordinaria anunciada con poca antelación conforme al punto 1.4 de las Condiciones Especiales de Certificación.

2. Obligaciones de colaboración del cliente

- 2.1 El cliente proporcionará al Organismo de Certificación la documentación necesaria de forma gratuita y con suficiente antelación a la auditoría correspondiente.
- 2.2 El cliente concede al/los auditores/es permiso para consultar los registros afectados por el alcance y concederá acceso a las unidades de la organización implicadas.
- 2.3 El cliente nombrará a uno o varios encargados de la auditoría que ayudarán al auditor y actuarán como personas de contacto con el cliente.
- 2.4 Una vez se le conceda el certificado, el cliente tendrá la obligación de comunicar al Organismo de Certificación todos los cambios que puedan influir de forma importante en el cumplimiento de los requisitos de la certificación. Estos cambios pueden ser, por ejemplo:

- estatus o propiedad legal, económica u organizacional;
 - organización y gestión (personal directivo, decisorio o especializado);
 - dirección y ubicaciones de contacto;
 - el alcance del sistema de gestión certificado;
 - cambios significativos en el sistema de gestión y en los procesos. Esto también se aplica a la introducción o modificación del trabajo por turnos;
 - Cambios que afectan al diseño o a las especificaciones del producto certificado
- Además, el cliente está obligado a realizar avisos durante toda la vigencia del contrato:
- Cualquier incidente que afecte a la seguridad de los productos y servicios
 - Violaciones de los requisitos legales identificados por las autoridades policiales y de vigilancia del mercado.

- 2.5 El cliente se compromete a cumplir siempre con los requisitos de la certificación, incluida la aplicación de los cambios correspondientes.

- 2.6 El cliente se compromete a registrar y guardar todas las quejas que se le notifiquen en relación con el cumplimiento de los requisitos de la certificación. Asimismo, el cliente se compromete a proporcionar estos registros al organismo de certificación cuando los solicite; y

- tomar las medidas adecuadas en relación con dichas reclamaciones y a cualquier defecto descubierto en los productos que influyan en el cumplimiento de los requisitos para la certificación;
- documentar las medidas tomadas.

3. Personal contratado, derecho a la queja y al recurso

- 3.1 El cliente tendrá derecho a rechazar a un auditor o experto en la materia siempre que indique un motivo comprensible en contra del nombramiento y el rechazo se justifica en consecuencia.

- 3.2 En caso de que se recurra a auditores o expertos técnicos, será necesario el consentimiento del cliente para el empleo de estos auditores. Este consentimiento se considerará concedido si el cliente no se opone al uso del auditor externo en el plazo de una semana tras el nombramiento del auditor externo. El cliente tendrá derecho a recibir información sobre el personal contratado (CV profesional).

- 3.3 En el caso de los procesos de certificación acreditados, el cliente acepta que los auditores del ente acreditador o la Entidad de normalización o de certificación inspeccionen sus documentos y puedan participar en la auditoría en calidad de observadores.

- 3.4 En caso de quejas sobre el desarrollo o el contenido de la auditoría o del procedimiento de certificación, el cliente podrá dirigirse al organismo de quejas. Para los asuntos que no puedan aclararse con la Entidad de Certificación, podrá recurrirse al grupo directivo (comité que asegura la imparcialidad) con el consentimiento del cliente.

- 3.5 El cliente tendrá derecho a recurrir la decisión sobre la certificación.

4. Suspensión, retirada, restablecimiento y limitación de certificados

- 4.1 La Entidad de certificación tendrá derecho en todo momento a restringir, suspender, retirar y/o revocar en cualquier momento el derecho de uso si no se cumplen (o dejan de cumplirse) las condiciones para la concesión del certificado, por ejemplo, si se han indicado datos incompletos o incorrectos en el proceso de certificación; si el cliente no cumple con las obligaciones impuestas en relación con la certificación o no cumple las obligaciones derivadas del contrato con la Entidad de certificación, en especial las obligaciones de pago; finaliza el contrato de certificación, se solicita una suspensión voluntaria o existen otras razones de acuerdo con estos Términos de certificación o el contrato.
- 4.2 Al retirarse el certificado, TÜV Saarland Certification GmbH tendrá derecho a rescindir el contrato de forma extraordinaria. Esto no afectará a pretensiones de indemnización por daños y perjuicios y de otro tipo adicionales.
- 4.3 TÜV Saarland Certification GmbH no asumirá responsabilidad por los inconvenientes que se produzcan para el cliente por el no cumplimiento, la caducidad, la retirada, la revocación, la limitación o la suspensión de un certificado, excepto en casos de dolo o negligencia grave.
- 4.4 Las certificaciones suspendidas se restablecerán al solucionarse el problema que diera lugar a la suspensión. Si los problemas que dieran lugar a la suspensión no se resuelven en el periodo de tiempo indicado por la Entidad de certificación, esto conllevará la retirada o limitación del alcance de la certificación.
- 4.5 La Entidad de certificación deberá restringir el alcance de la certificación del cliente para excluir aquellas partes que no cumplan con los requisitos cuando el cliente certificado haya incumplido de forma persistente o grave los requisitos de certificación para dichas partes del alcance de la certificación. Dichas limitaciones deberán tener lugar de acuerdo con los requisitos de la norma empleada para la certificación.

5. Alcance del derecho de uso de certificados y marcas de certificación

- 5.1 Si el proceso de certificación finaliza con un resultado positivo, el cliente recibirá el correspondiente certificado de la Entidad de Certificación. El certificado tendrá el periodo de validez indicado en el contrato o en las condiciones de certificación especiales de la Entidad de Certificación.
- 5.2 Con la concesión del certificado en conformidad con el punto 4.1, el cliente obtiene el derecho simple, no exclusivo y no transferible de utilizar la marca de certificación durante vigencia del certificado y dentro de su ámbito de validez, de acuerdo a las condiciones especificadas en los puntos del 4.3 al 4.15. Para el uso de la marca de certificación, dependiendo del tipo y la extensión del uso, podrá cobrarse una tasa de licencia. Los detalles al respecto se regularán en un acuerdo de licencia aparte.
- 5.3 El cliente solo podrá utilizar el sello de pruebas, nunca el logo de TÜV Saarland o el lema del grupo TÜV Saarland (actualmente «Siempre seguros» o «Seguros»).
- 5.4 La autorización para utilizar el certificado y la marca de certificación creada por la Entidad de Certificación se aplicará exclusivamente a las áreas empresariales del cliente indicadas en el alcance del certificado. Se prohíbe expresamente el uso para sectores no indicados. Todo el material publicitario deberá cambiarse si se ha limitado el alcance del certificado.
- 5.5 La marca de certificación solo podrá ser utilizado por el cliente y únicamente en conjunción directa con el nombre o el logo de la empresa del cliente. No podrá colocarse en un producto del cliente ni relacionarse con él. Esto también se aplica al embalaje de productos, a la información que acompaña a los productos, a los informes de ensayos de laboratorio, a los certificados de calibración o a los informes de inspecciones. La etiqueta no podrá utilizarse de un modo que pudiera interpretarse como un sello de la conformidad del producto.
- 5.6 El cliente se compromete a utilizar el certificado y la marca de certificación únicamente de forma que se realice una declaración correspondiente a la certificación sobre la empresa/división del cliente. Asimismo, el cliente deberá encargarse de que no se dé la impresión de que la certificación ha sido una comprobación oficial o de que la certificación del sistema ha sido una inspección del producto.
- 5.7 El cliente no tendrá derecho a efectuar modificaciones en el certificado ni en la marca de certificación. Este deberá ser reconocible como tal y aparecer representado mucho más pequeño que el logo de la empresa del cliente / titular del certificado. La información contenida en la marca de certificación deberá ser claramente legible incluso si se reduce el tamaño de la imagen. La marca de certificación deberá bastar por sí mismo y no deberá combinarse con otras características (como el logo de la empresa del cliente, una declaración o un gráfico). En especial, no deberá dar la impresión de que los titulares del certificado pertenezcan al grupo TÜV Saarland o que se trate de la marca/logo de la empresa del cliente.
- 5.8 El cliente tendrá la obligación de adarar mediante la imagen de su publicidad y elementos similares que se trata de una certificación voluntaria.
- 5.9 El derecho de uso expira si no existe un certificado válido, en especial, una vez pasado el periodo de validez del certificado, si no se llevan a cabo las auditorías

de seguimiento o recertificación requeridas o si o si la base contractual para el uso de la marca de prueba deja de existir de cualquier otra forma.

- 5.10 El derecho del cliente a utilizar el certificado o la marca de certificación finalizará con efecto inmediato, sin necesidad de rescisión, si el cliente utiliza el certificado y/o marca de certificación de una forma que infrinja las disposiciones de los puntos del 4.1 al 4.8 o de otro modo que incumpla el contrato.
- 5.11 El derecho del cliente a utilizar el certificado o la marca de certificación también finalizará, en especial, si el titular del certificado no satisface íntegramente las reclamaciones de pago justificadas en el plazo acordado a partir del vencimiento pese a haberse enviado un recordatorio; si el titular del certificado ha solicitado la apertura de un proceso según el Reglamento de insolvencias o una disposición similar de un ordenamiento jurídico fuera de Alemania o si se rechaza la apertura de tal procedimiento por falta de activos
- 5.12 El derecho del cliente a utilizar el certificado o la marca de certificación finalizará dentro del plazo acordado en caso de rescisión ordinaria efectiva o con efectos inmediatos en caso de rescisión extraordinaria justificada por un motivo importante.
- 5.13 El derecho de uso también se pierde automáticamente si un reglamento o disposición judicial prohíbe que se mantenga el certificado.
- 5.14 En caso de finalización del derecho de uso, el cliente tendrá la obligación de entregar el certificado al Organismo de Certificación.
- 5.15 En caso de incumplimiento de las disposiciones contractuales, la Entidad de Certificación se reservará el derecho a reclamar daños y perjuicios.
- 5.16 La certificación no debe desprestigiar al Organismo de Certificación.
- 5.17 El cliente no tendrá derecho a realizar declaraciones que la Entidad de Certificación pueda considerar engañosas y no autorizadas
- 5.18 Si se prevé que no puedan cumplirse solo temporalmente los requisitos de certificación del cliente, la certificación podrá suspenderse. Durante este tiempo, el cliente no podrá hacer publicidad de la certificación.
- 5.19 Si no se resuelve el motivo de la suspensión dentro del plazo acordado, se retirará el certificado.
- 5.20 El cliente tendrá la obligación de contar con un documento de prueba sobre el uso del certificado. Se indica que la Entidad de Certificación tiene la obligación de realizar comprobaciones aleatorias del uso correcto. La Entidad de Certificación deberá hacer un seguimiento de la información procedente de terceros.
- 5.21 El cliente informará al Organismo de Certificación a la mayor brevedad posible si detecta que un tercero está haciendo un uso indebido de su certificado.
- 5.22 En caso de que TÜV Saarland Certification GmbH sea objeto de una reclamación de un tercero debido a un uso contrario al contrato de la marca, el certificado o el informe por parte del cliente, el cliente está obligado a indemnizar al organismo de certificación por todas las reclamaciones de terceros a primer requerimiento. Lo mismo se aplica a los casos en que se presenten reclamaciones contra la Entidad de certificación por parte de terceros como consecuencia de declaraciones publicitarias realizadas por el cliente.
- 5.23 No podrá darse a entender que la certificación se aplica a actividades y lugares que están fuera del ámbito de la certificación.
- 5.24 El cliente se compromete a cumplir con los requisitos de la Entidad de certificación al hacer referencia al estado de su certificación en medios de comunicación (por ejemplo, Internet, folletos o material publicitario).

6. Confidencialidad y protección de datos

- 6.1 Por «información confidencial» se entiende cualquier información técnica, financiera, legal, fiscal, de diseño, invenciones, marketing o de otra índole (incluyendo datos, registros y conocimientos) que el cliente revele o de la que tenga conocimiento, directa o indirectamente, al organismo de certificación en relación con el contrato.
- 6.2 TÜV Saarland Certification GmbH tratará la información confidencial de manera estrictamente confidencial, y no la transmitirá a terceros ni divulgará de ninguna otra forma, tomando además las precauciones adecuadas para proteger la información confidencial. La Entidad de certificación solo podrá utilizar la información confidencial para los fines de preparación, evaluación y ejecución del contrato, y no podrá utilizarla de otro modo para su propio beneficio o de terceros. Las obligaciones de mantener la confidencialidad no se aplican si el cliente ha dado su consentimiento previo por escrito a la divulgación de la información confidencial a un tercero o si la Entidad de certificación tiene la obligación de divulgar la información confidencial por ley, por orden judicial, por orden de una autoridad u otra institución estatal o debido a los reglamentos de un ente de acreditación.

- 6.3 TÜV Saarland Certification GmbH podrá divulgar información confidencial a sus empleados, a sus empresas asociadas y a los empleados de estas, así como a los consultores que estén legalmente obligados a mantener la confidencialidad, siempre que estos estén sujetos en cada caso a una obligación de confidencialidad adecuada.
- 6.4 TÜV Saarland Certification GmbH tiene derecho a conservar copias de los documentos escritos cedidos para su consulta o que se le hayan entregado para la ejecución de su encargo. TÜV Saarland Certification GmbH tendrá derecho a conservar la información confidencial con el fin de mantener un registro y archivo adecuados, incluso una vez finalizado el contrato con el cliente.
- 6.5 TÜV Saarland Certification GmbH se compromete a cumplir las disposiciones legales en materia de protección de datos. En el marco de las obligaciones legales de publicación o de las prescritas por entidades de acreditación, TÜV Saarland Certification GmbH podrá dar a conocer los datos de la dirección del cliente y los hechos relevantes del certificado.

7. Directorio de empresas certificadas

- 7.1 La Entidad de Certificación tendrá la obligación de llevar un registro de los titulares de certificados con el siguiente contenido: Nombre del titular del certificado, Norma, alcance y sede(s).
- 7.2 La lista también incluye las certificaciones suspendidas y retiradas de conformidad con las cláusulas 4.9, 4.16 y 4.17.
- 7.3 La lista está disponible al público.

8. Uso del símbolo de acreditación

- 8.1 Para tener derecho a hacer referencias a la acreditación o a utilizar el símbolo, la Entidad de certificación debe estar en posesión de una acreditación válida, contar con la aprobación de DAKkS para el uso específico y cumplir con los requisitos de acuerdo con las normas obligatorias de DAKkS y EA, ILAC, IAF (según corresponda).
- 8.2 Los clientes de la Entidad de certificación no pueden utilizar el símbolo de acreditación DAKkS.

B. Condiciones Especiales de Certificación

Las disposiciones aquí indicadas se aplican a los procesos de certificación de forma adicional a las presentes Condiciones generales de certificación, y solo para procesos que tomen como base una acreditación, licencia o un reconocimiento nacional o internacional. Siempre que, en las presentes Condiciones de certificación especiales, se hable de «acreditadores», esto comprenderá también las organizaciones de certificación y las organizaciones de reconocimiento. Los términos «normas de acreditación», «requisitos de acreditación», «estándares de acreditación» y «procesos de acreditación» tienen validez en correspondencia para las normas y procesos de los organismos de acreditación o reconocimiento.

Normas de acreditación generales vigentes: p. ej. ISO/IEC 17021, ISO 19011

Normas de acreditación específicos: p. ej. ISO/IEC 27006 para SGSI e ISO 50003 para sistemas de gestión energética

Normas de certificación como ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 27001, IATF 16949

Especificaciones del correspondiente ente de acreditación.

1 Términos y Condiciones generales para procedimientos de certificación acreditados

- 1.1 **Auditoría de certificación**
- 1.1.1 La auditoría de certificación se realiza en dos etapas. La Etapa 1 sirve para obtener una visión general del estado de implementación. Con esta información puede llevarse a cabo la etapa 2 de la auditoría, en el que se comprobará la implementación y el cumplimiento.
- 1.1.2 Las auditorías de la Etapa 1 y Etapa 2 pueden tener lugar sucesivamente, es decir una después de la otra. No obstante, si la auditoría de la Etapa indica que aún no es posible conceder la certificación, no podrá llevarse a cabo la Etapa 2 inmediatamente a continuación. Más bien, en este caso, el cliente deberá encargarse de cumplir con las condiciones de la certificación. Los cambios significativos que sean necesarios debido a las deficiencias detectadas en la Etapa 1 podrán dar lugar a la repetición de la Etapa 1 o partes de la misma. Los costes adicionales resultantes para el cliente y los costes de la Organismo de Certificación que esto genere, incluyendo gastos de viaje, tiempos de desplazamientos y tiempos de inactividad, recaerán a cargo del cliente.
- 1.1.3 Las auditorías de las Etapas 1 y 2 no deben estar separadas por más de 6 meses.

Si transcurren más de 6 meses entre la auditoría de la Etapa 1 y la 2, deberá repetirse la Etapa 1. Los costes adicionales resultantes para el cliente y los costes para la Entidad de Certificación que esto genere, incluyendo gastos de viaje y el tiempo de desplazamiento, recaerán a cargo del cliente.

- 1.1.4 Al determinar el intervalo entre la Etapa 1 y la 2, se tendrán en cuenta tanto los requisitos del cliente como un tiempo suficiente para la corrección de los puntos débiles. Por lo general, el tiempo se centra en la Etapa 2

- 1.1.5 En caso de que la Entidad de Certificación no pueda verificar la implementación de las correcciones y las acciones correctivas de cualquier no conformidad en un plazo de 6 meses a partir del último día de la Etapa 2, la Entidad de Certificación deberá llevar a cabo de nuevo la Etapa 2 antes de la recomendación la certificación.

1.2 Auditoría de seguimiento

- 1.2.1 Con el fin de mantener la validez del certificado, deberán llevarse a cabo auditorías de seguimiento in situ al menos con una frecuencia anual. La fecha de vencimiento se registrará por la fecha de la decisión sobre la certificación de la primera auditoría de certificación. La primera auditoría de seguimiento después de la primera auditoría de certificación deberá efectuarse en un plazo máximo de 12 meses a partir de la decisión sobre la certificación.

1.3 Auditoría de recertificación

- 1.3.1 Para renovar la certificación durante otros tres años, antes de que expire el período de validez deberá efectuarse una auditoría de recertificación del cliente.

- 1.3.2 El proceso equivale al de la auditoría de certificación, si bien se determinan la necesidad y la extensión de la Etapa 1 en función de los cambios en el objeto de certificación del cliente, su organización o el contexto.

- 1.3.3 En caso de recertificación satisfactoria, la vigencia del certificado se prolongará por 3 años a partir de la fecha de expiración del certificado anterior. La auditoría de recertificación y la decisión positiva de certificación deberán haber tenido lugar antes de la fecha de expiración.

Si, antes de que expire la fecha de certificación, la Entidad de certificación no ha completado la auditoría de recertificación o no es capaz de verificar la aplicación de correcciones y acciones correctivas para cualquier no conformidad material, entonces no se podrá hacer ninguna recomendación para la recertificación y la validez de la certificación no podrá prorrogarse. Su empresa será informada de ello y se le explicarán las consecuencias.

1.4 Auditorías anunciadas a corto plazo

De acuerdo con los siguientes requisitos, puede ser necesaria una auditoría extraordinaria anunciada con poca antelación:

Quejas graves y otros asuntos de los que tenga conocimiento la Entidad de certificación y que cuestionen la eficacia del sistema de gestión certificado del cliente y no puedan solucionarse por vía escrita o en el marco de la siguiente auditoría periódica (por ejemplo, presuntas infracciones legales por parte del cliente o de sus directivos).

Cambios en el cliente que afecten a las capacidades del sistema de gestión de tal modo que dejen de cumplirse requisitos de la Norma de certificación.

Como consecuencia, se suspende la certificación del cliente. En estos casos, el cliente no podrá rechazar a los auditores.

1.5 Certificaciones Multisite

- 1.5.1 Las certificaciones de grupos pueden aplicarse en empresas con varias sedes o empresas con filiales que tengan únicamente funciones de sucursal.

- 1.5.2 Las certificaciones de grupos son posibles cuando se cumplen los siguientes requisitos:

Todas las sedes tienen una vinculación legal o contractual con una sede central.

Los productos/servicios de todas las sedes deberán ser esencialmente iguales y producirse según los mismos métodos y procesos.

Implantación, creación y mantenimiento de un sistema de gestión unitario válido para todas las filiales / sedes.

Supervisión de todo el sistema de gestión bajo la dirección central por parte del responsable de gestión de la central. Este tendrá la competencia técnica para dar instrucciones a todas las filiales / sedes.

Disponibilidad de las auditorías internas y de la revisión por la dirección para todas las filiales / sedes.

Determinadas áreas trabajan de forma centralizada para todos los departamentos: Desarrollo de productos y procesos, Compras, Recursos Humanos, etc.

1.5.3 En el caso de las certificaciones de grupo, la auditoría puede dividirse entre auditorías de certificación y seguimiento. La sede central deberá auditarse todos los años junto con los centros seleccionadas.

1.5.4 La Entidad de Certificación seleccionará los centros a auditar

Si se ha cancelado una auditoría de transferencia, el cliente deberá comenzar de nuevo con una auditoría de certificación (Etapa 1 de evaluación de la preparación y Etapa 2).

2.1.6 Gestión de las desviaciones:

La Entidad de certificación deberá instar al cliente a presentar lo siguiente en un plazo máximo de sesenta (60) días naturales a partir de la reunión final de la auditoría:

Corrección(es) implementada(s),

Análisis de las causas, incluyendo metodología aplicada, análisis y resultados,

Aplicar medidas correctivas sistémicas para resolver todas las desviaciones, teniendo en cuenta el impacto en procesos y productos similares,

Verificación de la eficacia de las medidas correctivas implementadas.

En los casos en los que no se considere aceptable el plan de acciones correctivas de una desviación, la Entidad de certificación deberá aclarar los puntos aún abiertos en un plazo máximo de noventa (90) días naturales a partir de la reunión final de la auditoría con el cliente. Si no se encuentra una solución, el resultado de la auditoría se considerará como no aprobado y actualizarse en correspondencia la base de datos de IATF. La decisión relativa a la certificación es negativa y el cliente deberá comenzar de nuevo con una auditoría de certificación. El certificado válido deberá retirarse a la mayor brevedad posible. Una no conformidad mayor requiere de una verificación in situ.

En casos especiales en los que no sea posible la implementación de acciones correctivas en un plazo máximo de noventa (90) días naturales a partir de la reunión final de la auditoría in situ, la Entidad de certificación deberá considerar la desviación como abierta pero resuelta al 100% si se cumplen las siguientes condiciones:

Auditoría posterior programada in situ tomando como base el plan de acciones aceptado y antes de la siguiente auditoría

Adopción de medidas inmediatas para no exponer a ningún riesgo a los clientes del cliente, incluyendo una revisión del impacto sistémico en el proceso del cliente

Evidencia documentada de un plan de acción aceptable, instrucciones y registros que demuestren la resolución del estado de no conformidad detectado de la desviación (incluyendo una comprobación del impacto sistémico en el proceso del cliente)

En caso de desviaciones menores, la Entidad de certificación podrá verificar la implementación efectiva de las acciones correctivas identificadas en la siguiente auditoría en lugar de llevar a cabo una verificación durante una auditoría adicional in situ. En los casos en los que no se considere implementado de forma efectiva el plan de acción aceptado se identificará una nueva no conformidad mayor en relación con el proceso de acciones correctivas y la no conformidad menor anterior deberá identificarse como no conformidad mayor. Esto conlleva a la suspensión automática del certificado.

En caso de que la Entidad de certificación detecte una desviación durante una auditoría de recertificación, deberá iniciar un proceso de retirada de la certificación el último día de la auditoría.

2.1.7 Auditorías especiales

La Entidad de certificación puede necesitar llevar a cabo auditorías de clientes certificados con el fin de investigar quejas relativas a las prestaciones del cliente, en caso de cambios del sistema de gestión de calidad del cliente, cambios significativos en las instalaciones del cliente o como consecuencia de la suspensión del certificado. Los clientes no pueden rechazar las auditorías especiales.

2.1.8 Auditoría de transferencia

El cliente deberá informar a la Entidad de certificación anterior de su intención de realizar un cambio. Un acuerdo aplicable a nivel legal deberá contener disposiciones que aseguren que este acuerdo pueda prolongarse hasta que se hayan completado todas las tareas de traslado al Organismo de Certificación.

2.1.9 Obligaciones del solicitante

El solicitante proporcionará al organismo de certificación la siguiente información para todos los centros/plantas/filiales/centros de producción ampliadas citadas en el art. 1 como base para la planificación de la auditoría:

Documentación relativa al sistema de gestión de calidad del cliente, incluyendo pruebas de conformidad con los requisitos de la

2 Condiciones específicas para los procedimientos de certificación acreditados

A continuación, se indican las condiciones adicionales para determinados procesos de certificación acreditados de la Entidad de Certificación, que se aplican además de las condiciones generales de certificación para la norma específica respectiva que se enumeran a continuación.

2.1 Condiciones complementarias de la industria automovilística IATF 16949, VDA 6.x

2.1.1 Tendrán prioridad las disposiciones diferentes en las indicaciones de certificación de la industria automovilística citadas a continuación.

IATF16949 Norma de certificación de la industria automovilística para la IATF 16949, Reglas de reconocimiento y mantenimiento de la acreditación IATF, 5ª edición de la IATF 16949, 1 de noviembre de 2016 (IATF: International Automotive Task Force).

VDA 6.x – Normas de certificación para la VDA 6.1, VDA 6.2 y VDA 6.4 tomando como base la ISO 9001 (VDA - QMC: Asociación de la Industria Automovilística de Alemania - Centro de Gestión de Calidad).

2.1.2 El cliente

no puede rechazar la solicitud de la entidad de certificación de proporcionar a IATF el informe final.

no puede rechazar una auditoría con observadores de IATF

no puede rechazar la presencia de un auditor-observador interno de la Entidad de certificación

no puede rechazar la presencia de un representante de IATF o un sustituto de este.

2.1.3 Los consultores del cliente no podrán estar presentes en la sede durante la auditoría ni participar de ningún modo en la auditoría.

2.1.4 En caso de que un cliente no informe a la entidad de certificación acerca de los cambios, esto se considerará una infracción del acuerdo legal ejecutable y podrá conllevar la retirada del certificado de cliente de IATF 16949 por parte de la Entidad de certificación. Aquí se incluyen los cambios en relación con:

Forma jurídica

Situación comercial (por ejemplo, grupo empresarial, subcontrata de otras organizaciones)

Régimen de propiedad (p. ej., fusiones y adquisiciones)

Organización y alta dirección

Dirección postal o sede

Alcance de la actividad empresarial o gama de productos dentro del sistema de gestión certificado

Estatus especial de uno de los OEM asociados a la IATF

Transferencia a una nueva Entidad de certificación aprobada por IATF

Cambios significativos en el sistema y en los procesos de gestión

2.1.7

2.1.8

2.1.5 Cancelación de la auditoría

Si se cancela una auditoría de Etapa 2, el cliente deberá comenzar con la evaluación de la preparación de la Etapa 1. En caso de que se cancele una auditoría de seguimiento, deberá suspenderse el certificado y realizarse una auditoría de supervisión completa en un plazo de noventa (90) días naturales a partir de la reunión final.

En caso de que se cancele una auditoría de recertificación, deberá efectuarse otra auditoría de recertificación del cliente en conformidad con el apartado 5.1.1. Si se ha superado este periodo, el cliente deberá volver a comenzar la auditoría de certificación (Etapa 1 y 2).

IATF 16949 / ISO 9001, así como las interfaces e interacciones con las funciones de apoyo remoto y/o los procesos subcontratados,

Datos de rendimiento de clientes y datos de rendimiento internos desde la última auditoría,

Un resumen de la satisfacción de los clientes y las reclamaciones de los clientes desde la última auditoría, incluyendo la revisión de informes y/o evaluaciones de clientes,

Estatus de clientes especiales concedidos desde la última auditoría,

Comunicaciones de nuevos clientes desde la última auditoría,

Resultados de auditorías internas y evaluaciones de la gestión desde la última auditoría, incluyendo una lista de auditores internos (con sus cualificaciones),

Una visión general de todos los clientes de la industria automovilística y, si procede, el estado de revisión de sus requisitos específicos.

El número total de empleados de la sede, incluyendo todos los trabajadores a tiempo completo y parcial, los colaboradores autónomos y los trabajadores temporales y eventuales.

2.1.10 Uso del logo de la IATF

El logo de la IATF podrá aparecer únicamente en el certificado emitido por la Entidad de certificación. Cualquier otro uso del logo de la IATF no estará permitido.

Nota: El solicitante podrá realizar copias de su certificado IATF 16949 con el logo de la IATF con fines de marketing y publicitarios.

2.2 Condiciones complementarias SGSI conforme a ISO/IEC 27001

Además de los requisitos de la cláusula 1.5 para las certificaciones de grupos, los siguientes requisitos se aplican a los sistemas de seguridad de la información según ISO/IEC 27001:

2.2.1 Las certificaciones conjuntas pueden ser aplicadas a organizaciones con varias sedes comparables que tengan implantado un SGSI que cubra los requisitos para todas las sedes.

Puede emitirse un certificado para una organización incluyendo sus sedes si se cumplen las siguientes condiciones:

Todas las sedes tendrán el mismo SGSI, administrado y supervisado de forma centralizada, que será objeto de la auditoría interna y de la revisión por la dirección.

Todas las sedes estarán incluidas en el programa de auditoría interno y el programa de revisión por la dirección.

Se garantiza que se tengan en cuenta de forma adecuada las distintas sedes al seleccionar el muestreo.

La Entidad de Certificación seleccionará un número representativo de sedes considerando los siguientes aspectos:

Resultados de las auditorías internas de la central y de las sedes

Resultado de la revisión por la dirección

Diferente tamaño de las sedes

Diferencias en la finalidad empresarial de las sedes

Complejidad del SGSI

Complejidad de los sistemas de información en las distintas sedes

Diferencias en las metodologías de trabajo

Diferencias en las actividades en curso

Posibles interacciones con sistemas de información críticos o tratamiento de datos sensibles

Requisitos legales diferentes

El muestreo representativo hace referencia a todas las sedes dentro del alcance del SGSI del cliente; tiene lugar tomando como base la evaluación conforme al punto d) y los elementos aleatorios.

Antes de la certificación deberán auditarse todas las sedes que conlleven riesgos importantes.

El programa de seguimiento está diseñado de tal manera que se tengan en cuenta todas las sedes en un tiempo adecuado.

Las acciones correctivas en caso de desviaciones en una sede se aplicarán a todo el grupo en el ámbito de validez de la certificación.

2.2.2 Si hay documentos relevantes para el SGSI que no se pueden ver en la auditoría, esto debe comunicarse al organismo de certificación lo antes posible. En consulta con el gerente de auditoría, el auditor decide si el proceso de certificación puede continuar sin la inspección de estos documentos o si debe interrumpirse.

2.3 Condiciones complementarias del catálogo de seguridad de la información

2.3.1 Para la revisión del alcance del SGSI y la evaluación de riesgos conforme al catálogo de seguridad de la información, el equipo de la auditoría deberá recurrir a un experto. El cliente lo aceptará. Tendrá derecho a recibir información acerca del experto empleado (CV de sus competencias) y podrá rechazar al experto si se da un caso justificado.

2.3.2 La Entidad de certificación tendrá la obligación de suspender o retirar el certificado en todo momento durante el periodo de validez si tiene conocimiento de que un operador de una red ha dejado de cumplir (temporalmente o de forma duradera) los requisitos de certificación.

2.3.3 El certificado se suspenderá o retirará si la organización solicitante no ha llevado a cabo las acciones correctivas necesarias durante el plazo acordado.

2.3.4 Tenemos la obligación de informar a la Agencia Federal de Redes acerca de la suspensión o retirada del certificado a la mayor brevedad posible.

2.3.5 Siempre que, por su parte, la Agencia Federal de Redes tenga conocimiento de que un operador de una red ya no cumple de forma temporal o duradera con los requisitos de la certificación, transmitirá esta información al correspondiente organismo de certificación.

2.4 Condiciones complementarias ISO 14001 / ISO 45001

2.4.1 Deber de información en caso de incidencias graves

El cliente deberá informar a la mayor brevedad posible al organismo de certificación si se produce un incidente grave o un incumplimiento de la normativa que requiera la intervención de la autoridad competente.

2.4.2 Independientemente de la implicación de la autoridad reguladora competente, puede ser necesaria auditoría especial si la Entidad de certificación tiene conocimiento de un incidente grave en relación con la salud y la seguridad en el puesto de trabajo, por ejemplo, de un accidente grave o una infracción grave de la normativa, con el fin de investigar si el sistema de gestión no se ha visto comprometido y funciona eficazmente. La Entidad de certificación documenta el resultado de su inspección.

2.5 Condiciones complementarias ISO 50001

2.5.1 Certificado de mejora continua del rendimiento energético

Para obtener la certificación inicial, la empresa deberá haber aportado el certificado de mejora del rendimiento energético.

Para mantener el certificado, la empresa debe proporcionar evidencia de mejora continua en el desempeño relacionado con la energía durante cada auditoría de recertificación (cada 3 años). Además, para mantener el certificado, es necesario demostrar la aplicación de medidas para mejorar el rendimiento energético en el momento de la auditoría como parte de las auditorías anuales de vigilancia. Durante las auditorías de vigilancia, no se requiere evidencia de una mejora en el rendimiento relacionado con la energía

2.12.2 Auditorías energéticas conforme a DIN EN 16247-1 (o ISO 50002)

Si la Entidad de certificación lleva a cabo en una empresa una auditoría energética conforme a DIN EN 16247-1 (o ISO 50002), la certificación según (DIN EN) ISO 50001 y (DIN EN) ISO 14001 queda excluida. Aquí se entiende por «empresa» la unidad jurídicamente independiente más pequeña (por lo general, sociedades de responsabilidad limitada «SRL», «SCS», etc.); es decir, este reglamento no afectará a otras empresas de una agrupación empresarial. También quedan excluidas las empresas tras un cambio de nombre.

2.12.3 Idoneidad de una organización para el muestreo

Los siguientes requisitos se aplican a la idoneidad para el muestreo:

La organización del cliente debe contar con un SGEN único.

La organización del cliente debe designar a su función central. La función central forma parte de la organización del cliente y no deberá subcontratarse a una organización externa.

La función central deberá contar en la organización con poder para determinar, implementar y mantener el SGEN individual.

Los datos adecuados para el certificado del rendimiento energético se recopilarán y podrán ser evaluados por la función central.

El SGEN individual de la organización del cliente estará sujeto a la revisión por la dirección de la sede central

Todas las sedes deberán someterse al programa de auditorías internas de la organización del cliente.

La función central deberá ser responsable de asegurar que los datos (energéticos y de otro tipo) sean recopilados y evaluados de todas las instalaciones. Deberá poder demostrar su poder y capacidad para iniciar cambios organizativos que puedan ser necesarios, entre otras cosas, en relación con el sistema de gestión y el rendimiento energético.

Actualizado: 2023-12-07