Términos y condiciones técnicas para los servicios de certificación

1. ACREDITACIÓN GENERAL

1.1 Para lograr y conservar la certificación, los clientes de Bureau Veritas Certification (en adelante, BVC) deben desarrollar y mantener sus sistemas de gestión de acuerdo con las especificaciones aplicables, permitiendo el acceso incondicional a BVC para auditar o verificar de otro modo estos sistemas de gestión frente a las especificaciones aplicables, incluyendo, entre otras:

- Normas de acreditación de la serie ISO/IEC 17021 y requisitos y orientaciones adicionales proporcionadas por otras Normas Internacionales
- Documentos obligatorios del IAF aplicables
- Reglamento Técnico de los Organismos de Acreditación
- Términos y condiciones genéricos de la BVC para servicios de certificación
- Procedimiento de Marcas y Logotipos de BVC

1.2 La certificación otorgada por BVC cubre únicamente, en su caso, aquellos servicios o productos fabricados y/o suministrados en el ámbito de los sistemas de gestión del Cliente certificados por BVC. Para determinados esquemas de certificación se requiere una ampliación del contenido de este documento, que se proporciona por separado para el esquema en cuestión. Los Clientes son los únicos responsables de cualquier defecto en sus servicios y productos y deberán defender, proteger e indemnizar a BVC de todos y cada uno de los defectos, reclamaciones o responsabilidades que surjan de dichos servicios y productos.

1.3 La certificación emitida no exime a los Clientes de sus obligaciones legales respecto de los servicios o productos o de cualquier otro requisito en el ámbito de sus sistemas de gestión.

1.4 BVC estará autorizada a realizar copias de la Información del Cliente, según lo requiera la norma ISO/IEC 17021-1 o según lo requiera la política de retención del Organismo de Acreditación.

2. SERVICIOS

2.1 DEFINICIONES

2.1.1 Los términos en mayúscula no definidos de otra manera en este documento tendrán el significado que se les da en el vocabulario de “Evaluación de la conformidad” tal como se establece en las normas ISO/IEC 17000 complementadas con los documentos obligatorios IAF o EA, si los hubiera.

2.2 SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN

2.2.1 A los efectos de cualquier Servicio acreditado prestado en virtud de este Acuerdo, la entidad acreditada (que posee la acreditación para los servicios) será:

(a) Bureau Veritas Certification Holdings SAS UK Branch, para servicios bajo acreditación UKAS.

(b) Bureau Veritas Certification Holdings SAS Sucursal Italia, para servicios bajo acreditación ACCREDIA.

(c) Bureau Veritas Certification Holdings SAS para servicios bajo acreditación ANAB y SAAS o reconocimiento UNIFE.

(d) la entidad jurídica local de Bureau Veritas para los servicios bajo su acreditación.

La entidad acreditada será nombrada ante el Cliente. La entidad acreditada tiene derecho a hacer cumplir legalmente las actividades de certificación pertinentes ante el Cliente.

2.2.2 El Cliente deberá suministrar, a través del Formulario de Solicitud, información detallada sobre el tamaño y alcance de sus operaciones que serán objeto de los Servicios.

2.2.3 Al recibir dicha información del Cliente, BVC emitirá una Propuesta.

2.2.4 Para los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo, BVC determinará la duración de la auditoría en función de la información presentada por el cliente y los Documentos Obligatorios del IAF aplicables. La justificación del cálculo podrá ponerse a disposición del Cliente.

2.2.5 En caso de que se realice una Oferta Multisitio, esta se basará en la información suministrada por el Cliente e incluirá los criterios multisitio de las normas de acreditación de acuerdo con la última edición de las normas del Organismo de Acreditación correspondiente para cada esquema de certificación. En caso de que se determine que la información de auditoría posterior suministrada por el Cliente no es precisa, BVC se reserva el derecho de modificar y corregir su oferta y/o el Acuerdo en consecuencia para garantizar el cumplimiento de las normas antes mencionadas.

2.2.6 BVC está acreditada/autorizada de acuerdo con varios esquemas, por ejemplo, DIN EN ISO 17021, normas de IATF, UNIFE, KBA y VDA. En la medida en que sea relevante, estos esquemas también se aplicarán a la relación entre las Partes, de modo que las medidas y códigos de conducta a los que Bureau Veritas Certification está sujeto de acuerdo con dichas normas también se aplicarán al Cliente.

2.3 EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN INICIAL

Los detalles de los Servicios a ser proporcionados deben ser acordados entre el Cliente y BVC antes de que BVC comience a prestar dichos Servicios.

2.3.1 AUDITORÍA DE LA ETAPA 1

(a) BVC llevará a cabo una revisión de preparación para determinar la preparación de la Etapa 2 de la auditoría (comprensión de los requisitos, recopilación de información sobre el alcance del sistema de gestión, los procesos y la ubicación del Cliente, revisión de la asignación de recursos para la Etapa 2, planificación para la Etapa 2, evaluación del sistema de auditoría interna).

2.3.2 AUDITORÍA DE LA ETAPA 2

(a) BVC proporcionará un programa de auditoría antes del comienzo de la auditoría.

(b) El equipo de auditoría de BVC se reunirá con la gerencia del Cliente para analizar los detalles del proceso de auditoría y considerar posibles problemas relacionados con el desempeño de la misma. El equipo de auditoría de BVC analizará las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora, siempre y cuando se identifiquen durante la auditoría.

(c) El equipo auditor de BVC preparará y presentará a la gerencia del Cliente un Informe de la auditoría, que incluirá los hallazgos de la auditoría, las no conformidades identificadas y el alcance de la certificación.

2.3.3 CAMBIOS EN LAS AUDITORÍAS DE LA ETAPA 1 Y LA ETAPA 2

(a) Si como resultado de la Auditoría de la Etapa 1, BVC determina que se deben ajustar los acuerdos de la Etapa 2 (es decir, cambios en el alcance, días-hombre, auditores, sitios), el Acuerdo puede modificarse.

(b) Si, con base en la información recopilada durante la Etapa 1 de la auditoría, BVC decide que la

información requerida no fue proporcionada y/o no estaba completa, esto puede resultar en una no conformidad mayor en la Etapa 2 con respecto a la implementación efectiva del sistema de gestión.

(c) Cuando las Auditorías de Etapa 1 y 2 se planifiquen consecutivamente, BVC tiene el derecho de posponer la Auditoría de Etapa 2 a expensas del Cliente si los resultados de la Auditoría de Etapa 1 no son satisfactorios para proceder con la Auditoría de Etapa 2.

2.3.4 **DISCONFORMIDAD**

(a) Cuando ocurre una no conformidad importante, BVC realiza una "visita de seguimiento especial", que se cobra según las tarifas actuales de BVC.

(b) Todos los honorarios para revisar las acciones propuestas por el Cliente para cerrar cualquier Las no conformidades (mayores y menores) se cobran sobre una base reembolsable por tiempo y gastos profesionales.

2.3.5 **EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO DE APROBACIÓN E INFORMES**

(a) BVC emitirá el Informe final una vez que se hayan completado todas las acciones correctivas acordadas entre el Cliente y el equipo de auditoría de BVC.

(b) BVC no tomará una decisión de certificación positiva hasta que se cumplan plenamente los requisitos necesarios.

(c) BVC emitirá un Certificado de Aprobación al Cliente una vez que se haya tomado una decisión de certificación positiva.

(d) El Certificado de Aprobación detallará las especificaciones que el Cliente ha considerado conforme en el momento de la auditoría, el alcance del sistema de gestión, la ubicación geográfica y el período de validez de la certificación.

2.4 **MANTENIMIENTO DE CERTIFICACIÓN**

2.4.1 **VIGILANCIA**

(a) BVC aplica un programa de auditoría de seguimiento para comprobar si se mantiene la certificación del Cliente. El programa es continuo y se acuerda con el Cliente en el Contrato.

(b) Una vez que BVC haya acordado las fechas, el Cliente deberá hacer todos los arreglos necesarios para mantener las fechas acordadas. Las auditorías de seguimiento se realizarán una vez al año calendario y la fecha de la primera auditoría de seguimiento posterior a la certificación inicial no deberá ser mayor a doce (12) meses a partir de la fecha de decisión de la certificación.

2.4.2 **RE-CERTIFICACIÓN**

Cada tres (3) años, BVC revisará automáticamente la certificación del Cliente y, sujeto a los resultados satisfactorios de las auditorías de seguimiento y/o la auditoría de recertificación (incluidas todas las acciones correctivas que se hayan acordado entre el Cliente y el equipo de auditoría de BVC y que se hayan completado), BVC volverá a emitir la certificación del Cliente y el Certificado de Aprobación. Cabe señalar que esto debe completarse antes del vencimiento del Certificado de Aprobación actual para preservar la continuidad de la certificación. Una vez completado, se volverá a confirmar la certificación.

2.5 **CAMBIOS EN LA CERTIFICACIÓN**

El Cliente está obligado a informar a BVC de inmediato sobre cualquier cambio significativo en sus productos o servicios que pueda afectar el sistema de gestión certificado o cualquier otra circunstancia que pueda afectar la validez de su certificación. Cambio de sitio, sitios adicionales (incluso sitios temporales), sitio virtual, Se consideran cambios que pueden afectar la validez de la certificación los siguientes: cambio de proceso, cambio de propietario, cambio de alcance, cambio de número de empleados, cambio de dirección, etc. BVC tomará las medidas adecuadas, como realizar una auditoría especial, una visita sin previo aviso y/o cambiar la certificación a las tarifas vigentes en ese momento. También se pueden realizar visitas sin previo aviso para investigar las quejas recibidas sobre el Cliente.

2.6 **MARCA DE CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN**

2.6.1 El Cliente deberá utilizar la marca de certificación de acuerdo con las instrucciones de uso que le proporcione BVC, incluyendo los requisitos relacionados con la propiedad intelectual. Está prohibido el uso de la marca del Organismo de Acreditación.

2.6.2 El uso de la marca de certificación está regulado por BVC a través de un documento de políticas disponible en el sitio web de BVC, que explica cómo exhibir y usar la marca de certificación y los logotipos asociados, el cual está disponible a pedido y se comunica a los clientes al momento de la emisión de sus documentos de certificación. BVC auditará el uso de la marca de certificación y/o logotipo asociado por parte del Cliente en visitas de vigilancia posteriores.

2.6.3 No debe existir ninguna ambigüedad en la marca o en el texto que la acompaña en cuanto a lo que se ha certificado. La marca de certificación no se utilizará en un producto o en un embalaje de producto que sea visible para el consumidor final o de cualquier otra forma que pueda interpretarse como una indicación de la conformidad del producto.

2.7 **ACCESO AL ORGANISMO DE ACREDITACIÓN**

2.7.1 El Cliente deberá permitir al Organismo de Acreditación de BVC o a sus representantes el acceso a cualquier parte del proceso de auditoría o vigilancia con el fin de presenciar al equipo de auditoría de BVC durante su ejecución de la auditoría del sistema de gestión para determinar la conformidad con los requisitos de las normas aplicables. El Cliente no tendrá derecho a rechazar dicha solicitud, ni por parte del Organismo de Acreditación, ni de sus representantes ni de BVC. La negativa a aceptar una evaluación presencial por parte del Organismo de Acreditación debe estar justificada y aceptada por Bureau Veritas y el Organismo de Acreditación y podría dar lugar a la retirada de la certificación acreditada si no se aceptan los motivos. El Cliente autoriza a BVC a revelar los datos pertinentes al Organismo de Acreditación.

2.8 **SUSPENSIÓN, RETIRADA, CANCELACIÓN O RESTAURACIÓN DEL CERTIFICADO DE APROBACIÓN**

2.8.1 BVC se reserva el derecho de suspender, retirar, reducir, extender o cancelar el Certificado de Aprobación en cualquier momento y deberá notificar al Cliente por escrito con tres (3) meses de anticipación o con un plazo más breve, según lo requiera la situación, dependiendo de la información disponible en BVC. Si BVC considera que dichas acciones son necesarias, se informará al Cliente en detalle y se le darán todas las oportunidades posibles para tomar medidas correctivas antes de que se tome una decisión final sobre qué acción debe tomar BVC después del vencimiento de dicho período de notificación.

2.8.2 También se podrán realizar visitas sin previo aviso como seguimiento a clientes cuya certificación haya sido suspendida.

2.8.3 La suspensión se levanta y la certificación se restablece una vez superadas satisfactoriamente las no conformidades y verificada por BVC el cumplimiento del sistema de gestión del Cliente.

2.8.4 BVC se reserva el derecho de publicar el hecho de que se ha tomado tal acción.

3. CERTIFICADO DE APROBACIÓN E INFORMES

3.1 El Cliente no podrá reproducir el Certificado de Aprobación ni los Informes ni hacer copias de los mismos sin el consentimiento previo por escrito de BVC. Ni el Cliente ni ningún tercero tienen derecho a confiar en ninguna reproducción o copia de un Certificado de Aprobación o de los Informes para los que no se haya obtenido el consentimiento previo por escrito de BVC.

3.2 El Certificado de Aprobación o los Informes son emitidos por BVC y están destinados para el uso exclusivo del Cliente y no podrán ser publicados, utilizados con fines publicitarios, distribuidos, copiados o replicados para su distribución a ninguna otra persona o entidad o divulgados públicamente de otra manera sin el consentimiento previo por escrito de BVC. No obstante lo anterior, el Cliente está autorizado a utilizar el Certificado de Aprobación como prueba de certificación del sistema de gestión ante terceros.

3.3 El Certificado de Aprobación o los Informes se otorgan únicamente en relación con las instrucciones escritas, los documentos, la información y las muestras proporcionadas a BVC por el Cliente antes de la prestación de los Servicios. BVC no será responsable de ningún error, omisión o inexactitud en el Certificado de Aprobación o en los Informes en la medida en que el Cliente haya proporcionado a BVC información errónea o incompleta.

3.4 El Certificado de Aprobación o los Informes reflejarán las conclusiones de BVC al momento de la prestación de los Servicios únicamente y con respecto a la Información del Cliente puesta a disposición de BVC antes o durante la prestación de los Servicios. BVC no tendrá obligación de actualizar el Certificado de Aprobación o los Informes después de su emisión, salvo que se indique lo contrario en el Acuerdo o se acuerde por escrito entre las Partes.

3.5 El Cliente (no BVC ni sus Afiliadas ni sus respectivos representantes) es el único y exclusivo responsable de ejercer su propio criterio independiente con respecto al Certificado de Aprobación o los Informes, la información proporcionada por BVC y cualquier decisión o acción adoptada por el Cliente o cualquier tercero sobre la base del Certificado de Aprobación o los Informes proporcionados por BVC. Ni BVC ni ninguna de sus Afiliadas ni sus respectivos funcionarios, auditores externos y expertos técnicos, empleados, representantes o cesionarios garantizan la calidad, el resultado, la eficacia o la idoneidad de cualquier decisión o acción adoptada por el Cliente sobre la base del Certificado de Aprobación o los Informes proporcionados en virtud del Acuerdo.

3.6 BVC no tiene obligación de hacer referencia o informar sobre ningún hecho o circunstancia que esté fuera del alcance de los Servicios y no acepta ninguna responsabilidad por no hacer referencia o informar sobre dichos hechos o circunstancias.

4. APELACIONES, DISPUTAS Y QUEJAS

4.1 Si el Cliente desea apelar o disputar cualquier decisión de BVC, deberá hacerlo de acuerdo con el procedimiento de apelaciones de BVC, disponible en el sitio web de BVC o mediante solicitud.

4.2 En caso de que surja una reclamación sobre BVC, dicha reclamación deberá presentarse en primera instancia a la oficina local de BVC. Si el Cliente no desea presentar una reclamación directamente a la oficina local de BVC, la reclamación deberá enviarse por escrito a la Entidad Acreditada correspondiente o al Organismo de Acreditación o Titular del Esquema relacionado.