



TÉRMINOS Y CONDICIONES TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN

legalmente las actividades de certificación relevantes hacia el Cliente.

1. GENERAL

- 1.1. Para lograr y preservar la certificación, los Clientes de Bureau Veritas Certification (en adelante BVC) están obligados a desarrollar y mantener sus sistemas de gestión de acuerdo con las especificaciones aplicables, permitiendo el acceso incondicional a BVC para auditar o verificar estos sistemas de gestión de acuerdo con las especificaciones aplicables incluidas, entre otras:
- Normas de acreditación de la serie EN ISO/IEC 17021 y requisitos y guías adicionales proporcionados por otras normas internacionales.
 - Documentos Mandatorios de IAF aplicables
 - Reglamentos técnicos de los Organismos de Acreditación
 - Términos y Condiciones Generales de BVC para los servicios de Certificación
 - Procedimiento de marcas y logotipos de BVC
- 1.2. La certificación otorgada por BVC cubre únicamente, según sea el caso, aquellos servicios o productos fabricados y/o suministrados bajo el ámbito de los sistemas de gestión del Cliente certificados por BVC. Para ciertos esquemas de certificación, se requiere la ampliación del contenido de este documento. Esto se proporciona por separado para el régimen de que se trate. Los clientes siguen siendo los únicos responsables de cualquier defecto en sus servicios y productos y defenderán, protegerán e indemnizarán 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 con respecto a los servicios o productos o cualquier otro requisito en el ámbito de sus sistemas de gestión.
- 1.4. BVC estará autorizada a hacer 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 mayúsculas no definidos de otro modo en el presente documento tendrán el significado dado a dichos términos por el vocabulario "Evaluación de la conformidad" según se indica en las normas ISO/IEC 17000 complementadas por documentos obligatorios de IAF o EA, si los hubiera.

2.2. SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN

- 2.2.1. A los efectos de los Servicios acreditados proporcionados en virtud de este Acuerdo, la entidad acreditada (que posee la acreditación de los servicios) será:
- Bureau Veritas Certification Holdings SAS UK Branch, para los servicios bajo acreditación UKAS.
 - Bureau Veritas Certification Holdings SAS Italy Branch, para los servicios bajo acreditación ACCREDIA.
 - Bureau Veritas Certification Holdings SAS para los servicios bajo acreditación ANAB y SAAS o reconocimiento UNIFE.
 - la entidad jurídica local de Bureau Veritas para servicios bajo su acreditación.

La entidad acreditada será nombrada para el Cliente. La entidad acreditada tiene derecho a hacer cumplir

- 2.2.2. El Cliente deberá proporcionar, a través de un Formulario de Aplicación, la información detallada sobre el tamaño y alcance de sus operaciones que estará sujeta a los Servicios.
- 2.2.3. Una vez recibida dicha información del Cliente, BVC emitirá una Propuesta.
- 2.2.4. Para los sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente y seguridad en el trabajo, BVC determinará la duración de la auditoría en función de la información presentada por el cliente y los Documentos Mandatorios de la IAF aplicables. La justificación del cálculo podrá estar a disposición del Cliente
- 2.2.5. Cuando se realice una Oferta Multi-Sitio, esta se basará en la información proporcionada por el Cliente e incluirá los criterios Multi-Sitio de las reglas de acreditación de acuerdo con la última edición de las normas pertinentes del Organismo de Acreditación para cada esquema de certificación. Cuando se encuentre que cualquier información de auditoría proporcionada por el Cliente no sea exacta, BVC se reserva el derecho de modificar y corregir su oferta y/o el Acuerdo en consecuencia para garantizar el cumplimiento de las reglas antes mencionadas.
- 2.2.6. BVC está acreditado / autorizado de acuerdo con varios esquemas, por ejemplo, DIN EN ISO 17021, reglas de IATF, UNIFE, KBA y VDA. En la medida en que sea pertinente, estos esquemas también se aplicarán a la relación entre las Partes, en el sentido de que las medidas y códigos de conducta de Bureau Veritas Certificación están sujetos a que, de conformidad con dicho reglamento, también deben aplicarse al Cliente.

2.3. EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN INICIAL

Los detalles de los Servicios a proporcionar deben ser acordados entre el Cliente y BVC antes de que BVC dé inicio a dichos Servicios.

2.3.1. AUDITORÍA DE LA ETAPA 1

- (a). BVC llevará a cabo una revisión documental para determinar la preparación de la Etapa 2 de la auditoría (comprensión de los requisitos, recopilar información del alcance del sistema de gestión, procesos y ubicación del Cliente, revisar la asignación de recursos para la Etapa 2, planificar la Etapa 2, evaluar el sistema de auditoría interna).

2.3.2. AUDITORÍA DE LA ETAPA 2

- (a). BVC proporcionará un programa de auditoría antes del inicio de la auditoría.
- (b). El equipo de auditoría de BVC se reunirá con la gerencia del Cliente para discutir los detalles del proceso de auditoría y considerar posibles problemas relacionados con el desempeño de la auditoría. El equipo de auditoría de BVC discutirá cualquier no conformidad, observaciones y oportunidades de mejora si y cuando sean identificadas durante la auditoría.
- (c). El equipo de auditoría de BVC preparará y presentará a la gerencia del Cliente un Informe de la auditoría, que incluirá los resultados de la auditoría, las no conformidades identificadas y el alcance de la certificación.



TÉRMINOS Y CONDICIONES TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE 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 ajustarán los arreglos de la Etapa 2 (es decir, cambios en el alcance, días-hombre, auditores, sitios), el Acuerdo podrá ser modificado.
- (b). Si, sobre la base de la información recopilada durante la etapa 1 de la auditoría, BVC decide que la información requerida no se proporcionó y/o completó, esto puede dar lugar a una no conformidad mayor en la etapa 2 con respecto a la aplicación efectiva del sistema de gestión.
- (c). Cuando las auditorías de etapa 1 y 2 se planifiquen de forma consecutiva, BVC tiene el derecho de posponer la Auditoría de la Etapa 2 a expensas del Cliente si los resultados de la Auditoría de la Etapa 1 no son satisfactorios para continuar con la Auditoría de la Etapa 2.

2.3.4. NO CONFORMIDAD

- (a). Cuando se producen no conformidades mayores, BVC realiza una "visita especial de seguimiento", que se cobra a las tarifas actuales de BVC.
- (b). Todas las tarifas para revisar las acciones propuestas por el Cliente para cerrar cualquier no conformidad (mayor y menor) se cobran sobre la base reembolsable de tiempo y gastos profesionales.

2.3.5. EMISIÓN DEL CERTIFICADO DE APROBACIÓN E INFORMES

- (a). BVC emitirá el Informe final si se han 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 a las que se ha encontrado que el Cliente cumple 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 CERTIFICACIONES

2.4.1. SEGUIMIENTOS

- (e). BVC opera un programa de auditoría de seguimientos para registrar si se encuentra que la certificación del Cliente se mantiene. El programa está en curso y se acuerda con el Cliente en el Acuerdo.
- (f). Una vez que BVC haya acordado las fechas, el Cliente debe hacer todos los arreglos necesarios para mantener las fechas acordadas. Las auditorías de vigilancia se llevarán a cabo una vez al año calendario y la fecha de la primera auditoría de vigilancia tras la certificación inicial no será superior a doce (12) meses a partir de la fecha de decisión de certificación.

2.4.2. RECERTIFICACIÓN

Cada tres (3) años BVC revisará automáticamente la certificación del Cliente y, sujeto a los resultados satisfactorios de las auditorías de vigilancia y/o la auditoría de recertificación (incluidas todas las acciones

correctivas que han sido acordadas y completadas entre el Cliente y el equipo de auditoría de BVC), 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 completada, la certificación se volverá a confirmar.

2.5. CAMBIOS EN LA CERTIFICACIÓN

El Cliente está obligado a informar a BVC de inmediato respecto a cualquier cambio significativo en su(s) producto(s) o servicio(s) que pueda afectar el(los) sistema(s) de gestión certificado(s) o cualquier otra circunstancia, que pueda afectar a la validez de su certificación. Cambio de sitio, sitios adicionales (incluso sitios temporales), **sitio virtual**, cambio de proceso, cambio de propiedad, cambio de alcance, cambio de número de empleados, cambio de gestión, etc. se consideran cambios que pueden afectar a la validez de la certificación. A continuación, BVC tomará las medidas apropiadas, como realizar una auditoría especial, una visita no anunciada y/o cambiar la certificación a las tarifas vigentes en ese momento. Las visitas no anunciadas también se pueden realizar para investigar las quejas recibidas sobre el Cliente.

2.6. MARCA DE CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN

2.6.1. El Cliente utilizará la marca de certificación de acuerdo con las instrucciones de uso que BVC proporcione, incluidos 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 política disponible en el sitio web de BVC, que explica cómo mostrar y utilizar la marca de certificación y los logotipos asociados, que está disponible a petición y es comunicado a los clientes en el momento de la emisión de sus documentos de certificación. BVC auditará el uso de la marca de certificación y/o el logotipo asociado por el Cliente en las visitas de seguimiento posteriores.

2.6.3. No habrá ambigüedad, en la marca o en el texto que lo acompaña, en cuanto a lo que se ha certificado. La marca de certificación no se utilizará en un producto o embalaje de producto visto por el consumidor final ni de ninguna otra forma que pueda interpretarse en el sentido de que denota la conformidad del producto.

2.7. ACCESO AL ORGANISMO DE ACREDITACIÓN

2.7.1. El Cliente permitirá al Organismo de Acreditación de BVC el acceso a cualquier parte del proceso de auditoría o seguimiento con el fin de presenciar al equipo de auditoría de BVC durante su realización 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 el Organismo de Acreditación, sus representantes o BVC. La negativa a aceptar una evaluación de testigos 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 cuando no se acepten razones. El Cliente autoriza a BVC a divulgar los datos pertinentes al Organismo de Acreditación.



TÉRMINOS Y CONDICIONES TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN

2.8. SUSPENSIÓN, CANCELACIÓN, RETIRADA O RESTABLECIMIENTO DEL CERTIFICADO DE APROBACIÓN

- 2.8.1. BVC se reserva el derecho de suspender, retirar, reducir, ampliar o cancelar el Certificado de Aprobación en cualquier momento y dará al Cliente un aviso por escrito de tres (3) meses de antelación o un aviso más corto, ya que la situación puede requerir dependiendo de la información disponible para BVC. Si BVC considera necesarias tales acciones, el Cliente será informado plenamente y se le dará todas las oportunidades posibles para tomar medidas correctivas antes de tomar una decisión final sobre qué acción debe tomar BVC después de la expiración de dicho período de notificación.
- 2.8.2. Las visitas no anunciadas también pueden realizarse como un seguimiento de los clientes cuya certificación ha sido suspendida.
- 2.8.3. La suspensión se levanta y se restablece la certificación tras la liquidación satisfactoria de las no conformidades y la verificación por parte de BVC del cumplimiento del sistema de gestión del Cliente.
- 2.8.4. BVC se reserva el derecho de publicar el hecho de que se han tomado tales medidas.

3. CERTIFICADO DE APROBACIÓN E INFORMES

- 3.1.1. El Cliente no debe reproducir el Certificado de Aprobación o los Informes ni hacer copias de los mismos sin el consentimiento previo por escrito de BVC. Ni el Cliente ni ningún tercero tiene 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.
- 3.1.2. El Certificado de Aprobación o los Informes son emitidos por BVC y están destinados al uso exclusivo del Cliente y no serán publicados, utilizados con fines publicitarios, distribuidos, copiados o replicados para su distribución a ninguna otra persona o entidad o divulgados públicamente sin el consentimiento previo por escrito de BVC. No obstante lo anterior, se le permite al Cliente utilizar el Certificado de Aprobación como prueba de certificación del sistema de gestión hacia terceros.
- 3.1.3. El Certificado de Aprobación o los Informes se proporcionan únicamente en relación con las instrucciones escritas, documentos, información y muestras proporcionadas a BVC por el Cliente antes de la prestación de los Servicios. BVC no se hace responsable de ningún error, omisión o inexactitud en el Certificado de Aprobación o en los Informes en la medida en que el Cliente haya dado a BVC información errónea o incompleta.
- 3.1.4. El Certificado de Aprobación o los Informes reflejarán los hallazgos de BVC en el momento de la prestación de los Servicios únicamente y con respecto a la Información del Cliente puesto a disposición de BVC antes o durante de la prestación de los Servicios. BVC no tendrá la obligación de actualizar el Certificado de Aprobación o los Informes después de la emisión, salvo que se indique lo contrario en el Acuerdo o acordado por escrito entre las Partes.
- 3.1.5. El Cliente (no BVC o sus Afiliados o sus respectivos representantes) es el único y exclusivamente responsable de ejercer su propio e independiente juicio con respecto al Certificado de Aprobación o los Informes,

la información proporcionada por BVC y para cualquier decisión o acción emprendida por el Cliente o cualquier tercero sobre la base del Certificado de Aprobación o los Informes proporcionados por BVC. Ni BVC ni ninguno de sus Afiliados o sus respectivos oficiales, auditores externos y expertos técnicos, empleados, representantes o cesionarios garantizan la calidad, resultado, eficacia o idoneidad de cualquier decisión o acción tomada por el Cliente sobre la base del Certificado de Aprobación o los Informes proporcionados en virtud del Acuerdo.

- 3.1.6. BVC no está obligado a referirse o informar sobre cualquier 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. En caso de que el Cliente desee apelar o impugnar cualquier decisión de BVC, debe hacerlo de acuerdo con el procedimiento de apelación de BVC, disponible en el sitio web de BVC o a petición.
- 4.2. En caso de que surja una queja sobre BVC, dicha queja se presentará en primera instancia a la oficina local de BVC. Si el Cliente no desea presentar una queja directamente ante la oficina local de BVC, la queja se enviará por escrito a la Entidad Acreditada correspondiente o al Organismo de Acreditación o Propietario del Esquema correspondiente.