



TÉRMINOS Y CONDICIONES TÉCNICAS PARA SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN

1. GENERAL.

1.1. Para lograr y preservar la certificación, se requiere que los clientes de BVQI Mexicana, S.A. de C.V. (en adelante, BVQI) desarrollen y mantengan sus sistemas de gestión de acuerdo con las especificaciones aplicables, permitiendo el acceso incondicional a BVQI 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 BVQI para los servicios de Certificación
- Procedimiento de marcas y logotipos de BVQI

1.2. La certificación otorgada por BVQI cubre solo, según sea el caso, aquellos servicios o productos fabricados y/o suministrados bajo el alcance de los sistemas de gestión del Cliente certificados por BVQI. Para ciertos esquemas de certificación, se requiere la ampliación del contenido de este documento. Esto se proporciona por separado para el esquema en cuestión. Los clientes siguen siendo los únicos responsables de cualquier defecto en sus servicios y productos y debe defender, proteger e indemnizar a BVQI de todos y cada uno de los defectos, reclamos o responsabilidades derivados 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 alcance de sus sistemas de gestión.

1.4. BVQI debe estar autorizado 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 mayúscula que no se definen de otra manera en este documento tendrán el significado que el vocabulario de "Evaluación de la conformidad" les otorga a dichos términos tal como se establece en las normas ISO/IEC 17000 complementadas por los documentos obligatorios de la IAF o EA, si los hay.

2.2. SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN.

2.2.1. A los efectos de los Servicios acreditados proporcionados en virtud del presente Acuerdo, la entidad Acreditada (que posee la acreditación de los servicios) será:

(a). BVQI Mexicana, S.A. de C.V., para servicios bajo acreditación EMA.

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

2.2.2. El cliente debe proporcionar a través del formulario de aplicación información detallada sobre el tamaño y el alcance de sus operaciones que estarán sujetos a los Servicios.

2.2.3. Al recibir dicha información del Cliente, BVQI emitirá una propuesta.

2.2.4. Para los sistemas de gestión de la calidad, el medio ambiente y la salud y seguridad en el trabajo, BVQI determinará la duración de la auditoría en función de la información presentada por el cliente y la aplicación de los documentos obligatorios de la IAF. La justificación del cálculo puede ponerse a disposición del cliente.

2.2.5. Cuando se realiza 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 cualquier información de auditoría posterior suministrada por el Cliente no sea precisa, BVQI 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. BVQI está acreditado/ autorizado de acuerdo con varios esquemas por ejemplo IATF y FSSC. 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 que se proporcionarán deben acordarse entre el Cliente y BVQI antes de que BVQI comience dichos Servicios.

2.3.1. AUDITORÍA. DE FASE 1

(a). BVQI realizará una revisión de preparación para determinar la preparación de la Fase 2 de la auditoría (comprensión los requisitos, recopilar información sobre el alcance del sistema de gestión, los procesos y la ubicación del Cliente, revisar la asignación



TÉRMINOS Y CONDICIONES TÉCNICAS PARA SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN

de recursos para la Fase 2, planificar la Fase 2, evaluando el sistema de auditoría interna).

2.3.2. AUDITORÍA DE FASE 2.

- (a). BVQI proporcionará un programa de auditoría antes del comienzo de la auditoría.
- (b). El equipo de auditoría de BVQI 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 BVQI discutirá cualquier no conformidad, observación y oportunidades de mejora si se identifican durante la auditoría.
- (c). El equipo de auditoría de BVQI 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 FASE 1 Y DE LA FASE 2.

- (a). Si como resultado de la Auditoría de Fase 1, BVQI determina que los arreglos de la Fase 2 (es decir, cambios en el alcance, días-hombre, auditores, sitios) se deben ajustar, el Acuerdo puede ser modificado.
- (b). Si, con base en la información recopilada durante la Auditoría de Fase 1, BVQI decide que la información requerida no se proporcionó y/o no se completó, esto puede resultar en una no conformidad mayor en la Fase 2 con respecto a la implementación efectiva del sistema de gestión.
- (c). Cuando las auditorías de Fase 1 y 2 se planifican consecutivamente, BVQI tiene el derecho de posponer la Auditoría de la Fase 2 a expensas del Cliente si los resultados de la Auditoría de Fase 1 no son satisfactorios para continuar con la Auditoría de Fase 2.

2.3.4. NO CONFORMIDAD.

- (a). Cuando una No Conformidad mayor ocurre, BVQI realiza una "visita especial de seguimiento", que se cobra según las tarifas actuales de BVQI.
- (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 del reembolso del tiempo y los gastos profesionales

2.3.5. EMISIÓN DEL CERTIFICADO DE APROBACIÓN E INFORMES.

- (a). BVQI emitirá un Reporte final siempre y cuando se hayan completado todas las

acciones correctivas acordadas entre el Cliente y el equipo de auditoría de BVQI.

- (b). BVQI no tomará una decisión de certificación positiva hasta que se cumplan los requisitos necesarios
- (c). BVQI emitirá un Certificado de Aprobación al Cliente una vez que se haya tomado una decisión de certificación positiva.
- (d). El Certificado de aprobación detallará la (s) especificación (es) con las que el Cliente ha cumplido 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). BVQI opera un programa de auditoría de vigilancia 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.
- (b). Una vez que BVQI 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 después de la certificación inicial no será mayor de doce (12) meses a partir de la fecha de decisión de certificación.

2.4.2. RE-CERTIFICACIÓN.

Cada tres (3) años, BVQI 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 se hayan acordado entre el Cliente y el equipo de auditoría de la BVC y se hayan completado), BVQI volverá a emitir la certificación del Cliente y el Certificado de Aprobación. Cabe señalar que esto debe completarse antes de que expire el Certificado de aprobación actual para preservar la continuidad de la certificación. Una vez completada, la certificación se volverá a confirmar.

2.5. CAMBIOS DE CERTIFICACIÓN.

El Cliente está obligado a informar puntualmente a BVQI de inmediato sobre 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 la validez de su certificación. El cambio de sitio, adición de sitios (incluso sitios temporales), [sitio virtual](#), cambio de proceso,



TÉRMINOS Y CONDICIONES TÉCNICAS PARA SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN

cambio de propiedad, cambio de alcance, cambio de número de empleados, cambios de gestión, etc. se consideran cambios que pueden afectar la validez de la certificación. BVQI 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. También se pueden realizar visitas no anunciadas para investigar las quejas recibidas sobre el Cliente.

2.6. MARCA DE CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN.

- 2.6.1. El Cliente debe utilizar las marcas de certificación de acuerdo con las instrucciones de uso que BVQI proporciona, 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 BVQI a través de un documento de política disponible en el sitio web de BVQI, 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. BVQI 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 debe haber ambigüedad, en la marca o el texto que lo acompaña, en cuanto a lo que ha sido certificado. La marca de Certificación no debe utilizarse en un producto o embalaje del producto visto por el consumidor final o de cualquier otra manera que pueda interpretarse como denotando la conformidad del producto.

2.7. ACCESO AL ORGANISMO DE ACREDITACIÓN.

El Cliente debe permitir que el Organismo de Acreditación de BVQI o sus representantes accedan a cualquier parte del proceso de auditoría o vigilancia con el fin de presenciar al equipo de auditoría de BVQI durante la 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 por parte del Organismo de Acreditación, sus representantes o BVQI. La negativa a aceptar una evaluación de testigos por parte del Órgano de Acreditación debe estar justificada y aceptada por Bureau Veritas y el Órgano de Acreditación y podría dar lugar a la retirada de la certificación acreditada cuando no se acepten los motivos. El Cliente autoriza a BVQI a divulgar datos pertinentes al Organismo de Acreditación.

2.8. SUSPENSIÓN, CANCELACIÓN DE RETIRO O RESTAURACIÓN DEL CERTIFICADO DE APROBACIÓN.

- 2.8.1. BVQI se reserva el derecho de suspender, retirar, reducir, extender o cancelar el Certificado de aprobación en cualquier momento y le dará al Cliente un aviso por escrito de tres (3) meses o un aviso más corto según la situación lo requiera, dependiendo de la información disponible para BVQI. Si BVQI considera que tales acciones antes mencionadas son necesarias, se informará al Cliente en su totalidad y se le dará todas las oportunidades posibles para tomar medidas correctivas antes de que se tome una decisión final sobre qué acción debe tomar BVQI después del vencimiento de dicho período de notificación.
- 2.8.2. Las visitas no anunciadas también pueden llevarse a cabo como un seguimiento de los clientes cuya certificación ha sido suspendida.
- 2.8.3. Se levanta la suspensión y se restablece la certificación luego de la eliminación satisfactoria de las no conformidades y la verificación por parte de BVQI del cumplimiento del sistema de gestión del Cliente.
- 2.8.4. BVQI se reserva el derecho de publicar el hecho de que se han tomado tales medidas.

3. CERTIFICADO DE APROBACIÓN E INFORMES.

- 3.1. El Cliente no debe reproducir el Certificado de aprobación o los Informes ni hacer copias del mismo sin el consentimiento previo por escrito de BVQI. Ni el Cliente ni ningún tercero tienen derecho a confiar en la reproducción o copia de un Certificado de aprobación o los Informes para los cuales no se haya obtenido el consentimiento previo por escrito de BVQI.
- 3.2. El Certificado de Aprobación o los Informes son emitidos por BVQI y están destinados para el uso exclusivo del Cliente y no se deben publicar, utilizar con fines publicitarios, distribuir, copiar o replicar para su distribución a ninguna otra persona o entidad ni se divulgarán públicamente sin el consentimiento previo por escrito de BVQI. No obstante, lo anterior, se permite al Cliente utilizar el Certificado de Aprobación como prueba de certificación del sistema de gestión hacia terceros.
- 3.3. El Certificado de aprobación o los Informes se entregan solo en relación con las instrucciones escritas, documentos, información y muestras proporcionadas a BVQI por el Cliente antes de la prestación de los Servicios. BVQI no se hace responsable de ningún error, omisión o inexactitud en el Certificado de aprobación o los Informes en la medida en que el Cliente haya brindado a BVQI información errónea o incompleta.
- 3.4. El Certificado de Aprobación o los Informes reflejarán los hallazgos de BVQI en el momento de la prestación de los Servicios únicamente y con respecto a la Información del



TÉRMINOS Y CONDICIONES TÉCNICAS PARA SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN

Cliente puesta a disposición de BVQI antes o durante la ejecución de los Servicios. BVQI 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 se acuerde por escrito entre las Partes.

- 3.5. El Cliente (no BVQI o sus Afiliados o sus respectivos representantes) es el único y exclusivo responsable de ejercer su propio juicio independiente con respecto al Certificado de Aprobación o los Informes, la información proporcionada por BVQI y cualquier decisión o acción emprendida por el Cliente o cualquier tercero sobre la base del Certificado de aprobación o los Informes proporcionados por BVQI. Ni BVQI ni ninguno de sus Afiliados o sus respectivos funcionarios, auditores externos y expertos técnicos, empleados, representantes o cesionarios garantizan la calidad, el resultado, la efectividad o la idoneidad de cualquier decisión o acción tomada por el Cliente sobre la base del Certificado de aprobación o los Informes proporcionados bajo el acuerdo.
- 3.6. BVQI no tiene la obligación de referirse o informar sobre hechos o circunstancias que están fuera del alcance de los Servicios y no acepta ninguna responsabilidad por no referirse o informar sobre tales hechos o circunstancias.

4. APELACIONES, DISPUTAS Y QUEJAS.

- 4.1. Si el Cliente desea apelar o disputar cualquier decisión de BVQI, debe hacerlo de acuerdo con el procedimiento de apelaciones de BVQI, disponible en el sitio web de BVQI o previa solicitud.
- 4.2. Si surge una queja sobre BVQI, dicha queja se hará en primera instancia a la oficina local de BVQI. Si el Cliente no desea presentar una queja directamente a la oficina local de BVQI, la queja se enviará por escrito a la Entidad acreditada correspondiente o al Organismo de acreditación o Propietario del esquema correspondiente.