

## Términos y condiciones para la certificación llevada a cabo por TÜV Rheinland

### I Términos y condiciones generales para la certificación

#### 1 Requisitos generales

- 1.1 El cliente estará obligado a presentar a TÜV Rheinland toda información requerida para la norma que se ha de certificar. Esta información podrá presentarse cumplimentando el formulario "Cuestionario de Oferta".
- 1.2 El cliente presentará todos los documentos requeridos al organismo de certificación antes de la auditoría. Los documentos requeridos podrán incluir, en particular, los siguientes:
- Manual de gestión
  - Matriz de referencias (elementos de la norma con referencia a la documentación del sistema de gestión de la empresa)
  - Plan de organización / Organigrama
  - Presentación de procesos, así como sus interfaces e interacciones
    - Lista de documentos de gestión controlados
  - Lista de requisitos oficiales y legales
  - Otros documentos que se mencionan en la oferta
- 1.3 El cliente y TÜV Rheinland podrán convenir una pre-auditoría cuyo alcance se podrá definir de común acuerdo.
- 1.4 La eficacia del sistema de gestión establecido se verificará durante la auditoría in situ. La empresa demostrará durante la auditoría la aplicación práctica de sus procesos documentados. Los incumplimientos de norma o los requisitos normativos incumplidos, para los cuales la empresa tendrá que prever medidas correctivas, se documentarán en informes de no conformidad.
- 1.5 Una vez terminada la auditoría, se le comunicará al cliente el resultado de la auditoría durante una reunión final. El resultado se documentará más adelante en un informe de auditoría. Se documentarán las no conformidades y, si los resultados lo requiriesen así, se procederá a una re-auditoría (es decir, a una nueva evaluación in situ) o a la entrega de nuevos documentos. El auditor jefe decidirá el alcance de la re-auditoría. Durante la re-auditoría, se auditarán exclusivamente aquellos requisitos de la norma en los cuales se ha identificado la no conformidad.
- 1.6 El certificado o los certificados los expide TÜV Rheinland tras la comprobación, con resultado positivo, de la documentación del proceso de certificación. Los certificados se entregarán al cliente. El certificado sólo se otorga una vez subsanadas la totalidad de las no conformidades. El certificado se expide por un período definido.
- 1.7 Para mantener la validez de certificado, se llevarán a cabo auditorías de seguimiento dependiendo de la norma correspondiente. El certificado perderá su validez, si el proceso de seguimiento no se lleva a cabo o no se lleva a cabo en plazo, incluyendo la decisión positiva respecto al mantenimiento o no del certificado por parte de la entidad de certificación. En este caso, todos los ejemplares de certificado expedido se tendrán que devolver al centro de certificación.
- 1.8 Durante las auditorías de seguimiento, se verificarán al menos los requisitos esenciales de las normas. Además, se evaluará el uso adecuado del certificado (y, si corresponde, del sello de certificación), las reclamaciones relativas al sistema de gestión y la eficacia de las medidas correctivas tomadas para resolver las no conformidades identificadas en las auditorías anteriores. Después de cada auditoría de seguimiento, se entregará un informe al cliente.
- 1.9 Se pueden realizar ampliaciones del alcance a nivel geográfico (p. ej., emplazamientos adicionales) y técnico (p. ej., productos adicionales) y/o actualizaciones de la certificación para incluir otras normas durante las auditorías de seguimiento o de renovación de la certificación y/o mediante auditorías complementarias separadas. El número de días de auditoría requerido dependerá del alcance de la ampliación o actualización el cual deberá estar definido claramente por la organización antes de la auditoría.
- 1.10 Si en el curso del período de vigencia del contrato se produjesen cambios en las condiciones previas en las que se basa la certificación (p. e., datos de la empresa, requisitos de acreditación), se considerarán convenientemente estos cambios en los procedimientos y se informará sin dilación a la otra parte del contrato. Esto se aplicará también a todos los cambios necesarios en el tiempo y los esfuerzos invertidos en la certificación, que resulten de dichos cambios.
- 1.11 Los sistemas de gestión integrados que abarcan diferentes normas y requisitos podrán certificarse mediante un proceso de certificación combinado. Dependiendo de las normas y requisitos en cuestión, estas certificaciones podrán ofrecerse individualmente.
- 1.12 Los costes contraídos por esfuerzos adicionales causados por auditorías no planificadas o auditorías de seguimiento y verificación de acciones correctivas para eliminar no conformidades identificadas en auditorías anteriores serán llevadas a cabo y facturadas al cliente sobre la base del tiempo y gastos. Del mismo modo, se aplica a los costes contraídos para las auditorías especiales con notificación a corto plazo según lo definido en el artículo 1.4 de los términos y condiciones específicos para la certificación.

#### 2 Obligaciones del cliente

- 2.1 El cliente pondrá a disposición de TÜV Rheinland y libre de cargos todos los documentos requeridos con la suficiente antelación antes de la auditoría de certificación.
- 2.2 Durante la auditoría, el cliente permitirá al equipo auditor o al auditor que consulten los registros afectados dentro del alcance de certificación de la auditoría y les concederá acceso a las unidades de organización correspondientes.
- 2.3 El cliente designará a uno o varios representantes de la auditoría, que asistirán al auditor de TÜV Rheinland en la prestación de los servicios y actividades convenidos contractualmente y que actuarán como personas de contacto con el cliente.
- 2.4 Una vez otorgado el certificado y a lo largo del período de duración del contrato, el cliente queda obligado a comunicar de inmediato a TÜV Rheinland todas y cada una de las modificaciones sustanciales que ejerzan una influencia esencial sobre el sistema de gestión o el producto certificado, en particular:
- modificaciones del sistema de gestión certificado;
  - modificaciones que afecten el diseño o la especificación del producto certificado;
  - modificaciones de la estructura de la organización y de la propia organización.
- 2.5 El cliente estará obligado a registrar todas las reclamaciones relativas al sistema de gestión procedentes de terceras partes, por ejemplo, de clientes, y de las medidas tomadas para su resolución, así como a presentarlas al auditor durante la auditoría.
- 2.6 El cliente estará obligado a presentar al auditor durante la auditoría, a su solicitud, toda la correspondencia y todas las medidas relacionadas con documentos normativos y requisitos establecidos en las correspondientes normas de certificación.
- 2.7 Si, en el marco de las certificaciones de producto, TÜV Rheinland comprueba que, debido a las modificaciones mencionadas en el artículo 7.4, se requiere una evaluación adicional, el cliente no estará autorizado a liberar ningún producto que, dentro del alcance de la certificación de producto, desde la entrada en vigor de las modificaciones hasta que TÜV Rheinland notifique convenientemente al cliente que es seguro hacerlo.
- 2.8 En el caso de certificaciones de producto el cliente informará a TÜV Rheinland si el producto deja de cumplir los requisitos de la certificación aplicables.
- 2.9 El cliente estará obligado a registrar todas las reclamaciones que se le dirijan en relación con la conformidad de un producto o proceso o servicio certificado respecto a los requisitos de la norma de certificación, a iniciar las medidas correctivas adecuadas, a documentar las medidas realizadas y a mostrárselas al auditor, a su solicitud, en el marco de la auditoría.

#### 3 Utilización de auditores, expertos técnicos y evaluadores y derecho de apelación de la decisión de la certificación

- 3.1 El cliente tiene derecho a solicitar la información sobre los antecedentes de cada miembro del equipo auditor. También tiene derecho a impugnar el nombramiento de cualquier auditor o experto técnico, siempre que exista una causa justificada contra el nombramiento y se fundamente la objeción convenientemente.
- 3.2 En caso de actuación de auditores que no sean empleados de plantilla del grupo de empresas TÜV Rheinland (auditores externos), el cliente deberá autorizar la actuación de estos auditores. Se considera que esta autorización se ha concedido si el cliente no impugna su actuación durante la semana siguiente al nombramiento del citado auditor externo.
- 3.3 El cliente permitirá que el equipo auditor de TÜV Rheinland se acompañe de expertos o auditores de la entidad de acreditación correspondiente para realizar una auditoría de acompañamiento o testimonial, cuando ello sea necesario en el caso de certificaciones acreditadas.
- 3.4 En caso de apelación contra la decisión de la certificación tomada por TÜV Rheinland, se procederá según el "Proceso de Apelaciones" (6I-S1130.06), que tendrá carácter público y se podrá consultar en la web [www.tuv.com/es](http://www.tuv.com/es). Se podrá informar al órgano de gobierno de TÜV Rheinland.

#### 4 Alcance del derecho de uso de certificados y sellos de certificación de sistemas

- 4.1 Si la certificación culmina con un resultado positivo, se emitirá el correspondiente certificado. Dicho certificado será válido por el período definido en el contrato o tal como se estipula en los términos y condiciones especiales incluidas en el presente documento.
- 4.2 Una vez emitido el certificado según se indica arriba en el artículo 4.1, se concederá al cliente el derecho de uso simple, no transferible y no exclusivo del sello de certificación acorde con la validez definida del certificado conforme a los artículos 4.3 a 4.24 abajo. Esto también se

- aplica a las referencias de la certificación en medios de comunicación, tales como documentos, folletos o materiales de publicidad
- 4.3** La autorización de uso del certificado, así como del sello de certificación emitidos por TÜV Rheinland se concede exclusivamente para el ámbito de negocio de la empresa mencionado en el alcance de aplicación del certificado. No se permite la utilización para alcances no mencionados en el mismo. Además, el cliente se hace responsable de asegurar que no se genere o motive la impresión de que la certificación implica una inspección oficial o un ensayo de producto.
- 4.4** Los sellos de certificación relativos a certificación de sistemas de gestión sólo pueden ser utilizados por el cliente y siempre asociado con el nombre de la empresa certificada (el que figura en su certificado) y de forma inseparable con la indicación de la norma de referencia y el número de certificado correspondiente de manera que forme con aquél un solo conjunto gráfico. Se hace entrega del sello de certificación en forma de archivo informático en los colores negro o azul (Pantone 300C). La empresa certificada sólo podrá reproducir el mismo en idéntica forma que la entregada y en los colores indicados o en blanco y negro. No obstante, las dimensiones de los sellos pueden ampliarse o reducirse para adaptarlos a las necesidades de la organización, siempre que se conserven las proporciones originales y que el número de certificado y la norma sean legibles. Para el uso de su ID Certipedia, las condiciones aplicables se encuentran en la página [www.tuv.com](http://www.tuv.com) (ver anexo 1 al final de este documento).
- 4.5** En el material de papelería (papel de cartas, facturas, salidas, etc.) se podrá usar el sello de certificación, incluso si no todas las actividades de la empresa están certificadas, con las siguientes limitaciones:
- 4.6** Podrá restringirse el uso del sello en el caso de que solamente una pequeña parte de las actividades de la empresa estén certificadas o en el caso de que solamente lo estén algunas localizaciones, sedes o departamentos de la empresa.
- 4.7** En el caso de ofertas, si no todas las actividades ofertadas se encuentran dentro del alcance de certificación deberá indicarse, mediante una marca, leyenda o cualquier otro medio, qué actividades están amparadas por la certificación.
- 4.8** En el caso de catálogos, si no todas las actividades están amparadas por la certificación, deberá hacerse clara distinción entre unas y otras.
- 4.9** En material publicitario de cualquier índole (anuncios de prensa y TV; material promocional tal como calendarios, agendas, etc.; anuncios en vallas publicitarias, autobuses; en vehículos de la empresa; etc.) se seguirán las siguientes reglas:
- 4.10** El anuncio debe hacer mención a la empresa certificada (tal y como aparece en su certificado). No podrá utilizarse el sello de certificación en anuncios donde sólo aparezcan los productos o marcas comerciales de la empresa sin que se mencione a ésta.
- 4.11** Solamente se podrá utilizar el sello asociado al alcance (actividades y sedes certificadas). Esto implica que las empresas que no dispongan de todas sus actividades y sedes certificadas no podrán hacer uso del sello a no ser que aclaren este hecho en el propio anuncio o que anuncien solamente las actividades certificadas.
- 4.12** Sobre productos no se puede utilizar en ningún caso. Tampoco podrá situarse, en el caso de empresas de servicio, sobre el producto objeto del servicio (p.e.: no podrá usarlo el mantenedor del ascensor sobre éste o la empresa de limpieza sobre el producto o instalación limpiada). Las empresas cuyo producto es un documento (certificado, plano, informe, etc.) tales como evaluadores de la conformidad, ingenierías, consultoras, auditoras, laboratorios, etc. no podrán incluirlo en dichos documentos.
- 4.13** El sello no podrá utilizarse en ningún caso sobre embalajes primarios. Se entiende por embalaje primario aquél diseñado para contener el producto o constituir una unidad de venta destinada al consumidor o usuario final, ya recubra al producto por entero o solo parcialmente, pero de tal forma que no pueda modificarse el contenido sin abrir o modificar dicho embalaje.
- 4.14** El sello podrá situarse sobre el embalaje secundario siempre que se cumpla el artículo anterior y que el alcance certificado ampare el sistema para la fabricación del producto embalado. Embalaje secundario es aquél diseñado para constituir una agrupación de embalajes primarios y que se utiliza únicamente con el fin de proteger a éstos y facilitar su manipulación.
- 4.15** Las empresas certificadas podrán hacer referencia a su condición de certificado usando la frase "(empresa) dispone de un sistema de (la calidad o gestión ambiental o gestión de la seguridad y salud en el trabajo) certificado de acuerdo a la norma (norma) por TÜV Rheinland Ibérica Inspection, Certification & Testing, S.A." en lugar de hacer uso del sello. Dicha frase podrá usarse en los casos anteriores, con las mismas restricciones que el sello. También podrá usarse sobre información que acompaña al producto de forma separada o fácilmente separable.
- 4.16** El cliente no está facultado para realizar modificación alguna en el certificado ni en el sello de certificación. En el supuesto de que sea voluntad del cliente modificar el certificado se deberá presentar la solicitud correspondiente. Eventualmente se deberá realizar una nueva auditoría.
- 4.17** El cliente está obligado a manifestar, en su presentación de publicidad y similares, que se trata de una certificación voluntaria, realizada sobre la base de un acuerdo conforme al derecho privado
- 4.18** El cliente no podrá ceder ni transmitir el derecho de uso del sello de certificación
- 4.19** El derecho de uso se extinguirá si el cliente no presenta un certificado válido, en particular, si el período de validez del certificado ha expirado o no se realizan las auditorías de seguimiento requeridas.
- 4.20** El derecho del cliente a usar el certificado o el sello de certificación terminará con efecto inmediato, sin que se requiera una rescisión, si el cliente usa el certificado y/o el sello de certificación en una forma que atenta contra las estipulaciones de los artículos 4.1 a 4.20 o de cualquier otra forma contraria a los términos de este contrato.
- 4.21** El derecho del cliente a usar el certificado o el sello de certificación terminará con efecto inmediato en caso de rescisión según el artículo 13.
- 4.22** Asimismo, el derecho de uso se extinguirá automáticamente en el caso de que se prohíba de conformidad con los reglamentos administrativos o por disposición judicial.
- 4.23** A la terminación del derecho de uso, el cliente estará obligado a devolver el certificado a TÜV Rheinland.
- 4.24** TÜV Rheinland se reserva el derecho a reclamar por daños y perjuicios en el caso de que se incumplan las estipulaciones contractuales.
- 4.25** La certificación no podrá utilizarse en una forma que perjudique la reputación de TÜV Rheinland.
- 4.26** Al cliente no le asistirá el derecho a hacer declaraciones sobre su certificación de producto que puedan ser consideradas como equívocas y no autorizadas por TÜV Rheinland.
- 4.27** Si es previsible que los requisitos de la certificación no pueden ser satisfechos la certificación puede ser suspendida de manera temporal. Durante ese tiempo no se permite al cliente hacer pública su condición de empresa certificada. El estado de empresa suspendida será identificado en el listado de organizaciones certificadas conforme al artículo 5.
- 4.28** Si no hay corrección de las causas que provocaron la suspensión dentro del plazo convenido la certificación será cancelada.
- 4.29** Se informa al cliente de que en caso de solicitar un certificado que no esté acreditado o que no se encuentre dentro del alcance de la acreditación de TÜV Rheinland, así como en el caso de que el informe o certificado emitido no incluya el sello de acreditación, el citado informe o certificado no podrá considerarse que garantiza el cumplimiento de los requisitos de acreditación correspondientes y, por tanto, dicho informe o certificado no será reconocido por la correspondiente Entidad de Acreditación como actividad acreditada, ni podrá beneficiarse de los Acuerdos Multilaterales firmados por cualesquiera Entidades de Acreditación para dicha actividad".

## 5 Listado de organizaciones certificadas

- 5.1** TÜV Rheinland mantiene un listado de organizaciones certificadas con información sobre sus alcances de aplicación.
- 5.2** Los certificados suspendidos acorde con el artículo 4.27 y los certificados cancelados acorde con los artículos 4.19 y 4.28, así como los certificados cancelados en caso de incumplimiento de los plazos requeridos para la realización de auditorías/servicios (p.e. realización de auditorías de seguimiento) se incorporarán a este listado.
- 5.3** A TÜV Rheinland le asistirá el derecho a poner a disposición, previa solicitud, el listado mencionado en el artículo 5.1.

## II Términos y condiciones especiales de certificación

Las condiciones indicadas aquí complementan las condiciones generales de certificación mencionadas en los "I Términos y condiciones generales para la certificación" y son válidas sólo para esquemas de certificación acreditados, es decir esquemas basados en normas nacionales o internacionales o códigos para los cuales TÜV Rheinland ha sido acreditada, aprobada o reconocida ("esquemas de certificación acreditados"). Para el propósito de estos términos y condiciones especiales de certificación, el término "entidad de acreditación" incluye también a otras entidades de autorización y reconocimiento y los términos "criterios de acreditación", "requisitos de acreditación" y "procedimientos de acreditación" se aplican también a estas entidades *mutatis mutandis*. Los esquemas de certificación acreditados se rigen por normas generales de acreditación internacionales y, si procede, por las respectivas guías de aplicación, normas específicas de acreditación para la norma a certificar y, en su caso, las respectivas guías de aplicación, las normas de certificación y, si procede, las respectivas guías de aplicación, así como los criterios específicos de acreditación de la entidad de acreditación en cada caso. Éstas, en particular, incluyen las siguientes:

- Normas internacionales generales de acreditación: p.e. ISO/IEC 17021, ISO 19011.
- Criterios específicos de acreditación establecidos por la entidad de acreditación correspondiente.

### 1 Condiciones generales para los esquemas de certificación acreditados

#### 1.1 Auditoría de certificación

- 1.1.1** La auditoría de certificación se realiza en dos etapas. La etapa 1 tiene como objetivo obtener una visión general del sistema de gestión y de su madurez (estado de implantación). A raíz de esa información, la etapa 2 de la auditoría puede ser realizada. En esta etapa se evalúa la implantación y el cumplimiento con el sistema de gestión.
- 1.1.2** Básicamente, la etapa 2 de la auditoría puede llevarse a cabo inmediatamente después de la etapa 1 de la auditoría. Si la etapa 1 de la auditoría revela, sin embargo, que la organización aún no está lista para la certificación, la etapa 2 de la auditoría no puede llevarse a cabo inmediatamente después de la finalización de la etapa 1 de la auditoría. En tal caso, el cliente debe tomar las medidas apropiadas para establecer las condiciones adecuadas para la certificación. Los gastos adicionales causados por esas circunstancias, tanto los del cliente como los de la entidad de certificación, incluidos los gastos de

- viaje, tiempos de viaje y tiempos de pérdida, correrán por cuenta del cliente.
- 1.1.3 El tiempo entre la etapa 1 de la auditoría y la etapa 2 no debe superar los 6 meses. En el caso de que pasen más de 6 meses entre las dos etapas de la auditoría, deberá repetirse la etapa 1. Los gastos adicionales causados por esas circunstancias, tanto los del cliente como los de la entidad de certificación, incluidos los gastos de viaje, tiempos de viaje y tiempos de pérdida, correrán por cuenta del cliente.
- 1.1.4 Para determinar el intervalo entre la etapa 1 de la auditoría y la etapa 2, se tendrán en cuenta tanto los requisitos del cliente como el tiempo necesario para corregir las posibles deficiencias. Normalmente, la mayoría del tiempo se dedicará a la etapa 2 de la auditoría.
- 1.1.5 La etapa 1 de la auditoría deberá realizarse en las instalaciones del cliente. En determinadas condiciones, la entidad de certificación podrá establecer la realización de esta etapa fuera de las instalaciones del cliente.
- 1.1.6 Si no se puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas luego de los **90 días** naturales desde el último día de la Etapa 2, se propondrá realizar al cliente una visita extraordinaria - con su coste adicional, según apartado "1. Requisitos generales"- y se recomienda que sea durante los **60 días** naturales siguientes a fin de verificar el cierre de las correcciones y acciones correctivas. Una vez realizada la visita, y si su resultado es satisfactorio, se procederá a la recomendación de la certificación.
- 1.1.7 Si en los 6 meses posteriores al último día de la auditoría de la etapa 2 no es posible verificar lo indicado en el apartado 1.1.6, se debe realizar otra auditoría de Etapa 2 antes de recomendar la certificación.
- 1.2 Auditorías de seguimiento**
- 1.2.1 Para mantener la validez del certificado, deberá realizarse al menos una vez al año auditorías de seguimiento en las instalaciones del cliente, con un intervalo máximo de 12 meses. La fecha de vencimiento se calcula contando 12 meses desde el último día de la auditoría de certificación (due date). Las auditorías de seguimiento pueden realizarse desde 3 meses antes de la fecha de vencimiento (due date) y como muy tarde en esa misma fecha.
- 1.2.2 Para cumplir con estos plazos, incluso en casos en los que se requiera un cambio de fechas a corto plazo, se recomienda planificar las auditorías de seguimiento de tal manera que se realicen al principio del periodo de tolerancia arriba indicado.
- 1.3 Auditoría de renovación de la certificación**
- 1.3.1 Para renovar la certificación para otros tres años, deberá realizarse una auditoría de renovación en las instalaciones del cliente antes de la fecha de vencimiento del certificado.
- 1.3.2 El procedimiento de la auditoría de renovación se corresponde con el procedimiento de la auditoría de certificación, y la necesidad y el alcance de la etapa 1 de la auditoría se determinan en función de los cambios en el sistema de gestión y de los resultados auditorías anteriores.
- 1.3.3 En el caso de que el resultado de la auditoría de renovación resulte satisfactorio, la vigencia del certificado se renovará para los siguientes tres años, a partir de la fecha de expiración del certificado anterior. La validez de la auditoría de renovación y la decisión positiva de renovación, deben haber sido tomadas antes de la fecha de caducidad.
- 1.3.4 En el caso de expiración de la certificación, se podrá restaurar la misma dentro de los 6 meses siguientes a la expiración, y se aplicará lo mencionado en el procedimiento de "Programación y supervisión de programación de auditorías" de TÜV Rheinland, que tendrá carácter público y se podrá consultar en la web [www.tuv.com/es](http://www.tuv.com/es).
- 1.4 Auditorías especiales mediante notificación a corto plazo**  
Se puede requerir una auditoría especial mediante notificación a corto plazo por los siguientes motivos:
- Como consecuencia de serias quejas o reclamaciones recibidas u otras circunstancias concernientes a la empresa certificada que ponen en duda la eficacia de su sistema de gestión certificado, las cuales no pueden resolverse por escrito o en el marco de la siguiente auditoría planificada (p.e. presunta violación de la ley por parte del cliente o de sus directivos)
  - Cambios en la organización del cliente que ponen en peligro la eficacia del sistema de gestión de tal manera que la organización deje de cumplir con los requisitos de la norma.
  - Como consecuencia de una suspensión de la certificación del cliente
- 1.5 Transferencia de certificados**
- 1.5.1 La transferencia de certificados sólo será aplicable a aquellos certificados cubiertos por una acreditación de un firmante del MLA (acuerdo multilateral) de EA (European Co-operation for Accreditation), PAC (Pacific Accreditation Cooperation), IAAC (Interamerican Accreditation Cooperation) ó firmantes del MLA de IAF (International Accreditation Forum).
- 1.5.2 Si la certificación existente es acreditada por un organismo que pertenece solamente a un MLA regional, la transferencia estará limitada a otras acreditaciones válidas dentro del acuerdo regional. Para aquellos certificados cubiertos por otras acreditaciones distintas a las anteriores, se procederá como un proceso de certificación nuevo.
- 1.5.3 La transferencia se realizará para aquellas actividades certificadas que están dentro del alcance de acreditación de TÜV Rheinland
- 1.5.4 El proceso de transferencia se lleva a cabo por medio de una visita (excepcionalmente este proceso podrá llevarse a cabo de forma documental y de forma justificada) en la que una persona competente de la entidad, verifica el cumplimiento de los requisitos.
- 1.5.5 La transferencia únicamente puede hacerse sobre un certificado vigente válido, pero en el caso de un certificado emitido por una entidad de certificación que ha dejado de desarrollar su actividad o a la que le ha sido retirada su acreditación, TÜV Rheinland podría, a su propio criterio, considerar este certificado para transferirlo de acuerdo a su procedimiento de transferencia.
- 1.5.6 Los certificados que han sido suspendidos o están en vías de suspensión o amenazados de ello no son aceptados para transferirse.
- 1.5.7 Las no conformidades pendientes deben estar cerradas, si es posible, con la entidad de certificación emisora, antes de la transferencia. En caso contrario, deberán ser cerradas por TÜV Rheinland.
- 1.5.8 Una vez verificada y conforme la información aportada se emite un nuevo certificado con fecha de validez de la fecha en la que se produce la transferencia, si bien se mantendrá la vigencia establecida en el certificado de origen.
- 1.5.9 Las transferencias de certificado implican que para los seguimientos y renovaciones se mantendrá el calendario conforme a la fecha de emisión del certificado inicial emitido por la entidad emisora original.
- 1.6 Certificaciones multiemplazamiento**
- 1.6.1 Las certificaciones multiemplazamiento pueden aplicarse en el caso de empresas con varios centros de producción o empresas con sucursales que sólo desempeñan funciones de delegaciones.
- 1.6.2 Para que las certificaciones multiemplazamiento sean posibles, deberán cumplirse las siguientes condiciones:
- Todos los emplazamientos deben tener un vínculo legal o contractual con la sede central.
  - Los productos/servicios de todos los emplazamientos deben ser esencialmente idénticos y producirse mediante los mismos métodos y procedimientos.
  - Se ha definido un sistema de gestión homogéneo válido para todos los centros de producción o sucursales, el cual está implantado y mantiene en todos ellos.
  - El control de todo el sistema de gestión se encuentra bajo una dirección centralizada ejercida por el representante de la dirección desde la central de la organización quien deberá disponer de la autorización para dar instrucciones relativas al sistema de gestión a todos los centros de producción o sucursales.
  - Se han realizado las auditorías internas y la revisión por la dirección de los centros de producción o sucursales.
  - Ciertas áreas realizan actividades de forma centralizada para todas las demás áreas: p.e diseño y desarrollo de productos y procesos, compras, recursos humanos, etc.
- 1.6.3 Aparte de los emplazamientos muestreados, debe realizarse todos los años la auditoría de la sede central.
- 1.6.4 Es con la sede central con la que se tiene el acuerdo legal de obligado cumplimiento para proporcionar las actividades de certificación.
- 1.6.5 El certificado incluirá el nombre y la dirección de la sede central de la organización.
- 1.6.6 Debe mantenernos informados a tiempo real de los cambios en los emplazamientos, es decir, debe informar sobre el cierre o deseo de ampliación de los emplazamientos asociados al sistema multi emplazamiento.
- 1.6.7 Debe informarnos con la suficiente antelación sobre los emplazamientos que quiere incluir en la certificación y cuales quedarán excluidos. Si no se produce dicha información se considerará mal uso de la marca.
- 1.6.8 Se retirará el certificado en su totalidad, si la oficina principal o alguno de los emplazamientos no cumplen los requisitos necesarios para el mantenimiento de la certificación.
- 1.7 Certificaciones en grupos de empresa**
- 1.7.1 El cliente es la persona física o jurídica con el que se firma el contrato de certificación, con capacidad legal para obligar a la organización cliente. La solicitud se realiza en nombre de la organización cliente y por tanto será ésta, y no el cliente con el que se firma el contrato, a la única a la que se haga referencia en el certificado.
- 1.7.2 Debe informarnos con la suficiente antelación sobre las empresas del grupo que quiere incluir en la certificación y cuales quedarán excluidas. Si no se produce dicha información se considerará mal uso de la marca.
- 1.7.3 Se retirará el certificado en su totalidad, si algunas de las empresas del grupo no cumplen los requisitos necesarios para el mantenimiento de la certificación.
- 2 Términos y condiciones específicas por norma para esquemas de certificación acreditados**
- A continuación, se indican los términos y condiciones aplicables para ciertos esquemas de certificación acreditados ofrecidos por TÜV Rheinland que se deben tener en cuenta, además de los términos y condiciones generales de certificación, y para la norma específica indicada en cada caso.
- 2.1 Condiciones complementarias para sistemas de gestión medioambiental según ISO 14001 y/o EMAS.**
- 2.1.1 Los siguientes términos y condiciones complementarias son de aplicación para la certificación de los sistemas de gestión ambiental según:



- ISO 14001 y EMAS (Eco Management Auditing Scheme).
- 2.1.2 Condiciones adicionales para ISO 14001 para la etapa 1 de la auditoría:  
Para la certificación inicial, la etapa 1 de la auditoría debe realizarse siempre en las instalaciones del cliente (in situ).  
Las únicas excepciones a esta condición, sólo son posibles si se cumplen los siguientes requisitos:  
el equipo auditor conoce al cliente y sus aspectos ambientales debido a otras auditorías anteriores, o  
el cliente ya dispone de un sistema de gestión certificado según ISO 14001 o EMAS, o  
la relevancia ambiental de la mayor parte de los emplazamientos del cliente se considera mayoritariamente baja o limitada  
Deben controlarse tanto la documentación vigente del sistema como el resumen de los aspectos ambientales y de los requisitos de legislación medioambiental del cliente (incluidas las licencias de legislación ambiental).
- 2.1.3 Para la verificación CE Nº 1221/2009 EMAS, el registro EMAS, de acuerdo con el Reglamento CE Nº 1221/2009 es un distintivo otorgado por la Comunidad Europea. TÜV Rheinland, por tanto, no concede una certificación, sino que entrega al cliente una declaración validada (2 copias) para que posteriormente él mismo la tramite a través del Órgano Competente de su correspondiente Comunidad Autónoma."
- 2.1.4 TÜV Rheinland tampoco concede derecho de uso de ningún logotipo. Las condiciones de uso del logotipo EMAS serán las definidas por el Órgano Competente de su correspondiente Comunidad Autónoma.
- 2.1.5 Si se identifican no conformidades graves, HTS pueden definir las sanciones contra el organismo de certificación que puede conducir a la cancelación del certificado, como sea el caso.
- ## 2.2 Condiciones complementarias según OHSAS 18001, ISO 45001 y SCC.
- 2.2.1 Estas condiciones complementarias son válidas para la certificación de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo según las siguientes normas reconocidas internacionalmente: OHSAS 18001 e ISO 45001, así como sistemas de gestión en las áreas de seguridad, salud y protección ambiental según:  
SCC (contratistas/empresas productoras)  
SCP (proveedores de servicios de personal)  
En el caso de certificaciones iniciales según OHSAS 18001 o ISO 45001, la etapa 1 de la auditoría deberá realizarse siempre en las instalaciones del cliente.
- 2.2.2 El cliente debe avisar sin demora a TÜV Rheinland de cualquier incidente grave o incumplimiento legal que haya implicado intervención judicial.
- 2.2.3 En los procesos de SCC, el cliente se compromete a permitir el acceso a las zonas de obras representativas a los auditores. Para este fin, la lista de zonas de obras debe entregarse al auditor tres semanas antes de la misma.
- 2.2.4 En los procesos de certificación SCP, el cliente se compromete a permitir el acceso a las zonas de obras o los proyectos representativos. Si el prestatario se niega a permitir el acceso a la empresa, a la zona de obras o al proyecto, la empresa de empleo temporal debe enviar a empleados temporales representativos a la sede central u otra sede del comitente para que el auditor pueda entrevistarlos en el contexto de la auditoría.
- 2.2.5 Los clientes certificados de acuerdo con SCC o SCP puede presentar una solicitud de uso de la marca SCC durante el período de sus certificados "de validez. El uso de la marca de certificación está sujeta a los requisitos establecidos en el art. 5 de la Términos y condiciones generales de contratación de TÜV Rheinland.
- ## 2.3 Términos y condiciones complementarias de otras organizaciones TÜV Rheinland.
- Para certificaciones de sistemas de gestión con acreditaciones de otras organizaciones TÜV Rheinland (p.e. SA 8000, IRIS), se aplican requisitos adicionales específicos de certificación.
- ## 2.4 Términos y condiciones complementarias para la certificación de servicios.
- 2.4.1 Es de aplicación el apartado 4 de los términos y condiciones generales contractuales para la prestación de servicios de TÜV Rheinland con la excepción de los apartados 4.4-4.14.
- 2.4.2 El sello de servicio certificado puede usarse sobre el mismo de acuerdo con lo establecido en el presente capítulo.
- 2.4.3 No está permitido el uso del sello en forma que pueda confundir al consumidor sobre el cumplimiento de requisitos reglamentarios cuya comprobación es responsabilidad de los poderes públicos.
- 2.4.4 No está permitido el uso del sello de servicios que no cumplan con los documentos normativos de referencia (es decir, las normas o especificaciones en las que se basa la certificación) o no se encuentren dentro del alcance de la certificación.
- 2.4.5 En caso de cancelación o suspensión temporal de la certificación la organización no podrá realizar declaraciones la certificación de servicio que podrían resultar engañosas, y está obligado a advertir a sus compradores actuales y potenciales sobre la situación de su certificación y no podrá utilizar la marca de certificación a partir de la fecha de notificación de la suspensión, durante el período que dure la suspensión.
- 2.4.6 En aquellos casos en los que se autorice el uso continuo del sello de servicios de un tipo que han sido evaluados, el organismo de certificación deberá auditar periódicamente los servicios certificados para confirmar que continúan siendo conformes con las normas.
- ## 2.5 Términos y condiciones complementarias para Directiva Ascensores.
- 2.5.1 Visitas al fabricante sin previo aviso.  
En el transcurso de dichas visitas el ON podrá realizar o hacer que se realicen pruebas con objeto de comprobar, en caso necesario, el buen funcionamiento del sistema de calidad.  
Entregará al fabricante un informe de la visita y, si se hubiese realizado una prueba, un informe de la misma.
- 2.5.1 Obligaciones por parte del cliente
- Acceso a las instalaciones.
  - Actuar de acuerdo con el sistema de calidad aprobado.
  - Las modificaciones del sistema de calidad
  - Modificación de la extensión de los elementos de la Norma
  - Modificaciones en los exámenes UE de diseño / UE de tipo
  - Informar al OC de cualquier cambio en el diseño del producto que pueda afectar o bien a la conformidad del producto con los requisitos esenciales o a las condiciones prescritas para el uso del producto.
- ## 2.6 Términos y condiciones específicas para Acreditación de Hospitales Agudos.
- El proceso de Acreditación de Hospitales Agudos en Cataluña está sujeto al cumplimiento del Decreto 5/2006 de 17 de enero, por el que se regula la acreditación de centros de atención hospitalaria aguda y el procedimiento de autorización de entidades evaluadoras.
- ## 2.7 Especificaciones aplicables a los servicios de certificación con arreglo a la Directiva 2014/33/EU.
- 2.7.1 En estos servicios, aplicarán al cliente las siguientes obligaciones: a) El cliente está obligado a cumplir con los requisitos de certificación, incluyendo la implementación de los cambios adecuados que comunique TÜV Rheinland; b) Si la certificación se aplica a la producción en curso, el producto certificado continuará cumpliendo con los requisitos del producto; c) El cliente deberá tomar las medidas necesarias para realizar la evaluación y vigilancia (si se requiere), incluyendo las disposiciones para examinar la documentación y los registros, y tener acceso al equipo, las ubicaciones, las áreas, el personal y los subcontratistas del cliente que sean pertinentes; investigar las quejas y la participación de observadores. d) El cliente deberá hacer declaraciones sobre la certificación coherentes con el alcance de la certificación; e) El cliente no podrá utilizar la certificación del producto de manera que ocasione mala reputación para TÜV Rheinland o que TÜV Rheinland pueda considerar engañosa o no autorizada; f) En caso de suspensión, retirada o finalización de la certificación, el cliente dejará de utilizarla en todo el material publicitario que contenga alguna referencia a ella y emprenderá las acciones exigidas por el esquema de certificación y cualquier otra medida que se requiera; g) En caso de que el cliente suministre copias de los documentos de certificación a otros, los documentos se deben reproducir en su totalidad o según lo especifique el esquema de certificación; h) Al hacer referencia a su certificación de producto en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad, el cliente cumplirá con los requisitos del organismo de certificación o los especificados por el esquema de certificación; i) El cliente cumple con todos los requisitos que pueda estipular el esquema de certificación con relación al uso de las marcas de conformidad y a la información relacionada con el producto; j) El cliente conservará un registro de todas las quejas conocidas con respecto al cumplimiento de los requisitos de la certificación y pondrá tales registros a disposición de TÜV Rheinland cuando se le solicite. Adicionalmente: (i) tomará las acciones adecuadas con respecto a tales quejas y a las deficiencias que se encuentren en los productos que afecten a la conformidad con los requisitos de certificación; (ii) documentará las acciones realizadas y lo pondrá a disposición de TÜV Rheinland si lo solicita; k) Informará a TÜV Rheinland sin retraso, acerca de los cambios que puedan afectar a su capacidad para cumplir con los requisitos de certificación (tales como, por ejemplo, su condición legal, comercial, de organización o de propiedad, organización y gestión, modificaciones en el producto o en el método de producción, direcciones de contacto y sitio de producción, cambios importantes en el sistema de gestión de calidad, etc.).
- 2.7.2 TÜV Rheinland mantendrá y pondrá a disposición según solicitud, la siguiente información: a) Información sobre los esquemas de certificación, incluyendo los procedimientos de evaluación, las reglas y procedimientos para otorgar, mantener, ampliar o reducir el alcance de la certificación, o para suspender, retirar o denegar la certificación; b) Descripción de los medios mediante los que obtiene apoyo financiero e información general sobre las tarifas cobradas a los solicitantes y clientes; c) Descripción de los derechos y deberes de solicitantes y clientes, que incluya requisitos, restricciones o limitaciones del uso del nombre de TÜV Rheinland y de la marca de certificación, y sobre la manera de hacer referencia a la certificación otorgada; d) Información sobre los procedimientos para el tratamiento de quejas y apelaciones.