

Términos y condiciones técnicas para los servicios de certificación

1. GENERAL

1.1 Para lograr y preservar la certificación, se requiere que los clientes de Bureau Veritas Certification (en adelante, BVC) desarrollen y mantengan 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, incluyendo, pero no limitado a:

- Normas de acreditación de la serie EN ISO/IEC 17021 y requisitos y orientaciones adicionales proporcionados por otras normas internacionales.
- Documentos obligatorios de la IAF aplicables
- Criterios específicos de los Organismos de Acreditación
- Términos y condiciones genéricas de BVC para los Servicios de Certificación
- Manual de uso de las Marcas y Logotipos de BVC

1.2 La certificación otorgada por BVC 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 BVC. 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 deberán defender, proteger e indemnizar a BVC 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 BVC estará autorizado a hacer copias de la información del cliente, según lo requiera la ISO/IEC 17021-1 o 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 de este Acuerdo, la entidad acreditada será:

- (a) Bureau Veritas Certification Holdings SAS UK Branch, para servicios bajo acreditación UKAS.
- (b) Bureau Veritas Certification Holdings SAS Italy Branch, para los servicios bajo acreditación ACCREDIA.
- (c) Bureau Veritas Certification Holdings SAS para servicios bajo acreditación ANAB y SAAS o reconocimiento UNIFE.
- (d) Bureau Veritas Argentina S.A. para los servicios bajo acreditación OAA.

La entidad acreditada será designada por el cliente. La entidad acreditada tiene derecho a hacer cumplir legalmente las actividades relevantes de certificación ante el Cliente.

2.2.2 El cliente deberá suministrar, a través de un Formulario de Aplicación, información detallada sobre el tamaño y alcance de sus operaciones que estarán sujetas a los Servicios.

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

2.2.4 Para los sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente y salud y seguridad en el trabajo, BVC determinará la duración de la auditoría en función de la información presentada por el cliente y los documentos obligatorios aplicables de IAF. La

justificación del cálculo puede ponerse a disposición del cliente.

2.2.5 Cuando se realiza una Oferta para múltiples sitios, esta se basará en la información suministrada por el Cliente e incluye los criterios de sitios múltiples de las reglas de acreditación de acuerdo con la última edición de las reglas relevantes del Organismo de Acreditación para cada esquema de certificación. Cuando cualquier información de auditoría posterior suministrada por el Cliente no sea 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 Ej. DIN EN ISO 17021, Reglas IATF, UNIFE, KBA y VDA. En la medida en que sea relevante, estos esquemas también se aplicarán a la relación entre las Partes en el sentido de que las medidas y códigos de conducta a los que está sujeta Bureau Veritas Certification de acuerdo con dicha regulación también deban aplicarse al Cliente.

2.3 EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN INICIAL

Los detalles de los Servicios que se proporcionarán deben acordarse entre el Cliente y BVC antes de que BVC comience dichos Servicios.

2.3.1 ETAPA 1 AUDITORÍA

(a) BVC realizará una revisión de preparación para determinar la preparación de la Etapa 2 de la auditoría (comprender los requisitos, recopilar información sobre el alcance del sistema de gestión, los procesos y la ubicación del Cliente, revisar la asignación de recursos para la Etapa 2, planificar la Etapa 2, evaluando el sistema de auditoría interna).

2.3.2 ETAPA 2 AUDITORÍA

(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 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, observación y oportunidades de mejora si se identificaran 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 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 DE LA ETAPA 2

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

(b) Si, con base en la información recopilada durante la Etapa 1 de la auditoría, BVC decide que la información requerida no se proporcionó y/o no se completó, esto puede resultar en una no conformidad importante en la Etapa 2 con respecto a la implementación efectiva del sistema de gestión.

(c) Cuando las auditorías de la Etapa 1 y 2 se planifican consecutivamente, 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) En caso de que se identifique una no conformidad mayor, BVC realiza una "visita de seguimiento especial", que se cobra según las tarifas actuales de BVC.

(b) Todas las tarifas para revisar las acciones propuestas por el Cliente para cerrar las no conformidades (mayores y menores) se cobran como reembolso de tiempos y gastos profesionales.

Términos y condiciones técnicas para los servicios de certificación

- 2.3.5 **EMISIÓN DEL CERTIFICADO DE APROBACIÓN E INFORMES**
- (a) BVC emitirá el Informe final siempre y cuando 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 totalmente 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 la (s) especificación (es) con las que el Cliente haya 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) BVC establece un programa de auditorías de vigilancia para registrar si la certificación del Cliente está siendo mantenida. El programa es continuo y se fija con el Cliente en el Acuerdo.
- (b) 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 en el 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, 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 acordadas entre el Cliente y el equipo de auditoría de BVC y completado), BVC 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**
- Se solicita al Cliente informar oportunamente a BVC sobre todo cambio significativo a sus productos o servicios que puedan afectar al o a los sistemas de gestión certificados o toda otra circunstancia que puede afectar a la vigencia de su certificación. Los cambios de sitio, sitios adicionales (inclusive temporales), [sitios virtuales](#), cambio de procesos, propiedad, alcance, cantidad de trabajadores, de gerencia, etc. se consideran como cambios que pueden afectar la vigencia de la certificación. BVC tomará las acciones correspondientes, tales como realizar una auditoría especial, una visita no anunciada o cambiar la certificación según las tarifas actuales. Es posible también realizar auditorías no anunciadas para investigar reclamos recibidos sobre el Cliente.
- 2.6 **MARCA DE CERTIFICACION Y ACREDITACIÓN**
- 2.6.1 El Cliente debe utilizar la marca de certificación según las instrucciones proporcionadas por BVC, considerando los requisitos de propiedad intelectual. Se prohíbe el uso de la marca del Organismo Acreditador.
- 2.6.2 BVC regula el uso de la marca de certificación mediante una política documentada disponible en la página Web de BVC donde se explica cómo exhibir y utilizar la marca de certificación y los logotipos asociados, los cuales se encuentran disponibles bajo solicitud y son comunicados a los clientes en el momento de la emisión de sus documentos de certificación. BVC auditará el uso de la marca de certificación o logotipo asociado por parte del Cliente en las visitas de seguimiento posteriores.
- 2.6.3 No debe haber ambigüedades en la marca o en el texto referente a lo que se certifica. No se debe utilizar la marca de certificación en un producto o en el empaque de un producto visto por el consumidor final o de ninguna otra manera que pueda interpretarse como .
- 2.7 **ACCESO AL ORGANISMO DE ACREDITACIÓN**
- 2.7.1 El Cliente otorgará acceso al Organismo Acreditador de BVC o al de sus representantes a cualquier parte de la auditoría o del proceso de seguimiento, con el fin de testificar al equipo auditor de BVC durante la realización de la auditoría al sistema de gestión, con el fin de determinar conformidad con los requisitos de las normas correspondientes. El Cliente no podrá rehusarse a dicha solicitud elevada por el Organismo Acreditador, su representante o BVC. No aceptar una testificación por parte del Organismo Acreditador debe justificarse y ser aceptado por Bureau Veritas y el Organismo Acreditador, lo cual podría resultar en el retiro de la certificación acreditada, en caso de que no se acepten las razones. El Cliente autoriza a BVC a divulgar información relevante al Organismo Acreditador.
- 2.8 **SUSPENSIÓN, RETIRO, 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 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 BVC. Si BVC 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 BVC 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 restaura la certificación luego del cierre satisfactorio de no conformidades y de la verificación por parte de BVC sobre el 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. El Cliente no debe reproducir ni hacer copias del Certificado de Aprobación ni de los Informes sin previo consentimiento por escrito de BVC. El Cliente ni ningún tercero está autorizado para reproducir ni copiar un Certificado de Aprobación ni los Informes para los cuales BVC no ha otorgado previo consentimiento por escrito.
- 3.2 El Certificado de Aprobación o los Informes son emitidos por BVC y están destinados para uso exclusivo del Cliente y no se publicarán, utilizarán para fines publicitarios, distribuirán, copiarán ni replicarán para distribución a ninguna otra persona ni entidad, ni se divulgarán de forma pública sin previo consentimiento escrito por parte de BVC. Sin perjuicio de lo anterior, se permite al Cliente utilizar el Certificado de Aprobación como prueba de certificación del sistema de gestión para terceros.
- 3.3. El Certificado de Aprobación o los Informes se entregan solo respecto a las instrucciones por escrito, documentos, información y muestras proporcionadas por el Cliente para BVC antes de la ejecución de los servicios. BVC no es responsable de ningún error, omisión o imprecisión en el Certificado de Aprobación ni en los Informes en la medida que el Cliente haya proporcionado a BVC información incorrecta o incompleta.
- 3.4. El Certificado de Aprobación o los Informes mostrarán los hallazgos de BVC durante la ejecución de los servicios solo y en relación con la información del Cliente puesta a disposición de BVC antes de la ejecución de los servicios. BVC no tendrá obligaciones respecto a la actualización del Certificado de Aprobación o de los Informes después de su emisión, salvo que se defina de otra forma en el Acuerdo o se acepte por escrito entre las Partes.

Términos y condiciones técnicas para los servicios de certificación

- 3.5. El Cliente (no BVC ni sus Filiales ni sus respectivos representantes) es el único responsable de ejercer su propio juicio independiente sobre el Certificado de Aprobación o los Informes, la información proporcionada por BVC y toda decisión o acción tomada por el Cliente o un tercero en base al Certificado de Aprobación o a los Informes entregados por BVC. BVC, sus Filiales ni sus respectivos responsables, auditores externos, expertos técnicos, trabajadores, representantes o asignados no garantizan la calidad, el resultado, la eficacia ni la pertinencia de ninguna decisión ni acción tomada por el Cliente en base al Certificado de Aprobación o a los Informes emitidos bajo el Acuerdo.
- 3.6. BVC no tiene ninguna obligación de referir ni informar hechos o circunstancias que se encuentran fuera del alcance de los Servicios y no acepta responsabilidades por no referir ni informar tales hechos o circunstancias.

4. APELACIONES, DISPUTAS Y QUEJAS

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