



Normas de ensayo, certificación, validación y verificación

Grupo TÜV SÜD

Ámbito de aplicación:

Estas normas de ensayo, certificación, validación y verificación (en lo sucesivo, «TCVVR») se aplican a todas las empresas del Grupo TÜV SÜD (en lo sucesivo denominadas individual o colectivamente «ETS» o «empresa de TÜV SÜD»).

Esto incluye, en particular, las siguientes ETS:

- TÜV SÜD Auto Service GmbH
- TÜV SÜD America Inc.
- TÜV SÜD Asia Ltd.
- TÜV SÜD BABT Unltd.
- TÜV SÜD Certification and Testing (China) Co., Ltd.
- TÜV SÜD Czech s.r.o.
- TÜV SÜD Danmark ApS
- TÜV SÜD Energietechnik GmbH Baden-Württemberg
- TÜV SÜD Hong Kong Ltd.
- TÜV SÜD Industrie Service GmbH
- TÜV SÜD Korea Ltd.
- TÜV SÜD (Malaysia) Sdn. Bhd
- TÜV SÜD Management Service GmbH
- TÜV SÜD Nederland B.V.
- TÜV SÜD Product Service GmbH
- TÜV SÜD PSB Philippines Inc.
- TÜV SÜD PSB Pte Ltd.
- TÜV SÜD Rail GmbH
- TÜV SÜD SFDK Laboratório de Análise de Produtos LTDA
- TÜV SÜD South Asia Pvt. Ltd.
- TÜV Technische Überwachung Hessen GmbH



Estas TCVVR (consulte www.tuvsud.com/tcr) en su versión de 1 de enero de 2024 sustituyen a la versión anterior de 1 de mayo de 2021. En la versión anterior, estas TCVVR se denominaban «TCR» o «Normas de ensayo y certificación». La nueva versión pasa a formar parte del contrato con el cliente*, de acuerdo con el apartado A-1.4, bien tras su aceptación (para nuevos contratos), bien tras la información del cambio por parte de la respectiva ETS (para contratos existentes). Durante la fase de transición, ambas versiones permanecerán disponibles y serán válidas en consecuencia.

Para la aplicación de estas TCVVR, rigen los términos y definiciones según el glosario.

Los términos y definiciones incluidos en el glosario están marcados con un asterisco (*) cuando aparecen por primera vez en las TCVVR para remitir al glosario.

Las TCVVR se aplican a:

- ensayos* y certificación* de productos, procesos, sistemas, servicios y personas (en lo sucesivo denominados «objetos de evaluación de la conformidad»* u «objetos de certificación»*);
- auditoría* y certificación* de sistemas de gestión;
- validación* y verificación* de información (en adelante, denominadas «declaraciones»).

Los organismos de evaluación de la conformidad*, como los organismos de certificación*, los laboratorios de ensayos*, los organismos de inspección o los organismos de validación/verificación* también se denominan en lo sucesivo «CAB».

Las inspecciones* —como evaluaciones de conformidad*— que vayan más allá de las actividades de evaluación en el contexto de la certificación están excluidas del alcance.

En caso de que un cliente haya celebrado varios contratos para obtener un certificado* o una certificación de conformidad* (por ejemplo, partes contratantes independientes a las que estén afiliados contractualmente los organismos de certificación pertinentes para el contrato de servicios y el contrato de certificación), prevalecerán, en caso de conflicto, las disposiciones más específicas para el pedido concreto.

Estas TCVVR se regirán por la legislación aplicable en el domicilio social del CAB correspondiente al servicio respectivo en la ETS respectiva.

En la medida en que estas TCVVR estén disponibles en varios idiomas, en caso de inconsistencias o contradicciones entre las versiones lingüísticas, prevalecerá la versión en alemán. Si la versión en alemán no está disponible, prevalecerá la versión en inglés.

Estas TCVVR comprenden varios módulos, donde el módulo A se aplica generalmente a todas las ETS. Los módulos restantes se aplican según proceda y pueden complementar, sustituir o indicar que no son aplicables las disposiciones de otros módulos. Los módulos B1/B2/B3/B4 complementan el módulo A. Los módulos A y B se completan, modifican o sustituyen por el módulo C correspondiente.

La versión completa de estas TCVVR abarca los módulos A, B1 a B4 y C1 a C7.

En cuanto a los módulos C, cualquier referencia al organismo de certificación o a la ETS se entenderán como referencias al correspondiente organismo de certificación. En caso de conflictos entre el módulo C respectivo y otras disposiciones de estas TCVVR, prevalecerá el módulo C.



Índice		Página
Módulo A	Términos y condiciones generales	4
Módulo B1	Términos y condiciones especiales para el ensayo y la certificación de productos	17
Módulo B2	Términos y condiciones especiales para la auditoría y certificación del sistema de gestión	21
Módulo C2	Términos y condiciones especiales para los servicios de TÜV SÜD Management Service GmbH (TÜV SÜD MS)	27



Módulo A Términos y condiciones generales

A-1. Términos y condiciones generales

A-1.1 Estas TCVVR se aplican a los procedimientos de ensayo, certificación, validación, verificación y evaluación de la conformidad de la UE realizados por una ETS.

El cliente sabe que para garantizar la independencia e imparcialidad, la ETS no puede combinar las evaluaciones de conformidad contractuales con la consultoría en relación con el objeto de la evaluación de conformidad*.

El cliente notificará inmediatamente al CAB cualquier consultoría recibida que haya sido proporcionada por la ETS o las empresas/organismos afiliados.

Cualquier riesgo que ponga en peligro su imparcialidad e independencia por motivos de consultoría dará derecho a la ETS a rescindir este contrato por causa justificada de conformidad con el apartado A-1.5 II.

A-1.2 De acuerdo con el código de conducta de la ETS, la ETS se reserva el derecho de rechazar las solicitudes de evaluaciones de conformidad caso por caso, especialmente si existe un conflicto con los requisitos legales, la marca TÜV SÜD, los estándares de calidad de la ETS o la imagen corporativa.

A-1.3 Antes de realizar un pedido, el cliente proporcionará a la ETS el nombre y los resultados de cualquier otra organización que haya sometido a ensayo, auditado, validado, verificado o certificado el mismo objeto de evaluación de conformidad basado en un pedido similar o idéntico en el pasado o que esté actualmente en curso.

A-1.4 Con cada pedido, el cliente acepta la versión actual respectiva de estas TCVVR como parte integrante del contrato. Las relaciones contractuales existentes están sujetas a la versión válida respectiva de las TCVVR.

La ETS se reserva el derecho de realizar cambios en las TCVVR en cualquier momento con efecto para el futuro y se compromete a informar al cliente sobre dichos cambios. En este caso, el cliente tiene un derecho especial de rescisión, que deberá ejercerse por escrito* en un plazo de seis (6) semanas a partir de la recepción de la notificación del cambio. Si se ejerce el derecho especial de rescisión, la relación contractual con la ETS respectiva se extinguirá con efecto al final del mes siguiente. De lo contrario, la relación contractual continuará con las condiciones modificadas. La ETS notificará al cliente en su comunicación sobre las modificaciones de las TCVVR las consecuencias de su ausencia de respuesta.

Las versiones actualmente válidas de estas TCVVR están disponibles en el CAB-ETS correspondiente o se proporcionarán de forma gratuita si se solicitan.



A-1.5 Cualquier certificado y certificación de conformidad está sujeto a la existencia de un contrato o pedido válido que cubra la realización de la respectiva evaluación de conformidad.

El contrato o el pedido pueden rescindirse total o parcialmente por el cliente o la ETS de la siguiente manera, a menos que los términos y condiciones especiales subyacentes estipulen otros plazos de preaviso:

I. En caso de **rescisión sin causa**:

- a) para certificaciones de sistemas de gestión:
con tres (3) meses de antelación a la próxima auditoría de certificación programada*;
- b) para certificaciones de sistema:
de acuerdo con las directivas y reglamentos de la UE, la cláusula A-1.5 I. a) se aplica de manera similar a la ETS;
- c) para las certificaciones de productos, incluidas las certificaciones de procesos y servicios: con dos (2) meses de antelación antes del final del año natural correspondiente;
- d) para certificaciones de personas:
con dos (2) meses de antelación antes del final del año natural correspondiente;
- e) para validaciones y verificaciones:
con dos (2) meses de antelación antes de la finalización de las actividades de validación/verificación.

II. En caso de **rescisión por causa justificada**.

A-1.6 El cliente deberá cumplir con los requisitos del programa pertinente* y tomar todas las medidas necesarias para realizar la evaluación de la conformidad; en particular, para la revisión de los documentos, el acceso a todos los procesos, áreas, registros y personal pertinentes, y para alojar a los observadores. Si en el programa se especifican actividades de evaluación de la conformidad sin anunciar*, el cliente tomará las medidas necesarias.

A-1.7 El cliente cooperará con la ETS de manera oportuna y en la medida en que sea necesario (por ejemplo, adoptando medidas relacionadas con las no conformidades, con la aportación de documentos, proporcionando información y muestras de ensayo, alojando a los auditores).

El cliente se asegurará de que la ETS y, en caso necesario, el personal de los organismos autorizados (como las autoridades públicas, los organismos de acreditación* o los propietarios del programa durante las auditorías con testigos o las auditorías de integridad) puedan auditar o inspeccionar tanto los centros de fabricación y explotación del cliente como los de los subcontratistas clave identificados por el cliente (como los proveedores clave*, los almacenes de los representantes autorizados, los importadores) durante el horario laboral ordinario, incluso sin previo aviso, a expensas del cliente. La ETS también tendrá derecho a tomar muestras aleatorias, a expensas del cliente, en la medida en que sea necesario para la auditoría o inspección.



- A-1.8 Cuando las actividades *in situ* (por ejemplo, auditorías o inspecciones) llevadas a cabo por personal de la ETS requieran equipo de protección personal, la ETS y el cliente deberán convenir su entrega antes de su visita.
- Además, el cliente se asegurará de que se observen *in situ* las precauciones de seguridad necesarias (en particular en lo que respecta a la seguridad laboral y operativa) para garantizar que el personal de la ETS pueda trabajar de forma segura. De lo contrario, la ETS podrá interrumpir la actividad *in situ*, a expensas del cliente, y quedará eximida de su obligación de realizar la auditoría hasta que se garanticen las condiciones adecuadas.
- A-1.9 En la medida en que lo permita el programa respectivo, la ETS podrá realizar actividades de evaluación de la conformidad, como auditorías, total o parcialmente de forma remota utilizando las tecnologías de la información y la comunicación adecuadas.
- A-1.10 El CAB de la ETS en cuestión revisa los resultados del personal que participa en las actividades de evaluación de la conformidad.
- El CAB decide sobre la concesión del certificado o la expedición de la certificación de conformidad y se ocupa de cualquier desacuerdo, reclamación* o recurso* relativos a la evaluación de la conformidad.
- Las reclamaciones y los recursos se dirigirán directamente al CAB respectivo de la ETS. Los CAB tienen procesos documentados para tramitar las reclamaciones y los recursos.
- La descripción de los procesos relevantes es pública.
- Los costes derivados de dicho proceso para tramitar una reclamación o un recurso pueden correr a cargo del cliente en la medida en que excedan de la cuantía habitual.
- A-1.11 Las declaraciones de conformidad* (en particular los certificados y las declaraciones de validación o verificación) solo se expiden cuando se reúnen todos los requisitos técnicos y financieros relativos a la evaluación de la conformidad.
- A-1.12 Los certificados y certificaciones de conformidad se refieren siempre a la versión de los documentos normativos* aplicables en el momento de su emisión, salvo que se indique lo contrario.
- El cliente siempre hará referencia a las declaraciones de conformidad emitidas con los certificados o certificaciones de conformidad completos (es decir, incluidos los anexos pertinentes, los alcances especificados u otras referencias).
- Si el cliente pone a disposición de terceros certificados o certificaciones de conformidad o copias de los mismos, los documentos se reproducirán en su totalidad o según lo especificado en el programa.
- Una declaración de conformidad puede emitirse en papel o en formato digital.
- El cliente deberá hacer referencia en todo momento a los anexos pertinentes del certificado o la certificación de conformidad.



Ni el certificado —ni ninguno de sus duplicados— podrá transferirse y seguirá siendo propiedad de la ETS.

El propietario de una declaración de validación/verificación siempre hará referencia a la información publicada con la declaración (por ejemplo, el alcance y los programas aplicados, los límites del sistema, los usuarios previstos, el nivel de garantía, las conclusiones y los comentarios). La declaración de validación/verificación, incluidos los duplicados, refleja únicamente la situación en el momento en que se emite y no es transferible.

Los certificados y las certificaciones de conformidad no dan derecho al titular o propietario a utilizar una marca de conformidad de TÜV SÜD*, a menos que se indique lo contrario en el certificado o la certificación de conformidad o que el programa de certificación especifique lo contrario.

El uso de una marca de conformidad y el marcado CE* en relación con el número del organismo notificado* solo está permitido cuando el uso esté avalado por un certificado o una certificación de conformidad válidos.

- A-1.13 En caso de caducidad*, retirada* o revocación* de un certificado, independientemente del motivo, el contrato o pedido de certificación subyacente de este certificado también caducará automáticamente sin necesidad de una rescisión específica aparte. Esto no se aplica si las partes contratantes han acordado la continuación de la relación contractual antes de la rescisión automática*. Sin embargo, esto no afecta a un certificado rescindido.
- A-1.14 La rescisión no afectará a las reclamaciones existentes contra el cliente, es decir, los importes pendientes de pago. Se pueden reclamar los costes y gastos de la próxima inspección del objeto de certificación en los que ya se haya incurrido.
- A-1.15 Los requisitos de estas TCVVR se aplicarán durante la vigencia del contrato o pedido para la realización de las respectivas actividades de certificación o validación/verificación y durante los tres (3) años siguientes (periodo de gracia). Si solo se rescinde una parte del contrato o del pedido, el periodo de gracia se aplicará también a la parte rescindida.
- A-1.16 En el supuesto de que cualquier disposición individual de estas TCVVR o cualquier parte de cualquier disposición sea o llegue a ser nula o inaplicable, la validez de las TCVVR restantes no se verá afectada. En este caso, la disposición nula o inválida deberá sustituirse por otra que más se aproxime al sentido, al espíritu y al objeto de la disposición nula o inválida.



A-2. Rescisión, reducción o suspensión de los certificados y certificaciones de conformidad

A-2.1 Normas generales aplicables a los certificados y certificaciones de conformidad

A-2.1.1 Retirada

La ETS también puede retirar un certificado o certificación de conformidad a petición del cliente.

A-2.1.2 Revocación

La ETS puede revocar un certificado o una certificación de conformidad si el cliente incumple de forma significativa una obligación esencial y los documentos normativos pertinentes estipulan la revocación, o si la autoridad competente, el organismo de acreditación o el propietario del programa de certificación presentan la correspondiente solicitud.

A-2.1.3 Reducción y suspensión

Además, la ETS puede reducir el plazo de validez de los certificados o las certificaciones de conformidad (es decir, acortar su validez), limitarlos técnicamente o suspenderlos temporalmente por las razones indicadas en los apartados A-2.2.2 y A-2.3. Como medida provisional de protección, la suspensión* también puede combinarse ya con la solicitud conforme a los apartados A-2.2.2.1 o A-2.3.1, siempre que sea proporcionada.

A-2.1.4 Costes y gastos

La ETS también puede cobrar los costes y gastos en los que se incurra en relación con la rescisión*, reducción* o suspensión y que sean imputables al cliente, incluidos los cobrados a la ETS por organismos autorizados (como autoridades públicas, organismos de acreditación o propietarios de programas).

A-2.1.5 Otras consecuencias

El CAB de la ETS respectiva podrá publicar la rescisión, reducción o suspensión de un certificado o una certificación de conformidad.

Un certificado o una certificación de conformidad rescindidos se cancelará, destruirá o devolverá inmediatamente, a discreción del CAB.

No se podrá seguir publicitando ni utilizando de ningún otro modo el certificado o la certificación de conformidad ni las marcas de conformidad.

La ETS no será responsable de las desventajas en las que incurran el cliente o terceros como resultado de la rescisión, reducción o suspensión legales.



A-2.2 Normas especiales aplicables a los certificados

A-2.2.1 Periodo de validez

Un certificado deja de ser válido cuando:

- su periodo de validez designado ha expirado;
- el certificado principal subyacente se ha rescindido.

A-2.2.2 Retirada

La ETS puede retirar un certificado con efecto para el futuro si existe una razón importante que haga que sea inaceptable que la ETS continúe, incluso teniendo en cuenta las preocupaciones legítimas del cliente.

A-2.2.2.1 Se considerará que existe una razón importante, en particular, si el cliente incumple de una manera significativa el contrato, estas TCVVR y los documentos normativos aplicables conexos y no subsana el incumplimiento, a pesar de la recepción de una solicitud correspondiente con un plazo de subsanación adecuado y la amenaza simultánea de retirada.

Se considerará que tal incumplimiento se ha producido, en particular, si:

- a) los requisitos de certificación no se cumplen o han dejado de cumplirse, en particular, pero no exclusivamente, si:
 - el cliente proporciona información incorrecta a la ETS u oculta datos importantes relevantes para la certificación;
 - las características pertinentes para la certificación no corresponden o ya no corresponden a la muestra certificada;
 - los usuarios, operadores o terceros están expuestos a riesgos importantes, o el objeto de certificación debe retirarse del mercado por orden de una autoridad pública;
 - cambian los requisitos subyacentes al certificado (por ejemplo, los requisitos especificados por los documentos normativos aplicables, debido al desarrollo de la tecnología, por una autoridad pública, un organismo de acreditación o el propietario del programa) y el cliente no demuestra en un plazo determinado, mediante nuevos ensayos o auditorías, que el objeto de certificación cumple los nuevos requisitos.
- b) la base contractual para el uso del certificado deja de existir (por ejemplo, porque el cliente interrumpe permanentemente sus operaciones comerciales sin tener un sucesor legal);
- c) se han incumplido los requisitos o condiciones especificados, si el certificado se expidió en virtud de los mismos;



- d) el cliente no presta la colaboración necesaria (como medidas correctivas en relación con las no conformidades, facilitación de documentos e información, autorización de auditorías, etc.) de ninguna manera, o de manera oportuna, o lo hace de manera insuficiente; si, por ejemplo:
- no es posible realizar ensayos o auditorías de instalaciones o productos;
 - los productos o documentos no están disponibles dentro del periodo especificado.
- e) el cliente provoca o tolera el uso indebido, engañoso o de otro modo inapropiado de los certificados, marcas de certificación, certificaciones de conformidad o informes de resultados de la ETS;
- f) se conocen acusaciones graves contra el cliente que son relevantes para la certificación y el cliente no puede refutar las acusaciones de forma satisfactoria para la ETS en un plazo razonable;
- g) el cliente no cumple con las reclamaciones de pago adeudadas dentro del periodo establecido a pesar de recibir un recordatorio.

A-2.2.2.2 También se considerará que existe una razón importante si el uso posterior de un certificado o de una marca de certificación relacionada ya no está permitido legalmente o, a discreción razonable de la ETS, ya no está justificado con respecto a su valor informativo en el mercado. En este caso, la ETS deberá proporcionar una alternativa adecuada o indemnizar al cliente por los daños y perjuicios que se demuestre que la ETS le ha causado. Alternativamente, se aplicarán las disposiciones del apartado A-2.2.2.1, y no se verán afectadas por esta cláusula.

A-2.3 Normas especiales para las certificaciones de conformidad, incluidas las declaraciones de validación/verificación

Si después de la fecha de emisión se descubren nuevos hechos o información que requieran la revisión, retirada o revocación de la certificación de conformidad (por ejemplo, la declaración de verificación), la certificación de conformidad emitida no será válida.

La ETS puede revocar una certificación de conformidad si existe una razón importante que haga que no sea razonable que la ETS continúe, incluso teniendo en cuenta las preocupaciones legítimas del cliente.

A-2.3.1 Se considerará que existe una razón importante, en particular, si el cliente incumple de una manera significativa el contrato, estas TCVVR y los documentos normativos aplicables conexos y no subsana el incumplimiento, a pesar de la recepción de una solicitud correspondiente con un plazo de subsanación adecuado y la amenaza simultánea de revocación.



Se considerará que tal incumplimiento se ha producido, en particular, si:

- a) no se cumplen los requisitos para la evaluación de la conformidad (por ejemplo, inspección o verificación), en particular, pero no exclusivamente, si:
 - el cliente ha proporcionado información incorrecta a la ETS o ha ocultado datos importantes relevantes para la evaluación de la conformidad;
 - los usuarios, las personas afectadas o terceros están expuestos a riesgos considerables.
- b) se han incumplido los requisitos o condiciones especificados, si la certificación de conformidad se expidió en virtud de los mismos;
- c) el cliente provoca o tolera el uso indebido, engañoso o de otro modo inapropiado de las certificaciones de conformidad, las marcas de conformidad o los informes de resultados de la ETS;
- d) se conocen acusaciones graves contra el cliente que son relevantes para la certificación de conformidad y el cliente no puede refutar las acusaciones de forma satisfactoria para la ETS en un plazo razonable;
- e) el cliente no cumple con las reclamaciones de pago adeudadas dentro del periodo establecido a pesar de recibir un recordatorio.

A-2.3.2 También se considerará que existe una razón importante si el uso posterior de una certificación de conformidad o de una marca de conformidad relacionada ya no está permitido legalmente o, a discreción razonable de la ETS, ya no está justificado con respecto a su valor informativo en el mercado. En este caso, la ETS deberá proporcionar una alternativa adecuada o indemnizar al cliente por los daños y perjuicios que se demuestre que la ETS le ha causado. Alternativamente, se aplicarán las disposiciones del apartado A-2.3.1, y no se verán afectadas por esta cláusula.

A-3. Uso de certificados y marcas de certificación, uso de certificaciones de conformidad y marcas de conformidad distintas de las marcas de certificación

A-3.1 Uso de certificados y marcas de certificación

A-3.1.1 Concesión de derechos de uso

Durante la validez de un certificado, el cliente podrá utilizarlo en transacciones comerciales de acuerdo con estas TCVVR. Si el programa de certificación respectivo prevé la emisión de una marca de certificación, también se concederá al cliente el derecho no exclusivo —limitado en el tiempo a la validez del certificado subyacente— de utilizar la marca en transacciones comerciales y, en particular, con fines publicitarios. Al hacerlo, solo se puede usar la marca relacionada con la certificación respectiva. El derecho de uso expira al terminar el certificado subyacente.



A-3.1.2 Condiciones de uso

- A-3.1.2.1 En el caso de certificaciones que no representen una obligación legal, en la publicidad se deberá hacer referencia al carácter voluntario de la certificación, a los requisitos del programa de certificación y a la base normativa o al propietario del programa de certificación.
- A-3.1.2.2 Los certificados y las marcas de certificación no se utilizarán indebidamente ni de manera engañosa o de otra manera que pueda poner en peligro la confianza del público en los certificados y las marcas de certificación de la ETS. El papel de la ETS como tercera parte independiente no se verá comprometido por el uso y la presentación visual de las marcas de certificación.
- A-3.1.2.3 Un certificado o una marca de certificación solo pueden usarse para publicitar el objeto específico de la certificación.
No se podrá transmitir la impresión de que la certificación se aplica a objetos que estén fuera del alcance del certificado.
- A-3.1.2.4 La publicidad relacionada con el producto portador de una marca de certificación no está permitida si solo se ha emitido un certificado relativo al sistema de gestión o una certificación de conformidad.
- A-3.1.2.5 Si los certificados o las marcas de certificación solo se refieren a aspectos específicos de un objeto de certificación, la publicidad no podrá dar a entender que el objeto de certificación ha sido certificado en su totalidad.
- A-3.1.2.6 El cliente es completamente responsable del uso permitido y de la licitud de cualquier declaración relativa al certificado o marca emitidos para un objeto de certificación. Esto también se aplica —en particular en el ámbito de las certificaciones de productos— al uso correcto por parte de los clientes del cliente, siempre que este uso esté permitido.
- A-3.1.2.7 Al hacer publicidad con certificados y marcas de certificación, se aconseja al cliente que garantice la transparencia, de modo que el público destinatario esté informado de forma clara y suficiente sobre la naturaleza de los servicios de la ETS subyacentes a los certificados y las marcas de certificación.

A-3.2 Uso de certificaciones de conformidad y marcas de conformidad distintas de las marcas de certificación

A-3.2.1 Concesión de derechos de uso

Tras la emisión de una certificación de conformidad, el cliente podrá utilizarla en transacciones comerciales de conformidad con estas TCVVR. Si el programa respectivo prevé la emisión de una marca de conformidad, también se concederá al cliente el derecho no exclusivo a utilizar la marca en transacciones comerciales y, en particular, con fines publicitarios de conformidad con estas TCVVR durante un periodo máximo de un (1) año tras la emisión de la certificación de conformidad asociada. En este contexto, solo se puede utilizar la marca de conformidad asociada a la correspondiente certificación de conformidad.



A-3.2.2 Condiciones de uso

A-3.2.2.1 En el caso de evaluaciones de la conformidad que no representen una obligación legal, en la publicidad se deberá hacer referencia al carácter voluntario de la evaluación de la conformidad, a los requisitos del programa de evaluación de la conformidad y a la base normativa o al propietario del programa.

A-3.2.2.2 Las certificaciones de conformidad y las marcas de conformidad no se utilizarán indebidamente ni de manera engañosa o de otra manera que pueda poner en peligro la confianza del público en las certificaciones de conformidad y las marcas de conformidad de la ETS. El papel de la ETS como tercera parte independiente no se verá comprometido por el uso y la presentación visual de las marcas de conformidad.

A-3.2.2.3 Una certificación de conformidad o una marca de conformidad solo pueden usarse para publicitar el objeto específico de la evaluación de la conformidad.

No se podrá transmitir la impresión de que la declaración de conformidad se aplica a objetos que estén fuera del alcance de la certificación de conformidad.

A-3.2.2.4 Si las certificaciones de conformidad o las marcas de conformidad solo se refieren a aspectos específicos de un objeto de evaluación de la conformidad, la publicidad no podrá dar a entender que el objeto de la evaluación de la conformidad ha sido evaluado en su totalidad.

A-3.2.2.5 El cliente de evaluación de la conformidad es completamente responsable del uso permitido y la licitud de cualquier declaración relativa a la certificación de conformidad o la marca emitida para un objeto de evaluación de la conformidad. Esto también se aplica al uso correcto por parte de los clientes del cliente, siempre que este uso esté permitido.

A-3.2.2.6 Al hacer publicidad con certificaciones de conformidad y marcas de conformidad, se aconseja al cliente que garantice la transparencia, de modo que el público destinatario esté informado de forma clara y suficiente sobre la naturaleza de los servicios de la ETS subyacentes a las certificaciones de conformidad y las marcas de conformidad.

A-3.3 Uso de informes de resultados, incluidos informes de ensayos

El cliente no podrá utilizar con fines publicitarios ni reproducir total o parcialmente los resultados de las actividades de evaluación de la conformidad (como los informes de ensayo* o los informes de auditoría) que no se hayan emitido en forma de certificado o certificación de conformidad. No está permitido hacer referencia a informes de resultados o nombres de ETS con fines promocionales.

Se exceptúan los casos en que el CAB responsable de la ETS lo haya aprobado expresamente por adelantado por escrito*, o la respectiva evaluación de la conformidad prevea el uso del informe, o se exija su divulgación debido a requisitos legales, reglamentarios o de acreditación.



Si los informes de los resultados de las actividades de evaluación de la conformidad se utilizan con fines publicitarios con la aprobación de la ETS, el cliente no adjuntará a los informes ninguna declaración o interpretación que vaya más allá de su contenido real, en particular ninguna declaración o interpretación falsa o engañosa que pueda poner en duda la neutralidad de TÜV SÜD. El cliente se asegurará en todo momento de que los resultados de la ETS se reproduzcan correctamente y sin distorsiones.

Esto se aplica en particular a todas las actividades de comunicación, anuncios, comunicados, documentos de venta, etc., en medios digitales, audiovisuales o impresos iniciados por el cliente.

Si los informes de resultados de la ETS pueden utilizarse según lo establecido anteriormente, su redacción deberá mantenerse inalterada y completa, y deberá indicarse su fecha de elaboración.

Sin embargo, en ningún caso se utilizarán los informes de resultados de la ETS para afirmar o dar a entender que la ETS recomienda específicamente a un cliente o su producto o sistema.

A-3.4 Consecuencias del uso no autorizado

Si se presentan reclamaciones contra la ETS o el CAB respectivo por parte de terceros debido al uso del certificado, la certificación de conformidad o la marca de conformidad por parte del cliente de forma contraria a lo estipulado en el contrato, el cliente estará obligado a indemnizar a la ETS o al CAB por todas las reclamaciones de terceros tras el primer requerimiento. Lo mismo se aplicará si se presentan reclamaciones contra la ETS o el CAB por parte de terceros como resultado de declaraciones publicitarias realizadas por el cliente.

A-3.5 Especificaciones para la presentación de marcas de certificación y otras marcas de conformidad

- A-3.5.1 El cliente solo podrá utilizar la marca y en ningún caso podrá utilizar el logotipo de TÜV SÜD («octágono de TÜV SÜD»; véase el encabezado) ni el eslogan del Grupo TÜV SÜD (en la actualidad: «Add value. Inspire trust» [«Más valor. Más confianza» en español]).
- A-3.5.2 Ni el contenido ni el diseño de la marca de conformidad proporcionados por la ETS se pueden modificar. Dicha marca deberá ser reconocible como tal, y su tamaño será visiblemente menor que el de la empresa del cliente. La información incluida en la marca debe ser claramente legible aunque la marca sea de tamaño reducido.
- A-3.5.3 La marca de conformidad debe mostrarse de forma independiente y no asociarse con ningún otro elemento (por ejemplo, el logotipo de la empresa del cliente, eslogan o gráficos). En concreto, no se debe dar la impresión de que el cliente o sus empleados son miembros del Grupo TÜV SÜD o que la marca es el logotipo o la marca comercial del cliente.
- A-3.5.4 Si la ETS cambia el diseño de una marca de conformidad, el cliente está obligado a utilizar exclusivamente la nueva versión de la marca de conformidad. A menos que la ETS haya fijado otro plazo para el cambio y lo haya comunicado al cliente por escrito, el cambio a la nueva versión de una marca de conformidad deberá efectuarse en un plazo máximo de seis (6) meses.



A-3.6 Obligaciones de información antes de las publicaciones en los medios

Si el cliente tiene previsto mencionar a la ETS o un servicio de la ETS en un comunicado de prensa, en artículos profesionales o en publicaciones en las redes sociales, se deberá informar de ello a tiempo a la oficina de prensa de TÜV SÜD AG (presse@tuvsud.com).

Además, deberá obtenerse el consentimiento por escrito de la ETS antes de la publicación.

A-4. Publicación de certificados, certificaciones de conformidad y marcas de conformidad

Para informar a los consumidores o si así lo exige el programa o los documentos normativos pertinentes, la ETS puede publicar la información obligatoria, como los nombres de los titulares de certificados o clientes de validación/verificación y también de los objetos certificados y las reclamaciones validadas/verificadas. La ETS puede conceder a los organismos autorizados (como autoridades públicas, organismos de acreditación o propietarios de programas) acceso directo a la documentación pertinente en cualquier momento.

Cualquier otra información sobre los clientes y los objetos de certificación o validación/verificación está sujeta a confidencialidad, a menos que la divulgación de dicha información la solicite un tribunal u organismo autorizado, o lo exija de otro modo la ley o el procedimiento. Esta obligación de confidencialidad se aplica por igual a todos los empleados y agentes de la ETS.

A-5. Conservación de muestras de ensayo y de documentación

Siempre que los clientes posean muestras de ensayo y documentación pertinente, deberán conservarlas durante un periodo de diez (10) años a contar desde la expiración del certificado o tras la comercialización del último producto cubierto por el certificado, lo que ocurra en último lugar.

La documentación de la certificación del sistema de gestión se conservará durante el periodo de validez del certificado, más un mínimo de tres (3) años más.

Los documentos relacionados con la certificación de personas se conservarán durante la vigencia de los certificados, más diez (10) años más.

Los documentos de validación y verificación se conservarán durante un mínimo de tres (3) años más a partir de la emisión de la declaración de validación/verificación.

No se verán afectadas las disposiciones de los documentos normativos que vayan más allá de estos requisitos.

Quedan excluidas las reclamaciones por daños y perjuicios contra la ETS, en particular, si los clientes no proporcionan o no son capaces de proporcionar una muestra de ensayo o documento devuelto o conservado por ellos en estado inalterado.



A-6. Sanción contractual

La ETS podrá exigir una sanción contractual adecuada, a su razonable discreción, por cada caso de incumplimiento culpable por parte del cliente en relación con el contrato, las presentes TCVVR o los documentos normativos aplicables conexos, que en caso de litigio estará sujeta a revisión por el tribunal competente. Para determinar la penalización contractual, la ETS tendrá en cuenta, a su razonable discreción, entre otras cosas, la naturaleza y gravedad del incumplimiento y el hecho de que el cliente no deba obtener ningún beneficio económico derivado del incumplimiento, o si el cliente ya ha sido penalizado de alguna otra manera.

Basándose en casos anteriores, en general puede suponerse que la ETS impondrá sanciones contractuales de 5000 a 10 000 euros por infracciones importantes y de 10 000 a 50 000 euros por infracciones graves.

En particular, puede existir una infracción grave en caso de incumplimientos intencionados y repetidos, si se comercializa un producto que lleva una marca de conformidad antes de que se expida el certificado o la certificación de conformidad, si se falsifica un certificado o una certificación de conformidad o si se hace publicidad de un objeto de evaluación de la conformidad con un certificado o una certificación de conformidad supuestamente presentes, aunque no se reúnan los requisitos para la concesión de los mismos.

Quedan excluidos de la sanción contractual los casos de no aceptación, retraso en la aceptación del servicio, retraso en el pago y disolución del contrato por parte del cliente.

Esto no afectará a la posibilidad de hacer valer otras reclamaciones por daños y perjuicios además de la sanción contractual, ni a la ejecución de cualquier reclamación adicional de medidas cautelares.



Módulo B1 Términos y condiciones especiales para el ensayo y la certificación de productos

B1-1. Ensayos

B1-1.1 El cliente encargará a la ETS los ensayos y proporcionará las muestras de ensayo y la documentación necesarias sin aplicar gastos de envío. La ETS, a su elección, realizará los ensayos en su propio laboratorio de ensayo* o externamente, y preparará un informe.

B1-1.2 Después de los ensayos, la ETS se deshará de las muestras de ensayo por un importe a tanto alzado o, a petición expresa de los clientes, se las devolverá a expensas de estos. La ETS no almacenará las muestras, pero puede solicitar al cliente que sí lo haga.

Si se interrumpe un ensayo durante más de un mes, la ETS también podrá devolver la muestra de ensayo o almacenarla a cambio de un importe a tanto alzado por cada mes comenzado hasta que se reanude el ensayo.

B1-1.3 La ETS tiene derecho a permitir el acceso al archivo del ensayo, en caso necesario junto con la muestra de ensayo, a los organismos autorizados (por ejemplo, la autoridad de reglamentación, el órgano de acreditación o el titular del programa de certificación). Cualquier acuerdo que entre en conflicto será inválido.

B1-1.4 El cliente se ocupará del transporte, el seguro, la logística, los derechos de aduana, etc., de las muestras hasta la ETS y se hará cargo de los gastos.

B1-1.5 La ETS no asumirá ninguna responsabilidad si las muestras de ensayo se pierden o se dañan durante la realización de los ensayos, o por robo, hurto, rayos, incendio, inundación, durante el transporte, etc.

B1-1.6 No se prestará asesoramiento sobre el desarrollo de productos o la implantación de sistemas de gestión.

B1-1.7 La ETS evalúa los resultados de las mediciones para hacer declaraciones de conformidad con unos requisitos especificados, teniendo en cuenta la incertidumbre de la medición siempre que lo prevean los requisitos legales, los programas aplicados y los documentos normativos aplicables a los ensayos.

En este contexto, los requisitos legales prevalecen sobre los requisitos normativos. Los requisitos contractuales de los clientes se tienen en cuenta solo si no entran en conflicto con los requisitos legales o normativos.

Si no se aplican tales disposiciones, la incertidumbre de medición no se tiene en cuenta en la evaluación de los resultados de la medición.



B1-2. Certificación

Cuando se expide el primer certificado, su titular se convierte automáticamente en un socio del sistema de certificación de TÜV SÜD y seguirá siéndolo mientras tenga al menos un certificado válido.

El hecho de que se haya emitido un certificado no implica ninguna declaración sobre la comerciabilidad de un producto certificado, a menos que se indique lo contrario en el certificado.

Tras concluir satisfactoriamente el ensayo del producto, la ETS emitirá un certificado con o sin el derecho para utilizar una marca de certificación. Si la certificación del producto no incluye la supervisión de la fabricación, el producto no se etiquetará con una marca de certificación.

Las siguientes normas se aplican a las certificaciones de productos, incluidas las marcas de certificación, y a las certificaciones que otorgan el derecho a llevar el marcado CE en relación con el número del organismo notificado.

B1-2.1 Para usar una marca de certificación (licencia) se requieren resultados positivos tanto de los ensayos del producto como de la visita inicial al centro de fabricación. Se requieren revisiones periódicas (servicio de seguimiento, consulte el apartado B1-2.6) para mantener la validez del certificado (de acuerdo con la licencia).

B1-2.2 El titular del certificado únicamente podrá utilizar las marcas de certificación que se definen en el certificado para los modelos concretos que figuran en él.

El titular del certificado será el responsable de vigilar el uso de las marcas de certificación y de garantizar que se utilizan exclusivamente junto con la identidad del titular del certificado y el número de modelo certificado específico.

El titular del certificado no podrá ceder los derechos del certificado a terceras partes.

En el momento en que se anule un certificado de producto, los productos que figuren en el certificado ya no podrán comercializarse utilizando la marca de certificación o el marcado CE en relación con el número del organismo notificado.

Asimismo, los titulares de certificados retirados o revocados deberán eliminar la marca de certificación de todos los productos accesibles, hacer que la marca de certificación sea permanentemente irreconocible o destruir los productos y permitir que la ETS verifique tales medidas, a expensas del titular del certificado.

B1-2.3 Las marcas de certificación de la ETS se utilizarán exclusivamente para los productos que se ajusten con éxito al tipo o modelo sometido a ensayo y a las especificaciones incluidas en el certificado o en los acuerdos suplementarios. Los documentos necesarios (por ejemplo, la certificación de conformidad y las instrucciones de uso y montaje) deben ir junto con el producto en el idioma que corresponda al país de destino, a menos que la normativa aplicable especifique otra cosa.



B1-2.4 Los titulares de marcas de certificación deberán implantar medidas de seguimiento continua de la fabricación de los productos que lleven la marca de certificación para garantizar la conformidad con los requisitos aplicables a los ensayos. También habrán de realizar los ensayos de control especificados y documentarán cualquier reclamación relacionada con los productos certificados. El cliente deberá tomar las medidas adecuadas con respecto a dichas reclamaciones y a cualquier defecto detectado en los productos que afecte a la conformidad con los requisitos para la certificación.

Deberá informarse inmediatamente al organismo de certificación de cualquier cambio realizado en los productos después de obtener la certificación, así como de cualquier retirada del mercado o incidente relacionado con la seguridad. El organismo de certificación puede solicitar al fabricante que demuestre el cumplimiento de las normas y códigos de buenas prácticas o exigir ensayos adicionales por parte de un laboratorio de ensayos cualificado para mantener la certificación.

B1-2.5 Como requisito mínimo, cada producto se identificará mediante una marca indestructible que indique claramente el nombre del fabricante o importador y una designación de tipo que demuestre que el producto de serie comercializado es idéntico al tipo homologado. Si un producto sometido a ensayo no cumple los requisitos del ensayo, y si los productos correspondientes a esta muestra ya se han distribuido para la venta o han sido objeto de un uso indebido de la marca de certificación, la muestra modificada se certificará únicamente si lleva otra denominación de tipo.

B1-2.6 **Visitas a las instalaciones de fabricación para obtener certificados, incluido el derecho a utilizar una marca de certificación (servicio de seguimiento) y vigilancia del mercado**

B1-2.6.1 Para asegurar el mantenimiento de las características del producto en las que se basa el certificado, el organismo de certificación inspeccionará periódicamente las instalaciones de fabricación y de ensayo, así como las medidas de garantía de calidad, a expensas del titular del certificado. Alternativamente, para obtener una certificación que incluya el derecho a utilizar una marca de certificación, pueden acordarse ensayos aleatorios por muestreo basados en los módulos de la Decisión n.º 768/2008/CE del Parlamento Europeo y del Consejo antes de expedir el certificado. Si el sistema de gestión de calidad de la respectiva fábrica ha sido certificado por la ETS, el servicio de seguimiento también podrá incorporarse en la auditoría de seguimiento/renovación de la certificación relacionada con el sistema de gestión.

Para garantizar la calidad de la fabricación, pueden acordarse inspecciones adicionales previas al envío para evaluar la conformidad de las muestras listas para el envío respecto al tipo sometido a ensayo, certificado o suministrado.



B1-2.6.2 El titular del certificado notificará sin dilación a la ETS cualquier traslado de un centro de fabricación, traspaso de un centro de fabricación a otra empresa u otro propietario de empresa o cualquier cambio en el proceso de fabricación, incluido el sistema de gestión, que pueda afectar a la producción del producto certificado. En estos casos y otros especiales, el organismo de certificación puede solicitar que el producto se identifique utilizando una marca específica o aplicando un método específico, además de la marca de certificación, de manera que puedan identificarse los productos de distintos periodos de fabricación. Si se utiliza un lugar de fabricación diferente, la ETS visitará y aprobará el nuevo centro de fabricación antes de que los productos fabricados en él se etiqueten con una marca de certificación. El titular del certificado notificará inmediatamente a la ETS cualquier cambio en los datos del titular, como:

- estado legal, comercial, organizacional o de titularidad;
- organización y gestión (como el personal directivo clave, de toma de decisiones o técnico);
- dirección de contacto.

B1-2.6.3 El organismo de certificación puede tomar muestras de los productos identificados con una marca de certificación en el mercado con fines de revisión. Si no se cumplen los requisitos de la certificación —por ejemplo, a causa de modificaciones no autorizadas que han resultado o pueden resultar en la reducción, suspensión, retirada o revocación del certificado—, el titular del certificado asumirá los costes de nuevos ensayos del producto o de visitas al centro de fabricación.

B1-2.6.4 El titular del certificado notificará inmediatamente al organismo de certificación cualquier daño que sufran los productos certificados o cualquier incidente relacionado con ellos.

B1-2.7 Además de un certificado (básico), podrán emitirse otros certificados:

- a) al titular del certificado (principal) si desean que se certifique un producto con una denominación de producto distinta de la que figura en el certificado (principal);
- b) a un titular de certificado diferente si desean que un producto se certifique con la misma designación de producto o con una designación de producto distinta de la que figura en el certificado (principal). Esto requiere la aprobación del titular del certificado (principal), que también debe confirmar que la estructura del producto es idéntica a la del producto asociado al certificado (principal).

El contenido y la validez de dichos certificados se basan en el certificado (principal).

B1-2.8 Con el fin de publicar los certificados, la ETS también puede publicar imágenes de los productos certificados si así lo exige la ley o el programa de certificación. La ETS no asume ninguna responsabilidad por daños de ningún tipo derivados de la publicación de imágenes de los productos certificados.



Módulo B2 Términos y condiciones especiales para la auditoría y certificación del sistema de gestión

B2-1. Generalidades

La ETS audita y certifica sistemas de gestión o audita y certifica sistemas de acuerdo con las directivas y los reglamentos de la UE (ambos denominados en lo sucesivo «sistemas de gestión»).

La ETS no presta servicios de consultoría sobre sistemas de gestión, ni formación específica para el cliente.

B2-2. Fecha límite para las auditorías

La fecha límite para la próxima auditoría se determina en función de los documentos normativos pertinentes. Por regla general, las auditorías tienen lugar periódicamente doce (12) meses después del último día de la auditoría ordinaria más reciente.

B2-3. Auditoría en la sede

El cliente se asegurará adecuadamente (mediante contrato, si procede) de que la ETS pueda llevar a cabo la auditoría *in situ* en las instalaciones relevantes para la certificación y de que pueda acceder a dichas instalaciones en cualquier momento.

B2-4. Evaluación preliminar del sistema, auditoría previa

A petición, la ETS ofrecerá los siguientes servicios, que pueden ser también proporcionados de manera independiente de los procedimientos de certificación.

B2-4.1 En una evaluación preliminar, se revisan documentos seleccionados para identificar los puntos débiles del sistema. El cliente recibirá un informe sobre los resultados de dicha evaluación.

B2-4.2 El objetivo de la auditoría previa, cuyo alcance total e *in situ* se especifica conjuntamente con el cliente, es señalar los puntos débiles del sistema de gestión. El auditor informará al cliente sobre los resultados en una reunión de cierre. Si así se solicita, la ETS deberá preparar un informe sobre la auditoría previa. Solo podrá realizarse una (1) auditoría previa.

B2-5. Procedimiento de certificación

B2-5.1 Preparación para la auditoría de certificación

Tras el encargo a la ETS, el cliente nombra a un representante auditor responsable del procedimiento de certificación y facilita sus datos. La ETS, a su vez, informa al cliente de los auditores asignados. Los auditores deberán observar las normas y los reglamentos aplicables en materia de consultoría ilícita.

Para garantizar una auditoría independiente, la selección del equipo auditor corresponde exclusivamente a la ETS. La decisión en cada caso concreto se basará en varios factores, como la competencia, la disponibilidad, la imparcialidad, etc.

Asimismo, y en la medida en que no existan normas legales contradictorias — como las leyes de protección de datos—, los clientes podrán solicitar información adecuada sobre cada miembro del equipo de auditoría.



B2-5.2 Auditoría de certificación

El cliente se asegurará de que los miembros del personal autorizados estén disponibles para responder a las preguntas. El cliente concede a los auditores acceso a los departamentos respectivos de la organización auditada y a cualquier registro relacionado con el sistema.

B2-5.2.1 Auditoría de certificación inicial

La auditoría de certificación inicial se llevará a cabo en dos fases: fase 1 y fase 2.

Fase 1: revisión y evaluación de la preparación del cliente

El cliente proporcionará a la ETS todos los documentos del sistema de gestión que se le soliciten (como manuales, procedimientos, instrucciones de trabajo y ensayo, registros) para su revisión y evaluación.

Si otro organismo de certificación ya ha certificado el mismo ámbito o un ámbito similar del sistema de gestión, el cliente deberá aportar, además, los siguientes documentos:

- una copia del certificado anterior;
- todos los informes de auditoría del ciclo de certificación actual;
- información sobre cualquier no conformidad no resuelta;
- información sobre las reclamaciones relacionadas con la certificación y las medidas adoptadas;
- información sobre cualquier problema de cumplimiento legal.

La ETS deberá:

- revisar la documentación del sistema de gestión;
- determinar la preparación para la fase 2;
- revisar el estado y la comprensión del cliente con respecto a los requisitos de los documentos normativos;
- obtener la información necesaria sobre el alcance del sistema de gestión, incluidos los centros, los procesos, los equipos, los niveles de control y los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
- planificar la fase 2, incluida la confirmación de los requisitos para el equipo de auditoría;
- evaluar si se están realizando las auditorías internas y los controles de la dirección, y si el nivel de implementación del sistema de gestión confirma que el cliente está preparado para la fase 2.

Para lograr los objetivos mencionados, algunas partes de la fase 1 pueden realizarse *in situ*.



La ETS documenta las conclusiones de la auditoría con respecto al cumplimiento de los objetivos de la auditoría de fase 1 y la preparación para la fase 2, y las comunica al cliente, incluyendo la identificación de cualquier área de preocupación que pudiera calificarse de no conformidad durante la fase 2.

Basándose en los resultados de la fase 1, la ETS planifica el desarrollo y el enfoque de la fase 2. Los detalles de la fase 2 se establecerán de común acuerdo con el cliente.

El intervalo acordado entre la auditoría de fase 1 y de fase 2 concederá al cliente tiempo suficiente para resolver cualquier ámbito identificado como problemático.

B2-5.2.2 Fase 2: auditoría en las instalaciones del cliente

Antes de la fase 2, la ETS proporcionará al cliente un plan de auditoría* acordado previamente con él.

Los auditores evalúan la implementación —incluida la eficacia— del sistema de gestión. Se auditará al menos lo siguiente:

- información y pruebas sobre la conformidad con todos los requisitos de la norma aplicable al sistema de gestión u otros documentos normativos;
- control del rendimiento, medición, información y revisión con respecto a los objetivos y metas clave de rendimiento;
- la capacidad del sistema de gestión del cliente y su rendimiento en relación con el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables;
- control operativo de los procesos del cliente;
- auditorías internas y revisión de la dirección;
- responsabilidad de la dirección con respecto a las políticas del cliente.

La ETS proporciona al cliente un informe de auditoría sobre la fase 2.

B2-5.3 Certificación

Si se cumplen todos los requisitos de los requisitos aplicables de los documentos normativos y todos los requisitos legales y reglamentarios, la ETS emitirá un certificado, generalmente válido durante tres (3) años a partir de la fecha de la decisión de certificación, a menos que haya documentos normativos específicos o acuerdos individuales según el contrato de certificación que exijan otros periodos de validez.

B2-5.4 Auditoría de seguimiento

Las auditorías de seguimiento se realizan con regularidad (en general, anualmente) durante el periodo de validez de un certificado y sirven para evaluar si el sistema de gestión certificado sigue cumpliendo los requisitos.

Para preparar la auditoría de seguimiento, deberán presentarse a la ETS, cuando esta lo solicite, los documentos necesarios (como el manual válido del sistema de gestión y una lista de los cambios realizados).



Todas las auditorías de seguimiento periódica incluirán:

- auditorías internas y revisión de la dirección;
- una revisión de las acciones tomadas en relación con las no conformidades identificadas durante la auditoría anterior;
- el manejo de reclamaciones;
- la eficacia del sistema de gestión con respecto a la consecución de los objetivos del cliente certificado y los resultados previstos del sistema respectivo;
- el progreso de las actividades planificadas destinadas a la mejora continua;
- un control operativo continuo;
- la revisión de cualquier cambio;
- el uso de marcas de certificación o cualquier otra referencia a la certificación.

La ETS proporciona al cliente un informe de auditoría sobre la auditoría de seguimiento.

B2-5.5 Auditorías de seguimiento especiales y auditorías especiales

Si así lo exige el sistema de certificación específico o en casos individuales justificados, la ETS estará autorizada a realizar auditorías con poca antelación o sin previo aviso* a expensas del cliente. Estas auditorías no sustituyen a una auditoría de seguimiento regular según lo previsto en el apartado B2-5.4.

B2-5.6 Otras actividades de seguimiento

Otras actividades de seguimiento pueden incluir:

- consultas sobre aspectos de certificación planteadas por el organismo de certificación a clientes certificados;
- evaluación de la información del cliente sobre sus actividades (por ejemplo, material publicitario, páginas web);
- solicitudes dirigidas al cliente para proporcionar documentos y registros (en papel o soporte electrónico);
- otros medios de supervisar el cumplimiento del cliente.

B2-5.7 Auditoría de renovación de la certificación

Las auditorías de renovación de la certificación se llevan a cabo con bastante antelación a la fecha de caducidad del certificado, para poder conservar la certificación. Si dicha auditoría de renovación de la certificación se supera con éxito, se emitirá un nuevo certificado.

El propósito de la auditoría de renovación de la certificación es revisar la conformidad y eficacia continuas del sistema de gestión en su conjunto.



Durante la auditoría de renovación de la certificación se realiza una revisión del funcionamiento y rendimiento del sistema de gestión durante todo el ciclo de certificación más reciente. La primera fase puede ser necesaria cuando se han producido cambios significativos en el sistema de gestión del cliente.

Como preparación para la auditoría, el cliente proporcionará a la ETS todos los documentos solicitados en relación con el sistema de gestión.

B2-5.8 Informe de auditoría y no conformidades

Una vez finalizada la auditoría, la ETS informará al cliente sobre el resultado de la misma en una reunión de cierre y en un informe de auditoría. El representante de la auditoría refrendará los informes de no conformidad si así lo exige el programa aplicable o lo solicita la ETS. El cliente documentará las correcciones requeridas y las acciones correctivas. Si se identifican no conformidades, se puede realizar una nueva auditoría. Los costes dependerán del tiempo real necesario. Esto mismo se aplica a cualquier evaluación adicional necesaria de las acciones correctivas documentadas en el informe de no conformidad.

Si durante la auditoría se detectan no conformidades tan graves como para considerar poco realista la concesión de un certificado o su renovación, a pesar de que se adopten las medidas correctivas necesarias, la ETS comunicará al cliente la finalización de la auditoría y recomendará, si procede, que la auditoría prosiga como una auditoría previa. La ETS cobrará los gastos en los que haya incurrido (incluido el informe).

B2-6. Términos y condiciones adicionales

B2-6.1 El cliente está obligado a garantizar que el certificado o la marca de certificación se utilice de acuerdo con las disposiciones de las TCVVR. La ETS puede comprobar que se está realizando un uso correcto.

La ETS investiga y evalúa tanto las reclamaciones de terceros como los indicios de posibles elementos incorrectos que llegan a su conocimiento por otros medios. Lo mismo se aplica a los cambios en la organización del cliente.

Si así lo exige el programa de certificación aplicable, la ETS comunicará al cliente los cambios significativos que se produzcan en el programa de certificación.

B2-6.2 El cliente deberá cumplir todos los requisitos de las TCVVR y facilitar toda la información necesaria para la auditoría.

El cliente deberá notificar por escrito a la ETS de inmediato, pero a más tardar al cabo de un (1) mes —o en un plazo más breve si así se prevé expresamente en el respectivo programa de certificación—, todos los cambios relevantes en su sistema de gestión, cualquier modificación en su organización o cualquier otro hecho significativo que afecte al sistema de gestión o a su conformidad con los requisitos de cualquiera de las certificaciones.



Estos cambios pueden referirse, entre otros (la siguiente lista no es exhaustiva):

- al régimen legal o tipo de organización;
- a la situación comercial, titularidad o participación;
- a la organización o gestión (incluidos los cambios individuales de personal clave);
- a la dirección de contacto y las direcciones del sitio;
- al alcance de las operaciones según el sistema de gestión certificado;
- a cambios importantes en el sistema y los procesos de gestión, incluidos los cambios planificados.

Asimismo, el cliente documentará las reclamaciones internas y externas relativas al sistema de gestión y las medidas correctivas adoptadas, y facilitará dicha información durante la auditoría.

A pesar de que, por lo general, la ETS avisa al cliente del vencimiento de las auditorías de seguimiento/renovación de la certificación, el cliente también es responsable de solicitar dichas auditorías para conservar la validez del certificado como mínimo tres (3) meses antes de que venzan dentro de un ejercicio de 12 meses.

- B2-6.3 Los cambios en los documentos normativos subyacentes se deberán aplicar, pero se tendrá en cuenta cualquier periodo de transición.
- B2-6.4 Los sistemas de gestión integrados deben permitir identificar aspectos específicos de sistemas individuales.



Módulo C2 Términos y condiciones especiales para los servicios de TÜV SÜD Management Service GmbH (TÜV SÜD MS)

Los presentes términos y condiciones especiales (módulo C2) completan o modifican los módulos A y B como sigue.

Los siguientes módulos de las TCVVR se aplican a los servicios de TÜV SÜD MS. En caso de conflicto, se aplica el siguiente orden de prioridad a los módulos:

- módulo C2: términos y condiciones especiales para los servicios de TÜV SÜD MS;
- módulo B2: términos y condiciones especiales para la auditoría y certificación del sistema de gestión;
- para la certificación de productos, además, el módulo B1: términos y condiciones especiales para el ensayo y la certificación de productos;
- para la validación y la verificación, además, el módulo B4: términos y condiciones especiales para la validación y verificación de la información (declaraciones);
- módulo A: términos y condiciones generales.

Los clientes están sujetos a los requisitos especificados en las normas subyacentes y por los organismos de acreditación o los propietarios del programa o norma. Los clientes deberán informarse sobre estos requisitos y sobre cualquier cambio aplicado por el propietario del programa o norma.

Los requisitos más importantes (lista no exhaustiva) se pondrán a disposición de los clientes en el siguiente sitio web <http://www.tuvsud.com/ms-gtc-tcvvr>.

C2-1. -> A-3. Uso de marcas de conformidad, logotipos u otras marcas protegidas de los propietarios de programas o normas

En la medida en que el propietario del programa o norma correspondiente permita expresamente el uso de sus marcas de conformidad, logotipos u otras marcas protegidas, el cliente deberá consultar las directrices sobre su uso y observarlas estrictamente. El cliente será el único responsable del uso correcto. TÜV SÜD MS no concede expresamente ningún derecho sobre las marcas de conformidad, logotipos u otras marcas protegidas del propietario del programa o norma.



C2-2. -> A-4. Divulgación de información a/por los organismos de acreditación, las autoridades públicas o los propietarios de los programas

Los organismos de acreditación, las autoridades públicas o los propietarios de programas están autorizados a publicar en sus sitios web, bases de datos o plataformas determinada información relacionada con la certificación, como el nombre del cliente, el alcance y el estado de la certificación.

Los organismos de acreditación, las autoridades públicas o los propietarios de programas también están autorizados a revelar determinada información relacionada con la certificación si es necesario para el reconocimiento de la norma por parte de terceros, como la Deutsche Akkreditierungsstelle (DAkkS) o la Iniciativa Mundial de Seguridad Alimentaria (GFSI). Esto mismo se aplica cuando dicha divulgación sea exigida por la norma aplicable o por una autoridad pública, por ejemplo.

C2-3. -> A-1.8, B2-6.1

Reclamaciones y recursos

Además de los apartados A-1.8 y B2-6.1, se aplica lo siguiente a los servicios de TÜV SÜD MS:

Las reclamaciones y los recursos relativos a los ensayos, certificaciones, validaciones/verificaciones de TÜV SÜD MS pueden presentarse utilizando el siguiente formulario en línea: <http://www.tuvsud.com/en-ms-feedback>.

C2-4. Se aplican términos y condiciones especiales adicionales a los servicios a los que se hace referencia:

C2-4.1 -> B2-6.2 Obligaciones de información para los clientes titulares de una certificación de seguridad y salud en el trabajo

Además de las obligaciones de información establecidas en el apartado B2-6.2 de las TCVVR, los titulares de certificaciones de sistemas de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo (en particular según la norma ISO 45001) deberán notificar al organismo de certificación de TÜV SÜD MS cualquier incidente grave o infracción de la normativa sobre salud y seguridad en el trabajo que requiera la intervención de la autoridad competente. Dicha notificación se realizará por escrito y sin demora, pero como máximo en un plazo de tres (3) días laborables (a menos que las normas específicas establezcan plazos más breves) (debe enviarse por correo electrónico a MS-PCM-SMS@tuvsud.com).



C2-4.2 -> B2-6.2 Obligaciones de información para los clientes titulares de una certificación de alimentos/piensos

Además de las obligaciones de información establecidas en el apartado B2-6.2 de las TCVVR, el cliente deberá notificar al organismo de certificación de TÜV SÜD MS cualquier circunstancia que pueda afectar a la validez de la certificación. Dicha notificación se realizará sin demora, pero como máximo en un plazo de tres (3) días naturales (a menos que las normas específicas establezcan plazos más breves), por correo electrónico a FoodAlarm@tuvsud.com. Dichas circunstancias incluyen, en particular, la retirada de productos o procedimientos reglamentarios o legales en el ámbito de la seguridad de los productos u otras cuestiones legales.

C2-4.3 -> B2-6.2, C2-4.2

Obligaciones de información para los clientes titulares de la certificación GMP+

Con respecto a la norma GMP+, también se observará lo siguiente:

En caso de detectarse indicios o hechos percibidos relacionados con los piensos que afecten a su seguridad o a la de los alimentos, como la superación de los niveles máximos permitidos de sustancias indeseables u otras no conformidades o irregularidades en relación con aspectos de la seguridad de los piensos que escapen al control del participante y tengan consecuencias potenciales para otras empresas, el cliente enviará un informe EWS (sistema de alerta temprana) a TÜV SÜD MS (por correo electrónico a FoodAlarm@tuvsud.com) y a GMP+ International (utilizando el formulario de informe EWS del sitio web www.gmpplus.org o por correo electrónico a ews@gmpplus.org) en un plazo de doce (12) horas tras la confirmación de la contaminación.

C2-4.4 -> B2-6.2, C2-4.2

Obligaciones de información para los clientes titulares de la certificación FAMI-QS

Con respecto a la norma FAMI-QS, se aplican los siguientes requisitos adicionales:

En caso de (presunto) incidente relacionado con la seguridad de los piensos, el cliente deberá notificárselo a TÜV SÜD MS (por correo electrónico a FoodAlarm@tuvsud.com) y también a la secretaría de FAMI-QS por correo electrónico a notification@fami-qs.org, utilizando el formulario de notificación previsto para este fin.



C2-4.5

Evaluación del cumplimiento de los requisitos relacionados con la homologación establecidos en el Reglamento (UE) n.º 2018/858, el Reglamento (UE) n.º 167/2013, el Reglamento (UE) n.º 168/2013, el Acuerdo de la CEPE de 1958 y el Código de circulación alemán (StVZO) en el marco del procedimiento de homologación en la Autoridad Federal Alemana de Transporte por Carretera (KBA).

Con respecto a la norma de la KBA, se aplican los siguientes requisitos adicionales:

TÜV SÜD MS puede notificar a la KBA los contenidos/resultados relevantes de cada procedimiento. Esto incluye información sobre, entre otras cosas:

- emisión, reducciones (de tiempo o contenido), cambios, suspensión, caducidad, revocación o retirada de las modificaciones de los certificados de la KBA o las confirmaciones de verificación de la KBA;
- no conformidades importantes relativas a requisitos relacionados con la aprobación del cliente auditado, a menos que este aplique inmediatamente correcciones y medidas correctivas eficaces y adecuadas;
- denegación definitiva de la modificación del certificado de la KBA o confirmación de verificación de la KBA.

C2-4.6

Certificación conforme al Reglamento de Acreditación y Aprobación para el Fomento de Empleo (Zertifizierung nach Akkreditierungs-und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung AZAV)

Para la homologación de cursos y seminarios individuales, también son vinculantes los requisitos para la certificación de productos según el apartado B1 de las TCVVR e ISO/IEC 17065.