



# PROCEDIMIENTO PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS TÜV SÜD MS CBS// PROCEDURE FOR SYSTEMS CERTIFICATION TÜV SÜD MS CBS

(Información para el cliente// Customer information)

TÜV SÜD AMT, S.A.U. · Ronda de Poniente, 4 · 28760 Tres Cantos (Madrid) · España

Código//Code: PG\_CS\_MS CBS

Edición// Edition: 3

Fecha// Date: 21/09/2022

Página// Page: 1 de 4

## 1. PEDIDO DE CERTIFICACIÓN// CERTIFICATION ORDER

El presupuesto ha sido realizado en base la información facilitada por el cliente. // *The offer has been prepared based on the information provided by the client.*

La aceptación del presupuesto deberá realizarse por escrito, es el formato facilitado al final del presupuesto, dado que dicho formato recoge los datos básicos en los que se ha basado el presupuesto y supone la confirmación de los mismos. // *The offer acceptance shall be made in writing, into the format provided at the end of the offer, since this format includes the basic data supporting the offer and involves its acceptance.*

Con el pedido de certificación (aceptación de presupuesto) un representante autorizado del solicitante acepta todas las condiciones establecidas en el presupuesto, define el alcance de certificación solicitado, declara tener conocimiento del sistema de certificación de TÜV SÜD AMT S.A.U. y de los derechos y obligaciones descritos en el presente documento y se compromete a respetar el procedimiento de certificación y, en particular, a prestar colaboración al equipo auditor, permitiendo cualquier comprobación razonable para verificar el cumplimiento de los requisitos de certificación, hacerse cargo de los gastos que ocasione la auditoría y los que correspondan como consecuencia de controles posteriores, así como cumplir con los criterios de certificación establecidos. // *With the certification order (offer acceptance) an authorized representative of the applicant accepts all the conditions established in the offer, defines the requested certification scope, declares to have knowledge of the certification system of TÜV SÜD AMT S.A.U. and of the rights and obligations described in this document and commits to respect the certification procedure and, in particular, to provide collaboration to the audit team, allowing any reasonable check to verify compliance with the certification requirements, to take charge of the expenses incurred by the audit and those that correspond as a result of subsequent controls, in addition to comply with the established certification criteria.*

Tras la aceptación del presupuesto, TÜV SÜD AMT S.A.U. asignará el equipo de trabajo responsable de todo el proceso de certificación. La entidad solicitante será informada con suficiente antelación de los miembros del equipo auditor y si lo solicita, TÜV SÜD AMT S.A.U. pondrá a su disposición los antecedentes del auditor/es y/o expertos técnicos designados para la realización de su auditoría pudiendo recusarlos por escrito aportando los motivos que entendiéndolos pudieran comprometer su independencia e imparcialidad. En este caso TÜV SÜD AMT S.A.U. analizará los motivos aducidos y comunicará su decisión al solicitante. // *After the offer acceptance, TÜV SÜD AMT S.A.U. will assign the audit team responsible for the entire certification process. The requesting entity will be informed in advance of the members of the audit team and if requested, TÜV SÜD AMT S.A.U. will make available the precedents of the auditor(s) and/or technical experts appointed for the performance of your audit with the possibility to recuse them in writing providing the reasons understanding that can compromise their independence and impartiality. In this case TÜV SÜD AMT S.A.U. will analyze the argued reasons and will communicate its decision to the applicant.*

El contrato para la auditoría y certificación podrá tener entre 1 y 3 años, según se especifique en el mismo. Las emisiones de certificado se realizarán con una validez máxima de un año. // *The contract for the audit and certification will be between 1 and 3 years, the issue of the certificate will have a yearly basis.*

## 2. PREAUDITORÍA// PREAUDIT

Por solicitud del cliente, se puede llevar a cabo una auditoría previa o Preauditoría como servicio adicional e independiente al proceso de certificación (Se le facturará al cliente). El objeto de esta Preauditoría es identificar mejoras potenciales del sistema de gestión implantado. Generalmente, son llevadas a cabo por un único auditor, quien formará parte del equipo auditor que llevará a cabo la auditoría de certificación. El auditor informa al cliente de los resultados de la auditoría en la reunión final y en el informe de Preauditoría. Sólo se podrá realizar una Preauditoría. // *A previous audit or Preaudit can be carried out as an additional and independent service to the certification process (invoiced to client) in case of client request. The purpose of this Preaudit is to identify potential improvements of the implemented management system. Generally, they are conducted by a single auditor, who will be part of the audit team that will carry out the certification audit. The auditor informs the client of the audit results in the final meeting and in the Preaudit report. Only one Preaudit will be possible.*

## 3. AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN// CERTIFICATION AUDIT

La auditoría de certificación TÜV SÜD MS CBS consta de dos fases. // *The certification audit TÜV SÜD MS CBS consists of two stages:*

### 3.1. Auditoría de fase I o Revisión documental off-site// Stage I audit or offsite Documental Review

El Auditor Jefe se pondrá en contacto con cliente para solicitarle la documentación que considere necesaria para realizar la auditoría documental previa. Para ello el auditor puede enviar el listado de documentos marcando en su caso los que el cliente deba enviarle de antemano para poder preparar la auditoría in situ. No es necesario que el auditor jefe envíe ningún informe resultado de la revisión de la documentación previa, los resultados de dicha evaluación se incluirán dentro del informe de fase II y el anexo de hallazgos. En caso de que el cliente no envíe los documentos con suficiente antelación el tiempo in situ de fase II se verá incrementado entre 2-4 horas para realizar el estudio documental in situ. // *The Lead-Auditor will contact the client in order to request the necessary documentation to perform the previous documental review. For this purpose, the Lead-Auditor may send the list of documents indicating those documents that shall be sent by the client in advance to prepare the on-site audit. It is not necessary for the Lead-Auditor to send a report resulting from the previous documental review as the results of this evaluation will be included into the report of stage II and into the annex of findings. In case the client doesn't send the documentation sufficiently early, the on-site time for stage II will be increased by 2-4 hours in order to perform the corresponding on-site documental study.*

En el caso que la documentación del Sistema de Gestión no cumpla con los requisitos, se puede solicitar una reunión para comentar el procedimiento a seguir (se le facturará al cliente), o bien acordar la realización de una Preauditoría. // *In case the Management System documentation doesn't comply with the requirements, a meeting can be requested in order to comment the procedure to be followed (it will be invoiced to client) or to settle the performance of a Preaudit.*

La fase I permite conocer el grado de preparación para la certificación y establece las prioridades para la planificación de la auditoría de fase 2. // *Stage I allows to know the readiness level for certification and establishes de priorities for the planning of stage 2.*

### 3.2 Auditoría fase III/ Stage II audit

Durante la auditoría, los clientes demuestran la implantación práctica de sus procedimientos documentados, mientras que los auditores revisan y evalúan la eficacia del sistema de gestión de acuerdo con la norma. El cuestionario de auditoría únicamente sirve como guía, ya que se pueden formular preguntas fuera de su alcance. Los clientes deben garantizar a los auditores el acceso a las diferentes áreas de la empresa y permitirles que inspeccionen todos los registros del sistema de gestión. // *During the audit, clients demonstrate the practical implementation of their documented procedures, while auditors review and evaluate the effectiveness of the management system in accordance with the standard. The audit questionnaire only serves as a guide, since questions can be asked out of reach. Clients shall guarantee that auditors have access to different areas of the company and allow them to inspect all records of the management system.*

Una vez se ha completado la auditoría, se lleva a cabo una reunión final para informar al cliente del resultado de la misma y se entregará si es posible ese mismo día el informe de auditoría. El listado de acciones debe firmarlo el representante de la auditoría y debe estar debidamente cumplimentado (Sólo aplicable a no conformidades u observaciones detectadas durante la auditoría). En el caso que sea necesario realizar una Reauditoría in situ para cerrar las no conformidades detectadas, ésta se facturará según tarifa vigente. // *Once the audit has been completed, a final meeting takes place to inform the client of the result of the audit and, if possible, the audit report will be delivered on the same day. The list of actions shall be signed by the audit representative and shall be duly completed (Only applicable to non-conformities or observations detected during the audit). If it is necessary to carry out a Re-audit on site to close the detected non-conformities, this will be invoiced according to the current rate.*

Si las no conformidades que aparecen durante el trascurso de la auditoría revisten tanta gravedad que aún implantando las correspondientes acciones correctivas no se puede recomendar la certificación, se informa al cliente que se anula la auditoría de certificación y se recomienda considerarla como una Preauditoría. En estos casos se factura al cliente todos los gastos ocasionados por la anulación de la auditoría (incluido el informe). // *If the non-conformities detected during the audit are as severe that even when implementing the corrective actions, certification cannot be recommended, the client is informed that the certification audit is canceled and is recommended to consider it as a Preaudit. In these cases, the client is invoiced for all expenses incurred due to the cancellation of the audit (including the report).*

### 3.3 Certificación// Certification

Si se cumplen todos los requisitos y se han considerado todos requisitos legales y reglamentarios, la entidad de certificación emite el correspondiente certificado y la marca de certificación que la empresa puede utilizar en su material publicitario y material impreso (Ver reglas para el uso de las marcas de



# PROCEDIMIENTO PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS TÜV SÜD MS CBS// PROCEDURE FOR SYSTEMS CERTIFICATION TÜV SÜD MS CBS

(Información para el cliente// Customer information)

TÜV SÜD AMT, S.A.U. · Ronda de Poniente, 4 · 28760 Tres Cantos (Madrid) · España

Código//Code: PG\_CS\_MS CBS

Edición// Edition: 3

Fecha// Date: 21/09/2022

Página// Page: 2 de 4

certificación). // If all the requirements of the standard to be certified are met and all legal and regulatory requirements have been considered, the certification body issues the corresponding certificate and the certification mark that the company can use in its advertising material and printed material (See rules for the use of certification marks).

Los certificados emitidos tienen una validez de 1 año, salvo excepciones. // The certificates issued are valid for one year, with exceptions.

**Expediente cerrado:** se entiende por expediente cerrado: que la auditoría se haya realizado, el listado de acciones haya sido enviado por parte del cliente y aprobado por el auditor y el departamento de certificación correspondiente haya revisado y aprobado el expediente. // **Closed file:** Closed file is understood as: the audit has been carried out, the annex of findings has been sent by the client and approved by the auditor and the corresponding certification department has reviewed and approved the file.

#### 3.4 Auditoría de renovación// Repeat audit

Para evitar la pérdida de validez del certificado, la auditoría de renovación debe realizarse y el expediente correspondiente estar cerrado antes de que caduque el certificado (1 año). De este modo la validez del certificado se amplía otro año. // To avoid the loss of validity of the certificate, the repeat audit shall be carried out and the corresponding file must be closed before the certificate expires (1 year). In this way the validity of the certificate is extended another year.

En este caso, se verifican todos los elementos de la norma de forma muestral. Para preparar la auditoría el Auditor Jefe solicitará al cliente la documentación del sistema de gestión pertinente actualizada. // In this case, all the elements of the standard are verified in a sample manner. To prepare the audit, the Lead-Auditor will request the client the relevant updated management system documentation.

El auditor también podrá verificar páginas web y cualquier fuente y plataforma de información empresarial abierta sobre la propia organización cliente y empresas relacionadas, para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma y legislación vigente, además de los del TÜV, como por ejemplo los relativos a uso de la marca. // The auditor may also verify web pages and any source and business information platform open on the client organization and related companies, to ensure compliance with the requirements of the current standard and legislation, in addition to those of TÜV, such as those relating to the use of the certification mark.

En la auditoría el auditor verifica de forma muestral los elementos de la norma seleccionados y elabora un informe de auditoría. // In the audit, the auditor verifies the selected elements of the standard in a sample manner and prepares an audit report.

El cliente estará sujeto a auditorías de renovación anuales hasta un máximo de 4 auditorías. A partir de ahí, el ciclo se reiniciará de nuevo y deberá superar una nueva auditoría completa inicial. // The client will be subject to annual repeat audits up to a maximum of 4 audits. From there, the cycle will restart again and shall pass a new initial certification audit.

#### 4. AMPLIACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN// CERTIFICATION EXTENSION

Cuando una organización ya certificada desee ampliar el alcance de su certificación o añadir nuevos módulos adicionales, deberá solicitar formalmente dicha ampliación. Se aplicará el procedimiento descrito en los apartados 2 y 3 simplificando en función del carácter de dicha ampliación. // When a certified organization wishes to extend the scope of its certification or to add new additional modules, it shall formally request such extension. The procedure described in sections 2 and 3 will be applied, simplified depending on the nature of the extension.

Las solicitudes de ampliación deben hacerse, en la medida de lo posible, durante los tres meses anteriores a la fecha prevista para la auditoría correspondiente. // Extension requests should be made, as far as possible, during the three months prior to the scheduled date for the corresponding audit.

También se podrá realizar una auditoría extraordinaria de ampliación del alcance o inclusión de nuevos módulos adicionales entre dos auditorías periódicas si así lo solicita el cliente. Esta auditoría extraordinaria no cambiará la fecha de validez por lo que las auditorías ordinarias seguirán planificándose en los mismos plazos preexistentes. // An extraordinary audit of scope extension or inclusion of new additional modules between two periodic audits may also be carried out if requested by the client. This extraordinary audit will not change the validity date, so the ordinary audits will continue to be planned in the same pre-existing terms.

#### 7. CADUCIDAD, SUSPENSIÓN Y RETIRADA DEL CERTIFICADO// EXPIRATION, SUSPENSION AND WITHDRAWAL OF THE CERTIFICATE

Un certificado caduca en los siguientes supuestos// A certificate expires in the following cases:

- Si transcurrido el periodo de validez que consta en el certificado no se ha cerrado el expediente correspondiente a la renovación del mismo. // If, after the validity period stated in the certificate, the file corresponding to the renewal thereof has not been closed.
- Cancelación del contrato por parte del titular del certificado. Debe hacerse por escrito y con tres meses de antelación a la próxima auditoría. // Cancellation of the contract by the certificate holder. It shall be done in writing and three months before the next audit.
- El titular del certificado rechaza por escrito el presente procedimiento o las tarifas (sólo aplicable para incrementos de precio mayores a un 5%) en un periodo no superior a 6 semanas de su entrada en vigor o de recibir esta información. // The certificate holder rejects in writing this procedure or the rates (only applicable for price increases greater than 5%) in a period not exceeding 6 weeks of its entry into force or receiving this information.
- Que el titular del certificado tenga abierto un expediente de embargo o que a la apertura del mismo se declara insolvente. // That the certificate holder has an embargo file open or that upon opening it is declared insolvent.
- El titular del certificado cesa su negocio. // The certificate holder ceases his business.
- Los requisitos estatutarios, los requisitos definidos por la entidad de certificación o de la norma cambian, a no ser que el titular del certificado demuestre que el sistema es conforme con la nueva norma mediante una auditoría por TÜV SÜD AMT S.A.U. a cargo del cliente y dentro de un periodo límite establecido. // The statutory requirements, the requirements defined by the certification body or the standard change, unless the certificate holder demonstrates that the system complies with the new standard through an audit by TÜV SÜD AMT S.A.U. at the customer's expense and within a set deadline.

La entidad de certificación puede retirar un certificado sin notificación previa o declararlo no válido, especialmente si// The certification body may withdraw a certificate without prior notification or declare it invalid, especially if

- El uso continuado de la marca de certificación / certificado no está justificado por más tiempo en términos de su importancia en el mercado o está prohibido, por ejemplo, por la legislación competente; en este caso, TÜV SÜD AMT S.A.U. proporcionará una marca alternativa, si esto es posible. // The continued use of the certification mark / certificate is not justified any longer in terms of its importance in the market or is prohibited, for example, by the competent legislation; in this case, TÜV SÜD AMT S.A.U. will provide an alternative mark, if this is possible.
- Publicidad engañosa o no autorizada, en particular en relación con la marca de certificación o el certificado emitido, o un mal uso de éstos. // Misleading or unauthorized advertising, particularly in relation to the certification mark or the issued certificate, or misuse of them.
- Se han detectado no conformidades en el sistema de gestión y no se han cumplido los plazos establecidos para su cierre mediante las correspondientes acciones correctivas, o bien que los requisitos claves del sistema de gestión certificado no se ven asegurados a largo plazo. // Nonconformities have been detected in the management system and the deadlines established for their closure have not been met through the corresponding corrective actions, or either the key requirements of the certified management system are not assured in the long term.
- El titular del certificado, aún después de recibir recordatorios al efecto, no paga las facturas pendientes a TÜV SÜD. En el caso de un impago parcial también se pueden cancelar los certificados. // The certificate holder, even after receiving reminders to that effect, does not pay the pending invoices to TÜV SÜD. In the case of a partial non-payment the certificates can also be canceled.
- El titular del certificado ha iniciado los trámites para declararse insolvente o que terceras partes inician medidas de ejecución obligatoria que están relacionadas con los derechos alcanzados con la certificación por el titular de la misma. Estas medidas deben notificarse de forma inmediata a TÜV SÜD AMT S.A.U. // The certificate holder has initiated the procedures to declare insolvency or that third parties initiate mandatory enforcement measures that are related to the rights achieved with certification by the holder of the same. These measures shall be notified immediately to TÜV SÜD AMT S.A.U.
- El titular del certificado incumple el presente procedimiento y o requisitos normativos o legislativos, siempre que esta negligencia revista gravedad. // The certificate holder fails to comply with the present procedure and or regulatory or legislative requirements, as long as this negligence is grave.

Un certificado que ha sido retirado ha caducado o se ha declarado no válido debe ser destruido. Las facturas pendientes de pago, sin embargo, deben ser pagadas a todos los efectos. // A certificate that has been withdrawn,



# PROCEDIMIENTO PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS TÜV SÜD MS CBS// PROCEDURE FOR SYSTEMS CERTIFICATION TÜV SÜD MS CBS

(Información para el cliente// Customer information)

TÜV SÜD AMT, S.A.U. · Ronda de Poniente, 4 · 28760 Tres Cantos (Madrid) · España

Código//Code: PG\_CS\_MS CBS

Edición// Edition: 3

Fecha// Date: 21/09/2022

Página// Page: 3 de 4

*expired or declared invalid shall be destroyed. Invoices pending payment, however, shall be paid to all purposes.*

En aquellos casos de negligencia grave y deliberada, TÜV SÜD AMT S.A.U. no se hace responsable de las desventajas que le pueda ocasionar al cliente la no emisión, cancelación, caducidad, restricción o suspensión de los certificados. // *In those cases of grave and deliberate negligence, TÜV SÜD AMT S.A.U. is not responsible for the disadvantages that may cause the customer not issuing, cancellation, expiration, restriction or suspension of certificates.*

## 5. REGLAS PARA EL USO DE LAS MARCAS DE CERTIFICACIÓN TÜV SÜD MS CBS// RULES FOR THE USE OF TÜV SÜD MS CBS CERTIFICATION MARK

5.1 La marca de certificación debe aparecer siempre haciendo referencia al nombre del taller certificado (el que figura en su certificado). // *The certification mark shall always appear making reference to the name of the certified workshop (the one that appears on your certificate).*

5.2 En material de papelería (papel de cartas, facturas...) se podrá usar la marca de certificación, incluso si no todas las actividades del taller están certificadas, con las siguientes limitaciones// *In stationery (letter paper, invoices ...) the certification mark can be used, even if not all the workshop's activities are certified, with the following limitations:*

- En el caso de ofertas, si no todas las actividades ofertadas caen dentro del alcance de certificación deberá indicarse, mediante una marca, leyenda o cualquier otro medio, qué actividades están amparadas por la certificación. // *In the case of offers, if not all the activities offered fall within the scope of certification, it shall be indicated, by means of a mark, legend or any other means, which activities are covered by the certification.*
- En el caso de catálogos, si no todas las actividades están amparadas por la certificación, deberá hacerse clara distinción entre unas y otras. // *In the case of catalogs, if not all the activities are covered by the certification, a clear distinction shall be made between them.*

5.3 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.; material promocional en soporte electrónico tal como página web, mail, etc.) se seguirán las siguientes reglas. // *In advertising material of any kind (press and TV ads, promotional material such as calendars, agendas, etc., advertisements on billboards, buses, in company vehicles, etc., promotional material in electronic support such as web page, mail, etc.) the following rules will be followed.*

- Se cumplirá en todos los casos la regla 5.1. // *Rule 5.1 shall be complied in all cases.*
- El anuncio debe hacer mención al taller certificado (tal y como aparece en su certificado). No podrá utilizarse la marca de certificación en anuncios donde solo aparezcan los servicios o marcas comerciales del taller sin que se mencione a éste. // *The advertisement shall mention the certified workshop (as it appears on your certificate). The certification mark cannot be used in advertisements where only the services or trademarks of the workshop appear without mention to it.*
- Solamente se podrá utilizar la marca de certificación asociada al alcance (actividades y sedes) certificadas. Esto implica que los talleres que no dispongan de todas sus actividades y sedes certificadas no podrán hacer uso de la marca de certificación a no ser que aclaren este hecho en el propio anuncio o que anuncien solamente las actividades certificadas. // *Only the certification mark associated with the scope (activities and sites) certified may be used. This means that workshops that do not have all their activities and certified sites will not be able to use the certification mark unless they clarify this fact in the advertisement itself or announce only the certified activities.*

5.4 Sobre productos no se puede utilizar en ningún caso. Tampoco podrá situarse sobre el producto objeto del servicio (p. e. sobre el vehículo objeto de la reparación o documentos de garantía de reparación). // *On products cannot be used in any case. Nor may it be located on the product that is the object of the service (eg, on the vehicle object of the repair or documents related guarantee of repair).*

5.5 Los talleres certificados podrán hacer referencia a su condición de certificado usando la frase "(taller) dispone de un sistema de (gestión integrada de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales) certificado de acuerdo a la norma TÜV SÜD MS CBS por (entidad de certificación)" en lugar de hacer uso de la marca de certificación. // *The certified workshops can refer to their certificate status using the phrase "(workshop) has a system (integrated management for quality, environment and occupational risk prevention) certified according to TÜV SÜD MS CBS standard by (certification body) "instead of using the certification mark. This sentence may be used.*

Aplicará siempre la última versión del documento que regula el uso de la marca de certificación disponible en nuestra web: <https://www.tuv-sud.es/es-es/recursos-del-cliente/ensayo-y-certificacion/descargas-y-usos-de-la-marca-de-certificacion>  
The last version of the certification mark use available in our web site will apply: <https://www.tuev-sued.de/management-systems/our-company/certification-marks>

Puede encontrar información específica sobre las distintas marcas de certificación de sistemas de gestión de TÜV SÜD en: *You can find specific information about management system certification marks in* <https://www.tuev-sued.de/management-systems/certification-marks>.

Puede encontrar más información sobre la marca TÜV SÜD MS CBS en: *You can find specific information about the certification mark TÜV SÜD MS CBS* <https://www.tuev-sued.de/management-systems/certification-marks/tuev-sued-ms-cbs>

## 6. GESTIÓN DE RECLAMACIONES// CLAIMS MANAGEMENT

TÜV SÜD AMT S.A.U. ha implantado el procedimiento PG-SATIS CL donde se establece la sistemática a seguir ante reclamaciones clientes, no conformidades y acciones para gestionar todas las reclamaciones que TÜV SÜD AMT S.A.U. reciba de sus clientes, así como de terceras partes. Las reclamaciones se comunicarán por escrito, al responsable de calidad. // *TÜV SÜD AMT S.A.U. has implemented the PG-SATIS CL procedure which establishes the system to be followed in the case of customer complaints, non-conformities and actions to manage all the claims received by TÜV SÜD AMT S.A.U. from its customers, as well as from third parties. Claims will be communicated in writing to the quality manager.*

## 7. CONSIDERACIONES GENERALES// GENERAL CONDITIONS

- Con la aceptación del presupuesto, el cliente también acepta el presente documento y las tarifas vigentes, así como declara que no ha recibido consultoría por parte de empleados de TÜV SÜD AMT S.A.U. (o cualquier empresa del grupo TÜV SÜD) en los dos últimos años. // *With the offer acceptance, the client also accepts the present document and the current rates, as well as declares that has not received any consultancy from employees of TÜV SÜD AMT S.A.U. (or any further company of TÜV SÜD Group) in the last two years.*
- En el caso que ya exista una relación contractual se informará al cliente de las últimas versiones de estos documentos, siempre que se haya producido un cambio sustancial. // *In the event that there is a contractual relationship, the client is informed of the latest versions of these documents, provided that a substantial change has taken place.*
- Los expedientes de las organizaciones clientes están incluidos en nuestra base de datos y la información contenida en los mismos podrá ser accesible a la administración o autoridades en caso de que estas así lo soliciten. // *The files of the client organizations are included in our database and the information contained therein may be accessible to the administration or authorities in case they request it.*
- Nuestra política de protección de datos está disponible en nuestra web// *Our personal data protection policy is available in our web site:* <https://www.tuv-sud.es/es-es/proteccion-de-datos>
- Los documentos de auditoría se conservarán durante un periodo mínimo de tres años. // *Audit documents will be kept for a minimum period of three years.*
- La entidad de certificación revisa y evalúa las reclamaciones que realicen terceras partes e informa de la misma al titular del certificado. // *The certification body reviews and evaluates claims made by third parties and informs the certificate holder accordingly.*
- El cliente debe informar por escrito a la entidad de certificación de cualquier cambio que se produzca en su estructura, organización, nombre, etc. que incidan en su sistema de gestión. // *The client shall inform the certification body in writing of any changes that may occur in its structure, organization, name, etc. that affect its management system.*
- TÜV SÜD trabaja en base a un código ético que puede consultar en nuestra web. <https://www.tuv-sud.es/es-es/sobre-tuv-sud/tuev-sued-group/codigo-etico> You can find the TÜV SÜD Code of ethics in our web site <https://www.tuev-sued.de/company/tuev-sued-group/code-of-ethics>
- TÜV SÜD AMT S.A.U. podrá reclamar el pago de una sanción contractual de hasta un importe de 250.000 Euros en aquellos casos en que el titular del certificado incumpla de forma deliberada y grave el presente procedimiento. En especial, en aquellos casos de un uso inadecuado del certificado y de la marca de certificación. // *TÜV SÜD AMT S.A.U. may claim the payment of a contractual penalty up to an amount of 250,000 Euros in those cases in which the certificate holder deliberately and gravely fails to comply with this procedure. Especially in cases of improper use of the certificate and the certification mark.*
- Con objeto de garantizar los máximo estándares de calidad en sus auditorías: TÜV SÜD AMT S.A.U. exige la participación de un miembro de la alta dirección, la revisión por parte de la dirección y la auditoría interna deben ser realizadas con una periodicidad mínima anual. En las auditorías



**PROCEDIMIENTO PARA LA CERTIFICACIÓN  
DE SISTEMAS TÜV SÜD MS CBS//  
PROCEDURE FOR SYSTEMS CERTIFICATION  
TÜV SÜD MS CBS**

(Información para el cliente// Customer information)

TÜV SÜD AMT, S.A.U. · Ronda de Poniente, 4 · 28760 Tres Cantos (Madrid) · España

Código//Code: PG\_CS\_MS CBS

Edición// Edition: 3

Fecha// Date: 21/09/2022

Página// Page: 4 de 4

internas el alcance debe ser todo el sistema de gestión bajo certificación. // *In order to guarantee the highest quality standard in its audits: TÜV SÜD AMT S.A.U. requires the participation of a top management member, the management review and the internal audit shall be carried out with a minimum annual periodicity. In the internal audits the scope shall be the entire management system under certification.*