

Versión: 3

Fecha: abril 2021



Regulación de inspección



Introducción	3
1. Ámbito y aplicabilidad	3
2. Confidencialidad	3
3. Tipos de certificación	4
4. Tipos de evaluación	5
5. Objeto de la evaluación	7
6. Solicitud de certificación	8
7. Planificación	9
8. Evaluación.....	10
9. Producto/proceso comparable	11
10. No conformidades	12
11. Correcciones y acciones correctivas	12
12. Reporte	15
13. Emisión de una certificación	15
14. Suspensión de un certificado.....	16
15. Retiro de un certificado	16
16. Renuncia a un certificado	17
17. Ampliación y reducción del alcance de la certificación	17
18. Mención del certificado y de la marca o logotipo de certificación.....	17
19. Transferencia de un certificado.....	18
20. Quejas, demandas y apelaciones	19
Anexo I: Formulario de registro de quejas / apelaciones.....	21

Introducción

Este Manual de Evaluación para Clientes incluye las normas relativas a las actividades de evaluación y certificación de Control Union Certifications B.V. (CUC). Se mencionan cuáles son los derechos y obligaciones del Cliente, así como los de CUC. Del mismo modo, puede incluir normas adicionales para programas específicos, tal y como se aborda en los anexos correspondientes. El Manual de Evaluación para Clientes es complementario a las normas aplicables, al igual que a las Condiciones del Contrato. Aquí se explica lo que Cliente puede esperar de CUC y lo que CUC puede solicitar al cliente.

1. Ámbito y aplicabilidad

CUC presta sus servicios a personas jurídicas, que pueden ser tanto personas, empresas o sociedades y a quienes se denominará «Cliente». CUC podrá prestar sus servicios directamente recurriendo a sus propios empleados o, a su discreción, a través de una empresa afiliada a CUC o de cualquier otra organización. Cuando CUC subcontrate parte de su trabajo a terceros, mantendrá en todo momento la plena autoridad y responsabilidad de tener un Contrato contractual en curso con el Cliente y de otorgar, mantener, ampliar, reducir, suspender o anular la certificación. CUC notificará a sus Clientes cualquier cambio en los requisitos para la certificación dentro de un plazo razonable. El Manual de Evaluación para Clientes y cualquier enmienda se publican en la página web de CUC y/o a través del Sistema de Información al Cliente (CIS) de CUC.

Este Manual de Evaluación para clientes es una parte integral del conjunto de documentos normativos a los que se hace referencia en el Contrato de servicios. CUC tiene derecho a modificar o ampliar este Manual de Evaluación para clientes cuando lo considere oportuno, siempre que siga cumpliendo los requisitos de las normas armonizadas (es decir, ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17065 e ISO/IEC 17021, según corresponda. Para cualquier cambio o ampliación de este Manual de Evaluación para clientes, se podrá conceder un periodo de transición de tres meses desde la fecha de adopción, indicando claramente la fecha de finalización del periodo de transición.

En todos los casos, cuando este Manual de Evaluación para Clientes o cualquier otra regulación o Contrato aplicable no proporcione suficiente orientación, el Director de CUC decidirá.

2. Confidencialidad

CUC y sus empleados en todos los niveles de la organización, incluyendo a todos los miembros de comités, contratistas, empleados de organismos externos o personas que actúen en nombre de CUC, están obligados a considerar toda la información obtenida en el curso de sus actividades empresariales como información reservada y confidencial. CUC no está autorizada a revelar dicha información a terceros sin el consentimiento por escrito del Cliente. CUC hace lo anterior aplicando el mismo cuidado que utiliza con su propia información. Utilizará la información confidencial de los Clientes únicamente para los fines de las actividades que realiza y no divulgará dicha información confidencial ni dará acceso a la misma a terceros, sin su previo consentimiento por escrito. No obstante, tenemos la obligación de informar a quien nos lo solicite el estado de la certificación en cuestión. También podemos vernos obligados a revelar información en virtud de la ley o al Titular del Programa o a nuestro Organismo de Acreditación, siempre que dicha información sea necesaria para que esa organización en concreto cumpla con sus obligaciones naturales y contractuales, a menos que la ley lo prohíba. Y, desde luego, es posible que tengamos que revelar información a nuestros empleados, incluyendo a cualquier miembro del comité, contratistas, oficinas afiliadas, empleados de organismos externos o personas que actúen en nombre de CUC, para poder prestarle los servicios acordados.

Usted, como cliente, puede revelar información confidencial sobre nuestros procedimientos y métodos a sus filiales (es decir, a cualquier persona que lo controle directa o indirectamente, esté controlada o se

encuentre bajo su control directo o indirecto) y a sus directivos, empleados o subcontratistas únicamente cuando sea necesario. Queda prohibida la divulgación a cualquier otro tercero.

La información no se considerará confidencial si dicha información es, o pasa a ser en breve, de conocimiento general o a disposición del público. O si dicha información es evidentemente desarrollada por CUC de forma independiente a la información o actividades del cliente. O si esa información es revelada a CUC de buena fe por un tercero que tiene un derecho independiente a esa información. O, desde luego, cuando así lo acuerden el cliente y CUC (por ejemplo, para responder a una queja). La información obtenida por CUC del cliente de fuentes distintas (por ejemplo, de un demandante o de los organismos reguladores) la tratará CUC como confidencial, salvo que la fuente de información y el cliente den su consentimiento por escrito para divulgarla.

Los empleados de CUC, incluyendo a todos los miembros del comité, contratistas, empleados de organismos externos o individuos, que actúen en nombre de CUC, deberán mantener la confidencialidad de toda la información obtenida o creada durante el desempeño de las actividades de CUC, con excepción de lo requerido por la ley. Cualquier persona presente en la evaluación que no esté sujeta a las actividades de certificación, ni actúe en nombre de CUC, deberá firmar un Contrato de no divulgación para evitar que vulnere la posición objetiva e imparcial de CUC (véase el Anexo A18 «Contrato de no divulgación y confidencialidad Expertos» y el Anexo A19 «Contrato de no divulgación y confidencialidad Observadores»). Toda persona que se niegue a firmar el Contrato de confidencialidad aplicable no estará presente en la evaluación.

3. Tipos de certificación

CUC utiliza varios métodos de evaluación, dependiendo del tipo de certificación que se aplique. En general, se distinguen tres tipos de certificación:

Inspección:

Se trata de una evaluación de materiales, productos, instalaciones, plantas, procesos, procedimientos de trabajo o servicios, y la determinación de la conformidad de los mismos respecto a los requisitos. La validez del resultado de la evaluación se refiere únicamente al momento de la evaluación. La declaración de conformidad de una inspección indica que el organismo de inspección ha evaluado un producto o proceso específico, etc., en una fecha determinada con respecto a un conjunto específico de requisitos y ha determinado que en ese momento eran conformes. La declaración de conformidad no conlleva una validez. En otras palabras, no se trata de una certificación, sino solo de una declaración de conformidad. Cuando se emite una declaración de conformidad, no se trata de certificado, sino de declaración. Esto también significa que una declaración de inspección no puede suspenderse ni anularse. La persona que realiza una inspección se le conoce como inspector. Además, significa que básicamente cada evaluación es la misma, cada vez que se tiene que emitir una nueva declaración de conformidad. Los esquemas de inspección normalmente no aplican una marca o logotipo. Las actividades de inspección acreditadas se basan en la norma ISO/IEC 17020.

Certificación del producto:

Se trata de un proceso sistemático para obtener registros, declaraciones de hechos u otra información relevante y evaluarlos de forma objetiva para determinar en qué medida un producto, proceso o servicio cumple un conjunto específico de requisitos. El objetivo es ofrecer confianza a los consumidores, los organismos reguladores, la industria y otras partes interesadas de que los productos se ajustan a los requisitos especificados, entre los que se incluyen, por ejemplo, la calidad, seguridad, interoperabilidad y sostenibilidad del producto. Un producto en esta definición también puede leerse como proceso o servicio. Y, un proceso de certificación de productos puede contener elementos de inspecciones o certificación de sistemas de gestión. La declaración de conformidad establece que el organismo de certificación, basándose en la evaluación de un producto o proceso especificado, etc., en una fecha especificada con respecto a un

conjunto especificado de requisitos, tiene la confianza justificada de que este producto o proceso especificado, etc., permanecerá conforme durante el periodo de validez establecido de la declaración. A la declaración se le denomina generalmente como certificado. En la certificación de productos, la primera evaluación es siempre una evaluación inicial, seguida de evaluaciones de vigilancia y, periódicamente, una evaluación de recertificación, tras la cual se emite un nuevo certificado. Los sistemas de certificación de productos normalmente permiten el uso de un logotipo o marca que se aplica al producto. Estos logotipos y marcas quizás deban cumplir requisitos específicos. Las actividades acreditadas de certificación de productos se basan en la norma ISO/IEC 17065.

Certificación del sistema de gestión:

Se trata de un proceso sistemático para obtener evidencias de una evaluación, y evaluarlas de forma objetiva para determinar hasta qué punto el sistema de gestión cumple con un conjunto específico de requisitos. El objetivo de la certificación del sistema de gestión es proporcionar seguridad y confianza en que el sistema de gestión: se adecua a los requisitos específicos, es capaz de alcanzar de forma coherente la política y los objetivos establecidos, y se aplica de forma eficaz. La evaluación de un sistema de gestión se conoce como auditoría y la persona que la realiza es un auditor. Los procesos de un sistema de gestión suelen referirse a actividades que tienen más de una opción posible para alcanzar el objetivo establecido y normalmente es un marco de políticas, procesos y procedimientos utilizados para garantizar que la organización puede cumplir todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos. Los procesos, procedimientos y políticas de un sistema de gestión interactúan entre sí y con su entorno. Por consiguiente, se puede iniciar un proceso para alcanzar un resultado predefinido, pero no se garantiza que se alcance el resultado. Los procesos de un sistema de gestión son normalmente procesos en curso. Lo más probable es que los resultados pasados afecten a los resultados futuros. Por lo tanto, la toma de una decisión de certificación no puede considerarse sin el contexto de los logros pasados, se debe considerar en la evaluación si el sistema de gestión en su conjunto será capaz o no de continuar con la conformidad y la eficacia; así como con la relevancia y la aplicabilidad para el alcance de la certificación. En una certificación de un sistema de gestión nunca se permite al cliente plantear la sugerencia de que el producto, proceso o servicio procedente de un sistema es conforme; después de todo, no corresponde a esa situación de evaluación. Por lo tanto, si hay que utilizar un logotipo o una marca, el cliente no podrá utilizarlo directamente en el producto o en el envase del producto, ni podrá indicar en ninguna otra parte que el producto es conforme o que tiene un determinado estatus. Los logotipos y las marcas deben cumplir requisitos específicos. Las actividades acreditadas de certificación de productos se basan en la norma ISO/IEC 17021.

4. Tipos de evaluación

Referente a la evaluación del cliente, CUC aplica los siguientes tipos de evaluación:

Evaluación inicial:

Se trata de la primera evaluación que CUC aplica a un producto u organización para un programa y alcance en concreto. En las inspecciones y certificaciones de productos, eso no significa mucho: como ya se ha mencionado, todas las inspecciones son iguales. En las certificaciones de productos, todas las evaluaciones de (re)certificación son iguales. Sin embargo, en las evaluaciones de sistemas de gestión pueden ser, como es de esperar, bastante complejas. En la evaluación inicial se revisa y evalúa la información documentada del sistema de gestión del cliente, las condiciones específicas del lugar, el estado y la comprensión de los requisitos de la norma dentro de la organización, la información relativa al alcance del sistema de gestión, los requisitos legales y reglamentarios aplicables y la aplicación y eficacia del sistema de gestión del cliente. Para calcular la cantidad de tiempo de evaluación que se utilizará, se establece en un 100% la cantidad de tiempo utilizada para la evaluación inicial.

Evaluación de recertificación:

Tras la evaluación inicial, se expide un certificado. Este certificado tiene un periodo de validez. Esta validez la fija normalmente el propietario del programa y puede variar de 1 a 5 años. Sin embargo, la validez típica de los certificados es de 3 años. Antes de que caduque la validez de este certificado, CUC necesita evaluar si se puede emitir o no un nuevo certificado. Por este motivo, la evaluación de recertificación suele planificarse 3 meses antes de que caduque la validez del certificado. En las inspecciones, no se aplica, dado que cada inspección resulta en una nueva declaración. En la certificación de productos y en la certificación de sistemas de gestión, utilizamos una evaluación de recertificación. Se trata de una evaluación similar a la evaluación inicial, al menos para la certificación de productos. En la certificación de sistemas de gestión aplicamos lo que se denomina evaluación de etapa 1 y evaluación de etapa 2. La evaluación de la etapa 2 es la evaluación real *in situ*, donde verificamos los documentos y el registro, entrevistamos a personas, tomamos muestras si es necesario, etc. La etapa 1, sin embargo, solo se aplica en las evaluaciones iniciales y de recertificación. La etapa 1 tiene por objeto evaluar la documentación de la empresa, la legislación, su entorno, etc. En la evaluación inicial aún no tenemos ni idea de cómo funciona. En la evaluación de recertificación ya conocemos la organización, por lo que solo tenemos que aplicar la fase 1 a los cambios que se hayan producido y que se deban volver a evaluar. En la certificación de un producto no existe ninguna consecuencia para el tiempo de evaluación que se debe asignar. En el caso de la evaluación del sistema de gestión, afectará a ese tiempo lo siguiente. El 100% asignado para la evaluación inicial se refiere tanto a la etapa 1 como a la etapa 2. Dado que la etapa 1 no tiene que ser tan extensa en una evaluación de recertificación, el tiempo asignado a una evaluación de recertificación es normalmente el 66% del tiempo asignado a la evaluación inicial.

Evaluación de vigilancia:

Entre las evaluaciones iniciales y las de recertificación, se aplican evaluaciones de vigilancia. Estas tienen por objeto garantizar que el producto, servicio o sistema de gestión del cliente siga cumpliendo los requisitos establecidos y que la declaración que hemos hecho en el certificado siga siendo válida. En esencia, las actividades que desarrollamos en una evaluación de vigilancia son las mismas que se realizan en una evaluación de fase 2. No emitimos nuevos certificados basándonos en una evaluación de vigilancia, pero los hallazgos en una evaluación de vigilancia pueden conllevar a la decisión suspensión del certificado. Algunos regímenes dan o exigen la opción de realizar evaluaciones de vigilancia sin previo aviso. Nuevamente, en una certificación de producto no habrá consecuencias para la asignación del tiempo de evaluación. Para las evaluaciones de sistemas de gestión, no existe la fase 1 al realizar una evaluación de vigilancia, por lo que el tiempo de evaluación se establece normalmente en un 33 % del tiempo asignado para la evaluación inicial.

Evaluación a distancia:

Se puede aplicar la evaluación a distancia cuando el grado de implicación entre el Cliente, y nuestro evaluador no requiera la interacción cara a cara o la verificación *in situ*, sino que se puede sustituir por la comunicación electrónica y/o la presentación de pruebas. También se puede aplicar cuando sea preferible minimizar las interferencias entre las actividades de evaluación y los procesos operativos del Cliente en la medida de lo posible, o cuando los requisitos de salud y seguridad hagan que se apliquen métodos fuera de las instalaciones. Cuando se aplique la evaluación a distancia, ésta no deberá reducir la eficacia y eficiencia del proceso de evaluación convencional y, en la medida de lo posible, lo mejorará, y deberá apoyar y mantener la integridad del proceso de evaluación. La viabilidad de las actividades de evaluación a distancia también depende del nivel de confianza entre el evaluador y los empleados del cliente.

Evaluación a corto plazo:

Puede ser necesario que CUC verifique si la declaración de certificación emitida respecto al producto u organización del cliente sigue cumpliendo con los requisitos entre las evaluaciones periódicas. Por ejemplo, para investigar una queja que hayamos recibido, o en respuesta a un cambio significativo en la organización o producto del cliente, o como seguimiento a clientes suspendidos. Con este fin, podemos

aplicar una evaluación con poca antelación. Debido a que el motivo de la evaluación con poca antelación suele ser de naturaleza muy urgente o grave, queda a la entera discreción de CUC la decisión de realizar estas evaluaciones. Hemos abordado esta cuestión en nuestras condiciones contractuales. Si es necesario, podemos incluso aplicar estas evaluaciones como evaluaciones sin previo aviso. Para ello, debemos proporcionar una razón clara al cliente de por qué queremos hacer una evaluación con poca antelación, pero esto no está abierto a discusión.

Evaluación conjunta:

Una evaluación conjunta es una evaluación en la que dos o más organismos de evaluación de conformidad cooperan para evaluar a un único auditado. Puede referirse a dos o más organismos de certificación, pero también podría aplicarse a un propietario de un esquema que se incorpore a una evaluación. Cada parte evaluadora debe aceptar la plena responsabilidad de su papel en la evaluación.

Evaluación combinada:

Puede ocurrir que un cliente aplique a dos o más sistemas de gestión de disciplinas diferentes (por ejemplo, calidad, medio ambiente, salud y seguridad en el trabajo). Cuando dos o más de estas disciplinas se evalúan conjuntamente en una evaluación, se habla de «evaluación combinada».

Evaluación integrada:

Si cliente, antes mencionado, aplica a dos o más sistemas de gestión de diferentes disciplinas (por ejemplo, calidad, medio ambiente, salud y seguridad en el trabajo) puede combinar estas disciplinas en un único sistema de gestión. La evaluación de un sistema de gestión de este tipo se denomina «evaluación integrada».

5. Objeto de la evaluación

El alcance de la evaluación se estipula en el Contrato de Servicios para la evaluación aplicable y es una identificación de:

- el/los producto(s), proceso(s), servicio(s) o sistema(s) de gestión para el/los cual(es) se concede la certificación,
- el sistema de certificación aplicable, y
- la(s) norma(s) y otro(s) documento(s) normativo(s), incluida la versión de estos, con los que se considera que cumplen el (los) producto(s), proceso(s), servicio(s) o sistema(s) de gestión.

El Cliente está obligado a informar a CUC si los productos, procesos, servicios, unidades y/o sistema de gestión que están bajo el alcance de CUC también están certificados por otra organización de certificación con respecto a la misma norma (o han solicitado la certificación a otra organización de certificación).

Cuando un cliente y sus subcontratistas sean evaluados por diferentes organismos de evaluación de conformidad, el Cliente y sus subcontratistas tienen que aceptar que los organismos de evaluación de conformidad puedan intercambiar información sobre las operaciones bajo su contrato.

Cambios en el tema de la evaluación

El cliente está obligado a informar a CUC lo antes posible si se produce algún cambio que interfiera o pueda interferir con los requisitos mencionados en las normas correspondientes o que indique un cambio en el alcance del certificado. Esto puede incluir, entre otros, los cambios en la propiedad, la estructura, la gestión o cualquier otro cambio que pueda afectar la capacidad del cliente para cumplir con las normas aplicables.

Cuando el cliente solicite la incorporación de nuevas unidades, productos, procesos o servicios al alcance de su certificación, deberá solicitarlo (por escrito) antes de producir y/o elaborar, de producir/entregar, elaborar y/o vender el producto, proceso o servicio con referencia a la certificación. Para ello, el cliente deberá solicitarlo mediante un formulario de solicitud, de modo que dispongamos de un registro formal donde se nos solicita realizar nuestros servicios. CUC evaluará la incorporación solicitada y, si el resultado es positivo, la añadirá al alcance de la certificación. Esta evaluación podría requerir una investigación complementaria. Los costes de estas no están incluidos en el contrato y pueden cargarse al cliente en función de los costes reales realizados.

6. Solicitud de certificación

Un cliente puede manifestar su interés por los servicios de evaluación de CUC rellenando un formulario de solicitud para el programa específico. Este formulario de solicitud puede encontrarse en el sitio web de Control Union Certifications, o puede solicitarse por correo o por teléfono. Basándose en el formulario de solicitud, CUC calculará el tiempo necesario para realizar las (diferentes tipos de) evaluaciones y enviará una propuesta, con el alcance y los costes de los servicios.

Cuando recibamos la propuesta firmada, tendremos un Contrato válido y legal. CUC registrará el proyecto en nuestro sistema de información y se asignará al cliente uno de nuestros asesores calificados. Este asesor será responsable de garantizar que los servicios se realicen de acuerdo con los procedimientos de CUC para el esquema especificado. Es probable que el asesor solicite al cliente que le envíe documentación para su evaluación. También le pedirá que realice el primer pago. Mientras no se haya recibido el pago, no podremos pasar al siguiente paso, la planificación de la evaluación.

Durante la evaluación, el asesor debe verificar que el alcance de la evaluación sea correcto, que todas las personas, productos, procesos, servicios, unidades, etc. estén incluidos en la evaluación tal y como exige el sistema. Si el cliente no lo especificó completamente en el formulario de solicitud, el asesor puede concluir en la primera evaluación que el contrato acordado es (enormemente) inadecuado para cubrir todos los temas. En el peor de los casos, el asesor podrá dar por terminada la evaluación y volver a citar al cliente una vez que haya completado toda la documentación. Por lo tanto, es muy importante que el cliente rellene el formulario de solicitud en su totalidad y con veracidad.

El cliente debe considerar que cuando firme el contrato se compromete a cumplir los siguientes procedimientos y normas:

- a. Deberá poner a disposición de CUC todos los documentos, muestras de productos, diseños, especificaciones y demás información requerida por el asesor de CUC, a su entera discreción, para completar el programa de evaluación;
- b. Estará obligado a permitir el acceso a todos los lugares e instalaciones que el asesor de CUC, a su entera discreción, considere necesarios. No proporcionar la información o el acceso solicitados, o retrasar intencionadamente el proceso, puede interpretarse como una obstrucción a la evaluación, lo que puede ser causa de finalización de la evaluación y, en casos graves, incluso de suspensión del certificado;
- c. Antes de comenzar la evaluación, CUC comprobará si se ha recibido el pago y si el cliente ha cumplido con cualquier otro requisito obligatorio. Si no se ha recibido ningún pago o no se han cumplido otras obligaciones, no se realizará la evaluación. Cuando no se hayan recibido pagos durante un periodo de tiempo prolongado, tras uno o más recordatorios por parte de CUC, se considerará la decisión de suspender al Cliente. Si después de 6 meses tras la suspensión aún no se ha recibido ningún pago, se retirará el certificado, y el Cliente renunciará;
- d. Cuando se le solicite, deberá permitir, y atender durante las evaluaciones, la presencia de observadores de organismos de acreditación, propietarios de esquemas, organismos gubernamentales o asesores en prácticas. Podrá oponerse a determinadas personas que representen a estas organizaciones, pero no podrá oponerse a estas organizaciones en sí mismas. Esto significa que si una de estas organizaciones manifiesta su interés en estar presente en una evaluación, el cliente tiene que acceder. Insistimos en

- que la negativa a cooperar puede interpretarse como una obstrucción a la evaluación, lo que puede ser causa de finalización de la evaluación y, en casos graves, incluso de suspensión del certificado;
- e. Tendrá que informar inmediatamente a CUC de cualquier cambio en su producto u organización que pueda influir en plena evaluación y en lo que declaramos en el certificado. Eso puede ir desde la incorporación de productos adicionales hasta el cambio de empleados clave, desde la incorporación de una nueva línea de producción hasta la eliminación de un producto. Deberá considerarse algunas cuestiones al respecto: si los cambios son significativos, es posible que tengamos que ajustar el tiempo que debemos dedicar a la evaluación y proporcionarle un contrato adaptado. O puede que la incorporación sea algo para lo que el asesor en cuestión no esté calificado. Como resultado, es posible que no podamos realizar la evaluación en el momento acordado, lo cual añade costes. Así mismo, deberá considerar que, si ha puesto fuera de servicio una línea o unidad de producción o si ya no fabrica un determinado producto durante más de 2 años, no se nos permitirá incluir esa línea, unidad o producto en nuestra declaración y tendremos que ajustar el tiempo de evaluación y el contrato en consecuencia. Sírvase informarnos también de ello;
 - f. En general, no podrá rechazar una evaluación. Sin embargo, puede presentarse circunstancias imprevistas que hagan imposible realizar la evaluación debido a «casos fortuitos» o «fuerza mayor». Esto podría incluir carreteras inaccesibles, inundaciones, incendios, explosiones, terremotos, sequías, maremotos, etc. Y/o si el acceso no es seguro para el Cliente y/o asesor debido a disturbios, guerra (civil), hostilidades, acto de terrorismo, piratería, rebelión, revolución, insurrección del poder militar o usurpado; pero también epidemias, desastres marítimos o de aviación o averías de empresas de servicios públicos (tales como: proveedores de servicios de telecomunicaciones, internet, gas o electricidad). Si tal causa de retraso llega a su conocimiento, deberá notificar inmediatamente a CUC el acontecimiento de Fuerza Mayor, así como su causa y duración probable. En tales casos, CUC intentará por todos los medios realizar la evaluación en una fase posterior u obtener la información requerida a través de medios alternativos.

7. Planificación

En base a la información del contrato, CUC planificará la primera evaluación y asignará la evaluación a un asesor según la información del formulario de solicitud, de la oferta y las reglas establecidas por norma del programa aplicable. Se informará al asesor asignado, incluida toda la información relevante para la evaluación y el alcance de esta (área, subprograma, tamaño del proyecto, etc.). En evaluaciones de gran envergadura, CUC puede decidir nombrar un equipo de evaluación. Cuando la evaluación requiera conocimientos y experiencia específicos en profundidad, CUC podrá contratar a un experto técnico para que se sume a la evaluación. Y, en su caso, los traductores e intérpretes podrán formar parte del equipo. Sin embargo, cuando se permita que un experto se incorpore a la evaluación propiamente dicha sobre un tema específico, los traductores e intérpretes solo podrán actuar bajo la dirección de un asesor. Los nombres de todas estas personas deberán mencionarse en el plan de evaluación.

El asesor o jefe de equipo se pone en contacto con el cliente y concierta una cita para la realización de la evaluación dentro del plazo especificado en los requisitos del programa. Si el cliente tiene cambios que comunicar, sin duda es el momento de abordarlos. El asesor también establecerá el alcance y los criterios de la evaluación cuando se comunique con el cliente. Y es posible solicitará que envíe la documentación pertinente antes de la evaluación.

Cuando corresponda, se enviará al cliente un plan de evaluación con suficiente antelación antes de la evaluación. Este plan tiene por objeto garantizar que se utilice el tiempo de evaluación de forma adecuada y eficaz; que todos los artículos se puedan evaluar dentro del cronograma de la evaluación. El plan debe contener como mínimo:

- a) Los objetivos de la evaluación.
- b) Los criterios de evaluación.

- c) El alcance de la evaluación, incluyendo la identificación de las unidades o procesos organizativos y funcionales que se van a evaluar.
- d) Las fechas y los lugares en los que se realizarán las actividades de evaluación *in situ*, incluidos las visitas a emplazamientos temporales y las actividades de evaluación a distancia, cuando proceda.
- e) La duración prevista de las actividades de evaluación *in situ*.
- f) Las funciones y responsabilidades de los miembros del equipo de evaluación y de los acompañantes, como observadores o intérpretes.

Basándose en la información, el cliente deberá prepararse adecuadamente para la evaluación y disponer de las personas, unidades y documentos pertinentes.

En caso necesario, se le permite al cliente objetar el nombramiento de un asesor o experto técnico en particular, pero debe poder justificar dicha objeción. Cuando tal objeción sea válida, CUC procederá a la reconstitución del equipo y al nombramiento de otro asesor o experto.

8. Evaluación

El propósito de la evaluación es proporcionar a CUC los detalles suficientes para permitir que se tome una decisión de certificación informada. La evaluación se realiza teniendo en cuenta todos los elementos aplicables de la norma. Para ello, CUC verificará las especificaciones del producto y del proceso, los planes del sistema, los registros, los procedimientos y las instrucciones de trabajo, entrevistará a personas y cotejará los resultados con la situación real.

El Cliente deberá tomar todas las medidas necesarias para la realización de la evaluación. Deberá proporcionar a CUC toda la información y documentos necesarios, incluyendo las medidas que haya tomado en respuesta a cualquier queja. Es responsabilidad del cliente que esta información sea correcta, completa y fiable. Además, deberá facilitar a CUC (y a cualquier autoridad presente en la evaluación) el acceso sin obstáculos y sin notificación previa a todas las áreas, instalaciones y unidades que estén dentro de la certificación. Y los empleados y el equipo deben estar disponibles, para que la evaluación pueda realizarse con eficacia. El cliente deberá considerar que el incumplimiento de este requisito puede suponer la suspensión e incluso la revocación del certificado, por decisión de CUC a su discreción.

CUC podrá aplicar cualquiera de los tipos de evaluación descritos en el capítulo 4. CUC puede, si así lo exige el propósito de la verificación, tomar muestras para su análisis, o pedir al Cliente que ponga muestras a su disposición de forma gratuita. El asesor dividirá la muestra en tres porciones iguales y entregará al Cliente un duplicado. Los otros dos son para el laboratorio y para CUC. Las muestras de verificación deberán ser analizadas por un laboratorio acreditado según la versión vigente de la norma ISO/IEC 17025 para la matriz aplicable. CUC informará al Cliente tan pronto como disponga de los resultados. Si los resultados de los análisis demuestran que no se cumplen las normativas aplicables, los resultados pueden provocar cambios en el estado de la certificación o en el alcance del certificado. CUC no será responsable de la exactitud de los resultados de los análisis de laboratorio.

En una evaluación del sistema de gestión, se realizará una evaluación de etapa 1 en las evaluaciones de recertificación. El propósito de esta evaluación de la etapa 1 es evaluar la documentación del sistema de gestión del cliente, revisar la comprensión de los requisitos por parte del cliente, recopilar información sobre el alcance del sistema de gestión y el cumplimiento legal y reglamentario relacionado, evaluar que el cliente está planificando y realizando evaluaciones internas, determinar la preparación del cliente para la evaluación de la etapa 2 y preparar los detalles de la evaluación de la etapa 2 con el cliente. Como resultado, CUC habrá obtenido información detallada para enfocar sus evaluaciones de la etapa 2 de manera intencionada en el próximo ciclo de evaluación. Al menos una parte de la evaluación de la etapa 1 deberá efectuarse en las instalaciones del Cliente.

La evaluación se iniciará con una reunión de apertura. El objetivo de la reunión de apertura es ofrecer una breve explicación de cómo se desarrollarán las actividades de evaluación y verificar una serie de requisitos previos para la evaluación, como la confidencialidad y la disponibilidad de las personas. Si surgen cambios en el alcance de la certificación que no se han mencionado antes y que tendrán un impacto en el tiempo de evaluación y/o en el contrato (por ejemplo, un nuevo proceso/unidad, etc.), el asesor le explicará que estos cambios no pueden ser inspeccionados si no se han solicitado. Aun así, se le dará la oportunidad de ajustar la solicitud en ese mismo momento. La asistencia a la reunión de apertura (y a la de clausura) por parte de la alta dirección y los empleados clave se considera una señal de compromiso.

Al final de la evaluación se celebrará una reunión formal de clausura. El objetivo de esta reunión es presentar las conclusiones de la evaluación, incluyendo la recomendación relativa a la certificación. Cualquier no conformidad se presentará de tal manera que se comprenda y se acordará el plazo para responder. Tenga en cuenta que «comprendido» no significa necesariamente que las no conformidades hayan sido aceptadas por el Cliente. Tendrá la oportunidad de formular preguntas en la reunión de clausura. Cualquier opinión discrepante sobre los resultados o las conclusiones de la evaluación entre el equipo de evaluación y el Cliente deberá discutirse y resolverse en la medida de lo posible.

Cuando la evaluación dure más de un día, cada jornada intermediaria se iniciará con una breve reunión de apertura y se cerrará con un breve resumen de los encuentros del día.

El cliente debe asegurarse que se tomen todas las medidas necesarias para la seguridad y protección de las condiciones de trabajo, lugares e instalaciones durante la realización de la evaluación. Debe tomar todas las medidas necesarias para eliminar o solucionar cualquier obstrucción o interrupción en la realización de las evaluaciones e informar con antelación a CUC de cualquier riesgo o peligro conocido, real o potencial, asociado con cualquier pedido o muestras o pruebas incluyendo, por ejemplo, la presencia o riesgo de radiación, elementos o materiales tóxicos o nocivos o explosivos, contaminación medioambiental o venenos. Si la objetividad de la evaluación se viera comprometida, el asesor tiene derecho a suspender la evaluación. Los motivos pueden ser, por ejemplo, la interferencia de acompañantes o la denegación del acceso solicitado por el asesor. Todos los costes derivados de ello correrán a cargo del Cliente.

9. Producto/proceso comparable

Cuando el proceso de producción estándar o un producto no está disponible en el momento de la evaluación, por ejemplo, en el caso de productos estacionales, se puede aplicar la evaluación de productos o procesos comparables. Cuando no haya producción certificada hasta la evaluación, el asesor de CUC verificará la producción con un producto, proceso o servicio que sea comparable al producto, proceso o servicio que falta. Esto significa que se determinará que el producto, proceso o servicio tiene características de procesamiento y riesgo comparables. Declarando de este modo que el proceso evaluado es el mismo que el proceso, lo que permitirá la respectiva equivalencia estándar del producto.

Si se otorgó un certificado basado en la revisión del proceso comparable, el Cliente está obligado a informar a CUC tan pronto como comience el procesamiento de dicho producto, proceso o servicio. El Cliente deberá proporcionar a CUC la identificación de la unidad, el nombre del producto, la identificación del lote y la fecha de inicio del proceso de producción certificado. Esto para permitir a CUC planificar una visita adicional a la unidad certificada si fuera necesario. La omisión de informar sobre la primera transformación en caso de una evaluación comparable puede conllevar una validez provisional del certificado, la reducción del alcance y, en última instancia, incluso la suspensión del certificado, según corresponda. El cliente deberá tener en cuenta que es su responsabilidad cumplir con los requisitos de certificación.

10. No conformidades

La no conformidad es el incumplimiento de un requisito establecido. Es decir, sobre algo no está y debería estar. O sobre algo que no debería estar. Cuando un asesor se encuentra con un incumplimiento de este tipo, lo abordará y lo discutirá con el cliente. Al fin y al cabo, puede que el asesor se haya equivocado, que no vea el panorama completo o que el cliente haya abordado la cuestión de una forma completamente distinta. Si el cliente no puede aportar las pruebas satisfactorias sobre el hallazgo incompleto o incorrecto y de que cumple el requisito, el asesor emitirá una no conformidad. Es posible que pueda corregir el problema *in situ* y solucionar la no conformidad antes de que el asesor abandone las instalaciones. Pero, eso no significa que la no conformidad desaparezca; se ha constatado que es una no conformidad y debe registrarse como tal.

No todas las no conformidades son de la misma gravedad. Algunas son graves, otras menos. Por ello, CUC aplica 4 tipos de no conformidad. Los programas específicos pueden utilizar otros grados y también pueden denominarlos de forma diferente.

No conformidad mayor:

Si se produce un hallazgo que plantea dudas considerables sobre la eficacia del control del proceso, los productos, los servicios o el sistema de gestión para cumplir los requisitos especificados; en la medida en que exista serias dudas en la capacidad para lograr los resultados previstos y estos se vean afectados, entonces se clasifica como una no conformidad mayor. Se puede llegar también a esta conclusión cuando se encuentra una serie de no conformidades menores asociadas al mismo requisito o cuestión, partiendo de la base de que esto demuestra un fallo sistémico.

No conformidad crítica:

Se trata de una no conformidad mayor, que conlleva un fallo inmediato y crítico del sistema de gestión o del producto, en cuanto al cumplimiento de la intención de la norma y, por tanto, es una falta crítica. Debido a esta naturaleza crítica, le exigiremos una acción inmediata y contundente.

No conformidad menor:

Cuando se produce un incumplimiento de un requisito, pero éste no afecta directamente a los productos, servicios o a la capacidad del sistema de gestión para alcanzar los resultados previstos, se clasifica como una no conformidad menor.

Observaciones:

Algunos los denominan Puntos de Mejora u Oportunidades de Mejora. Las observaciones son aspectos que no constituyen un incumplimiento de un requisito y, por lo tanto, técnicamente no son no conformidades ni existe una necesidad absoluta de resolverlos antes de poder emitir un certificado. Sin embargo, tienen el potencial de convertirse en una no conformidad si no se atienden. Por este motivo, CUC volverá a evaluar estos elementos en la próxima evaluación programada.

11. Correcciones y acciones correctivas

Las no conformidades se deben resolver. Cuando existe una no conformidad pendiente, no se puede tomar una decisión de certificación positiva y no se puede emitir el certificado para el proyecto, incluyendo las unidades/productos afectados; a menos que la norma pertinente estipule lo contrario. El tiempo que se le concede al cliente para proporcionar a CUC pruebas satisfactorias de haber resuelto el problema puede variar según el programa. Algunos hacen grandes distinciones entre mayores y menores, otros conceden la misma cantidad de tiempo para ambos. Por lo tanto, el resumen que figura a continuación es solo una orientación aproximada; consulte los reglamentos específicos de cada régimen para conocer los plazos exactos. Tener en cuenta que es expresamente responsabilidad del cliente tomar las medidas correctivas oportunas.

Crítico:

Un aspecto en que coinciden todas las partes es la necesidad de una acción inmediata y rotunda en caso de que se produzca una no conformidad crítica. CUC le exigirá al cliente que tome medidas en un plazo de 24 horas. Somos conscientes de que casi siempre es imposible resolver completamente el problema en 24 horas. Por lo tanto, no esperamos que así sea. Esperamos que en esas 24 horas el cliente presente una investigación rigurosa sobre la causa del problema y un plan válido sobre cómo corregir la situación lo antes posible. También esperamos que se tomen medidas para garantizar que no se comercialice ningún producto que no cumpla la normativa y que, en caso necesario, se retiren del mercado los productos que ya se hayan comercializado. Nos esforzamos por ofrecer al cliente una opción para resarcirse. No obstante, la situación que encontremos puede ser tan grave, o un régimen específico puede obligarnos, a suspender el certificado de inmediato y únicamente reinstaurarlo tras la resolución satisfactoria demostrada del problema.

Mayor:

Tal y como se ha mencionado, el plazo concedido para resolver las no conformidades mayores puede variar según el régimen. CUC suele conceder 2 meses calendario. En el caso de una no conformidad mayor, se exige al cliente que resuelva realmente el problema.

Menor:

Algunos programas exigen al cliente que resuelva una no conformidad menor en 3 meses calendario. Otros exigen que el cliente proporcione al organismo de certificación un plan válido en un plazo de 3 meses y la solución de la no conformidad antes de la siguiente evaluación programada, que normalmente se fija en unos 12 meses. Esta última opción es típica de las evaluaciones de los sistemas de gestión: para poder disponer de un plan adecuado, el cliente deberá realizar una evaluación de la causa original, algo bastante típico en la certificación de sistemas de gestión. El plan será evaluado y debe ser aceptado por CUC.

Observación:

Dado que una observación no es técnicamente una no conformidad, no exigiremos al cliente que nos proporcione pruebas que demuestren que se ocupó seriamente del problema y que aplicó la solución de forma eficaz. Sin embargo, puesto que la volveremos a examinar en la próxima evaluación, sería prudente que el cliente la examinara adecuadamente por sí mismo.

Una declaración de no conformidad adecuada consiste en la referencia de la cláusula pertinente de la norma donde se le exige algo al cliente, una descripción clara de la desviación hallada con respecto a ese requisito y pruebas objetivas de que la declaración de no conformidad es una declaración válida.

Si un cliente no proporciona a CUC pruebas satisfactorias que demuestren que el problema se abordó y que la solución se aplicó de forma efectiva en los plazos establecidos, elevaremos la no conformidad al siguiente nivel superior. Así, una no conformidad menor se convierte en mayor y una mayor en crítica. Se aplican los plazos asociados a esa nueva clasificación y el cliente tendrá la oportunidad de seguir resolviendo el problema. Si no lo hace, iniciaremos el procedimiento de suspensión de su certificado. En muchos casos esto incluye informar al propietario del programa, quien a su vez puede hacer pública la suspensión de su certificado. Para restablecer el certificado, deberá realizarse una evaluación completa *in situ*, cuyos costes, naturalmente, serán facturados al Cliente. Si el Cliente sigue sin resolver el problema tras la suspensión, ya no podremos responder por su credibilidad y le retiraremos el certificado.

El cliente deberá tener en cuenta que los plazos indicados se refieren al tiempo que dispone para investigar el problema, para encontrar una solución adecuada y para verificar y demostrar que tal solución funciona realmente. Por lo tanto, el cliente no debería empezar a trabajar en la solución de una no conformidad una semana antes de la fecha límite, porque podría tener serios problemas. Tenga en cuenta también que el reloj empieza a correr el último día de la evaluación, aunque el informe formal llegue mucho más tarde. El

asesor dejará en sus instalaciones las no conformidades al final de la evaluación, incluyendo su calificación. Las no conformidades también figurarán en el portal del cliente, al igual que el informe.

Existen una serie de elementos que el cliente debe considerar y abordar a la hora de resolver una no conformidad. Lo que requerimos del cliente es:

Corrección

Una corrección es una acción para subsanar la no conformidad detectada. Por ejemplo, si existe un requisito que exige que las instalaciones de producción del cliente estén revestidas con mayólicas, y se ha detectado que faltan algunas mayólicas, la corrección consiste en sustituir las mayólicas que faltan. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

Acción correctiva

Una acción correctiva es una acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseada y evitar así que se repita el mismo problema. Si, por ejemplo, en el ejemplo anterior la razón del desprendimiento de las mayólicas se debe a que la pared de ladrillo está húmeda, entonces puede sustituir las mayólicas como corrección, pero lo más probable es que las mayólicas vuelvan a desprenderse en breve. Para evitar que las mayólicas se caigan, tiene que solucionar la humedad de la pared. Es lo que se conoce como una acción correctiva. Tenga en cuenta que puede haber más de una causa para una no conformidad.

Análisis de la causa raíz

Para saber cuál es una acción correctiva eficaz para el problema detectado, el cliente necesita realizar un análisis de la causa raíz: intentar llegar a la raíz del problema. Necesita identificar los factores que dieron lugar a la naturaleza, la magnitud, la ubicación y/o el cronograma de la no conformidad. Para que sea eficaz, debe realizar el análisis de la causa raíz de forma sistemática. Existen varias técnicas para realizar un análisis de la causa raíz, pero una manera que puede resultar útil es el método de los «5 por qué». Básicamente requiere que el cliente repita la pregunta «¿Por qué?» cinco veces (o tantas más o menos como sea razonable). Cada respuesta constituye la base de la siguiente pregunta. Por ejemplo:

Problema: El vehículo no arranca. (el problema).

¿Por qué? - La batería está sin carga. (Primer por qué).

¿Por qué? - El alternador no está funcionando. (Segundo por qué).

¿Por qué? - La correa del alternador está rota. (Tercer por qué).

¿Por qué? - La correa del alternador había superado su vida útil y no se había sustituido. (Cuarto por qué).

¿Por qué? - El mantenimiento del vehículo no se realizó conforme al programa de servicio recomendado.
(Quinto por qué, una causa raíz)

No todos los problemas tienen una única causa raíz. Si desea descubrir varias causas de fondo, deberá repetir el método formulando cada vez una secuencia de preguntas diferente.

Cuando conozca la causa raíz del problema, también sabrá qué solucionar para que este problema no se repita.

Análisis de extensión

Una cosa es saber cuál era la raíz del problema. Otra cosa es asegurarse de que el mismo problema no se produzca o tenga el potencial de producirse también en otros lugares. Así que debe preguntarse: ¿existen otros lugares en los que deba abordar este mismo problema?

Implementación

Al encontrar la raíz del problema es positivo y también lo es planificar correcciones y acciones correctivas sólidas. Pero éstas siguen sin resolver el problema. Lo que queremos saber es si realmente el cliente aplicó

las correcciones y acciones correctivas y si éstas fueron realmente eficaces. Cuando el cliente presente sus pruebas para cerrar la no conformidad, tendrá que aportar también pruebas de la aplicación efectiva.

Para todas y cada una de las no conformidades el cliente debe aportar pruebas de la corrección y de su aplicación. No todos los regímenes exigen que se tomen medidas correctivas y que se realice el análisis asociado de la causa raíz y la extensión. Esos suelen estar relacionados con la certificación del sistema de gestión. Lo cual tiene sentido, la certificación del sistema de gestión trata mucho más sobre los procedimientos y las interacciones dentro de una organización, mientras que la certificación del producto trata sobre las características especificadas de ese producto. Por lo tanto, es mucho más esencial encontrar la causa raíz y el alcance en la certificación de sistemas de gestión que en la certificación de productos. No obstante, el cliente deberá ser consciente de que los programas de certificación de productos tienden a incorporar un número cada vez mayor de elementos del sistema de gestión, por lo que las acciones correctivas y sus actividades relacionadas son cada vez más relevantes para todos los tipos de certificación. Además, adoptar acciones correctivas y realizar los análisis de causa raíz y de extensión es algo muy sensato. Si no es por el beneficio que otorga el organismo de certificación, sin duda será por la rentabilidad de la empresa del cliente.

12. Reporte

El asesor registrará los resultados de la evaluación en un informe, donde resumirá la conformidad y detallará la no conformidad, incluyendo sus pruebas justificativas. El informe indicará los hallazgos con todos los requisitos de certificación. Este informe y las pruebas presentadas por el cliente para la resolución de las no conformidades serán revisados por CUC. Esto incluye una revisión de que el procedimiento fue seguido correctamente por CUC, por ejemplo, que se utilizó un asesor calificado y se aplicó la versión válida de la norma y sus documentos de apoyo. Después de que se haya realizado una evaluación, CUC le proporcionará el informe o su resumen, al menos conforme a los requisitos específicos del programa. El cliente tiene derecho a responder al contenido del informe.

13. Emisión de una certificación

CUC tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

- La información proporcionada por el Cliente en la solicitud.
- Una revisión imparcial de los resultados y conclusiones de la evaluación como suficientes con respecto a los requisitos de certificación y el alcance de la certificación.
- Cualquier no conformidad registrada y la eficacia de sus causas identificadas, correcciones y acciones correctivas presentadas por el Cliente.
- Cualquier otra información relevante, por ejemplo, información pública o comentarios sobre el informe de evaluación por parte del Cliente.

Tras esta revisión, CUC tomará una decisión sobre la certificación. El resultado puede ser la concesión o el mantenimiento de la certificación, la ampliación o la reducción del alcance de la certificación o la renovación, la suspensión, el restablecimiento o retiro de la certificación. Informaremos al Cliente al respecto. En caso de que la decisión sea negativa, el Cliente tendrá derecho a apelar. Cuando CUC considere que el Cliente cumple todos los requisitos de certificación, emitirá un certificado. Este certificado y el informe seguirán siendo siempre propiedad de CUC y solo podrán ser copiados o reproducidos en beneficio de un tercero si contiene claramente la palabra «copia». Debido a que el certificado y el informe siguen siendo de nuestra propiedad, CUC tiene derecho a solicitarle la devolución de los mismos, por ejemplo, en caso de revocación del certificado o de resolución del Contrato de Servicio.

El Certificado seguirá siendo válido hasta su fecha de caducidad, a menos que se demuestre que el sistema de gestión y/o los productos del Cliente ya no cumplen los requisitos y se tome una nueva decisión de

certificación. La validez del certificado también expirará a la resolución del Contrato de Servicio relativo a esta evaluación entre CUC y el Cliente.

Tenga en cuenta que CUC está obligado a informar a cualquier interesado sobre el estado del certificado del cliente si así lo solicitan.

En caso de que el cliente nos solicite que le proporcionemos más de un ejemplar del certificado, le facilitaremos dicho ejemplar indicando claramente la palabra «copia». CUC tiene derecho a cobrar una tasa por proporcionar copias de los certificados.

CUC se esforzará por renovar el certificado dentro del plazo indicado en las normas aplicables o tras un cambio de alcance, siempre que el Cliente siga cumpliendo los requisitos y reglamentos aplicables, se mantenga el contrato con el Cliente y se cumplan las obligaciones financieras.

14. Suspensión de un certificado

Si el Cliente no presenta pruebas de la adopción y aplicación de medidas adecuadas y eficaces sobre las no conformidades registradas dentro del periodo de tiempo acordado. O, si se ha descubierto que el Cliente hace un uso incorrecto del certificado y/o del logotipo o marca y esto no se ha subsanado a satisfacción de CUC. O, si el Cliente no cumple con sus obligaciones financieras. O, el Cliente ha puesto en el mercado productos en condiciones inseguras o no conformes. Por cualquiera de las anteriores el certificado podrá ser suspendido

CUC informará al Cliente por escrito sobre la suspensión, indicando al menos la fecha de inicio, la duración y la justificación de la suspensión, así como las opciones y términos para la apelación. La suspensión se pospondrá durante el periodo de apelación en consideración, hasta que se haya tomado una decisión final. La suspensión no comenzará hasta 10 días después de la notificación como mínimo y la duración de la suspensión será de 3 meses como máximo.

Al recibir la notificación de suspensión de certificación, el Cliente deberá suspender inmediatamente todo uso de materiales publicitarios/declaraciones que contengan una referencia a la certificación, según las instrucciones de CUC, y revisar todos los materiales publicitarios consecuentemente cuando se haya reducido el alcance de la certificación. No se le permitirá al cliente hacer ninguna referencia a la certificación mientras ésta se encuentre suspendida. En caso de que el Cliente haya adherido una marca directamente al producto, se abstendrá de sacar este producto al mercado mientras se encuentre bajo suspensión.

CUC está obligado en muchos casos a informar al propietario del programa sobre la suspensión del certificado. CUC también se reserva expresamente el derecho de publicar las suspensiones.

Al final del periodo de suspensión, se realizará una evaluación para determinar si se han cumplido las condiciones indicadas para restablecer el certificado. Una vez cumplidas estas condiciones, se levantará la suspensión y se notificará al Cliente el restablecimiento del certificado. No obstante, si no se cumplen las condiciones, se retirará el certificado.

Todos los costes incurridos por CUC en la suspensión y restablecimiento de un certificado correrán a cargo del Cliente.

15. Retiro de un certificado

El certificado podrá ser retirado, a entera discreción de CUC, si el Cliente incumple deliberadamente las disposiciones del Contrato de Servicio o cuando el Cliente continúe incumpliendo los requisitos establecidos durante la suspensión. El certificado también podrá ser retirado si se resuelve el Contrato de Servicio. CUC informará al Cliente por escrito de tal retiro, indicando al menos la fecha de inicio, la justificación del retiro y las opciones y términos para apelar. El retiro se pospondrá durante el periodo que la apelación esté bajo

consideración, hasta que se haya tomado una decisión final. El retiro no comenzará hasta 10 días después de la notificación como mínimo.

Al recibir la notificación del retiro de la certificación, el Cliente debe suspender inmediatamente todo uso de materiales publicitarios/declaraciones que contengan una referencia a la certificación, según las instrucciones de CUC, y revisar todos los materiales publicitarios en consecuencia cuando se haya reducido el alcance de la certificación. Ya no está permitido hacer referencia a la certificación. En caso de que el Cliente haya adherido una marca directamente al producto, se abstendrá de sacar este producto al mercado. Asimismo, el Cliente deberá devolver el certificado a CUC.

En caso de retiro, no se reembolsarán las tasas de evaluación y el retiro del certificado será publicado por CUC y notificado al organismo de acreditación correspondiente y/o al propietario del programa, si lo hubiera.

16. Renuncia a un certificado

El Cliente podrá solicitar la anulación del certificado y del Contrato de Servicios. CUC examinará si el Cliente ha cumplido o no con sus obligaciones financieras e informará al Cliente por escrito sobre el procedimiento de renuncia. La renuncia no comenzará hasta 10 días después de la notificación como mínimo.

A partir de la fecha de renuncia del contrato del Cliente, el certificado perderá su validez y el Cliente deberá devolverlo. En caso de invalidez de un certificado, CUC tiene derecho a notificarlo a los compradores, organismos de evaluación, autoridades competentes y otras terceras partes interesadas.

17. Ampliación y reducción del alcance de la certificación

Para ampliar o reducir el alcance de un certificado con objeto de cubrir instalaciones o productos adicionales, o para eliminar instalaciones o productos que ya no sean de aplicación, el cliente deberá rellenar un nuevo formulario de solicitud o notificarlo a través del portal del cliente. Se seguirá el procedimiento de solicitud indicado en el capítulo 6 y se efectuará una evaluación. El coste de ampliar o reducir el alcance de la certificación se basará en la naturaleza y el programa de trabajo.

Tras una evaluación satisfactoria, se emitirá un certificado modificado.

18. Mención del certificado y de la marca o logotipo de certificación

Después de la emisión de un certificado, CUC puede autorizar al Cliente a utilizar una marca o logotipo de certificación designado. El derecho de un Cliente a utilizar cualquiera de dichas marcas está supeditado al mantenimiento de un certificado válido con respecto al sistema de gestión certificado o a los productos y al cumplimiento del programa que rige el uso de la marca. Un Cliente que haya sido autorizado a utilizar la marca de un organismo de acreditación también debe cumplir con las normas que rigen la marca de dicho organismo. Sin embargo, el Cliente no está obligado a hacer uso de dicha autorización.

El uso de indicaciones que hagan mención del método de producción certificado o a CUC solo está permitido después de que se haya emitido el certificado correspondiente. El uso de marcas y logotipos se evaluará durante la evaluación en función de los requisitos específicos del programa.

Debe ser muy consciente de que, en el caso de la certificación del sistema de gestión, no se puede utilizar ninguna marca, logotipo o declaración de certificación en un producto o en el embalaje del producto o de cualquier otra forma que pueda interpretarse como indicación de la conformidad del producto.

Cuando se haga mención y se utilice el certificado y las marcas o logotipos, se aplicará lo siguiente:

- No está permitido hacer declaraciones engañosas sobre el estado de la certificación;

- No está permitido sugerir que la certificación se refiere a actividades, unidades, productos, etc. que no pertenecen al ámbito de la certificación;
- Los certificados, marcas y logotipos deben representarse en su totalidad, incluidos los marcos;
- Los logotipos solo podrán representarse en los colores previstos o en blanco y negro;
- No está permitido colocar el logotipo en los informes de ensayo de los laboratorios ni en los informes o certificados de calibración;
- Si un cliente, tras el retiro o la renuncia de un certificado, sigue utilizando logotipos u otras expresiones que den a entender que la certificación aún continúa, CUC podrá emprender acciones legales;
- CUC se reserva expresamente el derecho de publicar cualquier uso ilegal de sus logotipos y certificados;

CUC tomará las medidas adecuadas, a expensas del Cliente, para hacer frente a menciones incorrectas, ilegales o engañosas a la certificación o al uso de certificados y marcas de certificación. Estas pueden incluir acciones legales y/o la publicación de la transgresión. Se considera que el uso incorrecto, ilegal o engañoso de dicha marca o logotipo constituye un caso de no conformidad crítica respecto a los requisitos de certificación y, con toda probabilidad, dará lugar a la suspensión inmediata de la certificación.

19. Transferencia de un certificado

La transferencia de la certificación es el reconocimiento de una certificación existente y válida de un sistema de gestión, otorgada por un organismo de certificación, por otro organismo de certificación, a efectos de emitir su propia certificación. Sin embargo, la certificación múltiple, (certificación concurrente por más de un organismo de certificación), no se incluye en esta definición. Cuando el organismo de certificación aceptante esté acreditado para el alcance que se va a transferir, el antiguo OC también deberá estar acreditado por un signatario del MLA del IAF.

Antes de una transferencia se realiza una revisión de la documentación, que incluye normalmente una visita al futuro cliente. La visita es obligatoria si no se puede establecer contacto con el anterior organismo de certificación. La revisión cubrirá la capacidad de CUC para realizar la evaluación dentro de su ámbito acreditado, los motivos de una transferencia, la existencia de una certificación acreditada válida, la consideración de los últimos informes de evaluación de certificación o recertificación, los informes de vigilancia posteriores y cualquier no conformidad pendiente, incluyendo cualquier otra documentación disponible y relevante relativa al proceso de certificación. Si los últimos informes de evaluación de certificación, recertificación o vigilancia posterior no están disponibles o si la evaluación de vigilancia está vencida, no se podrá aplicar una transferencia de certificación. También se tendrán en cuenta las quejas recibidas y las acciones emprendidas, la fase del ciclo de certificación vigente y cualquier compromiso actual de la organización con los organismos reguladores en relación con el cumplimiento legal.

Cualquier no conformidad abierta dada por el organismo de certificación anterior se debe evaluar y cerrar antes de que CUC pueda tomar una decisión de certificación positiva.

Si no se identifican otros problemas pendientes o potenciales en la revisión previa a la transferencia, se podrá emitir una certificación siguiendo el proceso normal de toma de decisiones. El Cronograma de vigilancia continua se basará en el régimen de certificación anterior a menos que CUC haya realizado una evaluación inicial o de recertificación como resultado de la revisión.

Si una organización/persona decide trasladarse de un organismo de certificación a otro, sería prudente que tuviera en cuenta la validez continua de su certificación. Debe asegurarse de que el Contrato con su antiguo organismo de certificación no esté anulado antes de que haya obtenido su nuevo certificado. Si no, puede que acabe sin certificado durante un tiempo. También debe asegurarse de que su nuevo organismo de certificación reciba toda la información aplicable relativa a su última certificación, incluido el último informe y cualquier no conformidad y problema pendientes.

20. Quejas, demandas y apelaciones

Aunque CUC tiene la obligación de hacer todo lo posible para proporcionar a sus Clientes servicios correctos, puede ocurrir que uno o más de los aspectos del servicio no sean satisfactorios para el Cliente. En esos casos, el Cliente puede decidir presentar una apelación, queja o demanda contra CUC.

Una **apelación** es una notificación formal de desacuerdo con una decisión (de certificación) dentro de un proceso de certificación, o la solicitud por parte del proveedor del objeto de evaluación sobre la conformidad a CUC para la reconsideración de una decisión que haya tomado en relación con dicho objeto.

Una **queja** es una expresión formal de insatisfacción, que no sea una apelación, por parte de cualquier persona u organización en relación con el comportamiento de un empleado, la metodología o el trabajo ejecutado bajo responsabilidad contractual de CUC ya sea por una oficina crítica o subcontratista. Por otro lado, cuando la insatisfacción se refiera a una decisión (de certificación) dentro de un proceso de certificación de CUC, ésta deberá presentarse como apelación, no como queja.

Una **demanda** es una solicitud formal de un acuerdo financiero o jurídico, que no debe considerarse como una queja o una apelación. Las demandas son resueltas por los departamentos financiero y/o jurídico. Los elementos cruciales de los procedimientos de CUC, se mencionan en esta sección.

Si desea presentar una queja o apelación, puede utilizar el formulario del Anexo I.

Apelación

Se insta a los clientes que deseen presentar una apelación a CUC en contra de una decisión (de certificación), o solicitar la reconsideración de una decisión (de certificación) que se haya tomado, a que especifiquen la naturaleza de la apelación de la forma más detallada posible («quién, qué, dónde, cuándo»), así mismo, a que describan el asunto con claridad y a que proporcionen cualquier prueba objetiva que respalde cada elemento o aspecto de la apelación, si procede.

La apelación se debe presentar por escrito. CUC solo aceptará apelaciones en inglés o neerlandés, a menos que se acuerde lo contrario por escrito. Las apelaciones deberán ser recibidas por CUC dentro de las 6 (seis) semanas siguientes a la emisión de la decisión (de certificación) y deberán ser presentadas en la oficina de CUC en los Países Bajos. Si el Cliente no lo hace, o si la apelación está insuficientemente fundamentada o incompleta, CUC podrá rechazar la apelación y no asumirá la responsabilidad de esta; se informará de ello al recurrente.

CUC designará a dos empleados para investigar la apelación. Todos los empleados que participen en el proceso de tramitación de la apelación, incluyendo los de revisión, aprobación y toma de decisiones, deberán ser distintos de los que realizaron la evaluación y tomaron la decisión de certificación. Cualquier empleado, incluso los que actúen en calidad de directivos, que haya prestado servicios de consultoría para el Cliente en cuestión, o haya sido empleado por dicho Cliente, en los dos años anteriores a la presentación de la apelación, no participará en la revisión o aprobación de la resolución de la apelación para dicho Cliente.

CUC se esforzará por buscar una resolución oportuna de la apelación y tomará las medidas posteriores que resulten necesarias para resolver la apelación. Se notificará formalmente al apelante el resultado y el final del proceso de tramitación de la apelación y el motivo de la decisión por escrito dentro de los 3 (tres) meses siguientes a la recepción de la apelación. CUC registrará la apelación, el resultado de esta y cualquier acción emprendida para resolverla, incluyendo cualquier corrección y acción correctiva establecidas.

La presentación, la investigación y la decisión sobre los recursos no podrán en ningún caso dar lugar a acciones discriminatorias contra el apelante.

Queja

Se ruega a los clientes que deseen presentar una queja a CUC que especifiquen la naturaleza de la queja de la forma más detallada posible («quién, qué, dónde, cuándo»), que describan el asunto con claridad y que aporten cualquier prueba objetiva que respalde cada elemento o aspecto de la queja, si procede.

Para evitar interpretaciones erróneas y que parezca que CUC se favorece a sí misma, las quejas deberán presentarse obligatoriamente por escrito. Solo se aceptarán quejas en inglés o neerlandés, a menos que se acuerde lo contrario por escrito. Las quejas deberán ser recibidas por CUC en un plazo de 6 (seis) semanas tras el acontecimiento que originó la queja en la oficina correspondiente de CUC. Las quejas insuficientemente fundamentadas o incompletas podrán ser consideradas inadmisibles por CUC y rechazadas. CUC informará de ello al reclamante.

CUC decidirá sobre la admisibilidad de la queja. Así mismo se designará a dos empleados para investigar la queja. Todos los empleados que participen en el proceso de tramitación de las quejas, incluso los que participen en la revisión, aprobación y toma de decisiones, serán distintos de los que realizaron la evaluación y tomaron la decisión de certificación. Cualquier empleado, incluyendo los que actúen en calidad de directivos, que haya prestado servicios de consultoría para el Cliente en cuestión, o haya sido empleado por dicho Cliente, en los dos años anteriores a la presentación de la queja, no participará en la revisión o aprobación de la resolución de la queja para dicho Cliente.

Los empleados designados recopilarán y verificarán toda la información necesaria (en la medida de lo posible), incluyendo un análisis de la causa raíz, y propondrán cómo proceder, incluyendo correcciones y acciones correctivas cuando proceda. CUC se esforzará por buscar una resolución oportuna de la queja y tomará las medidas posteriores necesarias para resolverla. Si la queja se relaciona con un Cliente certificado para un sistema de gestión, el análisis de la queja también deberá considerar la eficacia del sistema de gestión certificado.

CUC se esforzará por buscar una resolución oportuna de la queja y tomará las medidas posteriores necesarias para resolverla. Así mismo, se notificará formalmente al reclamante el resultado y el final del proceso de tramitación de la reclamación y la motivación de la decisión por escrito en un plazo de 3 (tres) meses tras la recepción de la queja. CUC registrará la queja, su resultado y cualquier acción emprendida para resolverla en ICU bajo identificación única, incluyendo cualquier corrección establecida y acción correctiva.

Las quejas relacionadas sobre un Cliente certificado que ha pasado por el proceso de tramitación de quejas deben ser dirigidas a dicho Cliente certificado por CUC dentro de un plazo apropiado. Si así lo solicita el reclamante, deberá mantenerse el anonimato de este. Asimismo, CUC deberá determinar, junto con el Cliente certificado y el reclamante, si el objeto de la reclamación y su resolución se harán públicos y, en caso sea afirmativo, en qué medida.

La presentación, investigación y decisión sobre las quejas no podrá en ningún caso provocar acciones discriminatorias contra el reclamante.

Si CUC decide y corrobora que no se puede culpar a CUC o a cualquiera de sus empleados, directivos, agentes o subcontratistas con el alcance especificado en la queja, todos los costes y gastos podrán ser cargados al denunciante.

CUC se esforzará por resolver cualquier queja de forma amistosa. Cuando no se llegue a un acuerdo amistoso, todas las disputas que puedan surgir entre CUC y el Cliente se llevarán ante el tribunal competente de la jurisdicción de los Países Bajos, que tendrá jurisdicción exclusiva sobre el asunto, a menos que las partes acuerden por escrito entre ellas otro tribunal competente.

Demandas

La responsabilidad de CUC con respecto a cualquier demanda por pérdida, daño o gasto de cualquier naturaleza y que surja con respecto a cualquier incumplimiento de contrato y/o cualquier falta de la debida habilidad y cuidado por parte de CUC no excederá en ningún caso una suma total agregada igual a 10 (diez) veces el importe de la tarifa o comisión pagadera por los servicios específicos requeridos bajo el contrato aplicable con CUC. CUC no será responsable de ninguna demanda por pérdidas indirectas o consecuentes, incluyendo pérdida de beneficios y/o pérdida de negocios futuros y/o pérdida de producción y/o cancelación de contratos suscritos por el Cliente.

El Cliente mantendrá indemne a CUC e indemnizará a CUC como resultado de los daños y perjuicios que sufra CUC atribuibles a la inobservancia por parte del Cliente de los requisitos de la norma y/o de las leyes y reglamentos gubernamentales nacionales e internacionales.

Anexo I: Formulario de registro de quejas / apelaciones

Una apelación es una notificación formal de desacuerdo con una decisión (de certificación) dentro de un proceso de certificación, o la solicitud por parte del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad a CUC para la reconsideración de una decisión que haya tomado en relación con dicho objeto.

Una queja es una expresión formal de insatisfacción, que no sea una apelación, por parte de cualquier persona u organización en relación con el comportamiento de un empleado, la metodología o el trabajo ejecutado bajo responsabilidad contractual de CUC ya sea por una oficina crítica o subcontratista, donde se espera una respuesta.

Una inquietud es una expresión de insatisfacción o preocupación por parte de cualquier persona u organización en relación con un Cliente certificado por CUC, que no está suficientemente fundamentada para ser clasificada como queja y en la que se espera una respuesta.

Fecha	
Nombre de la organización	
Nombre personal	
Dirección	
Teléfono	
Fax	
Correo electrónico	
Tipo (Tache lo que no proceda)	Queja Apelación
Descripción DESCRIBA LA QUEJA/APELACIÓN EN LA MEDIDA DE LO POSIBLE («QUIÉN, QUÉ, DÓNDE, CUÁNDO») Y APORTE LA DOCUMENTACIÓN NECESARIA SI PROCEDE.	

Evidencia

ESPECIFIQUE LAS PRUEBAS DE LA QUEJA/APELACIÓN.