

# Reglas Generales de Certificación





|   |    |
|---|----|
| Introducción .....  | 2  |
| 1. Alcance y aplicabilidad .....                                      | 2  |
| 2. Confidencialidad.....  | 2  |
| 3. Tipos de certificación .....                                       | 3  |
| 4. Tipos de evaluación.....   | 5  |
| 5. Objeto de 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 Informe.....   | 15 |
| 13 Emisión de una certificación .....                                 | 16 |
| 14 Suspensión de un certificado .....                                 | 16 |
| 17 Ampliación y reducción del alcance de la certificación.....        | 18 |
| 18 Referencia al certificado y marca o logotipo de certificación..... | 18 |
| 19 Transferencia de un certificado .....                              | 19 |
| 20 Quejas, reclamaciones y recursos.....                              | 19 |
| <br>  |    |
| Anexo I: Formulario de Registro de Quejas/Apelaciones.....            | 23 |



## Introducción

Esta Regulación contiene:

- Normas concernientes a la política de inspección y certificación de Control Unión CUWG Spain.
- Menciona cuáles son los derechos y obligaciones tanto de los clientes, así como también los de CU WG Spain.
- Establece normas adicionales para programas específicos que se abordan en los documentos específicos.
- Contiene regulación relacionada con las condiciones de contrato.

### 1. Alcance y aplicabilidad

CU WG SPAIN presta sus servicios a personas jurídicas, que pueden ser personas físicas, empresas o sociedades y se denominan "Cliente". CU WG SPAIN puede prestar sus servicios directamente por medio de sus propios empleados o, a su discreción, a través de una empresa afiliada a CU WG SPAIN o cualquier otra organización. Cuando CU WG SPAIN subcontrate parte de su trabajo a terceros, bajo todas las circunstancias conservará plena autoridad y responsabilidad para tener un acuerdo contractual vigente con el Cliente y para otorgar, mantener, extender, reducir, suspender o retirar la certificación. CU WG SPAIN notificará a sus Clientes cualquier cambio en los requisitos para la certificación dentro de un plazo razonable y lo comunicará en su página web.

Este Manual de Evaluación para Clientes es parte integral del conjunto de documentos normativos a los que se hace referencia en el Contrato de Servicios. CU WG SPAIN tiene el derecho de modificar o ampliar este Manual de Evaluación para Clientes según lo considere oportuno, siempre que continúe cumpliendo con los requisitos de las normas armonizadas (e.g ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17065 e ISO/IEC 170210, según corresponda). Para cualquier cambio o ampliación de este Manual, se podrá dar un período de transición de tres meses a partir de la fecha de adopción, indicando claramente la fecha de finalización del período de transición.

En todos los casos en que este Manual de Evaluación para Clientes, o cualquier otra normativa o acuerdo aplicable, no proporcione la orientación suficiente, el director de certificación tomara la decisión necesaria.

### 2. Confidencialidad

CU WG SPAIN y sus empleados en todos los niveles de su organización, incluidos los miembros de comités, contratistas, personal de organismos externos o personas que actúen en nombre de CU WG SPAIN, están obligados a considerar toda la información obtenida en el curso de sus actividades comerciales como información de propiedad y a considerarlo confidencial.

CU WG SPAIN no puede divulgar dicha información a ningún tercero sin el consentimiento por escrito del Cliente.

CU WG SPAIN utilizará la información confidencial de los Clientes únicamente para el propósito de sus actividades y no divulgará esa información confidencial ni dará acceso a un tercero, sin su consentimiento previo por escrito.

Cuando sea exigido a CU WG Spain, por ley o autorización de disposiciones contractuales, la divulgación de información confidencial del Cliente, CU WG Spain notificará al cliente sobre dicha solicitud; a menos que la ley lo prohíba. Es posible que tengamos que divulgar información a nuestros empleados, incluidos los miembros de comités, contratistas, oficinas afiliadas, personal de organismos



externos o personas que actúen en nombre de CU WG SPAIN, para poder brindarle los servicios acordados.

CU WG Spain está obligado a informar a cualquier persona sobre el estado de su certificación cuando lo soliciten

Como Cliente, puede divulgar información confidencial sobre nuestros procedimientos y métodos a sus afiliados (es decir, cualquier persona que lo controle directa o indirectamente, sea controlada por usted o esté bajo su control directo o indirecto) y a sus funcionarios, empleados o subcontratistas únicamente. sobre la base de la necesidad de saber. Está prohibida la divulgación a cualquier otro tercero.

La información del cliente, obtenida de fuentes distintas al cliente (ejemplo, de un reclamante o de un organismo regulador) será tratada como información confidencial, a menos que tanto la fuente de información como el cliente, den su consentimiento para divulgarla.

El personal de CU WG SPAIN, incluidos los miembros de comités, contratistas, personal de organismos externos o personas que actúen en nombre de CU WG SPAIN, mantendrán confidencial toda la información obtenida o creada durante el desempeño de las actividades de CU WG SPAIN, excepto lo requerido por la ley. Las personas presentes en la evaluación que no estén sujetas a actividades de certificación, ni actúen en nombre de CU WG SPAIN, deben firmar un acuerdo de confidencialidad para evitar que infrinjan la posición objetiva e imparcial de CU WG SPAIN. Cualquier persona que se niegue a firmar el acuerdo de confidencialidad aplicable no estará presente en la evaluación.

### **3. Tipos de certificación**

CU WG SPAIN utiliza una serie de métodos de evaluación, según el tipo de certificación que se aplique. En general distinguimos entre tres tipos de certificación:

#### **Inspección:**

Es una evaluación de materiales, productos, instalaciones, plantas, procesos, procedimientos de trabajo o servicios, y la determinación de su conformidad con los requisitos. La validez del resultado de la evaluación sólo se relaciona con el momento de la evaluación. La declaración de conformidad de una inspección establece que el organismo de inspección ha evaluado un producto o proceso específico, etc., en una fecha específica frente a un conjunto específico de requisitos y ha encontrado que están en conformidad en ese momento. La declaración de conformidad no contiene una validez. En otras palabras, no hay certificación, solo una declaración de conformidad. Cuando se emite una declaración de conformidad, esto no se denomina certificado, sino una declaración. Esto también significa que una declaración de inspección no puede ser suspendida o retirada. La persona que realiza una inspección se conoce como inspector. También significa que básicamente cada evaluación es la misma, cada vez que se debe 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 ISO/IEC 17020.

#### **Certificación de producto:**

Este es un proceso sistemático para obtener registros, declaraciones de hechos u otra información relevante y evaluarlos objetivamente para determinar en qué medida un producto, proceso o servicio cumple con un conjunto específico de requisitos. El objetivo es brindar confianza a los consumidores, los reguladores, la industria y otras partes interesadas de que los productos cumplen con los requisitos especificados. Un producto en esta definición también puede leerse como proceso o servicio. Y un

proceso de certificación de productos puede contener elementos de las inspecciones o la certificación del sistema de gestión.

La declaración de conformidad establece que el organismo de certificación, basándose en la evaluación de un producto o proceso específico, etc. en una fecha específica frente a un conjunto específico de requisitos, tiene la confianza justificada de que este producto o proceso específico, etc. seguirá siendo conforme durante el período de validez establecido en la declaración. La declaración normalmente se conoce como certificado. En la certificación de producto, la primera evaluación es siempre una evaluación inicial, seguida de evaluaciones de vigilancia y periódicamente una evaluación de recertificación, donde se emite un nuevo certificado. Los sistemas de certificación de productos normalmente permiten el uso de un logotipo o una marca que se aplique al producto. Estos logotipos y marcas pueden tener que cumplir con requisitos específicos. Las actividades de certificación de productos acreditadas se basan en ISO/IEC 17065.

#### **Certificación del sistema de gestión:**

Este es un proceso sistemático para obtener evidencia de evaluación y evaluarla objetivamente, para determinar hasta qué punto el sistema de gestión cumple con un conjunto específico de requisitos.

El objetivo de la certificación de sistemas de gestión es proporcionar confianza en que el sistema de gestión se ajusta a los requisitos especificados, es capaz de alcanzar de forma coherente su política y objetivos declarados y se aplica de forma eficaz. Una evaluación del sistema de gestión se conoce como auditoría y la persona que realiza una auditoría es un auditor.

Los procesos del sistema de gestión normalmente se refieren a actividades que tienen más de una opción posible para alcanzar la meta establecida y normalmente es un marco de políticas, procesos y procedimientos utilizados para garantizar que la organización pueda cumplir con todas las tareas requeridas para lograr sus objetivos. Procesos, procedimientos y políticas de un sistema de gestión interactúan entre sí y con su entorno. En consecuencia, se puede iniciar un proceso para llegar a un resultado predefinido, pero no se garantiza que este resultado se logre realmente. Los procesos de un sistema de gestión suelen ser procesos continuos. 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 y debe tenerse en cuenta a la hora de juzgar si el sistema de gestión en su conjunto podrá seguir siendo conforme y eficaz, así como pertinente y aplicable para el alcance de la certificación.

En la certificación de sistemas de gestión nunca se permite plantear la sugerencia de que el producto, proceso o servicio proveniente de ese sistema cumple; después de todo, eso no es lo que se ha evaluado. Por lo tanto, si hay un logotipo o una marca para usar, no se le permite usarlo directamente en el producto o en el empaque del producto, ni se le permite indicar en otro lugar que el producto cumple o tiene un estado determinado. Los logotipos y las marcas pueden tener que cumplir con requisitos específicos. Las actividades de certificación de productos acreditadas se basan en ISO/IEC 17021.

#### 4. Tipos de evaluación

Al evaluar su tema de evaluación, CU WG SPAIN aplica los siguientes tipos de evaluación:

##### Auditoría inicial:

Es la primera auditoría de un cliente para un programa de certificación de CU. En esta auditoría inicial, todos los requisitos del programa de certificación son evaluados. En inspecciones y certificaciones de productos, todas las inspecciones son iguales.

Para algunos programas, esta auditoría inicial debe realizarse en 2 etapas:

- Etapa 1: revisión documentaria.
- Etapa 2: auditoría en sitio

En la evaluación inicial, la información documentada del sistema de gestión del Cliente, las condiciones específicas del sitio, el estado y la comprensión de los requisitos estándar dentro de la organización, la información sobre el alcance del sistema de gestión, los requisitos legales y reglamentarios aplicables y la implementación y eficacia del sistema de gestión del Cliente son revisado y evaluado.

##### Evaluación de recertificación:

Después de la evaluación inicial, se emite un certificado, cuyo periodo de validez depende del propietario del esquema. Es la auditoría para evaluar el cumplimiento continuo de todos los requisitos de la norma y otros documentos normativos.

Las auditorías de recertificación/renovación se planifican en el tiempo apropiado para permitir la renovación oportuna antes de la fecha de caducidad del certificado.

La actividad de renovación incluye la revisión de informes de auditorías de seguimiento previos, y considera el desempeño del cliente en el ciclo de certificación más reciente.

Puede ser necesario que en las auditorías de renovación se incluya la etapa 1, cuando hay cambios significativos; o realizar la auditoría en 2 etapas con la finalidad de optimizar recursos, sin dejar de cumplir los objetivos de la auditoría de renovación de certificación.

Para las no conformidades, cada programa, establece plazos para la implementación de acciones correctivas. Estas se deben implementar y verificar antes de la expiración del certificado.

Si no se ha completado la auditoría de renovación o no se puede verificar la implementación de las acciones correctivas para las no conformidades antes de la fecha de expiración de la certificación, entonces no se puede recomendar la renovación de la certificación y no se puede extender la validez de la certificación. El cliente será informado de las consecuencias. Después de la expiración de la certificación, CU WG Spain puede restaurar la certificación dentro de los 6 meses siguientes, siempre y cuando se hayan completado las actividades de renovación de la certificación pendientes. La fecha de vigencia del certificado debe ser la fecha de la decisión de la nueva certificación o una posterior; y la fecha de expiración se debe basar en el ciclo de certificación anterior. Si el esquema que se certifique, lo permite. El literal anterior dependerá de las especificaciones del propio esquema.

#### Evaluación de seguimiento o vigilancia:

Para mantener la certificación, se debe demostrar que el cliente continúa cumpliendo los requisitos del programa, esto se logra a través de las auditorías de seguimiento o vigilancia.

Las actividades de vigilancia incluyen auditorías en sitio para verificar el cumplimiento de los requisitos del programa.

Programas con ciclos de certificación de 1 año: las auditorías de vigilancia generalmente no aplican; a menos que el programa establezca auditorías de vigilancia en productos de alto riesgo, donde se requiera realizar una auditoría de vigilancia después de otorgada la certificación inicial.

Programas con ciclos de certificación mayores a 1 año: las auditorías de vigilancia se planifican después de otorgada la certificación inicial. Dependiendo del esquema, pueden haber 1, 2 o más auditorías de vigilancia.

En las auditorías de vigilancia, puede que no se evalúe todos los requisitos del programa; sin embargo, debe planificarse con otras actividades de vigilancia; por ejemplo:

- Solicitudes del organismo de certificación al cliente certificado sobre aspectos relativos a la certificación;
- Revisión de declaraciones del cliente certificado, con relación a sus operaciones (ejemplo: material promocional, sitios en internet);
- Solicitud de información documentada enviada por medios electrónicos; Otras medidas de seguimiento del desempeño del cliente certificado

#### Auditorías especiales:

- a) Ampliación de Alcance: • Si el cliente solicita una ampliación de alcance a una certificación ya otorgada, CU WG Spain realizará una revisión de la solicitud, y determinará cualquier actividad de auditoría necesaria para decidir si se otorga o no la ampliación. Esto puede realizarse juntamente con la auditoría de seguimiento.
- b) Auditorías con notificación a corto plazo o no anunciadas: CU WG Spain puede realizar auditorías a clientes certificados bajo la forma de visitas notificadas a corto plazo o sin anunciar; de acuerdo con lo establecido en el contrato; esto dependerá de las especificaciones del esquema. Estas auditorías se realizan con el fin de investigar quejas, en respuesta a cambios, o como seguimiento a clientes con certificación suspendida, investigaciones en general, entre otras.
- c) Auditorías de muestreo: Para ciertos programas puede ser necesario realizar auditorías exclusivas para toma de muestras de ensayo, que pueden resultar como parte del programa de auditorías o como parte de investigaciones.

#### Evaluación remota:

El auditor está ubicado en otra instalación distinta a la del cliente. Hay comunicación interactiva para las actividades de auditoría: conducir entrevistas, observar el trabajo desarrollado, realización de revisión documentaria con participación del auditado. Para este método se requiere que el auditado cuente con acceso a tecnología de información.

También puede ser aplicable cuando sea preferible minimizar la interferencia 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 los métodos fuera del sitio sean aplicables. Cuando se aplique la



evaluación remota, no debe reducir la eficacia y la eficiencia del proceso de evaluación convencional y, cuando sea posible, mejorarlo y debe respaldar y mantener la integridad del proceso de evaluación.

#### **Evaluación conjunta:**

Una evaluación conjunta es una evaluación en la que dos o más organismos de evaluación de la conformidad cooperan para evaluar a un único auditado. Esto puede afectar a dos o más organismos de certificación, pero también podría aplicarse al propietario de un esquema que se una 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 dos o más sistemas de gestión de diferentes disciplinas (por ejemplo, calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo). Cuando dos o más de estas disciplinas se evalúan juntas en una evaluación, esto se denomina "evaluación combinada".

#### **Evaluación integrada:**

El Cliente anterior que aplica dos o más sistemas de gestión de diferentes disciplinas (p. ej., calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo) puede haber combinado estas disciplinas en un único sistema de gestión. La evaluación de dicho sistema de gestión se denomina "evaluación integrada".

### **5. Objeto de evaluación**

El alcance de la evaluación se estipula en su Acuerdo de servicio para la evaluación aplicable y es una identificación de:

- los productos, procesos, servicios o sistemas de gestión para los que se otorga la certificación,
- el esquema de certificación aplicable, y
- la(s) norma(s) y otro(s) documento(s) normativo(s), incluida su versión, que se considera que cumplen el(los) producto(s), proceso(s), servicio(s) o sistema(s) de gestión.

Está obligado a informar a CU WG SPAIN en caso de que los productos, procesos, servicios, unidades y/o sistema de gestión que se encuentran bajo el alcance de CU WG SPAIN también estén certificados por otra organización de certificación con el mismo estándar (o soliciten la certificación a otra organización de certificación).

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

#### **Cambios en el objeto de evaluación**

Está obligado a informar a CU WG SPAIN lo antes posible si se producen cambios que interfieran o puedan interferir con los requisitos mencionados en las normas correspondientes o que indiquen un cambio en el alcance del certificado. Esto puede incluir, entre otros, cambios en la propiedad, la estructura, la administración o cualquier otro cambio que pueda afectar su capacidad para cumplir con los estándares aplicables.

Cuando solicita la adición de nuevas unidades, productos, procesos o servicios al alcance de su certificación, debe solicitar (por escrito) antes de que comience la producción y/o el procesamiento, para producir/entregar, procesar y/o vender el producto, proceso o servicio con referencia a la certificación. Siempre debe presentar su solicitud por medio de un formulario de solicitud, para que tengamos un registro formal de que efectivamente se nos solicita y se nos permite realizar nuestros



servicios. CU WG SPAIN evaluará la adición solicitada y, en caso de resultado positivo, la agregará al alcance de su certificación. Esta evaluación puede requerir una consulta complementaria. Los costos de estos no están incluidos en el contrato y pueden ser cargados sobre la base de los costos reales realizados.

## **6. Solicitud de certificación**

Un Cliente puede expresar interés en los servicios de evaluación de CU WG SPAIN completando un formulario de solicitud para el esquema específico. Este formulario de solicitud se puede encontrar en el sitio web de Control Union, o se puede solicitar a CU WG SPAIN por correo o por teléfono.

CU WG Spain evaluará la solicitud y determinará si es posible ofrecer el servicio. De ser posible, le enviará una propuesta económica (carta oferta) que incluye los Términos de Contrato. En esta propuesta se incluye el tiempo necesario para realizar la auditoría (de acuerdo con los distintos tipos de auditoría)

CU WG Spain debe verificar que el alcance de la evaluación sea correcto, que todas las personas, productos, procesos, servicios, unidades, etc. estén incluidos en la solicitud y oferta, según lo requiera el esquema.

De estar de acuerdo, el cliente debe de enviar la oferta oferta firmada. Al realizar esto, Usted entra en un acuerdo de servicio con CU y se le asignará un código de identificación.

Tenga en cuenta que, al firmar el contrato, se obliga a cumplir con los siguientes procedimientos y reglas:

- a. Debe poner a disposición de CU WG SPAIN todos los documentos, muestras de productos, dibujos, especificaciones y otra información requerida por el evaluador de CU WG SPAIN, a su exclusivo criterio, para completar el programa de evaluación;
- b. Usted está obligado a dar acceso a todos los lugares e instalaciones que el tasador de CU WG SPAIN, a su exclusivo criterio, considere necesarios. No proporcionar la información o el acceso requerido, o retrasar intencionalmente el proceso, puede interpretarse como una obstrucción a la evaluación, lo que puede ser causa de finalización de la evaluación y, en casos severos, incluso de suspensión del certificado;
- c. Debe, cuando así se le solicite, permitir y acomodar en las evaluaciones la presencia de observadores de organismos de acreditación, propietarios de esquemas, organismos gubernamentales o evaluadores en formación. Puede oponerse a ciertas personas que representan a estas organizaciones, pero no puede oponerse a estas organizaciones en sí mismas. Lo que significa que, si una de estas organizaciones expresa su interés en estar presente en una evaluación en su organización, debe cumplir. Una vez más, la negativa a cooperar puede interpretarse como una obstrucción de la evaluación, lo que puede ser motivo para finalizar la evaluación y, en casos graves, incluso la suspensión del certificado.
- d. Debe informar a CU WG SPAIN de inmediato sobre cualquier cambio en su producto u organización que pueda influir en lo que tenemos que evaluar durante la auditoría y lo que declaramos en el certificado. Eso puede variar desde productos adicionales hasta cambios en el personal clave, desde agregar una nueva línea de producción hasta eliminar un producto. Debe tener en cuenta algunos problemas en esto: si los cambios son significativos, es posible que tengamos que ajustar el tiempo que tenemos que dedicar a la evaluación y proporcionarle un contrato adaptado. O la adición puede ser algo para lo que el evaluador actual no está calificado. Como resultado, es posible que no podamos realizar la evaluación en el tiempo acordado, lo que agrega costos.



- e. En términos generales, no puede rechazar una evaluación. Sin embargo, pueden existir circunstancias imprevistas que imposibiliten la realización de la valoración por “fuerzas superiores” o “fuerza mayor”. Esto puede incluir carreteras inaccesibles, inundaciones, incendios, explosiones, terremotos, sequías, maremotos, etc. Y/o si su acceso no es seguro para el Cliente y/o asesor debido a disturbios, guerra (civil), hostilidades, acto de terrorismo, piratería, rebelión, revolución, insurrección militar o usurpación del poder; pero también epidemias, desastres marítimos o aéreos o fallas de empresas de servicios públicos (como: proveedores de servicios de telecomunicaciones, internet, gas o electricidad). Si tal causa de retraso llega a su conocimiento, debe notificar de inmediato a CU WG SPAIN sobre el evento de fuerza mayor y su causa y posible duración.

## 7. Planificación

Con base en la solicitud, CU WG Spain planificará la auditoría inicial, y asignará un auditor (o equipo auditor) calificado en el programa.

De ser necesario, CU WG Spain puede contratar a un experto técnico para que participe en la evaluación.

Si la operación se realiza en un idioma que no es dominio del auditor, puede requerirse la participación de traductores o intérpretes. Esto estará definido desde la presentación de la solicitud.

El auditor contacta al cliente para coordinar la fecha de auditoría. Si hubiera cambios, deberán ser informados. De ser necesario, el auditor solicitará el envío de documentación previa a la evaluación.

El auditor le enviará un plan de auditoría, con los miembros del equipo auditor (si aplica), y/o personas acompañantes a la auditoría. En el plan de auditoría se establecen:

- Objetivos de la auditoría.
- Criterios de la auditoría
- Alcance de la auditoría, incluida la identificación de unidades, procesos que se evaluarán. Fechas y sitios donde se realizarán las actividades, así como el método de auditoría. Duración de la auditoría. Funciones y responsabilidades de los miembros del equipo auditor y personas acompañantes (como observadores, intérpretes)

Se informará al evaluador asignado, incluyendo toda la información relevante para la evaluación y el alcance de la evaluación (área, subprograma, tamaño del proyecto, etc.). En evaluaciones grandes, CU WG SPAIN puede decidir nombrar un equipo de evaluación.

Cuando corresponda, se le enviará un plan de evaluación a su debido tiempo antes de la evaluación. Este plan está destinado a garantizar que el tiempo de evaluación se use de manera adecuada y eficiente y que todos los elementos que deben evaluarse puedan evaluarse dentro del marco de tiempo de la evaluación. Debe contener al menos:

- a) los objetivos de la evaluación;
- b) los criterios de evaluación;
- c) el alcance de la evaluación, incluida la identificación de las unidades o procesos organizativos y funcionales que se evaluarán;
- d) las fechas y sitios donde se llevarán a cabo las actividades de evaluación in situ, incluidas las visitas a sitios temporales y remotos, actividades de evaluación, en su caso;
- e) la duración prevista de las actividades de evaluación in situ;



- f) las funciones y responsabilidades de los miembros del equipo de evaluación y las personas que los acompañan, como observadores o intérpretes.

Con base en la información, debería poder prepararse adecuadamente para la evaluación y tener disponibles las personas, unidades y documentos correspondientes.

Si es necesario, se le permite objetar la designación de cualquier evaluador o experto técnico en particular, pero debe poder fundamentar dicha objeción. Cuando su objeción sea válida, CU WG SPAIN reconstituirá el equipo y nombrará a otro asesor o experto.

## 8. Evaluación

El propósito de la evaluación es proporcionar a CU WG SPAIN detalles suficientes para permitir que se tome una decisión de certificación. La evaluación se lleva a cabo contra todos los elementos aplicables de la norma. Para ello, CU WG SPAIN verificará las especificaciones de los productos y procesos, planes de sistemas, registros, procedimientos e instrucciones de trabajo, entrevistará a personas y cotejará hallazgos con la situación real.

El Cliente debe hacer todos los arreglos necesarios para la realización de la evaluación. Debe poner a disposición de CU WG SPAIN toda la información y los documentos que CU WG SPAIN considere necesarios, incluidas las acciones que haya tomado en respuesta a cualquier queja. Es responsabilidad del cliente que esta información sea correcta, completa y confiable. También debe proporcionar a CU WG SPAIN (y cualquier autoridad legítimamente presente en la evaluación) acceso sin obstrucciones y sin notificación previa a todas las áreas, instalaciones y unidades que se encuentran dentro del alcance de la certificación. Y el personal y el equipo deben estar disponibles para que la evaluación se pueda realizar de manera efectiva. Tenga en cuenta que el incumplimiento de este requisito puede resultar en la suspensión e incluso el retiro del certificado, según una decisión de CU WG SPAIN a su entera discreción.

CU WG SPAIN podrá aplicar cualquiera de los tipos de evaluación descritos en el capítulo 4. CU WG SPAIN podrá, si así lo requiere con fines de verificación, tener que tomar muestras para análisis, o solicitar al Cliente que ponga muestras a su disposición de forma gratuita. El evaluador dividirá la muestra en tres partes iguales y entregará al Cliente un duplicado. Los otros dos son para el laboratorio y para CU WG SPAIN. Las muestras de verificación deben analizarse por un laboratorio o que está acreditado según la versión vigente de ISO/IEC 17025 para la matriz aplicable. CU WG SPAIN informará al Cliente tan pronto como los resultados estén disponibles. Si los resultados de los análisis demuestran que no se cumple con la normativa aplicable, los resultados pueden provocar cambios en el estado de la certificación o en el alcance del certificado. CU WG SPAIN no tendrá ninguna responsabilidad por la exactitud de los resultados de los análisis de laboratorio.

En una evaluación de los sistemas de gestión, se llevará a cabo la etapa 1 en la certificación. 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 normativo y normativo relacionado, para evaluar que el Cliente está planificando y realizar 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, CU WG SPAIN habrá obtenido información detallada para enfocar sus evaluaciones de la etapa 2. Al menos parte de la evaluación de la etapa 1 debe llevarse a cabo en las instalaciones del Cliente.



La evaluación comenzará con una reunión de apertura. El objetivo de la reunión de apertura es brindar una breve explicación de cómo se llevarán a cabo las actividades de evaluación y verificar una serie de requisitos previos para la evaluación, como la confidencialidad y la disponibilidad de las personas. Si aparecen cambios en el alcance de la certificación que no se mencionaron anteriormente y que tendrán un impacto en el tiempo de evaluación y/o el contrato (por ejemplo, nuevo proceso/unidad, etc.), el evaluador explicará que estos cambios no se pueden inspeccionar si no han sido solicitados. Todavía se le puede dar la oportunidad de ajustar la aplicación en ese mismo momento. La asistencia a la reunión de apertura (y reunión de cierre) por parte de la alta dirección y el personal clave se considera una señal de compromiso.

Al final de la evaluación se llevará a cabo una reunión formal de cierre. El propósito de esta reunión es presentar las conclusiones de la evaluación, incluida la recomendación sobre la certificación. Las no conformidades se presentarán de manera que sean entendidas y se acordará el tiempo de respuesta. Tenga en cuenta que “entendido” no significa necesariamente que las no conformidades hayan sido aceptadas por el Cliente. Tendrá la oportunidad de hacer preguntas en la reunión de cierre. Cualquier opinión divergente con respecto a los hallazgos o conclusiones de la evaluación entre el equipo de evaluación y el Cliente debe ser discutida y resuelta cuando sea posible.

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

Debe asegurarse de que se toman todas las medidas necesarias para la seguridad de las condiciones de trabajo, los emplazamientos y las instalaciones durante la realización de la evaluación. Debe tomar todas las medidas necesarias para eliminar o remediar cualquier obstrucción o interrupción en la realización de las evaluaciones e informar a CU WG SPAIN con anticipación sobre cualquier riesgo o peligro conocido, real o potencial, asociado con cualquier orden o muestras o pruebas. Si la objetividad de la evaluación se viera comprometida, el evaluador tiene derecho a suspender la evaluación. Los motivos pueden ser, por ejemplo, la interferencia de los acompañantes o la negativa a conceder el acceso solicitado por el evaluador.

## **9. Producto/proceso semejante**

Cuando el proceso de producción estándar o un producto no está disponible en el momento de la evaluación, por ejemplo, con productos de temporada, se puede aplicar la evaluación de productos o procesos comparables/semejantes. Cuando no haya producción certificada hasta la evaluación, el evaluador CU WG SPAIN verifica la producción con un producto, proceso o servicio que sea comparable al proceso o servicio del producto que falta. Lo que significa que se determinará que el producto, proceso o servicio tiene características de procesamiento y riesgo comparables. Declarando así que el proceso evaluado es el mismo que el proceso, lo que conducirá a 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 CU WG SPAIN tan pronto como comience el procesamiento de ese producto, proceso o servicio. El Cliente debe proporcionar a CU WG SPAIN 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 CU WG SPAIN planificar una visita adicional a la unidad certificada si se requiere. La falta de comunicación de la primera tramitación en caso de una evaluación comparable puede dar lugar a la validez provisional del certificado, la reducción del alcance y, en última instancia, incluso la suspensión



del certificado, según corresponda. Debe tener en cuenta que es responsabilidad de los Clientes cumplir con los requisitos de certificación.

## **10. No conformidades**

Una no conformidad es el incumplimiento de un requisito establecido. Cuando un evaluador se encuentra con un incumplimiento, lo abordará y lo discutirá con el cliente. Si no puede proporcionar evidencia satisfactoria de que el hallazgo es incompleto o incorrecto y se cumple el requisito, el evaluador emitirá una no conformidad. El cliente puede corregir el problema en el acto y resolver la no conformidad antes de que el evaluador abandone las instalaciones. Pero eso no significa que la inconformidad vaya a desaparecer; se encontró que era una no conformidad y debe registrarse como tal.

No todas las no conformidades son de la misma gravedad. Por ello el CU WG SPAIN aplica 4 tipos de no conformidad. Los esquemas específicos pueden usar otros grados y también pueden llamarlos de manera diferente.

### **No conformidad mayor:**

Si hay un hallazgo que genera dudas significativas sobre la existencia de un control de procesos efectivo, o sobre si los productos, servicios o el sistema de gestión cumplirán con los requisitos especificados en la medida en que susciten dudas serias sobre si la capacidad para lograr los resultados previstos se ve afectada, entonces esto se clasifica como una no conformidad mayor. También se puede llegar a esta conclusión cuando se encuentra una cantidad de no conformidades menores asociadas con el mismo requisito o problema, con base en la opinión de que esto demuestra una falla sistémica.

### **No conformidad crítica:**

Esta es una no conformidad importante que conduce a una falla inmediata y crítica del sistema de gestión o del producto para cumplir con la intención de la norma y, por lo tanto, es una falla crítica. Debido a esta naturaleza crítica, necesitaremos una acción inmediata y enérgica de su parte.

### **No conformidad menor:**

Si hay un incumplimiento de un requisito, pero no afecta directamente a los productos, servicios o la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos, esto se clasifica como una no conformidad menor.

### **Observaciones:**

También denominadas Puntos de mejora u Oportunidad de mejora. Las observaciones son puntos que no constituyen un incumplimiento de un requisito y, por lo tanto, técnicamente no son no conformidades y no hay una necesidad absoluta de resolverlas antes de que se pueda emitir un certificado. Sin embargo, tienen el potencial de convertirse en una no conformidad si no se atienden. Por tal motivo CU WG SPAIN reevaluará estos elementos en la próxima evaluación programada.

## **11. Correcciones y acciones correctivas**

Las no conformidades deben ser resueltas. Siempre que haya una NC pendiente, no se puede tomar una decisión de certificación positiva y el certificado no se puede emitir para el proyecto, incluidas las unidades/productos en cuestión; a menos que se estipule lo contrario en la norma correspondiente. La cantidad de tiempo que se le otorga para proporcionar a CU WG SPAIN evidencia satisfactoria de



abordar el problema puede diferir según el esquema. Algunos hacen grandes distinciones entre mayores y menores, otros permiten la misma cantidad de tiempo para ambos. Por lo tanto, la siguiente descripción general es solo una guía aproximada, consulte las regulaciones específicas del esquema para conocer los plazos exactos. Tenga en cuenta que es expresamente su responsabilidad tomar las medidas correctivas adecuadas.

**Crítico:**

Una cosa en la que todas las partes están de acuerdo es la necesidad de una acción inmediata y severa en caso de una no conformidad crítica. CU WG SPAIN requerirá que tome medidas dentro de las 24 horas. Somos conscientes de que casi siempre es imposible resolver completamente el problema en 24 horas. Así que eso no es lo que esperamos. Esperamos que en esas 24 horas presente una investigación seria sobre la causa raíz del problema y un plan válido sobre cómo corregir la situación lo antes posible. También esperamos que tome medidas para garantizar que no se comercialice ningún producto que no cumpla con los requisitos y que, cuando sea necesario, se retiren los productos que ya se hayan comercializado. Nos esforzamos por proporcionar al Cliente una opción para redimirse. Sin embargo, la situación que nos encontremos puede ser tan grave, o un esquema específico puede requerirnos,

**Mayor:**

Como se dijo, la cantidad de tiempo permitido para resolver las principales no conformidades puede diferir según el esquema de certificación. CU WG SPAIN normalmente permite 2 meses calendario. En el caso de una no conformidad importante, debe resolver realmente el problema.

**Menor:**

Algunos esquemas requieren que resuelva una no conformidad menor en 3 meses calendario. Otros requieren que proporcione al organismo de certificación un plan válido dentro de los 3 meses y la resolución de la no conformidad antes de la próxima evaluación programada, que normalmente se establece en alrededor de 12 meses. Esta última opción es típica para las evaluaciones del sistema de gestión: para diseñar un plan adecuado, debe realizar una evaluación de la causa raíz, que es bastante típica para la certificación del sistema de gestión. El plan será valorado y deberá ser aceptado por CU WG SPAIN.

**Observación:**

Dado que una observación técnicamente no es una no conformidad, no le pediremos que nos proporcione evidencia de que abordó el problema con seriedad e implementó la solución de manera efectiva. Sin embargo, dado que lo analizaremos nuevamente en la próxima evaluación, sería conveniente que lo revisara usted mismo.

Una declaración de No conformidad adecuada consiste en la referencia a la cláusula pertinente de la norma en la que se le exige algo, una descripción clara de la desviación encontrada de ese requisito y evidencia objetiva de que la declaración de disconformidad es una declaración válida.

Si un Cliente no proporciona a CU WG SPAIN evidencia satisfactoria de que el problema se abordó y la solución se implementó de manera efectiva dentro de los períodos de tiempo establecidos, escalaremos la no conformidad al siguiente nivel superior. Entonces, un menor se convierte en un mayor y un mayor se convierte en un crítico. Se aplican los plazos asociados con esa nueva calificación y tendrá la oportunidad de resolver el problema. Si no lo hace, iniciaremos el procedimiento de suspensión de su certificado. En muchos casos, eso incluye informar al propietario del esquema, quien luego puede hacer pública la suspensión de su certificado. Para restablecer el certificado, se debe



realizar una evaluación completa en el sitio, cuyos costos, como era de esperar, se facturarán al Cliente. Si el Cliente aún no resuelve el problema después de la suspensión,

Tenga en cuenta que las cantidades de tiempo indicadas se refieren al tiempo que tiene para investigar el problema, encontrar una solución adecuada y verificar y demostrar que esta solución realmente funciona. Como entidad de certificación, recomendamos que se empiece a trabajar en la resolución de una no conformidad nada más recibirla. El evaluador dejará las no conformidades en sus instalaciones al final de la evaluación, incluida su calificación. Las no conformidades también se incluirán en el informe.

Hay una serie de elementos que debe tener en cuenta y abordar al resolver una no conformidad. Lo que requerimos de usted es:

#### Corrección

Una corrección es una acción para eliminar la no conformidad detectada. Por ejemplo, si existe el requisito de que su instalación de producción deba colocar mosaicos y se descubrió que faltaban algunos mosaicos, entonces la corrección es que reemplace los mosaicos que faltan. Una corrección se puede hacer 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 indeseable y, por lo tanto, previene la recurrencia del mismo problema. Si, por ejemplo, en el ejemplo anterior, la razón por la que las baldosas se caen es que la pared de ladrillos está húmeda, entonces puede reemplazar las baldosas como corrección, pero es probable que las baldosas se caigan nuevamente en breve. Para evitar que las baldosas se caigan, es necesario remediar la pared húmeda. Eso 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 raíz de la causa

Para averiguar cuál es una acción correctiva efectiva para el problema encontrado, debe realizar un análisis de causa raíz: intente llegar a la raíz del problema. Debe identificar los factores que dieron como resultado la naturaleza, la magnitud, la ubicación y/o el momento 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 causa raíz, pero una que puede resultarle útil es el método de los "5 porqués". Básicamente requiere que repitas la pregunta "¿Por qué?" cinco veces (o tantas más o menos como sea razonable). Cada respuesta forma la base de la siguiente pregunta. Por ejemplo:

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

**¿Por qué?** - La batería está muerta. (Primero por qué)

**¿Por qué?** - El alternador no funciona. (Segundo por qué)

**¿Por qué?** - La correa del alternador se ha roto. (Tercero por qué)

**¿Por qué?** - La correa del alternador estaba mucho más allá de su vida útil y no se reemplazó. (Cuarto por qué)

**¿Por qué?** - El vehículo no recibió mantenimiento de acuerdo con el programa de servicio recomendado. (Quinto por qué, una causa raíz)

No todos los problemas tienen una única causa raíz. Si desea descubrir múltiples causas raíz, debe repetir el método haciendo una secuencia diferente de preguntas cada vez.



Cuando conoce la causa raíz del problema, también sabe qué resolver para que este problema no se repita.

#### Análisis de extensión

Saber cuál era la raíz del problema, es uno. Otra cosa es asegurarse de que el mismo problema no ocurra o tenga el potencial de ocurrir en otro lugar también. Por lo tanto, debe preguntarse: ¿hay otros lugares donde deba abordar este mismo problema?

#### Implementación

Encontrar la causa raíz es algo bueno y también lo es planificar correcciones sólidas y acciones correctivas. Pero esos todavía no resuelven el problema. Lo que queremos saber es si realmente implementó las correcciones y acciones correctivas y si estas fueron realmente efectivas. Al enviar su evidencia para cerrar la no conformidad, también debe proporcionar evidencia de una implementación efectiva.

Para todas y cada una de las no conformidades, debe proporcionar evidencia de la corrección y su implementación. No todos los esquemas requieren que tome medidas correctivas y realice la causa raíz asociada y extienda el análisis. Por lo general, están relacionados con la certificación del sistema de gestión. Lo que tiene sentido, la certificación del sistema de gestión se trata mucho más de procedimientos e interacciones dentro de una organización, donde la certificación del producto se trata de características específicas de ese producto. Por lo tanto, es mucho más esencial encontrar la causa raíz y el alcance en la certificación del sistema de gestión que en la certificación del producto. Sin embargo, tenga en cuenta que los esquemas 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 se vuelven cada vez más relevantes para todos los tipos de certificación. Además, tomar acciones correctivas y hacer la causa raíz y ampliar los análisis es algo sensato. Si no es por el beneficio del organismo de certificación, definitivamente por la rentabilidad de su negocio.

## **12. Informe**

Durante la auditoria, el auditor registrará sus conclusiones en formularios de inspección estandarizados. Estos formularios tienen que ser firmados por el cliente o el representante oficial del Cliente durante la visita de inspección para reconocer las conclusiones del inspector. Si el representante oficial firma, su firma sólo es válida si la persona se encuentra registrada oficialmente como autorizada para firmar dentro de la empresa.

El auditor le proporcionará al Certificador todos los formularios de auditoria con sus conclusiones de conformidad de acuerdo todos los requisitos del programa de certificación.

Luego de que se haya realizado la auditoria y verificación por parte del certificador, CU WG Spain enviará un informe de la evaluación al Cliente, dando prioridad a la evaluación de conformidad de los requisitos específicos del programa. El cliente tiene derecho a objetar sobre el contenido del informe en un plazo máximo establecido por en el programa específico luego de haber sido enviado por CU WG Spain o desde la fecha en la que el inspector hizo entrega de los resultados de la inspección.

CU WG Spain tiene derecho a cobrar un cargo por proveer copias de los reportes, así como también llevar a cabo otros servicios si el cliente involucrado lo permite.



### 13. Emisión de un certificado

CU WG SPAIN tomará en consideración los siguientes aspectos:

- la información proporcionada por el Cliente en la solicitud;
- una revisión imparcial de los hallazgos 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 efectividad 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 del Cliente.

Después de esta revisión, CU WG SPAIN tomará una decisión de certificación. Esto puede resultar en el otorgamiento o mantenimiento de la certificación, la expansión o reducción del alcance de la certificación o la renovación, suspensión, restauración o retiro de la certificación. Informaremos al Cliente de la decisión tomada. Si la decisión es negativa, entonces el Cliente tiene derecho a apelar contra la decisión. Cuando CU WG SPAIN esté satisfecho de que el Cliente cumple con todos los requisitos de certificación, emitiremos un certificado. Este certificado y el informe siempre serán propiedad de CU WG SPAIN y sólo podrán ser copiados o reproducidos en beneficio de un tercero si contiene claramente la palabra "copiar". Dado que el certificado y el informe siguen siendo de nuestra propiedad, CU WG SPAIN tiene derecho a solicitarle que devuelva cualquier certificado,

El Certificado seguirá siendo válido hasta su fecha de caducidad, salvo que se compruebe 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 caducará a la terminación del Acuerdo de Servicios con respecto a esta evaluación entre CU WG SPAIN y el Cliente.

Tenga en cuenta que se requiere que CU WG SPAIN informe a cualquier parte interesada sobre el estado de su certificado cuando lo solicite.

Si nos solicita que le proporcionemos más de una emisión del certificado, entonces le proporcionaremos uno que contenga claramente la palabra "copia". CU WG SPAIN tiene derecho a cobrar una tarifa por proporcionar copias de los certificados.

CU WG SPAIN se esforzará por renovar el certificado dentro del plazo indicado en las normas aplicables o después de un cambio de alcance, siempre que el Cliente se mantenga en conformidad con los requisitos y regulaciones aplicables, se continúe el contrato del Cliente y se cumplan las obligaciones financieras.

### 14. Suspensión de un certificado

Si el Cliente no presenta evidencia de que se están tomando e implementando medidas adecuadas y efectivas sobre las no conformidades registradas dentro del período de tiempo acordado, se ha comprobado que el Cliente hace un uso incorrecto del certificado y/o del logotipo o marca y esto no ha sido subsanado a satisfacción de CU WG SPAIN, el Cliente no cumple con las obligaciones financieras o el Cliente ha colocado productos en el mercado en condiciones inseguras o no conformes, el certificado puede ser suspendido.

CU WG SPAIN informará al Cliente por escrito de la suspensión, indicando al menos la fecha de inicio, duración y justificación de la suspensión y las opciones y plazos de apelación. La suspensión se prorrogará por el tiempo que se estudie la apelación, hasta que se haya tomado una decisión final. La



suspensión no comenzará hasta 10 días después de la notificación como mínimo y el plazo de suspensión será de 3 meses como máximo.

Al recibir la notificación de suspensión de su certificación, el Cliente debe suspender inmediatamente todo uso de materiales publicitarios/declaraciones que contengan una referencia a la certificación, según las instrucciones de CU WG SPAIN, y revisar todos los materiales publicitarios en consecuencia cuando se haya reducido el alcance de la certificación. No se le permite hacer ninguna referencia a la certificación mientras está suspendido. En caso de que el Cliente haya colocado una marca directamente en el producto, se abstendrá de comercializar este producto mientras se encuentre en suspensión.

CU WG SPAIN está obligado en muchos casos a informar al propietario del esquema de la suspensión del certificado. CU WG SPAIN también se reserva expresamente el derecho de publicar suspensiones. Al finalizar el período de suspensión, se realizará una evaluación para determinar si se han cumplido las condiciones indicadas para restablecer el certificado. Cumplidas estas condiciones se levantará la suspensión y se notificará al Cliente la reposición del certificado. Sin embargo, si las condiciones no se cumplen, el Certificado será retirado.

Todos los costos incurridos por CU WG SPAIN en la suspensión y reinstalación de un certificado serán a cargo del Cliente.

### **15. Retiro de un certificado**

El certificado puede ser retirado si el Cliente deliberadamente, a la sola discreción de CU WG SPAIN, no cumple con las disposiciones del Acuerdo de Servicio o cuando el Cliente continúa incumpliendo con los requisitos establecidos durante la suspensión. El certificado también se puede retirar al finalizar el Acuerdo de servicio. CU WG SPAIN informará al Cliente por escrito de dicho desistimiento, indicando al menos la fecha de inicio, la justificación del desistimiento y las opciones y plazos de apelación. El retiro se pospondrá por el período que se esté considerando la apelación, hasta que se haya tomado una decisión final. El desistimiento no comenzará hasta 10 días después de la notificación como muy pronto.

Al recibir la notificación de retiro de su certificación, el Cliente debe discontinuar inmediatamente todo uso de materiales publicitarios/declaraciones que contengan una referencia a la certificación, según las instrucciones de CU WG SPAIN, y revisar todos los materiales publicitarios en consecuencia cuando se haya reducido el alcance de la certificación. Ya no se le permite hacer ninguna referencia a la certificación. En caso de que el Cliente haya adherido una marca directamente al producto, se abstendrá de comercializar dicho producto. El Cliente también está obligado a devolver el certificado a CU WG SPAIN.

En los casos de retiro, no se otorgará ningún reembolso de las tarifas de evaluación y el CU WG SPAIN publicará el retiro del certificado y lo notificará al organismo de acreditación correspondiente y/o al propietario del esquema, si corresponde.

### **16. Renuncia de un certificado**

El Cliente podrá solicitar la cancelación del certificado y del Contrato de Servicio. CU WG SPAIN examinará si el Cliente ha cumplido o no con sus obligaciones financieras e informará al Cliente por escrito sobre el procedimiento de renuncia, voluntad de renuncia comenzará hasta 10 días después de la notificación como muy pronto.



A partir de la fecha de renuncia del contrato del Cliente, el certificado deja de ser válido y el Cliente debe devolver el certificado. En caso de invalidez de un certificado, CU WG SPAIN tiene derecho a notificar a los compradores, organismos de evaluación, autoridades competentes y otros terceros interesados.

### **17. Ampliación y reducción del alcance de la certificación**

Para ampliar o reducir el alcance de un certificado para cubrir sitios o productos adicionales, o para eliminar sitios o productos que ya no se aplican, el Cliente debe completar un nuevo formulario de solicitud o dar aviso a través del perfil del Cliente. Se seguirá el procedimiento de solicitud mencionado en el capítulo 6 y se llevará a cabo una evaluación. El costo de ampliar o reducir el alcance de la certificación se basará en la naturaleza y el programa de trabajo.

Después de una evaluación exitosa, se emitirá un certificado enmendado.

### **18. Referencia al certificado y marca o logotipo de certificación**

Tras la emisión de un certificado, CU WG SPAIN puede autorizar al Cliente a utilizar una marca o logotipo de certificación designado. El derecho de un Cliente a usar cualquiera de dichas marcas depende de mantener un certificado válido con respecto al sistema de gestión o productos certificados y al cumplimiento del esquema que rige el uso de la marca. Un Cliente que ha sido autorizado para usar la marca de un organismo de acreditación también debe cumplir con las reglas que rigen la marca de ese organismo. No obstante, el Cliente no está obligado a hacer uso de dicha autorización.

El uso de indicaciones que se refieran al método de producción certificado o al CU WG SPAIN solo se permite después del certificado en cuestión se ha emitido. El uso de marcas y logotipos se evaluará durante la evaluación frente a los requisitos específicos del programa.

Debe tener muy en cuenta 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 una indicación de la conformidad del producto.

Al hacer referencia y hacer uso del certificado y marcas o logotipos, se aplica lo siguiente:

- No está permitido hacer declaraciones engañosas sobre el estado de la certificación;
- No está permitido sugerir que la certificación se relaciona con actividades, unidades, productos, etc. que quedan fuera del alcance de la certificación;
- Los certificados, marcas y logotipos deben estar representados en su totalidad, incluidos los marcos;
- Los logotipos solo se pueden representar en los colores previstos o en blanco y negro;
- No está permitido colocar el logotipo en informes de ensayo de laboratorios o informes o certificados de calibración;
- Si un Cliente después del retiro o renuncia de un certificado continúa utilizando logotipos u otras expresiones que den a entender que la certificación aún comienza, CU WG SPAIN podrá emprender acciones legales;
- CU WG SPAIN se reserva expresamente el derecho de publicar cualquier uso indebido de sus logos y certificados;



CU WG SPAIN tomará las medidas adecuadas, a expensas del Cliente, para hacer frente a las referencias incorrectas, ilegales o engañosas a la certificación o al uso de certificados y marcas de certificación. Estos pueden incluir acción legal y/o publicación de la transgresión. El uso incorrecto, ilegal o engañoso de dicha marca o logotipo se considera una falta de conformidad crítica con los requisitos de la certificación y muy probablemente resultará en la suspensión inmediata de la certificación.

### **19. Transferencia de un certificado**

La transferencia de certificación es el reconocimiento de una certificación de sistema de gestión existente y válida, otorgada por un organismo de certificación, por otro organismo de certificación, con el fin de emitir su propia certificación. Sin embargo, la certificación múltiple (certificación simultánea por más de un organismo de certificación) no se incluye en esta definición. Cuando el organismo de certificación que acepta está acreditado para transferir el alcance, la entidad de certificación anterior también debe estar acreditado por alguna entidad de acreditación reconocida por la IAF MLA.

Antes de una transferencia, se realiza una revisión de la documentación, que normalmente incluye una visita del posible Cliente. La visita al sitio es obligatoria si no se puede establecer contacto con el organismo de certificación anterior. La revisión cubrirá la capacidad de CU WG SPAIN para realizar la evaluación dentro de su alcance acreditado, las razones de una transferencia, la existencia de una certificación acreditada válida, la consideración de los informes de evaluación de la última certificación o recertificación, los informes de vigilancia posteriores y las no conformidades pendientes, incluidas cualquier otra documentación relevante disponible relacionada con el proceso de certificación. Si la última certificación, recertificación o los informes de evaluación de vigilancia posteriores no están disponibles o si la evaluación de vigilancia está vencida, no se puede aplicar una transferencia de certificación.

Cualquier no conformidad abierta otorgada por el organismo de certificación anterior debe evaluarse y cerrarse antes de que CU WG SPAIN pueda tomar una decisión de certificación positiva.

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

Si elige transferirse de un organismo de certificación a otro, sería prudente considerar la validez continua de su certificación. Debe asegurarse de que su acuerdo con el organismo de certificación anterior no se cancele antes de obtener su nuevo certificado. De lo contrario, es posible que no tenga ningún certificado durante un período de tiempo. También debe asegurarse de que su nuevo organismo de certificación reciba toda la información aplicable con respecto a su última certificación, incluido el último informe y las no conformidades y problemas pendientes.

### **20. Quejas, reclamaciones y recursos**

Si bien CU WG SPAIN está obligado a hacer todo lo posible para brindar a sus Clientes servicios correctos, puede suceder que uno o más de los aspectos del servicio no sean del agrado del Cliente. En esos casos el Cliente podrá decidir presentar un recurso, queja o reclamación contra CU WG SPAIN.

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

Una queja es una expresión formal de insatisfacción, distinta de la apelación, por parte de cualquier persona u organización con respecto al comportamiento de un empleado de CU WG SPAIN, la metodología de CU WG SPAIN o el trabajo ejecutado bajo la responsabilidad contractual de CU WG SPAIN por una oficina crítica o subcontratista. Cuando la insatisfacción se relacione con una decisión (de certificación) dentro de un proceso de certificación de CU WG SPAIN, esta debe presentarse como una apelación, no como una queja.

Un reclamo es una solicitud formal de arreglo financiero o legal, no debe considerarse como quejas o apelaciones. Las reclamaciones son resueltas por los departamentos financiero y/o legal. En esta sección se mencionan elementos cruciales para los procedimientos de CU WG SPAIN.

Si desea presentar una queja o recurso, puede hacer uso del formulario del Anexo I.

### Apelar

Los clientes que deseen presentar una apelación ante CU WG SPAIN contra una decisión (de certificación), o solicitar la reconsideración de una decisión (de certificación) que haya tomado, deben especificar la naturaleza de la apelación con el mayor detalle posible, para describir el asunto con claridad y proporcionar evidencia objetiva para respaldar cada elemento o aspecto de la apelación, si corresponde.

Una apelación debe ser presentada por escrito. CU WG SPAIN solo aceptará apelaciones en inglés y español, a menos que se acuerde lo contrario por escrito. Las apelaciones deben ser recibidas por CU WG SPAIN dentro de las 6 (seis) semanas posteriores a la emisión de la decisión (certificación) y deben presentarse en la oficina de CU WG SPAIN en España. Si el Cliente no lo hace, o si la apelación está insuficientemente fundamentada o incompleta, CU WG SPAIN puede rechazar la apelación y no asumirá la responsabilidad de dicha apelación. CU WG SPAIN informará de ello al recurrente.

CU WG SPAIN designará a dos miembros del personal para investigar la apelación. Todo el personal involucrado en el proceso de manejo de apelaciones, incluidos aquellos en revisión, aprobación y toma de decisiones, debe ser diferente de aquellos que realizaron la evaluación y tomaron la decisión de certificación. Cualquier miembro del personal, incluidos los que actúen en calidad de gerentes, que haya brindado consultoría al Cliente en cuestión, o haya sido empleado por ese Cliente, dentro de los dos años anteriores a la presentación de la apelación, no participará en la revisión o aprobación de la resolución de la apelación para ese Cliente.

CU WG SPAIN se esforzará por buscar una resolución oportuna de la apelación y tomará las medidas posteriores necesarias para resolver la apelación. Informará formalmente al apelante del resultado y término de la tramitación del recurso y la motivación de la decisión por escrito dentro de los 3 (tres) meses siguientes a la recepción del recurso. CU WG SPAIN dejará constancia de la apelación, su resultado y cualquier acción emprendida para resolverla, incluyendo cualquier corrección y acción correctiva establecida.

La presentación, investigación y decisión de los recursos en ningún caso podrán dar lugar a actuaciones discriminatorias contra el apelante.



### Queja

Se solicita a los clientes que deseen presentar una queja ante CU WG SPAIN que especifiquen la naturaleza de la queja de la manera más detallada posible ("quién, qué, dónde, cuándo"), que describan el tema con claridad y proporcionen evidencia objetiva para respaldar cada elemento o aspecto de la denuncia, en su caso.

Para evitar malas interpretaciones y la apariencia de favoritismo propio por parte de CU WG SPAIN, las quejas siempre deben presentarse por escrito. Solo se aceptarán quejas en español o inglés, a menos que se acuerde lo contrario por escrito. Las denuncias deben ser recibidas por CU WG SPAIN dentro de las 6 semanas establecidas por la organización posteriores al hecho que dio lugar a la denuncia en la oficina de CU WG SPAIN correspondiente. Las quejas que no estén suficientemente fundamentadas o sean incompletas pueden ser consideradas inadmisibles por CU WG SPAIN y rechazadas. CU WG SPAIN informará al denunciante de la misma.

CU WG SPAIN decidirá sobre la admisibilidad de la denuncia. CU WG SPAIN designará a dos miembros del personal para investigar la denuncia. Todo el personal involucrado en el proceso de manejo de quejas, incluidos los de revisión, aprobación y toma de decisiones, deberá ser diferente de aquellos que llevaron a cabo la evaluación y tomaron la decisión de certificación. Cualquier miembro del personal, incluidos los que actúen en calidad de gerentes, que haya brindado consultoría al Cliente en cuestión, o haya sido empleado por ese Cliente, dentro de los dos años anteriores a la presentación de la queja, no participará en la revisión o aprobación de la resolución de la queja para ese Cliente.

Los miembros del personal designados recopilarán y verificarán toda la información necesaria (en la medida de lo posible), incluido un análisis de causa raíz, y propondrán cómo proceder, incluidas las correcciones y acciones correctivas cuando corresponda. CU WG SPAIN se esforzará por buscar una resolución oportuna de la queja y tomará las medidas posteriores necesarias para resolver la queja. Si la queja se relaciona con un Cliente certificado para un sistema de gestión, el examen de la queja también debe considerar la efectividad del sistema de gestión certificado.

CU WG SPAIN se esforzará por buscar una resolución oportuna de la queja y tomará las medidas posteriores necesarias para resolver la queja. CU WG SPAIN notificará formalmente al denunciante el resultado y la finalización del proceso de tramitación de la denuncia y la motivación de la decisión por escrito dentro de los 3 (tres) meses siguientes a la recepción de la denuncia. CU WG SPAIN registrará la queja, su resultado y cualquier acción emprendida para resolverla en UCI bajo identificación única, incluyendo cualquier corrección y acción correctiva establecida.

Las quejas sobre un Cliente certificado que haya pasado por el proceso de manejo de quejas deben ser dirigidas a ese Cliente certificado por CU WG SPAIN dentro de un plazo apropiado. Si así lo solicita el denunciante, se deberá mantener el anonimato del denunciante. Y CU WG SPAIN deberá determinar, junto con el Cliente certificado y el denunciante, si y en qué medida, se hará público el objeto de la denuncia y su resolución.

La presentación, investigación y decisión de las denuncias no podrán en ningún caso dar lugar a actuaciones discriminatorias contra el denunciante.

Si CU WG SPAIN decide y comprueba que no se debe culpar a CU WG SPAIN ni a ninguno de sus empleados, funcionarios, agentes o subcontratistas en la medida especificada en la denuncia, todos los costos y gastos pueden ser cargados al denunciante.



CU WG SPAIN se esforzará por resolver cualquier queja de forma amistosa. Cuando no se llegue a un acuerdo amistoso, todas las disputas que puedan surgir entre CU WG SPAIN y el Cliente se llevarán ante el tribunal competente de jurisdicción [en España](#), que tendrá jurisdicción exclusiva sobre el asunto, a menos que las partes acuerden por escrito entre sí sobre otro tribunal competente. corte.

#### **Reclamos**

La responsabilidad de CU WG SPAIN con respecto a cualquier reclamo por pérdida, daño o gasto de cualquier naturaleza y comoquiera que surja con respecto a cualquier incumplimiento de contrato y/o cualquier falta de ejercicio de la debida habilidad y cuidado por parte de CU WG SPAIN no excederá en ninguna circunstancia una suma total agregada igual a 10 (diez) veces el monto del honorario o comisión a pagar por los servicios específicos requeridos en virtud del contrato aplicable con CU WG SPAIN. CU WG SPAIN no será responsable de ningún reclamo por pérdida indirecta o consecencial, incluida la pérdida de ganancias y/o pérdida de negocios futuros y/o pérdida de producción y/o cancelación de contratos celebrados por el Cliente.

El Cliente mantendrá indemne a CU WG SPAIN e indemnizará a CU WG SPAIN como consecuencia de los perjuicios sufridos por CU WG SPAIN debido a que el Cliente no observó los requisitos de la norma y/o 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 una solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad a CU WG SPAIN para la reconsideración de una decisión que haya tomado en relación con ese objeto.

Una queja es una expresión formal de insatisfacción, distinta de la apelación, por parte de cualquier persona u organización con respecto al comportamiento de un empleado de CU WG SPAIN, la metodología de CU WG SPAIN o el trabajo ejecutado bajo la responsabilidad contractual de CU WG SPAIN por una oficina crítica o subcontratista, donde se espera una respuesta.

Una preocupación es una expresión de insatisfacción o preocupación por parte de cualquier persona u organización con respecto a un Cliente certificado por CU WG SPAIN, que no está suficientemente fundamentada para ser clasificada como una queja y donde se espera una respuesta.

|   |                    |
|---|--------------------|
| Fecha   |                    |
| Nombre de su organización   |                    |
| Nombre personal   |                    |
| Dirección   |                    |
| Teléfono  |                    |
| Fax   |                    |
| Correo electrónico  |                    |
| Tipo<br>(tachar lo que no corresponda)  | Queja<br>Apelación |
| Descripción<br>DESCRIBA SU QUEJA/APELACIÓN TANTO COMO SEA POSIBLE ("QUIÉN, QUÉ, DÓNDE, CUÁNDO") Y PROPORCIONE LA DOCUMENTACIÓN NECESARIA SI CORRESPONDE |                    |



Evidencia

ESPECIFIQUE LAS PRUEBAS DE SU QUEJA/APELACIÓN.

**A15.a Control de Cambios**

| <b>Fecha</b> | <b>Versión</b> | <b>Resumen de Cambios</b>   |
|--------------|----------------|---|
| 31-03-2023   | 1.0            | Creación del documento.   |
| 18-01-2024   | 1.1.           | Actualizacion de oficina.   |
| 20-01-2024   | 1.2            | Mejora de la redacción y eliminación de errores donde se mencionaba otras oficinas de Control Unión.                |
| 24-04-2024   | 1.3            | Mejora de la redacción del documento. Cambio del nombre del documento Anexo A15. Reglas Generales de Certificación. |