

## I GENERAL

- 1.1. En las presentes condiciones, el término "CERTIFER" se refiere a la empresa que realiza la oferta o a cada empresa implicada en la oferta conjunta.
- 1.2. Las presentes condiciones se aplican a todos los servicios de inspección y certificación ofrecidos. La lista de servicios ofrecidos y su marco normativo están disponibles en la página web de CERTIFER [www.certifer.eu](http://www.certifer.eu).
- 1.3. Las presentes condiciones cubren los derechos y deberes de CERTIFER y de sus clientes y forman parte del contrato. Si hay varios emplazamientos implicados, el acuerdo legalmente aplicable se firma con el cliente que tiene firma autorizada para los emplazamientos o con todos y cada uno de los emplazamientos.
- 1.4. Ninguna cláusula impresa o manuscrita, de cualquier naturaleza u origen, contraria a los requisitos normativos aplicables a CERTIFER como organismo de evaluación, inspección y certificación de conformidad, o a las condiciones específicas de CERTIFER, podrá oponerse a CERTIFER.
- 1.5. En cuanto a sus proyectos bajo acreditación o reconocimiento, el reglamento especifica que los auditores, los organismos competentes, las autoridades nacionales, los organismos de reconocimiento u organismos de acreditación pueden auditar los archivos relacionados con estos proyectos, incluida la información proporcionada por el cliente para su evaluación.

## II DERECHOS Y DEBERES DE CERTIFER

- 2.1. CERTIFER es responsable de la gestión de toda la información obtenida (incluyendo documentos) o creada durante la realización de las actividades de evaluación. CERTIFER informará al cliente, de antemano, de la información que pretende hacer pública. Excepto para la información que el cliente pone a disposición del público, o cuando se acuerde entre CERTIFER y el cliente (por ejemplo, con el fin de responder quejas o para el propósito descrito en la cláusula 2.3 más adelante), el resto de información será considerada como información propiedad del cliente y se tratará como confidencial.
- 2.2. Cuando CERTIFER esté obligado por ley o sea autorizado por compromisos contractuales a divulgar información confidencial (incluyendo documentos), CERTIFER deberá notificar al cliente o persona afectada sobre la información proporcionada, a menos que esté prohibido por ley.
- 2.3. Los documentos redactados durante las actividades de evaluación podrán ser compartidos como información neutralizada, asegurando el respeto de la confidencialidad, con otras compañías de CERTIFER únicamente con el fin de mejorar continuamente los servicios de CERTIFER.
- 2.4. La información relativa a un cliente o individuo certificado en particular no podrá ser revelada a ningún tercero sin el consentimiento por escrito del cliente o individuo certificado en cuestión.
- 2.5. CERTIFER tiene en cuenta los riesgos asociados a la evaluación y aplica acciones mitigadoras cuando resulta necesario.
- 2.6. La expedición, mantenimiento o renovación de un informe o certificado sólo podrá realizarse de conformidad con las normas y procedimientos aplicables de CERTIFER.
- 2.7. CERTIFER se compromete a proporcionar los recursos necesarios para los servicios de inspección y certificación ofrecidos.
- 2.8. CERTIFER se compromete a respetar las normas de seguridad vigentes en los lugares donde se realizan las actividades.
- 2.9. CERTIFER se compromete a respetar los plazos acordados para la realización de las actividades de evaluación a condición de que el cliente respete los acuerdos para la entrega oportuna de la documentación e información necesarias.
- 2.10. CERTIFER tiene el deber de informar a sus clientes de los cambios que afectan a la evaluación (por ejemplo, cambios normativos).
- 2.11. CERTIFER queda explícitamente exonerada de toda responsabilidad de cualquier evaluación en caso de fallo del producto o comunicación incompleta de datos, así como si la información no corresponde a la situación real.

## III DERECHOS Y DEBERES DEL CLIENTE

- 3.1. No presentar la misma solicitud ante otro organismo. Otra posibilidad es que el cliente declare que la evaluación ya se ha realizado y proporcione informes de evaluación con los resultados de la misma (incluidos los puntos abiertos, si los hubiera).
- 3.2. Proporcionar o garantizar el acceso a toda la documentación necesaria para las actividades de evaluación.
- 3.3. Lograr de forma coherente los resultados previstos de la aplicación de la norma del sistema de gestión y la conformidad con los requisitos para la certificación.
- 3.4. Cumplir siempre los requisitos de certificación, incluida la implementación de los cambios apropiados en el esquema de certificación cuando el organismo de certificación los comunique.
- 3.5. Garantizar que el producto certificado sigue cumpliendo los requisitos del producto si la certificación se aplica a la producción en curso;
- 3.6. Tomar todas las disposiciones necesarias, incluidas las disposiciones para examinar la documentación y los registros, y el acceso a los pertinentes equipos, ubicaciones, áreas, personal y subcontratistas del cliente, para:
  - la realización de la evaluación y vigilancia (si es necesario) para la certificación del producto;
  - la realización de auditorías iniciales, de vigilancia y de recertificación para la certificación de sistemas de gestión;
  - visitas inesperadas (si es necesario);
  - la realización de la evaluación sin riesgos (incluida la concienciación sobre las normas de seguridad y los riesgos in situ);
- 3.7. Establecer todos los medios necesarios para:
  - la investigación de las quejas;
  - la participación de observadores, si procede;
- 3.8. Autorizar a CERTIFER a archivar, de acuerdo con sus propios procedimientos, todos los datos presentados y utilizados durante la evaluación, respetando plenamente el acuerdo de confidencialidad y deontológico.
- 3.9. Comunicar los resultados de la certificación en relación a § IV Uso de informes y certificados'.
- 3.10. Proporcionar documentos reproducidos en su totalidad si se proporcionan copias de los documentos de certificación a terceros.
- 3.11. Cumplir con los requisitos de CERTIFER al referirse a su certificación de producto ya sea tanto en medios de comunicación como documentos, folletos o publicidad.
- 3.12. Cumplir con cualquier requisito prescrito por CERTIFER, el organismo de acreditación, la autoridad de reconocimiento y la Agencia Ferroviaria de la Unión Europea (ERA) o cualquier otro requisito legal relativo al uso de marcas de conformidad, y sobre la información relativa al producto.
- 3.13. Mantener un registro de todas las quejas conocidas, relacionadas con el cumplimiento de los requisitos de certificación, y poner estos registros a disposición de CERTIFER si así lo solicita, y:
  - tomar las medidas adecuadas con respecto a dichas quejas y a cualquier deficiencia encontrada en los productos que afecte al cumplimiento de los requisitos para la certificación;
  - proporcionar pruebas de las medidas adoptadas.
- 3.14. Establecer medidas correctivas, si posteriormente se descubre que el sistema aprobado no cumple las normas o que es peligroso.
- 3.15. Notificar a CERTIFER sobre cualquier situación en la que un sistema aprobado pueda dar lugar a un peligro potencial.
- 3.16. Informar sin demora a CERTIFER de los cambios que puedan afectar a su capacidad para cumplir con los requisitos de certificación.  
Ejemplos de cambios:
  - *propiedad o estatus legal, comercial y/u organizativo;*
  - *organización y gestión (cambio de personal clave como: directores, responsables de la toma de decisiones o técnicos);*
  - *cambios en el producto o método de producción y alcance de las operaciones;*
  - *cambios significativos en el sistema de gestión de la calidad;*
  - *dirección de contacto y emplazamientos.*

- 3.17. El cliente tiene el derecho de ponerse en contacto con el Comité para la Salvaguardia de la Imparcialidad en caso de detectar comportamientos discriminatorios o no imparciales por parte de CERTIFER. Esta información debe enviarse a: [group.quality@certifer.eu](mailto:group.quality@certifer.eu).

#### IV USO DE INFORMES Y CERTIFICADOS

- 4.1. Todos los informes emitidos son confidenciales y están destinados a uso interno u oficial ante los organismos de evaluación de la conformidad y/o el cliente final (usuarios de los productos evaluados). El informe solo puede utilizarse en su totalidad.
- 4.2. Uso normal del certificado  
Con una certificación válida, el cliente tiene derecho a utilizar el certificado, sujeto a un uso correcto y adecuado.  
El cliente declara que sus productos o sistemas están certificados únicamente para el alcance de la certificación concedida.  
El cliente hará todo lo posible para garantizar que no se utilice ningún certificado, ya sea total o parcialmente, de manera que pueda inducir a error.  
El Cliente no hará ni permitirá ningún uso de la certificación, y no hará ninguna declaración relativa a esta certificación, que CERTIFER pueda juzgar que no está autorizada o que puede inducir a error.
- 4.3. Finalización, suspensión, retirada y reducción de la certificación  
En caso de finalización, suspensión o retirada de la certificación, el cliente dejará de utilizar de forma inmediata cualquier material publicitario que haga referencia a la certificación y devolverá a CERTIFER cualquier documento de certificación solicitado.  
Para los sistemas de gestión "en suspensión" significa que la certificación del sistema de gestión del cliente no es válida temporalmente.  
El cliente deberá modificar todo lo relacionado con la publicidad cuando se haya reducido el alcance de la certificación.
- 4.4. Uso abusivo del certificado  
El siguiente listado se considera no autorizado o susceptible de llevar a error (listado no exhaustivo):
- Toda comunicación incompleta o inexacta de documentos emitidos por CERTIFER, tales como certificados, anexos al certificado, informes de evaluación;
  - Toda comunicación de documentos expedidos por CERTIFER, como certificados, anexos al certificado, informes de evaluación cuando el certificado se haya caducado, esté suspendido o retirado;
  - Todo el uso de medios de comunicación (declaración de conformidad, documento técnico, folleto, artículo, vídeo, etc.) creados por un organismo distinto a CERTIFER, cuando se publique antes de la fecha de entrada en vigor del certificado y sugiera que el certificado ha sido concedido;
  - Todas las publicaciones a través de un medio de comunicación (declaración de conformidad, documento técnico, folleto, artículo, vídeo, etc.) creados por un organismo distinto a CERTIFER, que puedan introducir ambigüedad o inexactitud en la información publicada sobre:
    - la identidad y dirección del titular del certificado;
    - las normas de certificación;
    - la descripción del producto certificado;
    - el proceso de certificación;
    - la fecha de finalización de validez del certificado;
  - La distribución de productos considerados certificados, mientras que las modificaciones que puedan afectar a su conformidad no hayan sido evaluadas y aceptadas por escrito por CERTIFER;
  - Toda declaración abusiva intencionada de un certificado emitido por CERTIFER con el fin de obtener una autorización de puesta en servicio o una autorización de puesta en servicio de las autoridades competentes, un administrador de infraestructuras o una empresa ferroviaria;
  - Cualquier declaración abusiva intencionada de un certificado emitido por CERTIFER, con vistas a su comercialización.
- 4.5. Exclusión de responsabilidad de CERTIFER  
El uso de un certificado cancelado, suspendido o retirado libera automáticamente a CERTIFER de cualquier responsabilidad.

#### V UTILIZACIÓN DEL LOGO, LA MARCA REGISTRADA, LA REFERENCIA A LA ACREDITACIÓN DE CERTIFER Y USO DE CUALQUIER NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN ESPECÍFICO

- 5.1. CERTIFER no autoriza a sus clientes a hacer referencia a su marca, a su acreditación ni ningún número de identificación específico por medios distintos a la reproducción íntegra de los informes o certificados que haya emitido, salvo consentimiento por escrito de CERTIFER.
- 5.2. Si se menciona el estado de certificación en alguna comunicación, se evitará la información engañosa y se garantizará el uso correcto de los documentos de certificación.
- 5.3. Para los certificados ISO 9001, si el cliente utiliza la referencia del certificado en el embalaje del producto o en la información que lo acompaña, el alcance de la certificación se debe mencionar o explicar claramente, se debe incluir la identificación del cliente, se debe mencionar el sistema de gestión de la calidad y la norma EN ISO 9001:2015, CERTIFER como organismo de certificación debe ser informado, se evitará dar a entender que el producto, proceso o servicio está certificado. La referencia a la acreditación CERTIFER no se debe utilizar en productos, embalajes, informes o cualquier otro documento, ni implicar que CERTIFER haya certificado el producto o proceso; el alcance de la certificación debe estar claramente indicado.

#### VI QUEJAS Y APELACIONES

Como "queja" se considera cualquier expresión de insatisfacción, aparte de la apelación, expresada por una parte interesada en relación con cualquier actividad o resultado de actividades realizadas por CERTIFER. Cualquier queja deberá ser dirigida a CERTIFER a más tardar 3 meses después de que se haya producido el suceso.

Como "apelación" se considera cualquier queja o desacuerdo emitido por una parte interesada contra la decisión tomada por CERTIFER actuando como organismo de certificación. Cualquier apelación deberá dirigirse a CERTIFER a más tardar 3 meses después de que se tome la decisión de certificación.

Toda queja o apelación presentada está sujeta a seguimiento y supervisión, siendo registrada. El resultado del análisis de cada queja formal o apelación constituye la base de una acción de mejora continua.

Procedimiento DE QUEJAS Y APELACIONES:

- Las quejas y apelaciones se registran y se emite un acuse de recibo al demandante/apelante.
- Se realiza un análisis de la queja/apelación para evaluar si está relacionada con actividades de CERTIFER (certificación).
- En caso de que se considere no relacionado con las actividades de CERTIFER (certificación), el demandante/apelante será informado en el plazo de una semana.
- En caso de que la queja se considere relacionada con las actividades de CERTIFER, un Complaint Manager independiente a dicha actividad analizará la queja. Se informará al demandante por escrito de las acciones tomadas durante el proceso de la queja.
- En caso de que la apelación se considere relacionada con actividades de certificación de CERTIFER, se escogerá a las personas responsables de gestionar dicha apelación (estas personas se denominarán Appeal Manager, y serán independientes a la actividad realizada) y se comunicarán al apelante en un plazo máximo de 10 desde la recepción de la apelación. El demandante podrá oponerse por escrito a uno o más nombres que figuren como Appeal Manager dentro de los 10 días siguientes a la notificación de los nombres. El Appeal Manager analizará la apelación. Se informará por escrito al demandante de la decisión adoptada, si se acepta o se rechaza la demanda, junto con las medidas adoptadas o con la descripción de las comprobaciones pertinentes realizadas.

Si no se ha encontrado una solución y si la evaluación se realiza bajo acreditación, el demandante o apelante puede presentar su queja o apelación relacionada con las actividades acreditadas ante el departamento gubernamental competente o el organismo de acreditación, según proceda. El organismo de acreditación es el último nivel de apelación en los litigios relativos a la conformidad con los criterios de acreditación. CERTIFER acatará todas las decisiones del organismo de acreditación relativas a los criterios de acreditación.

## ANEXO 1: PROCESO DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

*Este anexo sólo es válido si la empresa o empresas a las que se hace referencia en la cláusula 1.1 proporcionan la certificación del sistema de gestión.*

*El proceso de certificación de un sistema de gestión está establecido en un plan de 6 etapas:*

### 1 Solicitud de Certificación

Durante esta fase, el cliente describe el alcance exacto de la certificación solicitada y el contexto en el que opera la organización. Como apoyo, CERTIFER ofrece diferentes formularios adaptados que contienen los datos necesarios para cumplimentarla.

### 2 Evaluación y oferta

En base a la información obtenida, CERTIFER elaborará una oferta que se ajustará a las necesidades del cliente siempre que la certificación solicitada forme parte del alcance de los servicios de CERTIFER. La oferta contendrá un plan de evaluación que describa el marco regulatorio aplicable, la planificación de la evaluación, la auditoría de certificación y las vigilancias asociadas durante el ciclo de certificación, así como los requisitos para la renovación. El plan de evaluación también contiene la definición y la gestión de los resultados utilizados en los informes de auditoría.

### 3 Auditorías

Las auditorías seguirán un proceso estándar:

- Etapa 1: Contiene la evaluación de la preparación para la certificación durante la auditoría de certificación y una auditoría documental o una identificación de cambios durante las auditorías posteriores. Se redactará la agenda de auditoría para la auditoría de la Etapa 2. Esta auditoría de la etapa 1 se realizará generalmente en las oficinas de CERTIFER antes de la auditoría de la etapa 2, pero en ciertas situaciones puede ser necesario organizar una visita a las instalaciones del cliente.
- Etapa 2: Se trata de la evaluación eficaz de la conformidad con los requisitos de la norma o de la directiva. Esta evaluación siempre se realizará en las instalaciones del cliente, a menos que las circunstancias requieran una auditoría en remoto.

Se redactará un informe de auditoría para cada parte de la auditoría.

### 4 Decisión de certificación

En base al informe de auditoría de la etapa 2, las pruebas objetivas recogidas durante la auditoría y la conclusión del Auditor o Inspector, el Comité de Certificación tomará la decisión relativa a la concesión del certificado para el sistema auditado. El certificado tendrá la validez prescrita por el sistema de certificación correspondiente. (Puede ser de 1, 2, 3 o 5 años).

### 5 Vigilancia

Dependiendo de la duración del ciclo de certificación y de los requisitos del esquema de certificación, se podrán planificar y ejecutar una o más auditorías de vigilancia. Estas auditorías contendrán las etapas 1 y 2 de las auditorías de certificación. Dependiendo del esquema de certificación, el alcance de la auditoría de la etapa 1 puede variar. Para organizaciones grandes o con varios emplazamientos, se puede aplicar un muestreo.

### 6 Renovación del certificado

Al final del período de certificación, se realizará una renovación. Para ello se siguen los mismos pasos que para el ciclo de certificación inicial descrito anteriormente. Normalmente, la renovación se inicia 3 meses antes del vencimiento del certificado en vigor, de modo que la decisión de recertificación puede ser tomada por el Comité de Certificación antes del vencimiento del certificado actual. El nuevo certificado entrará en vigor el día siguiente a la fecha de vencimiento del certificado actual y tendrá una duración tal y como se describe en el sistema de certificación aplicable.

## ANEXO 2: PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

*Este anexo sólo es válido si la empresa o empresas a las que se hace referencia en la cláusula 1.1 proporcionan la certificación del producto.*

*El proceso de certificación del producto está establecido en un plan de 6 etapas:*

### 1 Solicitud de Certificación

Durante esta fase, el cliente facilita toda la información para el objeto de la certificación solicitada con el fin de iniciar el proceso. Como apoyo, CERTIFER ofrece diferentes formularios de solicitud que contienen los datos necesarios para cumplimentarla.

### 2 Evaluación y oferta

En base a la solicitud, CERTIFER verificará la completitud de la información y comprobará que la solicitud se encuentra dentro de su ámbito de actividad y responsabilidad antes de redactar una oferta que se ajuste a las necesidades del cliente. En general, la oferta contendrá un plan de evaluación que describa el marco regulatorio aplicable, la planificación de las actividades de evaluación, siendo las inspecciones, revisiones de documentos, auditoría de certificación y las vigilancias asociadas (cuando corresponda) durante el ciclo de certificación. Siempre que se disponga de esquemas de certificación específicos, se publicarán en la página web.

### 3 Auditoría e inspecciones

CERTIFER comunicará al cliente el nombre de los miembros del equipo de evaluación (si no están ya incluidos en la oferta). El cliente dispone de 10 días para comunicar la revocación de uno o más miembros. El cliente debe proporcionar razones documentadas, que serán verificadas. Si la solicitud del cliente es adecuada se procederá al cambio de miembro.

En caso de cambio de evaluador, CERTIFER reemplazará al evaluador por un evaluador de igual competencia profesional. En caso de que CERTIFER subcontrate cualquier parte de la inspección, CERTIFER se asegurará de que el subcontratista seleccionado es competente para prestar el servicio en cuestión y, cuando corresponda, es capaz de cumplir con los criterios establecidos en las normas ISO 17065, ISO 17020, ISO 17021-1 e/o ISO 17025.

En caso de subcontratación, CERTIFER informará al cliente comunicándole el nombre del subcontratista para su aceptación.

CERTIFER realizará la actividad de auditoría e inspección indicada en el plan de evaluación.

Los hallazgos serán comunicados al cliente por escrito, de forma que el cliente pueda implementar las correcciones y mitigaciones necesarias.

Los informes emitidos por CERTIFER contienen todos los resultados y conclusiones de las actividades de evaluación realizadas.

### 4 Decisión de certificación

En base los informes de auditoría e inspección, las evidencias objetivas recogidas durante las actividades y la conclusión del equipo de evaluación, el Responsable de la toma de decisiones (Comité de Certificación) tomará la decisión relativa a la concesión del certificado para el producto/proceso/servicio evaluado. El certificado tendrá la validez prescrita por el esquema de certificación correspondiente.

### 5 Vigilancia

Dependiendo de los requisitos del esquema de certificación, se pueden planificar y ejecutar auditorías de vigilancia.

### 6 Renovación del certificado

La renovación será realizada de acuerdo con los requisitos del esquema de certificación, cuando esté previsto en el contrato o si lo solicita el cliente.

### ANEXO 3: PROCESO DE INSPECCIÓN

*Este anexo sólo es válido si la empresa o empresas a las que se hace referencia en la cláusula 1.1 realizan la inspección.*

*El proceso de inspección se realiza de acuerdo a un plan de 5 etapas:*

#### 1 Solicitud de inspección

Para iniciar la actividad de inspección, el cliente envía una solicitud a CERTIFER. La solicitud contiene la información necesaria para identificar el objeto/sujeto de la inspección y las especificaciones/normas con las que realizar la evaluación. CERTIFER puede solicitar documentación adicional si fuese necesario.

#### 2 Evaluación y oferta

Siempre y cuando la inspección forme parte de nuestro alcance de servicio, se preparará una oferta detallada (incluido un plan de evaluación, si procede) en función de la solicitud. Si no se emite la oferta, CERTIFER comunicará al cliente las razones. La oferta contendrá un plan que describa el marco normativo aplicable y la planificación de las actividades de inspección.

#### 3 Realización de la inspección

CERTIFER comunicará al cliente el nombre de los miembros del equipo de evaluación (si no están ya incluidos en la oferta). El cliente dispone de 10 días para comunicar la revocación de uno o más miembros. El cliente debe proporcionar razones documentadas, que serán verificadas. Si la solicitud del cliente es adecuada se procederá al cambio de miembro.

En caso de cambio de evaluador, CERTIFER reemplazará al evaluador por un evaluador de igual competencia profesional.

En caso de que CERTIFER subcontrate cualquier parte de la inspección, CERTIFER se asegurará de que el subcontratista seleccionado es competente para prestar el servicio en cuestión y, cuando corresponda, es capaz de cumplir los criterios establecidos en la norma ISO 17020 e/o ISO 17025.

En caso de subcontratación, CERTIFER informará al cliente comunicándole el nombre del subcontratista para su aceptación.

CERTIFER realizará las actividades de inspección (documental e in situ) de acuerdo con el plan de evaluación.

Los resultados serán comunicados al cliente por escrito, de forma que el cliente pueda corregirlos o mitigarlos.

En el caso de no conformidad(es) que impida(n) la continuación de la actividad de inspección, CERTIFER tiene derecho a evaluar la suspensión temporal de la actividad, hasta que se resuelva(n) la(s) no conformidad(es).

#### 4 Informes de inspección

Los informes de inspección emitidos por CERTIFER contienen todos los resultados y conclusiones de las actividades de evaluación realizadas.

#### 5 Certificado de inspección

Cuando el cliente lo solicite, se puede emitir un certificado de inspección que acredite la conformidad del objeto de inspección con las especificaciones/normas.