

# Condiciones de Certificación de TÜV Rheinland Chile S.A

## I. Términos Generales y Condiciones de Certificación

### 1. Ámbito de aplicación

- 1.1. Los siguientes Términos y Condiciones se aplicarán a los servicios y actividades acordadas, incluidas informaciones, entregas y servicios similares, así como a servicios complementarios y otras obligaciones auxiliares prestados en el marco de la ejecución del contrato.
- 1.2. Estos Términos y Condiciones de Certificación prevalecen sobre nuestros Términos y Condiciones Generales de Negocio.
- 1.3. Las condiciones comerciales generales del cliente, incluidas las posibles condiciones de compra, si las hubiera, no serán de aplicación y quedarán excluidas por el presente documento. Las condiciones contractuales del cliente no formarán parte de este contrato, aunque el prestador de los servicios de certificación no las objete expresamente.
- 1.4. Para el propósito de estos términos y condiciones generales, el término "Ente u Organismo acreditador" incluirá también la aprobación de cuerpos reconocidos y los términos "Reglas de acreditación", "Requisitos para acreditación" y "Procesos de acreditación" serán aplicados mutatis mutandis a los procesos de dichos cuerpos. Dicho lo anterior para el propósito de los términos y condiciones de certificación.

### 2 Alcance del servicio

- 2.1 TÜV Rheinland Chile S.A. evalúa y certifica sistemas y productos de fabricantes y proveedores de servicios sobre la base de normas nacionales o internacionales para las cuales están acreditados ("certificación acreditada"), o sobre la base de normas nacionales o internacionales para las cuales trabajan sin acreditación ("certificación de norma") y también prestan sus propios servicios de certificación por tercera parte ("certificaciones particulares").
- 2.2 Los servicios y actividades acordados se prestarán conforme a las normas tecnológicas aceptadas con carácter general y de acuerdo con las prescripciones en vigor en el momento de la celebración del contrato. Además, salvo acuerdo por escrito o salvo que prescripciones de carácter obligatorio exijan determinado procedimiento, a TÜV Rheinland Chile S.A. le asistirá el derecho a determinar por su cuenta y a su discreción razonable, el método y el tipo de evaluación a realizar.
- 2.3 TÜV Rheinland Chile S.A. lleva a cabo la certificación acreditada según la norma acordada contractualmente y/o según las reglas o reglamentos indicados a este respecto, incluyendo los requisitos específicos de acreditación para la norma de certificación aplicable con carácter general en cada caso, la norma de certificación y todas las guías de aplicación, así como los requisitos de acreditación del organismo de acreditación correspondiente. Si, durante la ejecución de la auditoría, se evidenciara que para poder cumplir con los requisitos de acreditación se necesitan más días/auditor, el cliente tendrá que asumir los gastos adicionales en que se incurra por ello, en tanto la entidad auditora no sea responsable de dichos gastos adicionales.  
Las certificaciones de norma se realizan de acuerdo con las normas nacionales o internacionales correspondientes.  
Los procedimientos de certificación para emitir certificados in-house son llevados a cabo en línea con las regulaciones establecidas por TÜV Rheinland Group
- 2.4 Si la certificación culmina con un resultado positivo, se concederá el certificado correspondiente tal como se estipula en la cláusula 4 de las Condiciones de Certificación.
- 2.5 El cliente tendrá derecho a oponerse a la designación de los auditores o expertos técnicos determinados para el equipo de auditoría, justificando las razones para la objeción.
- 2.6 Se debe obtener la aprobación del cliente antes de asignar a los auditores externos al grupo auditor, no contratados de manera permanente por TÜV Rheinland Group. Dicha aprobación se considerará otorgada si el cliente, dentro del plazo de una semana desde la fecha de notificación de la asignación de auditores externos al grupo auditor, no ha presentado objeción.
- 2.7 Para los procesos de certificación, el cliente estará de acuerdo que el ente acreditador o los asesores del propietario del estándar podrían verificar la documentación del cliente o podrían participar en el monitoreo de la auditoría.
- 2.8 En caso de reclamaciones respecto a la decisión de certificación (Apelación), se podrá convocar con la aprobación del cliente a la comisión de control o a una comisión de arbitraje.
- 2.9 El cliente tiene derecho a apelar en contra de la decisión de certificación.

### 3 Alcance del derecho de uso de certificados y marcas de certificación

- 3.1 Si el procedimiento de certificación acordado finaliza con resultado positivo, el cliente recibirá el certificado correspondiente. El certificado tendrá la duración especificada en el contrato o en las condiciones especiales de certificación.
- 3.2 Con la concesión del certificado según el apartado 4.1, el cliente obtendrá el derecho simple, intransferible y no exclusivo a utilizar el logo de certificación según las condiciones mencionadas en los apartados 4.3 a 4.15 durante el periodo de duración estipulado para el certificado. Esto se aplicará también cuando haga referencia a su certificación en medios de comunicación, así como en documentos, folletos o material publicitario.

- 3.3 La autorización para utilizar el certificado emitido por TÜV Rheinland Chile S.A. y el logo de certificación se aplicará exclusivamente para los sectores de actividad del cliente mencionados en el alcance de certificación del certificado. Se prohíbe expresamente el uso para sectores que no hayan sido mencionados.
- 3.4 Sólo el cliente podrá usar el logo de certificación para la certificación del sistema de gestión y lo hará exclusivamente en relación directa con el nombre o el logotipo de la firma del cliente. No se podrá colocar sobre un producto del cliente ni en relación con dicho producto. Esto se aplicará también al embalaje de productos, información adicional, Informes de ensayo de laboratorio, de calibración y de inspección. Si el cliente desea declarar en el embalaje información sobre el sistema de gestión o en la información adjunta, esta declaración debe contener como mínimo:
  - Nombre de la compañía del cliente o la marca y el nombre la compañía del cliente.
  - Tipo de sistema de gestión del respectivo sistema de gestión en caso de un sistema combinado, por ejemplo, calidad, ambiental y la norma aplicable ejemplo, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015.
  - Cuerpo acreditador: TÜV Rheinland Cert GmbH.
 Nota: se debe considerar el capítulo 8.3.3 para la definición de embalaje del producto e información adjunta de ISO 17021-1:2015

- 3.5 El cliente se comprometerá a utilizar el certificado y el logo de certificación sólo para transmitir un mensaje relativo a la certificación sobre la empresa / el área de actividad del cliente. Asimismo, el cliente procurará que no se dé la impresión de que el certificado es una inspección oficial o que la certificación del sistema es una forma de verificación del producto.
- 3.6 El cliente no estará autorizado para realizar modificaciones en el certificado ni en el logo de certificación.
- 3.7 El cliente se comprometerá a dejar claro mediante la forma de presentación de su publicidad y materiales similares que se trata de una certificación realizada voluntariamente sobre la base de un acuerdo conforme al derecho privado.
- 3.8 El derecho de uso expirará si el cliente no presenta un certificado válido, en particular, si el periodo de validez del certificado ha expirado o no se realizan las auditorías de seguimiento o vigilancia requeridas.
- 3.9 El derecho del cliente a usar el certificado o el logo de certificación terminará con efecto inmediato, sin que se requiera una rescisión, si el cliente usa el certificado y/o el logo de certificación en una forma que atenta contra las estipulaciones de los apartados 3.1 a 3.8 o de cualquier otra forma contraria a los términos de este contrato.
- 3.10 El derecho del cliente a usar el certificado y/o el logo de certificación terminará en el periodo acordado con efecto inmediato en caso de término extraordinario justificado por motivos aceptables.
- 3.11 Asimismo, el derecho de uso se extinguirá automáticamente en el caso de que se prohíba de conformidad con los reglamentos administrativos o por disposición judicial.
- 3.12 A la terminación del derecho de uso, el cliente estará obligado a entregar el certificado a TÜV Rheinland Chile S.A.
- 3.13 TÜV Rheinland Chile S.A. se reserva el derecho a reclamar por daños y perjuicios en el caso de que se incumplan las estipulaciones contractuales
- 3.14 La certificación no podrá utilizarse en una forma que perjudique la reputación de TÜV Rheinland Chile S.A. y/o sus filiales.
- 3.15 Al cliente no le asistirá el derecho a hacer declaraciones sobre su certificación de producto que puedan ser consideradas como equívocas y no autorizadas por TÜV Rheinland Chile S.A.
- 3.16 Si es previsible que los requisitos de la certificación no pueden ser satisfechos el certificado puede ser suspendido de manera temporal. Durante ese tiempo no se permite al cliente hacer pública su condición de empresa certificada. El estado de empresa suspendida será marcado en la lista de organizaciones certificadas conforme al artículo 7, el estatus se actualizará como "suspendido".
- 3.17 Si las razones de la suspensión se resuelven dentro del periodo de tiempo acordado, la certificación será renovada. Si no hay corrección de las causas que provocaron la suspensión dentro del plazo convenido, la certificación será cancelada. Las causas de suspensión pueden ser, por ejemplo:
  - No efectuar la auditoría de primer seguimiento después de una certificación inicial una vez transcurridos 12 meses desde el último día de la decisión de certificación.
  - No efectuar la auditoría de segundo seguimiento antes de la fecha denominada "deadline".
  - No pago de los servicios en los plazos establecidos.
  - Por no contar con sector industrial acreditado.
  - Mantener las no conformidades abiertas en un plazo superior a 90 días.

- 3.18 El cliente tiene la obligación de mantener registro del uso del certificado en sus negociaciones. Se debe considerar que TÜV Rheinland Chile S.A. esta obligado por las normas a monitorear el uso adecuado por medio de muestreo al azar. La información de terceras partes será verificada por TÜV Rheinland Chile S.A..
- 3.19 El cliente informará a TÜV Rheinland Chile S.A. de manera inmediata si llega a ser de su conocimiento que un tercero está haciendo mal uso del certificado.
- 3.20 El cliente solamente entrega documentos de certificación a otros en su totalidad o como lo estipule el esquema de la certificación.
- 3.21 Por cada mes de retraso en el pago de la factura, al cliente se le cobrará un interés del 2% del monto total de la factura.
- 4 Obligaciones del cliente a participar y reglas generales para la auditoría de certificación.**
- 4.1 El cliente entregará toda la información requerida para la certificación de acuerdo a las normas. Esta información puede ser entregada completando el "Cuestionario para la preparación de la oferta".
- 4.2 El cliente estará obligado a presentar a TÜV Rheinland Chile S.A. toda información requerida en forma oportuna antes de la auditoría y libre de cargos. Los documentos solicitados incluyen, en particular:
- Manual de gestión
  - Matriz de referencias (elementos de la norma con referencia a la documentación del sistema de gestión de la empresa)
  - Plan de organización / Organigrama
  - Presentación de procesos, así como sus interfaces e interacciones — Lista de documentos de gestión controlados
  - Lista de requisitos oficiales y legales
  - Otros documentos que se mencionan en la oferta.
- 4.3 El cliente revelará a nuestro equipo auditor todos los registros asociados a la aplicación del alcance y /o le concederá los accesos a la unidad organizacional auditada. También se deben considerar los turnos
- 4.4 El cliente deberá asignar uno o varios representantes quienes apoyarán al equipo auditor en el desarrollo del acuerdo contractual de servicios y actuar como la persona de contacto por parte del cliente.
- 4.5 Después de la concesión de un certificado y a lo largo del período de duración del contrato, el cliente estará obligado a comunicar a TÜV Rheinland Chile S.A todas las modificaciones que ejerzan una influencia esencial sobre el sistema de gestión o el producto certificado, en particular:
- modificaciones del sistema de gestión certificado;
  - modificaciones que afecten el diseño o la especificación del producto certificado;
  - modificaciones de la estructura empresarial y la organización.
- Esto también es aplicable a la implementación o modificación de los turnos de trabajo.
- El cliente estará además obligado, a lo largo de la vigencia del contrato, a comunicar:
- Cualquier incidente que afecte a la seguridad de los productos y servicios.
  - Cualquier incumplimiento de los requisitos legales identificados por la supervisión del mercado y los poderes públicos del gobierno.
- 4.6 El cliente estará obligado a registrar todos los reclamos relativos al sistema de gestión procedentes de terceras partes, por ejemplo, de clientes, y todos los reclamos al cliente con respecto a la conformidad de un producto certificado o proceso de los requisitos de la certificación de la norma, la toma de medidas adecuadas, la documentación de las acciones tomadas y a demostrar éstas a solicitud nuestra o del auditor durante la auditoría.
- 4.7 El cliente estará obligado a presentar al auditor durante la auditoría, a su solicitud, toda la correspondencia y todas las medidas relacionadas con documentos normativos y requisitos establecidos en las correspondientes normas de certificación.
- 4.8 Si, en el marco de las certificaciones de producto en el sector de los productos alimentarios, TÜV Rheinland Chile S.A. comprueba que, debido a las modificaciones mencionadas en el apartado 4.5, se requiere una evaluación adicional, el cliente no estará autorizado a liberar ningún producto que, dentro del alcance de la certificación de producto, desde la entrada en vigor de las modificaciones hasta que TÜV Rheinland Chile S.A notifique convenientemente al cliente que es seguro hacerlo.
- 4.9 En el caso de certificaciones de producto en el sector de los productos alimentarios, el cliente informará a TÜV Rheinland Chile S.A. si deja de cumplir los requisitos de la certificación aplicables.
- 4.10 El cliente se compromete en todo momento a cumplir con los requisitos de la certificación, incluyendo la implementación de los cambios correspondientes. El cliente también se compromete a operar el sistema de administración subyacente de manera continua y efectiva durante la validez de la certificación.
- 5.11 El cliente y TÜV Rheinland Chile S.A. acuerdan en el desarrollo de una auditoría preliminar y a definir en conjunto el alcance de la auditoría.
- 5.12 La eficacia del sistema de gestión establecido podrá verificarse durante la auditoría. La empresa demostrará durante la auditoría la aplicación práctica de sus procesos documentados. Las normas incumplidas o los requisitos normativos incumplidos, para los cuales la empresa tendrá que prever medidas correctivas, se documentarán en informes de no conformidad.
- 5.13 Una vez terminada la auditoría, se le comunicará al cliente el resultado de la auditoría durante una reunión final. El resultado se documentará más adelante en un informe de auditoría. Se documentarán las no conformidades y, si los resultados lo requiriesen así, se procederá a una re-auditoría (es decir, a una nueva evaluación in situ) o a la entrega de nuevos documentos. El auditor jefe decidirá el alcance de la re-auditoría. Durante la re-auditoría, se auditarán exclusivamente aquellos requisitos de la norma en los cuales se ha identificado la no conformidad. Si no se puede demostrar la conformidad con la norma en el tiempo entre el final de la auditoría y la decisión de certificación, la certificación tendrá que ser rechazada.
- 5.14 "Certificados" significan todas las aprobaciones regulatorias indicadas más abajo, por ejemplo, registros oficiales, declaraciones de validez, certificados en el sentido básico de la palabra. "Certificación" significa todas las evaluaciones, auditoría, validación y procesos de certificación. Con base en estas pruebas, se toma la decisión de otorgar, negar, mantener, ampliar o reducir el alcance, renovar, suspender o restaurar después de suspender o retirar la certificación. Después de la evaluación con resultado positivo de la documentación del proceso de certificación, TÜV Rheinland Chile S.A. concederá el certificado o los certificados. Los certificados se enviarán al cliente. El certificado se concederá sólo si se han corregido todas las no conformidades. El certificado se expedirá para el período especificado.
- 5.15 Para mantener la validez el certificado, se llevarán a cabo auditorías de seguimiento dependiendo de la norma correspondiente. El certificado perderá su validez, si el proceso de seguimiento no se lleva a cabo, incluyendo la decisión positiva respecto al mantenimiento o no del certificado por parte del centro de certificación. En este caso, todos los ejemplares de certificado expedido se tendrán que devolver al Organismo de certificación.
- 5.16 Durante la auditoría de seguimiento, se verificarán al menos los requisitos esenciales de las normas. Además, se evaluará el debido uso del certificado (y, si corresponde, del logo de certificación) y los reclamos relativos al sistema de gestión, así como la eficacia de las medidas correctivas tomadas para resolver las no conformidades identificadas en las auditorías anteriores. Después de cada auditoría de seguimiento, se entregará un informe al cliente.
- 5.17 En el caso de las auditorías de seguimiento y de renovación de la certificación o para un plazo fijado por cuenta propia, se permitirán ampliaciones del alcance de validez geográfico (p. ej., sucursales adicionales) y técnico (p. ej., productos adicionales), así como auditorías complementarias, que podrán modificar el alcance inicial de la certificación. El número de días de auditoría requerido dependerá del alcance de la ampliación, que la empresa deberá definir unívocamente antes de la auditoría.
- 5.18 Si en el curso del período de vigencia del contrato se produjesen cambios en las condiciones previas para el procedimiento (p. ej., datos de la empresa, requisitos de acreditación, cambios de condición legal, comercial, o de propiedad, otros cambios a la organización y gestión (por ejemplo, directivos claves, personal que toma decisiones o personal técnico), y de los sitios y direcciones de contacto), alcance de las operaciones cubiertas por el sistema de gestión certificado, se considerarán convenientemente estos cambios en los procedimientos y se informará sin dilación a la otra parte del contrato. Esto se aplicará también a todos los cambios necesarios en el tiempo y los esfuerzos invertidos en la certificación (auditoría adicional), que resulten de dichos cambios.
- 5.19 Los sistemas de gestión integrados de diferentes normas y requisitos de verificación podrán certificarse en un procedimiento combinado. Dependiendo de las normas y requisitos en cuestión, estas certificaciones podrán ofrecerse individualmente.
- 5.20 Los gastos efectuados causados por las auditorías no programadas o re-auditorías y la verificación de las acciones correctivas para eliminar las no-conformidades correrán por cuenta y facturados al cliente. Lo mismo se aplica a las auditorías no programadas a corto plazo (definidas en el artículo 1.4 de los Términos y Condiciones Especiales de la certificación).
- 5 Confidencialidad**
- 5.1 A los efectos de este contrato, se definen como "información confidencial" todos los documentos, informaciones, imágenes, dibujos, know-how, datos, muestras y documentación de proyecto que una de las partes ("parte reveladora") haya entregado, transferido o revelado de cualquier otra forma a la otra parte ("parte receptora") a lo largo del período de duración de este contrato. La información confidencial incluye también las copias en papel o en formato electrónico de dicha información.
- 5.2 Antes de la entrega a la parte receptora, la parte reveladora deberá hacer constar una advertencia identificativa de confidencialidad en toda información confidencial que se transmita de forma escrita, lo cual se aplicará también a la información confidencial que se envíe por correo

- electrónico. Si la información confidencial se revela verbalmente, se informará de forma conveniente por adelantado a la parte receptora.
- 5.3 Toda información confidencial que, según este contrato, la parte reveladora transmita o revele de otra forma a la parte receptora a) podrá ser utilizada por la parte receptora sólo para el cumplimiento del objeto definido anteriormente, en tanto no exista ningún acuerdo por escrito con la parte reveladora que estipule expresamente otra cosa; b) no podrá ser reproducida, repartida, publicada o revelada de otra forma por la parte receptora, excepto aquella información confidencial que se tenga que revelar obligatoriamente, en el curso de un procedimiento de acreditación, a las autoridades inspectoras y/o a los organismos de acreditación de TÜV Rheinland Chile S.A. o cuando un organismo de certificación es obligado por la ley a divulgar información confidencial a una tercera parte, el cliente o la persona concerniente debe ser notificada con antelación sobre la información proporcionada, salvo que esté regulado por ley. c) tendrá que ser tratada por la parte receptora con el mismo nivel de confidencialidad que utiliza para proteger su propia información confidencial, pero nunca con un nivel menor en cuanto a la diligencia debida y requerida objetivamente.
- 5.4 La parte receptora revelará cualquier información confidencial recibida de la parte reveladora sólo a aquellos de sus empleados que necesiten esta información para ejecutar los servicios y actividades requeridos para el objeto del contrato. La parte receptora se comprometerá a obligar a estos empleados a observar el mismo nivel de obligación de guardar secreto que se estipula en esta cláusula de confidencialidad.
- 5.5 Información para que la parte recibidora pueda suministrar pruebas que

- a) la información ya era de conocimiento general en el momento de la publicación o había llegado a ser de conocimiento general sin que se hubiese violado este contrato, o que
- b) la parte receptora había recibido la información de un tercero que tenía derecho a revelar dicha información, o que
- c) la información ya se encontraba en poder de la parte receptora antes de la revelación por la parte reveladora, o que
- d) la parte receptora había desarrollado por su cuenta la información, independientemente de la revelación por la parte reveladora.

No será considerada información confidencial como lo definido en este acuerdo.

- 5.6 Toda información confidencial seguirá siendo propiedad de la parte reveladora. Por el presente documento, la parte receptora da su conformidad para que, con carácter inmediato, (I) se devuelva toda información confidencial, incluidas todas las copias, a la parte reveladora, y/o, a solicitud de la parte reveladora, (II) se destruya toda información confidencial, incluidas todas las copias, y se confirme por escrito a la parte reveladora la destrucción de dicha información confidencial, en cualquier momento, si así lo requiriese la parte reveladora, pero al menos y sin que medie una petición especial, después de la rescisión o expiración de este contrato. Excluido de lo anterior estarán todos los certificados y reportes realizados bajo nuestra obligación contractual, preparados exclusivamente y los cuales permanecen con el cliente. No obstante, TÜV Rheinland Chile S.A. está en su derecho retener copias de estos certificados y reportes, y toda información confidencial para ser entregadas como prueba de que nuestros resultados son correctos y cumplen con el propósito de la documentación general.
- 5.7 A partir del inicio de este contrato y durante un período de cinco años a contar desde la rescisión o expiración de este contrato, la parte receptora guardará secreto sobre toda información confidencial y no revelará esta información a ningún tercero ni la usará por su cuenta.

## 6 Rescisión

- 6.1 A TÜV Rheinland Chile S.A. y al cliente les asistirá el derecho a rescindir en debida forma este contrato observando un plazo de 6 semanas con respecto al vencimiento de la duración estipulada contractualmente
- 6.2 A TÜV Rheinland Chile S.A. y al cliente les asistirá el derecho a rescindir inmediatamente el contrato de certificación por una causa grave
- 6.3 A estos efectos, existirá una causa grave, especialmente si
- a) el cliente no notifica sin dilación a TÜV Rheinland Chile S.A. todo cambio o indicios de dicho cambio en las condiciones de la empresa que sean determinantes para la certificación;
- b) el cliente utiliza improcedentemente o en forma contraria al contrato el certificado o el logo de certificación;
- c) se abre un procedimiento de insolvencia sobre el patrimonio del cliente o se rechaza una solicitud de apertura de declaración de insolvencia contra él debido a la falta de bienes;
- 6.4 Además de lo anterior, TÜV Rheinland Chile S.A. tendrá derecho a rescindir el contrato sin previo aviso si el cliente no cumple con los plazos programados para auditar o para poder prestar los servicios por parte de TÜV Rheinland Chile S.A. acorde a los procedimientos de certificación; llevando al retiro del certificado en caso de ser necesario (por ejemplo, la realización de las auditorías de seguimiento).

## 7 Índice de empresas certificadas

- 7.1 TÜV Rheinland Chile S.A. lleva un índice de empresas certificadas con información sobre sus alcances de aplicación. Certipedia, donde se puede consultar por las empresas vigentes de certificación y que se encuentra en la página web.
- 7.2 Las empresas suspendidas acorde al artículo 3.16 y los certificados cancelados acorde a los artículos 3.9 y 3.17, así como las cancelaciones de los certificados por no cumplir, por ejemplo, con el plazo necesario

para realizar las auditorías no serán incorporados en la mencionada lista.

- 7.3 A TÜV Rheinland Chile S.A. le asistirá el derecho a poner a disposición, previa solicitud, el índice mencionado en el apartado 5.1.

## 8 Derecho de TÜV Rheinland Cert GmbH a firmar el contrato

TÜV Rheinland Cert GmbH, localizado en:  
 Am Grauen Stein  
 51105 Cologne  
 Germany

Está autorizado ingresar el contrato de certificación destacando estos Términos y Condiciones de certificación en todo momento.

## 9 Reemplazo de certificado

- 9.1 Guardando un periodo de notificación de un mes, TÜV Rheinland Chile S.A. tiene el derecho a reemplazar los certificados emitidos por un nuevo certificado (reemplazo de certificado) en cualquier momento o instancia en la situación de un cambio del nombre del Organismo certificador acreditado en el certificado, procurando que el reemplazo no cause un cambio en el alcance del certificado.
- 9.2 En el caso de reemplazo, el cliente estará obligado a aplicar el artículo 9.1 y devolver a TÜV Rheinland Chile S.A. el certificado a reemplazar sin mayor demora.

## 10 Quejas

- 10.1 Las quejas se deben presentar en forma escrita.
- 10.2 Las quejas deben estar justificadas, para que tomemos medidas apropiadas.
- 10.3 Si la queja resultara insostenible por nuestra parte, el demandante o iniciador será informado de esto y sus comentarios serán recibidos dentro de un periodo de 30 días hábiles. Si no se alcanza una solución amigable se podrá acordar con el demandante que las partes acuerden mutuamente una acción de arbitraje, si lo anterior no resulta positivo, acciones legales serán tomadas.

## 11. Responsabilidad por parte de TÜV Rheinland Chile S.A

- 11.1 La responsabilidad contractual de TÜV Rheinland Chile S.A. se encuentra limitada al valor del contrato.
- 11.2 En todo caso, la responsabilidad de TÜV Rheinland Chile S.A. por todo daño o perjuicios causado en relación con la provisión de cualquier Servicio está limitado a un máximo de 10 veces el valor del servicio con un tope máximo de UF1.000.- (mil Unidades de Fomento) para daños personales, daños a la propiedad o a terceros, ya sea por responsabilidad civil, contractual o extracontractual o responsabilidad administrativa. En caso de existir una sentencia judicial o administrativa que obligue a TÜV Rheinland Chile S.A. al pago de una indemnización o multa superior al monto señalado, el diferencial entre la misma y el límite de responsabilidad de TÜV Rheinland Chile S.A. deberá ser asumido por EL CLIENTE
- 11.3 La limitación en responsabilidad de TÜV Rheinland Chile S.A. será aplicable similarmente a sus empleados, colaboradores, agentes, personal gerencial, accionistas y directores. TÜV Rheinland Chile S.A. o la Afiliada no serán responsables del personal puesto a su disposición por el CLIENTE para la inspección de sus productos o la inspección o supervisión de una instalación o planta operada por él.
- 11.4 En todos los casos, el CLIENTE mantendrá a TÜV Rheinland Chile S.A. y a las sociedades Afiliadas y/o relacionadas indemnes por todo reclamo originado por un empleado o dependiente del CLIENTE, Subcontratado, Autorizado, Fabricante, consumidores usuarios o terceros. Tal garantía de indemnidad incluirá todo tipo de condenas judiciales, costas judiciales y extrajudiciales y demás gastos, las que deberán ser asumidas por el cliente en su integridad.
- 11.5 TÜV Rheinland Chile S.A. no será responsable del personal puesto a disposición por el cliente para apoyar a TÜV Rheinland Chile S.A., salvo que el personal puesto a disposición haya de considerarse como personal de TÜV Rheinland Chile S.A. destinado a asistir en la ejecución. En tanto TÜV Rheinland Chile S.A. no sea responsable del personal puesto a disposición en virtud de la frase anterior, el cliente exonerará a TÜV Rheinland Chile S.A. de posibles reclamaciones de terceros.
- 11.6 La prescripción de los derechos a demandar por daños y perjuicios se regirá según las disposiciones legales vigentes.
- 11.7 TÜV Rheinland Chile S.A. se obliga a ejecutar las obligaciones a su cargo en virtud de las presentes Condiciones Generales mediante personal idóneo y altamente calificado. Tal personal dependerá exclusiva y directamente de TÜV Rheinland Chile S.A. quien se obliga a dar cumplimiento con todas las obligaciones civiles, comerciales, laborales, previsionales, fiscales e impositivas que le corresponden por sí o por sus dependientes, en su carácter de empleador del personal que realice las tareas inherentes a, vinculadas con, o de cualquier manera relacionadas con las prestaciones asumidas por TÜV Rheinland Chile S.A. en las presentes Condiciones Generales.
- 11.8 TÜV Rheinland Chile S.A. se obliga a mantener indemne al CLIENTE y a reembolsar cualquier suma que deba ser abonada respecto de cualquier acción judicial o extrajudicial, costos pérdidas y daños originados por reclamos del personal a cargo de TÜV Rheinland Chile

S.A y/o de las personas de que se sirva por incumplimientos laborales y/o previsionales.

- 11.9 La prescripción de los derechos a demandar por daños y perjuicios se regirá según las disposiciones legales vigentes.
- 11.10 TÜV Rheinland Chile S.A., informará por escrito a sus clientes de las consecuencias que implica, si esto ocurriera, la cancelación de la acreditación del Organismo de Certificación de Sistemas. (Ej. El retiro de los certificados y cancelación de la certificación). Copia de dicha información, será remitida al INN. TÜV Rheinland A Chile S.A notificará debidamente a sus clientes certificados cualquier cambio en sus requisitos de certificación y se verificará que cumple con estos requisitos (Ej. Actualización de las normas certificadas)

#### **12 Nulidad parcial, forma escrita, jurisdicción**

- 12.1 No se han convenido estipulaciones accesorias a este contrato.
- 12.2 Todas las enmiendas y los acuerdos complementarios requerirán la forma escrita para ser efectivos legalmente.
- 13.3 En el caso de que una o más estipulaciones de este contrato resultasen nulas, las partes del contrato reemplazarán la estipulación nula por una estipulación válida legalmente, que se aproxime lo más posible al contenido de la estipulación nula en sentido legal y económico.
- 12.4 La jurisdicción para todas las controversias que se suscite entre las partes relacionada a las cuestiones del presente contrato deberá ser resuelta por los Tribunales ordinarios de la Ciudad de Santiago, Chile.

## II. Términos y Condiciones especiales de certificación que rigen para los esquemas de certificación acreditados de TÜV Rheinland Chile S.A.

Las regulaciones expuestas aplican adicionalmente a los Términos y Condiciones Generales de Certificación y están restringidas a los esquemas de certificación acreditadas, por ejemplo, esquemas basados en estándares nacionales o internacionales o códigos con acreditación, aprobación o reconocimiento ("esquemas de certificación acreditada"). Para el propósito de estos Términos y condiciones especiales de certificación, el término "Entidad/organismo Acreditador" incluirá también la aprobación de organismos reconocidos y los términos "Reglas de acreditación", "Requisitos para acreditación" y "Procesos de acreditación" serán aplicados mutatis mutandis a los procesos de dichos organismos. Los esquemas de certificación son regidos generalmente por estándares válidos de acreditaciones internacionales más cualquier guía de aplicación asociada, estándares específicos de acreditación para el estándar de certificación en cuestión y las reglas de acreditación definidas por el ente certificador respectivo incluyendo en particular:

- Normas internacionales generales de acreditación: p.e. ISO/IEC 17021, ISO 19011
- Normas de acreditación específico para la norma de certificación: p.e. ISO 22003 para la industria de la alimentación o ISO 27006 para la IT. EN 9104-001, EN 9101 en campo de la aviación.
- Normas de certificación, como ISO 9001, ISO 14001, IATF 16949, BS OHSAS 18001, SCC, ISO 50001
- Criterios específicos de acreditación establecidos por cada entidad de acreditación nacional.

### 1 Términos y Condiciones generales para los esquemas de certificación acreditados

#### 1.1 Auditoría de certificación

- 1.1.1 La auditoría de certificación se realiza en dos fases. La fase 1 tiene como objetivo obtener una visión general del sistema de gestión y de su madurez (estado de implementación). A raíz de esa información, la fase 2 de la auditoría puede ser realizada. En esta etapa se evalúa la implementación y el cumplimiento con el sistema de gestión.
- 1.1.2 La fase 2 no podrá realizarse de forma inmediatamente consecutiva, acorde a lo planificado. Si durante la fase 1 se determina que los datos entregados por el cliente difieren de lo observado por el equipo auditor se debe establecer una nueva oferta, la cual debe ser aprobada por el cliente antes de comenzar la fase 2. En cualquiera de los casos antes indicados, el cliente debe tomar las medidas apropiadas para establecer las condiciones adecuadas para la certificación. Los gastos adicionales causados por esas circunstancias, tanto los del cliente como los de la entidad de certificación, incluidos los gastos de viaje, tiempos de viaje, etc. correrán por cuenta del cliente.
- 1.1.3 El tiempo entre la fase 1 de la auditoría inicial y la fase 2 no debe superar los 6 meses, si excede ese tiempo, la fase 1 debe repetirse. El intervalo mínimo entre ambas etapas, dependerá de los hallazgos detectados en la etapa 1, sin embargo no pueden ocurrir de manera inmediata, debiendo estar separadas por al menos un día hábil entre cada etapa. Los gastos adicionales causados por esas circunstancias, tanto los del cliente como los de la entidad de certificación, incluidos los gastos de viaje, tiempos de viaje, correrán por cuenta del cliente.
- 1.1.4 Si TÜV Rheinland Chile S.A. no está en condiciones de verificar la implementación de las acciones correctivas y correcciones de cualquier no conformidad dentro de un plazo de 6 meses posteriores al último día de la fase 2, Si TÜV Rheinland Chile S.A. debe llevar a cabo una nueva fase 2 antes de la recomendación de certificación

#### 1.2 Seguimientos o vigilancias

- 1.2.1 Para mantener la validez del certificado, deberá realizarse al menos una vez al año auditorías de seguimiento. La fecha de frecuencia o due date se determina por la fecha del último día de la certificación inicial. La auditoría de primer seguimiento luego de la auditoría de certificación debe llevarse a cabo en el due date y no más allá de 12 meses luego de la decisión de la auditoría de certificación.
- 1.3 Auditoría de renovación de la certificación
- 1.3.1 Para renovar la certificación por otros tres años, deberá realizarse una auditoría de renovación en las instalaciones del cliente antes de la fecha de vencimiento del certificado.
- 1.3.2 El procedimiento de la auditoría de renovación es similar con el procedimiento de la auditoría de certificación, donde la necesidad y el alcance de la fase 1 de la auditoría se determinan en función de los cambios en el sistema de gestión, la organización de los clientes o el contexto en el cual opera el sistema de gestión.
- 1.3.3 En base a una re-certificación exitosa, el certificado es extendido por otros 3 años, comenzado en la fecha de vencimiento del certificado anterior. La auditoría y la decisión positiva de certificación se deben realizar antes de la fecha de vencimiento

#### 1.4 Auditorías No programadas en corto plazo

Bajo las siguientes condiciones, una auditoría extraordinaria anunciada con poca antelación o sin previo aviso puede ser requerida:

- Graves denuncias y/o otras circunstancias de las cuales el Organismo de Certificación es consciente y que cuestionan la eficacia del Sistema de Gestión certificado y no pueden ser eliminadas en forma escrita o con una auditoría programada. Por ejemplo, violación de las leyes por parte del cliente o sus ejecutivos.
- Cambios en la organización del cliente que ponen en riesgo la eficacia del Sistema de Gestión certificado
- A consecuencia de una suspensión de la certificación del cliente.

#### 1.5 Certificaciones multi-sitios

- 1.5.1 Las certificaciones multi-sitios pueden aplicarse en el caso de empresas con varios centros de producción o empresas con sucursales que sólo desempeñan funciones de delegaciones. Varias empresas u organizaciones individuales, independientes y autónomas que no están interconectadas en el sentido de una asociación corporativa y que usan otra compañía no grupal u organización externa para desarrollar, implementar y mantener un sistema de gestión no constituyen una organización de sitios múltiples dentro del significado de IAF MD1 (IAF = International Accreditation Forum, MD = Mandatory Document) y, por lo tanto, no puede ser certificado como un grupo.
- 1.5.2 Para que las certificaciones multi-sitios sean posibles, deberán cumplirse las siguientes condiciones:

Todos los sitios deben tener un vínculo legal o contractual con la sede central.

- Los productos/servicios de todos los sitios deben ser esencialmente idénticos y producirse mediante los mismos métodos y procedimientos.
- Se ha definido un sistema de gestión homogéneo válido para todos los centros de producción o sucursales, el cual está implementado y mantiene en todos ellos.
- El control de todo el sistema de gestión se encuentra bajo una dirección centralizada ejercida por el representante de la dirección desde la central de la organización quien deberá disponer de la autorización para dar instrucciones relativas al sistema de gestión a todos los centros de producción o sucursales.
- Se han realizado las auditorías internas y la revisión por la dirección de los centros de producción o sucursales.
- Ciertas áreas realizan actividades de forma centralizada para todas las demás áreas: p.e desarrollo de productos y procesos, compras, recursos humanos, etc.

- 1.5.3 En el caso de las certificaciones multi-sitios, las auditorías de los sitios pueden repartirse entre auditorías de certificación y de seguimiento. Aparte de los sitios muestreados, debe realizarse todos los años la auditoría de la sede central.

- 1.5.4 TÜV Rheinland selecciona el sitio a auditar.

### 2 Condiciones específicas por norma para esquemas de certificación acreditados

A continuación, se indican las condiciones adicionales para ciertos esquemas de certificación acreditados de TÜV Rheinland, que serán válidas junto a los Términos y Condiciones Generales mencionadas anteriormente en el Art. 1 y para la norma específica indicada en cada caso.

#### 2.1 Términos y Condiciones complementarias para sistemas de gestión medioambiental según ISO 14001 y/o EMEAS

- 2.1.1 Estos Términos y Condiciones suplementarias son aplicables a la certificación del sistema de gestión ambiental de acuerdo a ISO 14001 y a la verificación y validación de acuerdo a EMAS (Eco Management Auditing Scheme)

#### 2.1.2 Condiciones adicionales para ISO 14001 para la fase 1 de la auditoría de certificación:

Para la certificación inicial, la fase 1 de la auditoría debe realizarse siempre en las instalaciones del cliente (in situ).

Las únicas excepciones a esta condición, según las cuales la fase 1 de la auditoría no tiene que realizarse obligatoriamente in situ, son las siguientes:

- el equipo auditor conocen al cliente y sus aspectos ambientales debido otras auditorías anteriores, o
- el cliente ya dispone de un sistema de gestión certificado según ISO 14001 o

- la relevancia ambiental de la mayor parte de los sitios del cliente se considera mayoritariamente baja o limitada

Deben controlarse tanto la documentación vigente del sistema como el resumen de los aspectos ambientales y de los requisitos de

- legislación medioambiental (incluidas las licencias de legislación ambiental) para ser cumplidos por el cliente.
- 2.1.3 La certificación EMAS es determinado por la EU Regulation y en Alemania, particularmente por Environmental Audit Act (Umweltauditgesetz, UAG) y Fees Regulation (UAG-Gebührenverordnung, UAGGebV).
- 2.2 Condiciones complementarias para la industria del automóvil según IA TF 16949, VDA 6.x**
- 2.2.1 Los requisitos establecidos en las normas de certificación del sector del automóvil indicadas a continuación, tienen prioridad.
- **AI TF 16949** – Esquema de certificación de la industria del automóvil para la especificación técnica AI TF 16949. Reglas para aprobación y mantenimiento de reconocimiento IAT 5ta edición para IATF 16949, del 1 de noviembre de 2016 (IAFT: International Automotive Task Force).
  - **VDA 6.x** – Esquema de certificación para VDA 6.1, VDA 6.2 y VDA 6.4 basadas en ISO 9001.
- 2.2.2 El cliente:
- El cliente no puede rechazar la presencia de un representante o sus delegados de IATF
  - El cliente deberá autorizar a TÜV Rheinland Chile S.A para proporcionar el informe final de Auditoría a IATF
  - El cliente deberá autorizar la presencia de auditoría testigo de IATF
  - El cliente no puede rechazar un auditor interno en entrenamiento de TÜV Rheinland.
- 2.2.3 Los consultores del cliente no pueden estar presente en el sitio durante la auditoría o participar en la auditoría de ninguna forma.
- 2.2.4 La falta del cliente al no informar a TÜV Rheinland Chile S.A. de algún cambio es considerado un incumplimiento legal al acuerdo y podría tener como resultado el retiro de su certificado ISO/TS 16949. Los cambios pueden estar relacionados a:
- la situación jurídica
  - el estado comercial (por ejemplo, Joint Venture, subcontratación con otras organizaciones)
  - situación de la propiedad (por ejemplo, las fusiones y adquisiciones)
  - la organización y la alta dirección
  - la dirección de contacto o la ubicación,
  - el alcance de las operaciones en el marco del sistema de gestión de certificado
  - estado especial de clientes para las OEM que suscriben a la IATF
  - cambios importantes en el sistema de gestión y procesos.
- 2.2.5 Término de la auditoría
- Si la fase 2 de la auditoría ha finalizado, el cliente comenzará con la revisión de fase 1.
- Si una auditoría de vigilancia ha finalizado, el certificado será suspendido y se repetirá una auditoría de vigilancia completa dentro de 90 días calendario desde la reunión de cierre,
  - Si una re-certificación está finalizada, el cliente deberá tener otra auditoría de re-certificación de acuerdo a la sección 5.1.1. Si el tiempo esta excedido, el cliente deberá comenzar una auditoría inicial de certificación (fase 1 y 2)
  - Si una auditoría de transferencia está finalizada, el cliente comenzará con la auditoría inicial de certificación (revisión fase 1 y 2)
- 2.2.6 Manejo de no conformidades TÜV Rheinland solicitará al cliente la entrega dentro de un máximo de 60 días calendario desde la reunión de cierre de la auditoría, evidencia de lo siguiente:
- Correcciones Implementadas
  - Análisis y resultados de causa raíz incluyendo la metodología utilizada
  - acciones correctivas sistemáticas implementadas para la eliminación de no-conformidades, incluyendo el impacto a otros procesos y productos similares,
  - verificación de la efectividad de las acciones correctivas implementadas
- En casos donde el plan aceptado para las acciones correctivas de las no-conformidades es encontrado inaceptable, TÜV Rheinland Chile S.A. deberá resolver con el cliente los puntos pendientes en un máximo de 90 días calendario desde la reunión de cierre de la auditoría. Si la resolución no puede ser completada, el resultado final de la auditoría será considerado como una falla y la base de datos IAFT deberá ser actualizada. La decisión de certificación será negativa y el cliente deberá comenzar con una auditoría inicial de certificación. El certificado valido actual será retirado inmediatamente. Una no-conformidad mayor requerirá verificación en el sitio.

- En el caso (s) excepcional donde la implementación de acciones correctivas no se puede completar dentro de un máximo de 90 días calendario desde la fecha de la reunión de cierre de la auditoría, se considerarán las no-conformidades abiertas, pero 100% resueltas cuando se han alcanzado las siguientes condiciones:
- agendamiento de auditoría en sitio en base al plan de acciones aceptado y antes de la próxima auditoría.
  - Contención de las condiciones para prevenir todo riesgo para el cliente han sido tomadas, incluyendo la revisión del impacto sistemático a los procesos del cliente.
  - Evidencia documentada de un plan de acción aceptable, instrucciones y registros que demuestren la eliminación de las no-conformidades, incluyendo la revisión del impacto sistemático en los procesos del cliente.
- Para las no-conformidades TÜV Rheinland Chile S.A. podría verificar la efectividad de la implementación de las acciones correctivas en la siguiente auditoría y en caso de las no-conformidades mayores, éstas serán verificarlas durante una visita adicional de verificación en el sitio. En el caso (s) donde el plan de acciones correctivas aceptado no es encontrado efectivamente implementado, una no-conformidad mayor será emitida en contra de los procesos de acción correctiva y eficacia de y la anterior no-conformidad será emitida como una no-conformidad mayor. Esto podría conducir a una suspensión automática del certificado. Cuando una no-conformidad es identificada por **TÜV Rheinland Chile S.A.** durante la auditoría de recertificación, el proceso de recertificación será iniciado el último día de la auditoría (ver sección 8.1 de las reglas).
- 2.2.7 Auditorías especiales
- Podría ser necesario para **TÜV Rheinland Chile S.A.** llevar a cabo auditorías a clientes certificados para investigar el desarrollo de quejas (ver sección 8.1 de las reglas) en respuesta a cambios del sistema de gestión de calidad del cliente (ver sección 3.2 de las reglas), cambios significativos en el sitio o como resultado de la suspensión del certificado (ver sección 8.3. de las reglas). El cliente no se puede negar a una Auditoría Especial.
- 2.2.8 Transferencia o traspaso de auditorías
- El cliente debe notificar al cuerpo certificador anterior acerca de su intención de transferencia a **TÜV Rheinland Chile S.A.** Un acuerdo legal ejecutable debe incluir disposiciones que aseguren que puede ser extendido hasta que todas las actividades de transferencias estén completas.
- 2.3 Términos y condiciones complementarias para la industria alimentaria de acuerdo a ISO 22000 / FSSC 22000**
- 2.3.1 Estas condiciones suplementarias son aplicables a:
- ISO 22000 – Sistema de gestión de inocuidad alimentaria- Requerimientos para cualquier organización en la cadena alimentaria.
  - ISO / TS 22002-1 Programas de pre-requisitos sobre inocuidad alimentaria – Parte 1: Producción de alimentos
  - ISO / TS 22002 – 4 Programas de pre-requisitos sobre inocuidad alimentaria- Parte 4: Producción de envases para alimentos.
- 2.3.2 Las bases para la implementación de la auditoría y procesos de certificación en su totalidad, incluyendo el uso del logo, son las especificaciones del estándar aplicable y la documentación adicional de Foundation for Food Safety Certification, por ejemplo el esquema de certificación [Food Safety System Certification 22000-Certification scheme for food safety systems](#), para el sistema de inocuidad alimentaria PARTE 1 ([www.fssc22000.com](http://www.fssc22000.com)).
- 2.3.3 Las normas ISO/TS 22002-1 y/o ISO/TS 22002-4 podrían ser auditados solamente en combinación con ISO 22000.
- 2.3.4 Las certificaciones multi-sitio para ISO 22000 son posibles solamente hasta para 25 sitios en las áreas de crianza de animales, viveros de plantas, catering, distribución y / o transporte / bodega
- 2.3.5 Certificaciones de multi-sitios para FSSC 22000 no se realizan.
- 2.3.6 Si el cliente esta consiente que sus productos presentan riesgos para la salud o que los requisitos necesarios no son alcanzados, este debe informar **TÜV Rheinland Chile S.A.** inmediatamente.
- 2.3.7 El cliente está obligado a informar a **TÜV Rheinland Chile S.A.** si llega a ser de su conocimiento cualquier paso legal con respecto a la inocuidad o conformidad del producto.; inclusión de cambios significativos que afectan la capacidad del sistema de gestión para continuar cumpliendo con los requisitos del esquema FSSC 22000.
- 2.3.8 En el evento de un retiro de producto, el cliente tiene la obligación de informar a **TÜV Rheinland Chile S.A.** de la situación y de los motivos que conllevaron a tal situación.
- 2.3.9 El cliente autorizará de manera irrevocable a **TÜV Rheinland Chile S.A.** a la entrega de los siguientes datos vía TÜV Rheinland Cert GmbH to Foundation for Food Safety Certification, Stephensonweg 14, 4207 HB Gorinchen, The Netherlands.
- El contrato para auditoría FSSC 22000.

- Los resultados, también en detalle, con respecto al contrato, auditoría y certificación FSSC 22000, independiente del éxito de la auditoría. Estos datos serán guardados en una base de datos on-line en Foundation for Food Safety Certification.
- 2.3.10 El cliente estará de acuerdo en otorgar accesos ilimitados a Foundation for Food Safety Certification y a sus respectivos representantes y empleados a toda la información necesaria y les otorgará el derecho a:
- ingreso a la propiedad, negocio, áreas de operación y bodega y transportes durante el horario laboral,
  - llevar a cabo inspecciones,
  - compartir información sobre la organización certificada con la Fundación y las autoridades gubernamentales cuando sea apropiado, para revisar y examinar toda la documentación electrónica y escrita, y
  - Solicitar información necesaria.
- Si discrepancias serias son encontradas, Foundation for Food Safety Certification podría establecer sanciones en contra del contratista, lo cual podría derivar en un retiro del certificado.
- 2.3.11 Al menos una auditoría FSFS 22000 no anunciada se realiza después de la auditoría inicial / de re-certificación y dentro de cada período de 3 años posterior. Sin embargo, el cliente puede elegir voluntariamente reemplazar todas las auditorías de vigilancia por auditorías de vigilancia anuales no anunciadas. El cliente nos informa por escrito sobre los días de inactividad a los 10 días / año, durante los cuales no se puede llevar a cabo la auditoría sin previo aviso (por ejemplo, feriados de la empresa).
- 2.3.12 Si el cliente se niega a participar en la auditoría FSSC 22000 sin previo aviso, primero se suspenderá el certificado de inmediato, y retiraremos el certificado, si el cliente no nos brinda la oportunidad explícita de realizar la auditoría sin aviso dentro de los seis meses posteriores a la fecha de la auditoría.
- 2.3.13 Si el auditor no tiene acceso a la compañía cliente que se auditará, el cliente será responsable de todos los costos que resulte para nosotros, especialmente la remuneración por el tiempo de viaje, los costos de viaje y la planificación de la auditoría.
- 2.3.14 El cliente debe informarnos sobre los eventos graves en un plazo de 3 días hábiles. Los eventos serios en este sentido son especialmente:
- Procedimientos judiciales, procesamientos y los resultados de estos relacionados con la inocuidad o legalidad de los alimentos.
  - eventos de seguridad alimentaria pública relacionados con el cliente (como, por ejemplo, retiros del mercado, calamidades, etc.)
  - eventos extraordinarios que representan amenazas importantes para la seguridad o certificación de los alimentos, como la guerra, huelga, disturbios, inestabilidad política, tensión geopolítica, terrorismo, pandemia, inundación, terremoto, piratería informática maliciosa, otros desastres naturales o provocados por el hombre.
- 2.3.15 A su vez, tomaremos las medidas apropiadas para evaluar la situación; si corresponde, tomaremos las medidas necesarias respectivamente, actividades de verificación adicionales. Estas actividades pueden tener efectos en el estado certificado del cliente.
- 2.4 Términos y condiciones para certificación de productos de acuerdo a IFS Feature Standards IFS/Alimento /IFS Logística / IFS Broker
- 2.4.1 Estos términos y Condiciones suplementarios aplican a la certificación de productos de acuerdo a las siguientes normas internacionales.
- IFS Alimento- norma para auditoría de calidad e inocuidad de productos alimentarios
  - IFS Logística – norma para servicios logísticos en relación a la calidad e inocuidad del producto
  - IFS Broker- norma para auditoría de agencias de comercio, importadores y servicios de agentes en relación a calidad e inocuidad del producto.
- 2.4.2 El proceso completo de auditoría y certificación, incluyendo el uso del logo es regido por el aprovisionamiento expuesto en el estándar respectivo como también en las documentaciones suplementarias de IFS Management GmbH, por ejemplo, IFS Compendium of Doctrin.
- 2.4.3 El plan de auditoría no puede ser efectuado hasta que la revisión está completa con resultado positivo y todas las diferencias de opinión entre el cuerpo certificador y el cliente han sido eliminadas.
- 2.4.4 Las certificaciones multi-sitios no son llevadas a cabo, excepto IFS Logística.
- 2.4.5 TÜV Rheinland Chile S.A. no acepta ninguna responsabilidad por la capacidad del cliente en el uso de la certificación / logo sin restricciones, con el propósito de competencia en particular publicidad
- 2.4.6 El cliente autorizará de manera irrevocable a TÜV Rheinland Chile a la entrega de los siguientes datos vía TÜV Rheinland Cert GmbH a IFS Management GmbH, Am Weidendamm 1A, 10117 Berlin:
- El contrato para auditoría IFS
  - Los resultados, también en detalle, con respecto al contrato, auditoría y certificación IFS, independiente del éxito de la auditoría. Estos datos serán guardados en una base de datos on-line en IFS Management GmbH.
- 2.4.7 IFS Management GmbH estará autorizado a realizar procedimientos exitosos accesibles a minoristas y mayoristas de alimentos vía base de datos on line, excluyendo resultados en detalles.
- 2.4.8 IFS Management GmbH estará autorizado a revelar los procesos de certificación fallida y los resultados en detalle de los procesos de certificación exitosos como fallidos a minoristas y mayoristas en su base de datos online a discreción del cliente.
- 2.4.9 El cliente se hace responsable por informar a TÜV Rheinland Chile S.A. vía TÜV Rheinland Cert GmbH dentro de un plazo de 3 días hábiles de cualquier riesgo para la salud o si algún requisito normativo no ha sido alcanzado y del cual el cliente tiene conocimiento.
- 2.4.10 El cliente está obligado a informar a TÜV Rheinland Chile S.A. inmediatamente si llega a ser de su conocimiento cualquier paso legal con respecto a la inocuidad o conformidad del producto.
- 2.4.11 En el evento de un retiro de producto, el cliente tiene la obligación de informar a TÜV Rheinland Chile S.A. en un plazo de 3 días hábiles de la situación y de los motivos que conllevaron a tal situación.
- 2.4.12 El cliente se compromete a otorgar acceso sin restricción a IFS Management GmbH y sus respectivos representantes y empleados a toda la información requerida dentro del marco de trabajo de "IFS Integrity Program" y autoriza a:
- ingreso a la propiedad, negocio, áreas de trabajo y bodega y como también a los medios de transportes durante el horario laboral y operativo
  - realizar inspecciones
  - llevar a cabo auditorías no anunciadas
- Si son identificadas serias no-conformidades, IFS Management GmbH, podría definir sanciones en contra del cuerpo certificador, las cuales podrían conducir al retiro del certificado, según el caso puede ser.
- 2.4.13 Opcionalmente el cliente puede optar por una auditoría IFS Food / IFS Logistics no programada en vez de una programada. Más información, por ejemplo, protocolo de auditorías no programadas se encuentran en la página web del dueño del standard ([www.ifs-certification.com](http://www.ifs-certification.com)).
- 2.5 Condiciones Complementarias para la certificación de producto por BRC Global Standard for Food Safety / BRC/loP Global Standard For Packaging and Packaging Materials / BRC Global Standard For Consumer Products, - Productos de consumo general / BRC Global Consumer Products - Cuidado personal y hogar
- 2.5.1 Estos términos y condiciones adicionales aplican a la certificación de producto BRC (British Retail Consortium) norma:
- BRC Global Standard for Food Safety.
  - BRC / loP Global Standard para envases y materiales de embalaje.
  - BRC Global Consumer Products - Cuidado personal y hogar
- Las auditorías de todo el proceso de certificación se regirán por las disposiciones establecidas en la norma aplicable.
- 2.5.2 La base de todo el proceso de auditoría y certificación, incluido el uso del logotipo, son las especificaciones de los estándares aplicables. Esto también incluye, si corresponde, los "módulos voluntarios" encargados por el cliente (por ejemplo, productos comerciales). Más información está disponible en la página de inicio del propietario estándar ([www.brcglobalstandards.com](http://www.brcglobalstandards.com)).
- 2.5.3 Esta norma no prevee certificación multisitio
- 2.5.4 Si el cliente tiene conocimiento sobre si el producto puede causar algún riesgo para la salud o violación de las normativas legales deberá informar a TÜV Rheinland Chile S.A
- 2.5.5 El cliente debe informar a TÜV Rheinland Chile S.A sin demora alguna, sobre las medidas legales relacionadas con la seguridad de producto
- 2.5.6 En los casos que exista devolución del producto, el cliente se compromete a informar a TÜV Rheinland Chile S.A sobre la situación, y los detalles que llevaron a la situación.
- 2.5.7 En los casos de suspensión o cancelación del certificado, el cliente se compromete a informar a sus clientes en forma inmediata, sobre los principales motivos de suspensión o cancelación del mismo. Información sobre las acciones correctivas tomadas para el estado del certificado debe ser también informado a los clientes.
- 2.5.8 Los términos del contrato cubren al menos un ciclo de 3 auditorías regulares (una certificación inicial y 2 auditorías regulares), estas expiran exactamente en la fecha de vencimiento del certificado actual. El cliente autoriza a TÜV Rheinland a presentar los siguientes datos a "British Retail Consortium":
- El contrato de Auditoría por BRC
  - Los resultados, también en detalle, con respecto al contrato de, auditoría y certificación BRC, independiente del éxito de la auditoría, por ejemplo, copia del reporte de auditoría, certificados y toda la documentación relacionada a la auditoría
- 2.5.10 El cliente nos autorizará irrevocablemente a enviar los siguientes datos a través de TÜV Rheinland Cert GmbH a "BRC Trading Limited":
- El contrato de auditoría según BRC.
  - Los resultados, también en detalle, relacionados con el contrato BRC, la auditoría y la certificación, independientemente del éxito de la

- auditoría (por ejemplo, copia del informe de auditoría, certificados y todos los documentos relacionados con la auditoría).
- 2.5.11 El cliente acepta otorgar acceso ilimitado a "BRC Trading Limited" y sus respectivos funcionarios y empleados a toda la información necesaria, y otorgarles el derecho
- para ingresar a la propiedad, áreas comerciales, operativas y de almacenamiento, y al medio de transporte durante el horario comercial o de atención,
  - realizar inspecciones,
  - para ver y examinar todos los documentos comerciales escritos y electrónicos,
  - Solicitar la información necesaria y.
  - Realizar auditorías no anunciadas.
- Si se encuentran no conformidades graves, "BRC Trading Limited" puede establecer sanciones contra el Cliente, lo que puede llevar a la retirada del certificado. Esta disposición también incluye propietarios estándar adicionales, que se toman en cuenta en el marco de los "Módulos voluntarios" (por ejemplo, ASDA).
- 2.6 Condiciones complementarias para la industria aeroespacial según EN/AS 9100**
- 2.6.1 Estas condiciones complementarias son válidas para la certificación según la norma EN 9100 reconocida internacionalmente:
- 2.6.2 TÜV Rheinland Cert GmbH está autorizada para reconocer el derecho de acceso a la sociedad alemana de acreditación TGA (Trägergemeinschaft für Akkreditierung/German Association for Accreditation GmbH), las autoridades de vigilancia del espacio aéreo así como las empresas miembros de la BDLI (corporación federal de la industria aeronáutica y espacial alemana), en la medida que les sea necesaria para controlar la aplicación correcta de los criterios y métodos para la emisión de certificados según EN 9100.
- 2.6.3 El cliente debe autorizar a TR a registrar datos vía TÜV Rheinland Cert GmbH nivel 1, por ejemplo, información sobre certificados para el standard AQMS ("AQMS" = Aerospace Quality Management System), área pública, y nivel 2, por ejemplo, información y resultados de auditoría, evaluaciones, no-conformidades, acciones correctivas, revisiones y suspensiones, en el sector privado, en la base de datos de OASIS ("OASIS" = online Aerospace Supplier Information System).
- El cliente debe otorgar acceso a los datos contenidos en la base de datos de OASIS nivel 2 a sus clientes de la industria aérea, aeroespacial, defensa y autoridades. Dicho acceso debe ser por solicitud al menos que haya motivos justificados para no entregarlos, por ejemplo, la competencia, confidencialidad, conflictos de intereses.
- 2.6.4 El cliente debe asignar a un empleado que será registrado como un administrador de la base de datos OASIS para la administración de la base de datos OASIS.
- 2.6.5 La fase 1 de la auditoría de certificación inicial debe desarrollarse en el sitio. La fase 1 y 2 podrían no ser desarrolladas consecutivamente.
- 2.6.6 Para las organizaciones con multi-sitios pertenecientes al alcance de la certificación, la organización de la estructura es asignada en base al criterio del appendix B de EN in 9104-001. Esta asignación es la base para los días de auditoría en cada sitio.
- 2.6.7 El cliente está obligado a entregar a sus clientes y potenciales clientes copias del reporte de auditoría, documentación relacionada y registros disponibles. Lo anterior debe ser por solicitud al menos que haya motivos justificados para no entregarlos, por ejemplo, la competencia, confidencialidad, conflictos de intereses.
- 2.6.8 El certificado será emitido solo cuando todas las no conformidades hayan sido corregidas por medio del análisis de causa raíz y las acciones correctivas aceptadas y verificadas por el cuerpo certificador.
- 2.6.9 De acuerdo a EN 9101, las acciones correctivas de las no-conformidades, según la clasificación, deben ser entregadas por la organización al auditor líder dentro de un plazo máximo de 30 días posteriores al hallazgo de las no-conformidades. TÜV Rheinland Chile S.A. debe comenzar por medio de TÜV Rheinland Cert GmbH el proceso para la suspensión del certificado si la organización no está en condiciones de comprobar en 60 días posteriores a la creación del reporte de no-conformidad (NRC) que la conformidad con respecto a la norma ha sido restaurada. Si una organización certificada bajo AQMS pierde su certificación, ésta organización debe informar de inmediato a sus clientes de aviación, aeroespacial y defensa al respecto.
- 2.6.10 Material clasificado/requisitos para control de exportación: El cliente debe informar al cuerpo auditor antes de la contratación de una auditoría sobre el material clasificado o los requisitos de control para exportación de manera de incluirlos en el contrato y en el plan de auditoría. En casos de encontrarse accesos restringidos en áreas específicas durante la auditoría para auditores, testigos, evaluadores, dichos accesos deben ser aclarados entre el cuerpo certificador y el cliente para determinar cómo se accederá a ésta áreas durante la auditoría, dado que solo pueden estar en la lista las áreas y procesos dentro del alcance de la certificación las cuales han sido auditadas adecuadamente. La exclusión de procesos solo está permitida como requisito dentro del standard.
- 2.7 Condiciones complementarias según OHSAS 18001 / ISO 45001**
- 2.7.1 Estas condiciones complementarias son válidas para la certificación de sistemas de gestión de seguridad y salud laboral según la siguiente norma reconocida internacionalmente:
- BS 18001 / ISO 45001 y sistema de gestión en el área de Seguridad, salud y protección ambiental de acuerdo a SCC (contratistas, sector productivo) y
- SCP (Contratistas, sector productivo) y
  - SCP (proveedores de servicio de personal).
- 2.7.2 En los casos de certificación inicial según BS 18001 / ISO 45001, la fase 1 de la auditoría de certificación deberá realizarse siempre en las instalaciones del cliente.
- 2.7.3 En casos de certificaciones SCC, el cliente asume la entrega de acceso a los auditores a los sitios y áreas de construcción. Una lista adecuada de los sitios y áreas de construcción deberá ser entregada al auditor tres semanas antes de la auditoría.
- 2.7.4 En casos de certificaciones SCC, el cliente asume la entrega de acceso a los representantes de la construcción, a los sitios de construcción o proyectos. Si el arrendatario rehúsa el acceso a su compañía, sitio de construcción o proyecto, la agencia arrendataria enviará a un representante de la agencia a la casa matriz u oficina respectiva del cliente para asegurar que el auditor o auditores puedan entrevistar a estos trabajadores dentro del alcance de la auditoría.
- 2.7.5 Los clientes certificados de acuerdo a SCC o SCP podrán archivar una aplicación para el uso de la marca SCC durante el periodo de validez de su certificado.
- 2.7.6 El cliente está obligado a informarnos de inmediato si ha habido un incidente importante relacionado con la salud y la seguridad o un incumplimiento de las obligaciones legales en su empresa que requiera la participación oficial. Se debe asumir un incidente importante, relevante para la salud y la seguridad en este sentido, en particular si el incidente ha llevado a investigaciones penales o administrativas. Luego decidimos si se requiere o no una auditoría extraordinaria a corto plazo (ver 1.4). Si surge que el sistema de gestión de SST está incumpliendo severamente los requisitos de certificación, adoptaremos medidas que pueden llevar a la suspensión o retiro del certificado. Si existe una violación grave, por ejemplo, en caso de un accidente en el trabajo con un resultado fatal.
- 2.8 Términos y condiciones para otras organizaciones TÜV Rheinland
- Para certificaciones de sistema de gestión con acreditación de otras organizaciones
- Para las certificaciones del sistema de gestión con acreditaciones mantenidas por otras organizaciones TÜV Rheinland (por ejemplo, SA 8000, IRIS) se aplican requisitos de certificación específicos estándar adicionales.
- 2.9 Condiciones complementarias para Sistemas de Gestión de Seguridad Informática ISMS acorde a ISO/IEC 27001**
- Complementando los requisitos para certificaciones multisitio que se encuentran bajo el artículo 1.5, las siguientes condiciones aplican para certificaciones de Sistemas de Gestión de seguridad informática bajo la norma ISO/IEC 27001.
- 2.9.1 Multi-certificaciones sitio se pueden realizar en las organizaciones que mantienen varios sitios similares y han establecido un SGSI, que cubre las necesidades de todos los sitios.
- Un certificado se aplica a una organización y a sus sitios, si cumple con los siguientes criterios:
- a) Todos los sitios mantienen el mismo SGSI, que es gestionado y controlado por una función central y sujetos a auditorías internas y revisión de la gestión,
  - b) Todos los sitios son incluidos en la auditoría de la organización y en el programa de revisión por la dirección,
  - c) En la revisión de contrato inicial se asegura que las diferencias entre los sitios en forma individual, son tenidos en cuenta para la selección de la muestra.
  - d) El ente certificador tomará una muestra representativa del número de sitios a auditar teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
    - El resultado de las auditorías internas llevadas a cabo en la Oficina Central y en los sitios.
    - El resultado de la revisión por la dirección
    - Los diferentes tamaños de los sitios
    - Los objetivos de negocio de los sitios
    - El nivel de complejidad del SGSI
    - La complejidad de la información de los sistemas en los diferentes sitios
- Los diferentes tipos de trabajos operativos.
- Las diferencias en las actividades en curso
  - La posible interacción con los sistemas de información críticos o los sistemas de información de tratamiento de datos sensibles
  - Los distintos requisitos jurídicos
- e) La muestra representativa se refiere a todos los sitios incluidos en el ámbito de aplicación del SGSI del cliente; los sitios incluidos en la muestra son seleccionados sobre la base de los criterios establecidos en el punto d) y por medio de un muestreo aleatorio
- f) Previo a la certificación todos los sitios que se encuentren envueltos en riesgos importantes deben ser auditados.
- g) El programa de auditoría de seguimiento se asegura de que todos los sitios serán auditados en un plazo razonable
- h) Las acciones correctivas llevadas a cabo en un sitio, se aplicarán a la totalidad de la organización multisitio bajo el alcance de la certificación.

## 2.10 Condiciones complementarias para sistemas de gestión energéticos según ISO 50001

- 2.10.1 Las reglas de la acreditación DAKKS aplican respecto a "Acreditación de los organismos de certificación para sistemas de gestión de energía - EnMS" (71 SD 6 022) en su versión actual. (ver [www.dakks.de/doc\\_zm](http://www.dakks.de/doc_zm)). Nuevas certificaciones o re certificaciones deben cumplir con los requisitos de ISO 50003 desde la fecha de acreditación de acuerdo a la ISO 50003:2014.
- 2.10.2 Para certificaciones multi-sitio, las condiciones definidas en la sección ii.1.5 2 – 1.5 aplican. Las ubicaciones sin empleados no serán calculadas como ubicaciones adicionales para determinar el tiempo de auditoría, pero se considerarán y auditarán adecuadamente dentro de la muestra durante el ciclo de 3 años.
- 2.10.3 Para la certificación inicial en la auditoría de fase 1 debe llevarse a cabo in situ. En casos excepcionales justificados (empresas pequeñas, suficiente información del cuerpo certificador como resultado de la auditoría de ISO 14001, validaciones EMAS, verificación GHG). La fase 1 y la fase 2 pueden llevarse a cabo inmediatamente una después de la otra, sin embargo, solo si pero sólo si los peligros de abortar una auditoría se han explicado claramente al cliente. La decisión recae en el Contratista.

## 2.11 Condiciones complementarias para sistemas de gestión según NCh2728

- 2.11.1 Las reglas de acreditación INN aplican respecto a "Acreditación de los organismos técnicos de capacitación – Requisitos para sistemas de gestión según la norma NCh2728".
- 2.11.2 Los Organismo Técnicos de Capacitación, en adelante OTEC, son personas jurídicas cuyo objeto social es la prestación de servicios de capacitación. Son entidades que realizan acciones de capacitación destinadas a empresas, organizaciones, personas naturales y trabajadores en general. Estas acciones se pueden diseñar y ejecutar a solicitud de las empresas, organizaciones y partes interesadas o diseñadas y ejecutadas por la propia iniciativa de los OTEC.
- 2.11.3 El cliente deberá aceptar:  
Auditorías de Testigo, la testificación tiene por objetivo evaluar a las Certificadoras que han obtenido la acreditación, durante un proceso formal de auditoría.  
Revisión de documentos de los clientes. Adicionalmente, los procesos de auditoría (Certificación, seguimiento y Renovación) efectuadas a clientes con Acreditación, serán objeto de revisión, por parte de este organismo durante las auditorías que realice el acreditador a TÜV Rheinland Chile S.A.
- 2.11.4 Las notificaciones de Cancelación de Norma a OTEC se deben subir a la Plataforma "Registro Unificado de Organismos" según mecanismos indicados por SENCE.
- 2.11.5 La fecha de notificación a ingresar al sistema debe corresponder a la fecha efectiva en que se canceló la NCh2728 al OTEC y no la fecha del ingreso a la plataforma u otra fecha.
- 2.11.6 Los OTEC deben presentar en Sence junto al certificado de norma emitido por TÜV Rheinland Chile S.A. la respectiva declaración que acredita que han dado cumplimiento al registro de su condición de infraestructura en la plataforma Sence.