

Nota informativa a clientes de Trust Conformity Assessment Body (TCAB): Notificación de suspensión de la certificación al cliente

Introducción

Esta Nota Informativa a Cliente describe el proceso que TCAB sigue en caso de fallo en el mantenimiento del Sistema de Gestión del Cliente o cuando el cliente solicite la suspensión o retirada de la certificación.

El contrato firmado por el Cliente con TCAB y la planificación asociada al mismo determinan las condiciones para el mantenimiento del estatus de Aprobado de su Sistema de Gestión. Si el Cliente no cumple con dichas condiciones, TCAB procederá a suspender o retirar el certificado de aprobación y a cancelar el contrato firmado con el Cliente.

Suspensión o retirada de la certificación

La decisión de suspensión o retirada de la certificación puede darse de dos maneras:

1. Decisión de suspensión de la certificación por parte de TCAB:

Cuando existen no conformidades mayores que los requisitos de la certificación por parte del cliente o incumplimientos contractuales, TCAB implementará las decisiones adecuadas:

- Mantener la certificación bajo las condiciones especificadas por TCAB (por ejemplo, incrementar la vigilancia)
- Reducir el alcance de la certificación.
- Suspender la certificación pendiente de una acción correctiva o solución por parte del cliente.
- Retirar la certificación.
Se realizarán las acciones de suspensión de la certificación indicadas en la presente Instrucción.

2. Decisión de suspensión de la certificación por parte del Cliente:

Si es el cliente el que decide la suspensión y se la comunica a TCAB en primera instancia, Gestión Comercial investigará las causas y tratará de averiguar los motivos con el cliente. Si el cliente se reafirma en su decisión, se realizarán las acciones de suspensión de la certificación indicadas a continuación.

La suspensión o retirada de la certificación puede darse de varias maneras:

- A solicitud del Cliente.
- Debido a la insuficiencia por parte del Cliente en el mantenimiento del Sistema de Gestión aprobado.
- Por la negativa por parte del Cliente para que TCAB verifique la implementación y conformidad del Sistema de Gestión aprobado.

Implicaciones de la suspensión y la retirada

- Implicaciones de la suspensión:
 - Retirada temporal de la certificación otorgada por TCAB.
 - Corrección de la No Conformidad por parte del Cliente en el plazo que se fije.
- Implicaciones de la retirada:
 - Retirada definitiva de la certificación otorgada por TCAB.
 - Si el Cliente desea obtener una nueva certificación, deberá volver a pasar por todo el proceso de certificación establecido por TCAB.

Fallos en el mantenimiento del Sistema de Gestión aprobado

Cuando existen **No Conformidades Mayores** que los requisitos de la certificación por parte del cliente o incumplimientos contractuales, TCAB implementará las decisiones adecuadas:

- Mantener la certificación bajo las condiciones especificadas por TCAB (por ejemplo, incrementar la vigilancia).
- Reducir el alcance de la certificación.
- Suspender la certificación pendiente de una acción correctiva o solución por parte del cliente.
- Retirar la certificación.

Se realizarán las acciones de suspensión de la certificación indicadas en la presente Instrucción.

Un auditor de TCAB se encargará de determinar la organización y plazos para la verificación de las **Acciones Correctivas** implementadas por parte del Cliente. El método de seguimiento y los plazos variarán en función de la naturaleza y severidad de la No Conformidad.

En la mayoría de casos, TCAB verificará las **Acciones Correctivas** de los clientes mediante una **Visita de Vigilancia ad-hoc** en un plazo de tres meses desde que surja la No Conformidad. En otros casos, el auditor de TCAB podrá realizar esta vigilancia de forma remota sin necesidad de realizar una visita presencial. En los casos más extremos, como por ejemplo si el Sistema de Gestión sufre un colapso, TCAB podrá suspender la certificación con efecto inmediato.

Si la **Visita de Vigilancia ad-hoc** demuestra que las Acciones Correctivas han servido para rebajar/eliminar la No Conformidad Mayor, TCAB se lo confirmará al Cliente por escrito y la certificación será reanudada en concordancia con el programa de vigilancia existente.

Por el contrario, si la Visita de Vigilancia demuestra que el Cliente ha fallado en la implementación de la Acción Correctiva, se comunicará a este Cliente que la acreditación ha sido suspendida.

Solicitudes de suspensión de la certificación por parte del Cliente

Si es el cliente el que decide la suspensión y se la comunica a TCAB en primera instancia, Gestión Comercial investigará las causas y tratará de averiguar los motivos con el cliente.

Si el cliente se reafirma en su decisión, se realizarán las acciones de suspensión de la certificación indicadas a continuación.

Toda evaluación necesaria para resolver la suspensión debe llevarse a cabo de acuerdo al ciclo establecido en el procedimiento de Proceso de Auditoría.

TCAB realizará las modificaciones necesarias en los documentos formales de certificación:

- Registro de decisión de certificación (Indicando SUSPENDIDO y motivo).
- Modelo/s de Certificado/s (Indicando SUSPENDIDO).
- Directorio de Productos Certificados (Eliminando al cliente en cuestión de dicho directorio).

TCAB recordará al cliente las condiciones aplicables del PC.01 Requisitos Legales y Contractuales y el contrato firmado, así como cualquier otra acción requerida.

Falta de acuerdo en la planificación de una visita programada

Si TCAB no pudiera planificar una visita al Cliente en un plazo razonable de tiempo, de forma que impida a TCAB la comprobación de la implementación continua y la conformidad del Sistema de Gestión aprobado, se suspenderá la certificación.

Circunstancias especiales

Si, por diferentes circunstancias, el Cliente no pudiese demostrar la implementación continua del Sistema de Gestión aprobado debido a circunstancias inusuales, TCAB procederá a suspender la certificación.

Notificación de la suspensión

TCAB comunicará al Cliente, en todas las circunstancias, que su certificación ha sido suspendido. Dicha notificación incluirá necesariamente:

- El plazo en el que el Cliente debe responder a dicha notificación de la suspensión.
- La duración del periodo de suspensión.
- Las implicaciones que conlleva la suspensión.

Respuesta a la suspensión de la certificación

El Cliente que haya visto su certificación suspendida debido a errores o falta de mantenimiento de su Sistema de Gestión, puede reaccionar de tres maneras a la suspensión de la certificación:

- El Cliente puede alegar haber llevado a cabo acciones correctivas adecuadas y solicitar a TCAB la verificación su efectividad y la restitución de su certificación.
- Si el Cliente no estuviese de acuerdo con la justificación alegada por TCAB para la suspensión de la aprobación, puede interponer una Queja o Apelación ante TCAB.
- El Cliente puede decidir no dar respuesta o no emprender acciones. En esta modalidad, TCAB iniciará la suspensión del proceso de certificación.

Retirada de la Certificación

Terminación por el Cliente

El Cliente puede solicitar la extinción del contrato con TCAB y la retirada de la certificación en cualquier momento.

Terminación por TCAB

TCAB rescindirá el contrato y retirará el certificado del Cliente si tiene lugar alguna de las siguientes circunstancias:

- Si el Cliente no responde a la decisión de suspensión resultante de un fallo en el mantenimiento del Sistema de Gestión aprobado.
- Si el Cliente decide optar por una retirada de la certificación como alternativa a la implementación de acciones correctivas.
- Si TCAB decide que la implementación de acciones correctivas no es correcta y por tanto aceptable después de una segunda visita de vigilancia.
- Otros motivos (por ejemplo, financieros).

Comunicación de la retirada

Los Clientes de TCAB recibirán en todo caso una comunicación escrita sobre la suspensión de la certificación, incluyendo la fecha desde la que la suspensión será efectiva. El Cliente deberá:

- Destruir todas las copias de los certificados de aprobación concedidos por TCAB.
- No realizar más reclamaciones que deban ser aprobadas por TCAB.
- Retirar de la circulación cualquier documento que contenga el logo de TCAB.
- Revisar los contratos actuales para comprobar si la certificación del cliente es una condición del contrato y comunicar a terceros que se ha retirado la certificación al Cliente.

Confidencialidad

TCAB garantiza la más absoluta confidencialidad en relación cualquier información relativa a la empresa del Cliente que sea tratado con motivo del proceso de auditoría (incluyendo en contenido de los Informes de Evaluación de la Conformidad).

Solo se compartirá este tipo de información en caso de que el cliente otorgue una autorización expresa a TCAB.

Más información

Si desea conocer más sobre TCAB o los servicios que ofrece, por favor visite nuestra página web: www.tcab.eu o www.tcab.es.

Control de versiones

Versión	Fecha	Cambios
1.0	30/04/2018	Primera emisión