	Requerimientos aplicables para el uso del certificado y logotipo TÜV SÜD	ISOFM 39s Revisión 6	División Administración
		Fecha de elaboración: 2005-06-27. Fecha de la última revisión: 2009-06-12.	Paginación Página 1 de 9

Título I Disposiciones Generales

Cláusula Primera.- Del Objeto del documento.

El presente documento tiene por objeto fijar las condiciones de uso, promoción y sanciones por uso inadecuado del logotipo "TÜV SÜD" y/o los certificados emitidos por el Comité de Certificación de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.

Cláusula Segunda.- Del Alcance del documento.

El presente documento tiene como alcance de aplicación a todas las Organizaciones que se encuentren certificadas por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. y mantienen vigente su certificación.

Cláusula Tercera.- Definiciones.

Alcance de la auditoría: es la extensión y límites de una auditoría. NOTA El alcance de la auditoría incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos.

Alcance de la certificación: Servicios de evaluación de la conformidad específicos para los que se pretende o se ha otorgado la certificación.

Ampliación de la certificación: proceso para realizar la extensión del alcance de la certificación.

Cancelación de la certificación: proceso para anular una certificación en su totalidad.

Cliente certificado: organización cuyo sistema de gestión ha sido certificado.

Comité de Certificación: es el Comité que integra con el objetivo de operar con la completa autoridad para otorgar, mantener, ampliar, reducir, suspender o retirar certificaciones de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Sistema de Gestión Ambiental y/o Sistemas de administración de seguridad y salud en el trabajo evaluados por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. así como lo referente al otorgamiento, mantenimiento, reducción, aumento, suspensión o cancelación de acreditaciones de los evaluadores y expertos técnicos de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.

Decisión sobre la certificación: es la decisión a cargo de los vetos del Comité de Certificación referente a otorgar, mantener, ampliar, reducir, suspender o retirar la certificación.

Documentos de certificación (también llamado certificado y/o dictamen): documento formal o conjunto de documentos, que indica que la certificación ha sido otorgada para el alcance definido por el cliente certificado.

Emisor de una marca de conformidad de tercera parte: Organismo que otorga el derecho a utilizar una marca de conformidad de tercera parte.

Fabricante de un producto subsiguientemente peligroso (FDPSP): cualquier persona, organización o corporación que haya estado cumpliendo con todos los requisitos del comité de certificación, que haya aplicado propiamente la marca de conformidad de dicho comité al producto(s) involucrado(s), pero que han aprendido que el(los) producto(s) ha(n) sido considerado(s) "peligroso(s)".

Logotipo del Organismo de Certificación (también llamado Logotipo TÜV SÜD): logotipo usado por el organismo de certificación para identificarse.

Marca de conformidad de tercera parte: marca protegida, emitida por un Organismo que realiza la evaluación de la conformidad de tercera parte, que indica que un objeto de la evaluación de la conformidad (que puede ser un producto, un proceso, una persona, un sistema o un Organismo) es conforme con los requisitos especificados. Ejemplo: las marcas de conformidad de tercera parte pueden ser: marcas de certificación de producto, marcas de certificación de sistemas de gestión de la calidad/ambiental, marcas de conformidad ambiental, etc. Nota 1: Una marca protegida es una marca que tiene una protección legal contra un uso no autorizado. Nota 2: Los requisitos especificados generalmente se establecen en normas internacionales, normas regionales o nacionales, reglamentos y especificaciones. Ejemplo de una marca de conformidad de tercera parte: el logotipo TÜV SÜD.

Mal usuario: cualquier persona, organización o corporación que haya hecho mal uso de la marca de conformidad, ya sea que el producto debe o no llevar la marca.

Partes interesadas: partes con un interés directo o indirecto en la certificación. NOTA Los intereses directos son los de aquéllos que se someten a la certificación; los intereses indirectos son los de aquéllos que usan o confían en los servicios de evaluación de la conformidad certificados.

Peligroso: relativo a un producto fabricado; significa exponer la vida, miembros de una propiedad o condiciones riesgosas o de peligro inminente. Se considera que existe un producto de riesgo, si la cantidad de productos involucrados es la suficiente como para establecer un porcentaje de desaprobación y existe ya sea


a) una construcción insegura, o

b) el producto se encuentra ganando uno indiscriminado en aplicaciones no previstas cuando la norma fue escrita; aplicaciones en turno para las cuales el producto no fue certificado, y

- que no se haya previsto en la norma, alcances específicos de aplicación, y

- el fabricante no haya provisto mediante material escrito las limitantes de aplicación acompañando al producto hasta su punto de vista.

NOTA – En el caso en que un peligro inherente sea necesario para ejecutar su función determinada, por ejemplo: las aspas rotatorias de una batidora, tal riesgo no será considerado como un "peligro" como se emplea en el contexto de esta definición.

	Requerimientos aplicables para el uso del certificado y logotipo TÜV SÜD	ISOFM 39s Revisión 6	División Administración
		Fecha de elaboración: 2005-06-27. Fecha de la última revisión: 2009-06-12.	Paginación Página 2 de 9

Propietario de una marca de conformidad de tercera parte: Persona u Organización que tiene los derechos legales sobre una marca de conformidad de tercera parte.

Recuperación: es la acción por la cual, el que hace mal uso o el fabricante de un producto subsiguientemente peligroso, o cualquier otra parte que lo haga disponible, los retira de los usuarios, del mercado o de los centros de distribución y los regresan a la fábrica o al lugar adecuado para su acción correctiva. NOTA – Debido a problemas legales de propiedad, la recuperación deberá ser efectuada por el fabricante o por la parte responsable de la distribución de productos.

Reducción de la certificación: proceso para anular una parte del alcance de una certificación.

Símbolo de acreditación: símbolo emitido por un organismo de acreditación para ser utilizado por los Organismos de Evaluación de la Conformidad acreditados para indicar su condición de organismo acreditado. Ejemplo: Logotipo de la EMA, ANAB, etc.

Suspensión de la certificación: proceso para invalidar temporalmente la certificación, en todo o en parte de su alcance.

Cláusula Cuarta.- Normatividad Aplicable

Los requerimientos contenidos en el presente documento se desprenden de las siguientes normativas:

ISO 17021:2006 "Evaluación de la conformidad- Requisitos para los Organismos que realizan la auditoría y certificación de sistemas de gestión".

ISO/IEC 17030:2003 "Evaluación de la conformidad- Requisitos generales para las marcas de la conformidad de tercera parte".

ISO/IEC Guide 27:1983 "Directrices para la acción correctiva a tomar por un Comité de Certificación en el caso de incurrir en alguna falta de aplicación en la marca de conformidad de un producto, o productos que llevan la marca del Comité de Certificación estando expuesto a personas o implican un riesgo".

ISO/IEC Guide 23:1982 "Métodos para indicar la conformidad con normas de sistemas de certificación de tercera parte".

ISO/IEC 17050-1:2004 "Evaluación de la conformidad- Declaración de conformidad del proveedor. Requerimientos Generales".

ISO/IEC 17050-2:2004 "Evaluación de la conformidad- Declaración de conformidad del proveedor. Documentos de soporte".

Cláusula Quinta.- Domicilio del Propietario de la marca de conformidad de Tercera Parte.

El logotipo "TÜV SÜD" es una marca exclusiva del Grupo TÜV SÜD con domicilio en México en:

TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.
Jesús Cantú Leal No. 652
Colonia Buenos Aires
Monterrey, Nuevo León; México. CP 64800

Cláusula Sexta.- Órganos Gestores.

El Comité de Certificación de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. es el órgano que conoce sobre todas las cuestiones que conciernen al uso de certificado y logotipo "TÜV SÜD", siendo en última instancia el órgano que emite cualquier decisión referente a este rubro.

Cláusula Séptima.- Régimen Jurídico.

a) El uso del logotipo "TÜV SÜD" y/o los certificados emitidos por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. se regirá por las disposiciones contenidas en el presente documento.

b) Además de las sanciones previstas en el presente documento por el uso inadecuado del logotipo "TÜV SÜD" y/o los certificados emitidos por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. ya sea por parte de las personas legitimadas para su uso; o bien, por un tercero, se dará derecho a que TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. inicie, dentro del marco de la legislación estatal y federal vigente, a ejercer toda acción judicial que juzgue conveniente.


Cláusula Octava.- Personas legitimadas para usar el logotipo "TÜV SÜD" y certificado emitidos por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.

a) Los únicos usuarios autorizados para hacer uso del logotipo "TÜV SÜD" y/o los certificados emitidos por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. son aquellas organizaciones autorizadas por el propietario de la marca de conformidad de tercera parte, es decir, aquellas Organizaciones a las cuales el Comité de Certificación de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. haya otorgado una certificación y la misma se mantenga vigente. Para obtener la autorización señalada en el presente párrafo se deberá presentar una solicitud que contenga los requisitos que se señalan en el Título III del presente documento.

b) El uso del logotipo "TÜV SÜD" y/o los certificados emitidos por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. sólo podrán ser utilizados por la Organización expresamente autorizada por su titular, no pudiendo la Organización autorizada ceder o sublicenciar, total o parcialmente, los derechos que se derivan de tal autorización.

c) Las filiales, matrices, subsidiarias o cualquier otra organización ligada directa o indirectamente a la Organización certificada no pueden ni deben hacer uso del logotipo "TÜV SÜD" y/o los certificados emitidos por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. si no se encuentran dentro del alcance de la certificación.

d) No se autoriza el uso del logotipo "TÜV SÜD" y/o los certificados emitidos por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. a quien con anterioridad a su solicitud hubiera realizado un uso ilícito, indebido o engañoso de los mismos.

	Requerimientos aplicables para el uso del certificado y logotipo TÜV SÜD	ISOFM 39s Revisión 6	División Administración
		Fecha de elaboración: 2005-06-27. Fecha de la última revisión: 2009-06-12.	Paginación Página 3 de 9

Título II Condiciones de Uso del símbolo de acreditación.

Cláusula Novena.- Uso de los Símbolos de Acreditación.

Ninguna Organización certificada por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. tiene derecho de utilizar los símbolos de acreditación bajo las cuales se ampara su certificación, en ninguno de sus documentos y/o material de propaganda, ya que este derecho es exclusivo del Organismo de Certificación, bajo las condiciones que le señale el Organismo de Acreditación. Ejemplos de símbolos de acreditación:



De igual forma, no está permitido el uso del logotipo ISO por estar protegido por derechos de autor. (Para mayor referencia, véase página web www.iso.ch sección uso del logotipo ISO).



Título III Procedimiento de Autorización.

Cláusula Décima.- De la Solicitud.

- Las personas interesadas en hacer uso del logotipo "TÜV SÜD" y/o los certificados emitidos por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. deberán efectuar su solicitud por escrito al Comité de Certificación (FAX (81) 8221 3557 email. comite@tuvmex.com.mx o via nuestra página web www.tuvmex.com.mx sección de contenidos restringidos (véase en la sección "últimas noticias" el procedimiento de acceso).
- En dicha solicitud, se consignarán los datos del solicitante (nombre y apellidos de quien realiza el trámite, su cargo en la Organización y razón social de su compañía) así como una muestra de la aplicación del logotipo o certificados emitidos por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. es decir, el solicitante deberá aportar un proyecto sobre el modo de utilización del logotipo o certificado y, en particular, su localización en las etiquetas, envases, carteles, vídeos, películas o cualquier otro medio de presentación, fomento, promoción o publicidad del producto al que pretende aplicar el logotipo "TÜV SÜD" y/o los certificados emitidos por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.
- El Comité de Certificación evaluará dicha solicitud. Si ésta no contraviene lo dispuesto en el presente documento, se otorgará la autorización para el uso del logotipo "TÜV SÜD" y/o los certificados emitidos por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V., previa aceptación del solicitante de las condiciones generales de la misma, expresados al final del presente documento.
- En caso de que el Comité de Certificación niegue la autorización al solicitante, éste puede hacer uso del Recurso de Apelación en los términos que señala el procedimiento ISOP 15 "Proceso de quejas, apelaciones, disputas, felicitaciones y sugerencias" vigente. En este supuesto, el Comité de Certificación está en la obligación de hacer de su conocimiento las causas del rechazo.

Título IV Condiciones de uso del logotipo "TÜV SÜD" y/o certificados emitidos por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.

Cláusula Décimo Primera.- Condiciones de Uso.

10-1.1.-El uso del logotipo "TÜV SÜD" y/o los certificados emitidos por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. solamente está autorizado en las condiciones establecidas por el presente documento.


10-1.2.- Sólo pueden hacer uso del logotipo "TÜV SÜD" y/o los certificados emitidos por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. quienes hayan obtenido la autorización escrita por parte del Comité de Certificación.

10-1.3.- Los usuarios del logotipo "TÜV SÜD" **no podrán** usar o solicitar la inscripción, en ningún país, de un signo idéntico o semejante o que de cualquier forma pueda **inducir a error, confusión o aprovechamiento de la fama y reputación internacional de la marca TÜV SÜD.**

10-1.4.- El uso del logotipo "TÜV SÜD" y/o los certificados emitidos por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. **no podrá** ser utilizada de manera que pueda causar descrédito, perjudicar su reputación o **inducir a error a los consumidores**, como por ejemplo, hacer notar que el producto ha sido certificado, cuando en realidad la certificación se ha otorgado al sistema de gestión.

10-1.5.- Los usuarios del logotipo "TÜV SÜD" y/o los certificados emitidos por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. **no deben hacer alusión a una normativa bajo la cual no haya sido certificado.** La normativa debe de indicar la revisión bajo la cual se está realizando la certificación. El incumplimiento a este punto se considera como una alusión falsa y engañosa a la certificación, lo cual es motivo de retiro del certificado.

10-1.6.- Los usuarios del logotipo "TÜV SÜD" y/o los certificados emitidos por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. **no deben hacer alusión a un alcance diferente al cubierto por el sistema de gestión certificado**, por ejemplo no debe hacer alusiones incorrectas o engañosas respecto

	Requerimientos aplicables para el uso del certificado y logotipo TÜV SÜD	ISOFM 39s Revisión 6	División Administración
		Fecha de elaboración: 2005-06-27. Fecha de la última revisión: 2009-06-12.	Paginación Página 4 de 9

de las plantas, sitios, sucursales, locaciones remotas, productos y procesos cubiertos por el alcance de la certificación. Ejemplo; compañías que certifican solo los procesos administrativos de su corporativo y hacen alusión de la certificación en todos los sitios que conforman la Organización.

10-1.7.- El logotipo "TÜV SÜD" puede ser usado conjuntamente con el logotipo de la empresa certificada, siempre y cuando **se identifique claramente que ambas empresas no se encuentran asociadas** y se sigan las políticas contenidas en el presente documento.

10-1.8.- Tratándose de empresas de sitios múltiples, es obligación del cliente certificado hacer del conocimiento de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. **el listado de los sitios que ampara la certificación múltiple**. Esta información le es solicitada al cliente cada año por Programación de Auditorías. Cualquier adición o reducción en los sitios debe ser notificada por escrito. La falta de tal información es considerada como un uso inapropiado del certificado.

10-1.9.- Si el material de propaganda menciona productos que no están incluidos en el alcance de la certificación, sólo podrá hacerse referencia a la certificación si dicho **material viene acompañado de una aclaración donde se especifique que sólo algunos de los productos promocionados están certificados**.

10.2 De los Casos Especiales

10-2 Uso en productos, empaques, y etiquetas

10-2.1.- El logotipo puede utilizarse si y solo si se cumple con los siguientes requerimientos:

	En producto 1*	En cajas utilizadas para el transporte de productos 2*	En vehículos o estructuras permanentes como edificios y/o anuncios panorámicos	En panfletos y/o material de publicidad
Uso de logotipo sin declaratoria	No se permite	No se permite	No se permite	Permitido 3*
Uso de logotipo con declaratoria	No se permite	Permitido 4*	Permitido 3*	Permitido 3*

Ejemplos de Declaratoria:

- "Sistema de Gestión de la calidad Certificado en ISO 9001:2008" o leyenda semejante.
- "Sistema de Gestión Ambiental Certificado" o leyenda semejante.
- "Sistemas de administración de seguridad y salud en el trabajo certificado" o leyenda semejante.
- "(este producto) fue fabricado en una planta cuyo sistema de gestión de la calidad está certificado de conformidad con ISO 9001:2000" o leyenda semejante.

1* Este podría ser un producto tangible en si mismo o un producto en un empaque individual o en un contenedor. En caso de actividades de prueba/ análisis puede ser un informe de pruebas/ análisis, certificados de cumplimiento y reportes de calibración.

2* Este podría ser un empaque de cartón que puede ser razón considerada sin alcance al usuario final.

3* Siempre y cuando el logotipo no se utilice de forma tal que pudiera interpretarse como que denota la conformidad del producto.

4* Siempre que no se utilice su certificación de tal forma que haga caer al organismo de certificación en desprestigio. No debe realizar ninguna declaración relacionada con su certificación que pueda ser considerada como engañosa o no autorizada por el organismo de certificación.

10-3 Uso del logotipo "TÜV SÜD" en reportes de calibración, actividades de prueba/ análisis y/o certificados de cumplimiento.

No podrá utilizar el logotipo "TÜV SÜD" en reportes de calibración, actividades de prueba/ análisis y/o certificados de cumplimiento, ya que su uso puede confundir al consumidor del servicio. Excepciones a esta regla pueden realizarse siempre y cuando el logotipo sea utilizado en **la parte inferior del reporte de calibración, actividades de prueba / análisis y/o certificados de cumplimiento, y solo si incluye alguna de las declaratorias mostradas en el apartado 10-2.1 del presente documento.**

10-4 Uso del logotipo "TÜV SÜD" en certificados de capacitación y/o entrenamiento.

No podrá utilizar el logotipo "TÜV SÜD" en certificados de capacitación y/ o entrenamiento de cualquier Organización que esté certificada por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. ya que su uso puede confundir al consumidor del servicio y podría suponer que las actividades de capacitación y entrenamiento están siendo avaladas u otorgadas en conjunto con TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. Excepciones a esta regla pueden realizarse siempre y cuando el logotipo sea utilizado en **la parte inferior del certificado de capacitación y/o entrenamiento, y solo si incluye alguna de las declaratorias mostradas en el apartado 10-2.1 del presente documento.**


10-5 Uso del logotipo "TÜV SÜD" en documentación interna, tarjetas de presentación y/o material de propaganda de Organizaciones cuyo giro sea proporcionar servicios de consultoría, capacitación, entrenamiento y/o calibración.

No podrá utilizar el logotipo "TÜV SÜD" en certificados de capacitación y/ o entrenamiento de cualquier Organización que esté certificada por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. ya que su uso puede confundir al consumidor del servicio y podría suponer que las actividades de capacitación y entrenamiento están siendo avaladas u otorgadas en conjunto con TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. Excepciones a esta regla pueden realizarse siempre y cuando el logotipo sea utilizado en **la parte inferior del documento, y solo si incluye alguna de las declaratorias mostradas en el apartado 10-2.1 del presente documento.**

10-6 Uso del logotipo "TÜV SÜD" y certificados en páginas web.

En lo que respecta al uso del logotipo "TUV SÜD", éste deberá atender los requerimientos y especificaciones contenidas en el presente documento.

En lo que respecta al certificado, si éste será exhibido en la página web, deberá asegurar que sea legible para quien lo consulte. De no ser así, se considerará como uso engañoso del certificado. Lo anterior para evitar que certificados sin validez sean expuestos en las páginas web fomentando la confusión o engaño de la persona que consulta la página.

	Requerimientos aplicables para el uso del certificado y logotipo TÜV SÜD	ISOFM 39s Revisión 6	División Administración
		Fecha de elaboración: 2005-06-27. Fecha de la última revisión: 2009-06-12.	Paginación Página 5 de 9

Cláusula Décimo Segunda.- Forma, Dimensiones y color del logotipo “TÜV SÜD”

Véase anexo 1 del presente reglamento “Forma, dimensiones y color del logotipo “TÜV SÜD”.

**Título V Condiciones de uso
de los certificados emitidos por
TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.**

Cláusula Décimo Tercera.- De las causas de mantenimiento, suspensión y cancelación de la certificación.

13-1 Mantenimiento de la certificación.

Con base a los resultados de las auditorías de mantenimiento, el Comité de Certificación debe decidir si mantiene o no la certificación otorgada al cliente certificado. Si en dicha auditoría la organización demuestra que sigue cumpliendo con los requerimientos de la norma aplicable, y el equipo auditor realiza la recomendación de continuidad de la certificación, el Comité de Certificación debe decidir en el sentido de mantener la certificación.

Si la organización no demuestra cumplimiento con los requerimientos de la norma aplicable, o cuando, tratándose de una certificación de sitios múltiples, alguno de los sitios que entraron al muestreo o el mismo Corporativo no demuestra cumplimiento con los requerimientos de la norma aplicable, o cuando equipo auditor no realice la recomendación de continuidad de la certificación, el Comité de Certificación debe proceder a la suspensión o cancelación de la certificación del cliente certificado según aplique.

13-2 Suspensión de la certificación.


Los supuestos bajo los cuales el Comité de Certificación de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. procede a suspender temporalmente la certificación son:

1. Si durante las auditorías de mantenimiento se demuestra que las condiciones existentes durante la auditoría de certificación original ya no existen o que el Sistema de Gestión aplicable ya no cumple con los requerimientos del estándar.
2. Si el cliente certificado excede del tiempo marcado para realizar las acciones correctivas generadas en virtud de las no conformidades detectadas en una auditoría de mantenimiento.
3. Si existe queja formal tratada según el procedimiento de ISOP 15 “Proceso de quejas, apelaciones, disputas, felicitaciones y sugerencias” vigente por parte de algún proveedor o cliente de la Organización certificada por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. que muestre evidencia objetiva de que la Organización no está cumpliendo con los requerimientos de la normativa aplicable, y siempre que el cliente certificado no haya atendido la solicitud del Comité de Certificación de enviar el Plan de Acciones correctivas respectivas.
4. Si las auditorías de mantenimiento no se realizan en el plazo señalado por el Comité de Certificación de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. en su dictamen, en este caso, la suspensión temporal tiene una duración de tres meses.

13-3 Cancelación de la certificación.

El Comité de Certificación tiene la autoridad y obligación de revocar la certificación otorgada en el supuesto de que:

1. Existan evidencias o sospecha de que alguno de los auditores de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. que participó en la evaluación, proporcionó servicios de consultoría o existe evidencia de la existencia de conflicto de intereses respecto de una organización que será certificada o que ya ha sido certificada.
2. Si el tenedor de certificado hace aseveraciones falsas en lo referente al alcance de la certificación o incumple con el presente documento (ejem.: certificado o logotipo utilizado de manera injustificada o engañosa en su propaganda). siempre que no haya atendido la solicitud del Comité de Certificación de enviar el Plan de Acciones correctivas respectivas.
3. Cuando el Cliente Certificado se niegue a recibir las visitas para verificar la efectividad de las acciones correctivas derivadas de una queja, apelación y/o disputa en términos de lo descrito en el procedimiento ISOP 15 “Proceso de quejas, apelaciones, disputas, felicitaciones y sugerencias” vigente.
4. Si el cliente excede del tiempo marcado para llevar a cabo las acciones correctivas producto de la re-auditoría realizadas para reinstalar el uso de un certificado suspendido.
5. Cuando expire la validez del certificado.
6. Por existencia de no conformidades que no hayan sido cerradas de manera adecuada y en el tiempo establecido por el Organismo de Certificación.
7. Si al evaluar durante una auditoría de mantenimiento o renovación, el equipo auditor detecta que una no conformidad no ha sido atendida.
8. Por incumplimiento de contrato por parte de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. o del Cliente Certificado.
9. Cuando, tratándose de una certificación de sitios múltiples, alguno de los sitios que entraron al muestreo, o bien, el Corporativo no han sido recomendados a la certificación.
10. Si tras haber transcurrido el término de la suspensión temporal de la certificación, no se programa la auditoría de mantenimiento correspondiente.

	Requerimientos aplicables para el uso del certificado y logotipo TÜV SÜD	ISOFM 39s Revisión 6	División Administración
		Fecha de elaboración: 2005-06-27. Fecha de la última revisión: 2009-06-12.	Paginación Página 6 de 9

Cláusula Décimo Cuarta.- De las visitas de corta notificación.

El cliente tiene la obligación de notificar los cambios significativos realizados a su Sistemas de Gestión según aplique. Estas notificaciones son analizadas en las reuniones del Comité de Certificación de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V..

Con base en el análisis anterior, el Comité de Certificación puede solicitar re-evaluaciones a estos sistemas cuando considere, a su juicio, que estos cambios pueden afectar significativamente las actividades y operaciones del cliente certificado, o bien, cuando dichos cambios indican que el cliente ya no satisface los requisitos de certificación de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.

El Comité de Certificación de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. debe revisar los reclamos recibidos respecto de algún cliente certificado por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. Es posible que se requiera solicitar información adicional a la persona que presentó el reclamo, a otras personas nombradas como fuentes de información en el reclamo o a otros individuos que puedan tener información relevante para la investigación.

Cuando suficiente información ha sido recopilada, y si se considera que el reclamo es válido según las políticas descritas en el presente procedimiento, la Dirección del Comité de Certificación de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. debe determinar la acción a seguir basándose en la naturaleza del reclamo y la cantidad de evidencia disponible.

La Gerencia de Management Service debe contactar al Representante Autorizado de la Organización contra quién va el reclamo y mostrarle toda la información substanciada que se ha encontrado y que constituye la base del reclamo.

La Gerencia de Management Service debe solicitarle una explicación detallada de las acciones desarrolladas con relación al reclamo. En caso de no contar con estas, el representante de la Organización cuenta con un plazo de 30 días naturales para responder y hacer llegar al Comité de Certificación su plan de acción correctiva. El plan de acción es revisado por el Comité de Certificación en pleno. El Comité tiene quince días naturales para decidir el método para verificar la ejecución de las acciones correctivas o en su caso, la sanción aplicable, mismo que puede ser:

- Realizar una visita en sitio para verificar la efectividad de las acciones correctivas tomadas por la Organización.
- Realizar una visita no anunciada. Si existiera suficiente evidencia de que el sistema de calidad ha dejado de operar, la visita se realizará de inmediato (no más de dos días hábiles posteriores a la resolución del Comité de Certificación).
- Suspensión de la certificación, cuando la Organización Certificada no haya atendido la solicitud de enviar el plan de acciones correctivas.
- Cancelación de la certificación, cuando la Organización Certificada se niegue a recibir las visitas para verificar la efectividad de las acciones correctivas.

Concluido el análisis realizado en pleno por el Comité de Certificación de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V., éste debe emitir el dictamen correspondiente con base en la evidencia presentada y posteriormente, debe notificar dicho dictamen al promovente y al Representante Autorizado de la Organización Certificada.

Las re-evaluaciones mencionadas en este apartado son tratadas como una auditoria de mantenimiento, y su costo debe ser solventado por el cliente certificado, a excepción de los casos en que las visitas no anunciadas procedan de una queja, en cuyo caso, solo cubrirá el importe si la queja resultara cierta, de lo contrario, el promovente de la queja deberá hacer el pago de la evaluación.

Internamente, el dictamen se hace llegar al personal administrativo de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. División Management Service para que procedan según el contenido del dictamen. La función encargada de la difusión del dictamen es la Dirección del Comité de Certificación, vía icert o mediante el sistema ticket.

Cláusula Décimo Quinta.- De las causas de aumento y/o reducción de la certificación y solicitud de enmiendas en los certificados.

Cuando existan cambios que afecten una certificación otorgada previamente por el Comité de Certificación, éste deberá de conocer de dichos cambios para asegurar que las condiciones bajo las que se concedió la certificación no han sido modificadas. Los casos a los que se hace referencia en este apartado son:


- Reducción / Ampliación en el alcance.
- Reducción / Ampliación en el número de sitios.
- Reducción / Ampliación en la normativa.

El cliente certificado deberá proporcionar la información arriba mencionada cuando menos 3 meses antes de su próximo evento, por escrito. Dicha información deberá hacerse llegar al correo clientes@tuvmex.com.mx Un nuevo contrato deberá firmarse entre el cliente y TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V para validar las nuevas condiciones de certificación.

Cuando exista una solicitud de enmienda y ésta afecte ya sea a la razón social del cliente, domicilio, el alcance o hubiera discrepancia en lo referente a la normativa y fecha de expiración se observará lo siguiente:

a) **Solicitud de enmienda en la razón social:** Si el cliente cambia de razón social, no es necesario realizar una auditoria para autorizar el cambio. El cliente sólo debe notificar por escrito a TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. (clientes@tuvmex.com.mx). Recibida la información, el área de seguimiento a clientes procede a presentar la información al Comité de Certificación para que emita el correspondiente dictamen. Emitido el dictamen, el Asistente de Administración y Certificaciones del Comité de Certificación realiza el cambio en el certificado emitiendo una nueva revisión del mismo.

b) **Solicitud de enmiendas en el domicilio, el alcance y/o la normativa:** El cliente sólo debe notificar por escrito al Comité de Certificación del cambio (clientes@tuvmex.com.mx). Sin excepción alguna la enmienda en el domicilio, el alcance y/o la normativa no procede si previamente no se realiza una auditoria en las instalaciones del cliente donde el equipo auditor pueda corroborar la efectividad del sistema de gestión del cliente. El Comité de Certificación evalúa los resultados de la auditoria conforme a lo establecido en el procedimiento ISOP 06 Proceso de Certificaciones (Comité de Certificación) vigente. Si el Comité de Certificación emite un dictamen positivo, el Asistente de Administración y Certificaciones está,

	Requerimientos aplicables para el uso del certificado y logotipo TÜV SÜD	ISOFM 39s Revisión 6	División Administración
		Fecha de elaboración: 2005-06-27. Fecha de la última revisión: 2009-06-12.	Paginación Página 7 de 9

hasta entonces, en condiciones de realizar el cambio que tuviera lugar y de realiza el cambio en el certificado emitiendo una nueva revisión del mismo.

c) **Solicitud de enmienda en la fecha de expiración:** El cliente sólo debe notificar por escrito al Comité de Certificación del cambio (clientes@tuvmex.com.mx). El Asistente de Administración y Certificaciones se sujeta a las disposiciones contenidas en esta instrucción de trabajo. De proceder la solicitud de acuerdo a estas disposiciones, el cambio es realizado, de lo contrario, se le notifica al cliente la razón de la improcedencia del cambio.

Cláusula Décimo Sexta.- Listado y registro de certificaciones en directorios internos y externos.

El Comité de Certificación de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. mantiene al día y pone a disposición del público previa solicitud por escrito del interesado que incluya los motivos por los que desea la lista de clientes del Organismo de Certificación, una lista de certificados válidos que indica, al menos, para cada cliente certificado las informaciones siguientes: el nombre, el documento normativo pertinente, el alcance y la ubicación geográfica (por ejemplo ciudad y país). Esta lista es propiedad exclusiva de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. y se reserva el derecho de distribución a solicitantes que no sean sus clientes.

De igual forma, pone a disposición del público previa solicitud por escrito del interesado, que incluya los motivos por los que desea la lista de clientes del Organismo de Certificación, un listado de clientes suspendidos y cancelados, los cuales, se pueden consultar en la página web de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. www.tuvmex.com.mx

Los clientes suspendidos o cancelados son boletinados via la página web de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. y en la base de datos Quality Systems Update.

Título VI Obligaciones del usuario de la marca de conformidad de tercera parte y/o los certificados emitidos por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.

Cláusula Décimo Séptima.- De las Obligaciones de los usuarios de la marca de conformidad de tercera parte.

17-1. Compromisos con sus clientes.

Como Organización certificada por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. Usted se compromete a:

17-1.1 Dar a conocer a sus clientes, cuando estos lo soliciten, de forma clara y concisa, el proceso de certificación al que fue sometido. Cualquiera que sea la resolución final, mostrar las evidencias de los resultados del proceso de certificación.

17-1.2 Cuando se le requiera, permitir el acceso a sus cliente o a su representante a los documentos que contengan la evidencia de la certificación vigente emitida por la TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. .

17- 2. Compromisos con el Organismo de Certificación TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.

17-2.1 Mantener implantado el sistema de gestión durante la vigencia de la certificación, con base en las normas con las cuales fue certificada la Organización.

17-2.2 Declarar que se encuentran certificados únicamente para el sistema, proceso o servicio para los que se le concedió la certificación.

17-2.3 Conservar un expediente con toda la documentación relativa al proceso de evaluación y certificación otorgada por el Comité de Certificación de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.

17-2.4 Informar por escrito al Comité de Certificación de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V., a más tardar en los 20 días hábiles posteriores en que se realice cualquier modificación al Sistema de Gestión, y que pueda afectar la certificación otorgada. A la vista de estas modificaciones, Usted deberá aceptar las visitas de seguimiento que sugiera el Comité de Certificación, con el fin de que se decida sobre el mantenimiento de la certificación. (FAX (161) 16221 3557 email. clientes@tuvmex.com.mx)

17-2.5 Notificar por escrito al Comité de Certificación de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V., a más tardar en los 20 días hábiles posteriores en que se realice cualquier cambio de: domicilio, situación legal, comercial u organizacional, políticas institucionales, puestos de los representantes y/o bajas de los mismos.

17-2.6 Permitir el acceso de los evaluadores que TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. envíe a sus instalaciones para que puedan realizar evaluaciones de testificación, monitoreo, entrenamiento o cualquier otra aplicable.


17-2.7 Tener y poner a disposición del personal evaluador de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. , un registro de las quejas recibidas de sus clientes sobre los servicios cubiertos por la certificación, así como las acciones correctivas y preventivas implementadas para dar respuesta y solución a las mismas.

17-2.16 Autorizar al personal evaluador de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. para examinar los resultados de las auditorias internas y revisiones de la dirección realizadas en su Organización.

17-2.9 No utilizar la certificación de forma engañosa.

17-2.10 Someter previamente a la consideración del Comité de Certificación de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. todos los documentos donde se vaya a colocar el logotipo de la TÜV.

17-2.11 Dejar de hacer uso del certificado y logotipo "TÜV SÜD" a partir de su vencimiento, suspensión, cancelación o retiro. Del mismo modo se procederá con toda la publicidad que, de cualquier forma, contenga alguna referencia a la certificación suspendida, cancelada, retirada o vencida.

	Requerimientos aplicables para el uso del certificado y logotipo TÜV SÜD	ISOFM 39s Revisión 6	División Administración
		Fecha de elaboración: 2005-06-27. Fecha de la última revisión: 2009-06-12.	Paginación Página 8 de 9

17-2.12 Observar lo referente a las políticas de "Notificaciones al cliente" que se adjunta al presente documento.

Título VII De las sanciones.

Cláusula Décimo Octava.- Sanciones en caso de incumplimiento del presente documento.

Toda falta en la aplicación del presente documento por parte de los titulares de un derecho de uso del logotipo "TÜV SÜD" y/o los certificados emitidos por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. así como la falta de atención a las recomendaciones hechas por el Comité de Certificación en el presente rubro, podrá incurrir en alguna de las sanciones siguientes:

- Suspensión del derecho de uso por un tiempo determinado.
- Retiro definitivo del derecho de uso. En el supuesto de incumplimiento de las normas del presente documento, se revocará con carácter automático la autorización otorgada para utilizar el logotipo "TÜV SÜD" y/o los certificados emitidos por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. sin que la persona autorizada pueda exigir del titular de la misma indemnización alguna. La persona autorizada será responsable, por dicho incumplimiento, de los daños que se causen al titular de la marca o a terceros.

Los lineamientos mencionados en el presente documento son de observancia obligatoria para los clientes certificados de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. ya que, durante las auditorias de mantenimiento, el hecho de no cumplir con estas disposiciones es causal para establecer una NO CONFORMIDAD. De estar en este supuesto, el cliente debe presentar la correspondiente acción correctiva. Si la acción correctiva resulta improcedente o la no conformidad no es atendida, el Comité de Certificación procederá a la aplicación de las sanciones enumeradas en el párrafo anterior.

Cláusula Décimo Novena.- Extinción del Derecho de Uso del logotipo "TÜV SÜD" y/o certificados.

La validez del derecho de uso de la Marca de conformidad de tercera parte y del certificado TÜV SÜD cesará automáticamente en los casos siguientes:

- Cuando se incumplan las condiciones especificadas en el presente documento.
- Cuando se cumpla el plazo de vigencia establecido según el certificado otorgado.
- Cuando la certificación sea suspendida o cancelada.

En el caso de que sea retirada la certificación, la empresa solicitante se compromete a:

- No utilizar el original del certificado.
- No utilizar eventuales copias o reproducciones del mismo.
- Retirar de su documentación técnica y publicitaria cualquier referencia posible a la certificación.

TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. por su parte, suprimirá el registro de certificación de cualquier documento publicitario que considere oportuno, toda referencia a la empresa y boletinará, retirará y anulará el certificado correspondiente.

Cláusula Vigésima.- Modificación del Reglamento

Las modificaciones del presente Reglamento serán notificadas a las personas autorizadas para que las acepten y cumplan a efecto de poder continuar utilizando el logotipo "TÜV SÜD" y/o certificados emitidos por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.


Número de Cliente:	
Número de Proyecto:	
Organización Auditada:	
Dirección (Calle, Número , Colonia) :	
Ciudad, Estado, CP:	
Normativa Aplicable:	

Representante Autorizado¹:

Por favor, proporciónenos el nombre del responsable de la emisión de la publicidad de su Organización:

FAVOR DE REGRESAR FIRMADO AL CORREO ELECTRÓNICO comite@tuvmex.com.mx o al fax (81)8221 3557 con At'n a Evelyn Esquivel o bien, utilice nuestra página web para hacernos llegar esta información.(véase en la sección "Últimas noticias" el procedimiento de acceso).

¹Se entiende por representante autorizado, la persona dentro de la Organización, facultada para tomar decisiones relativas a los asuntos económicos, técnicos y administrativos respecto de la certificación.

	Requerimientos aplicables para el uso del certificado y logotipo TÜV SÜD	ISOFM 39s Revisión 6	División Administración
		Fecha de elaboración: 2005-06-27. Fecha de la última revisión: 2009-06-12.	Paginación Página 9 de 9

Anexo 1 “Forma, dimensiones y color del logotipo “TÜV SÜD”.

El logotipo “TÜV SÜD” puede utilizarse:



a) En tercera dimensión, solo en color azul Pantone 293.

b) En segunda dimensión, puede utilizarse en color:



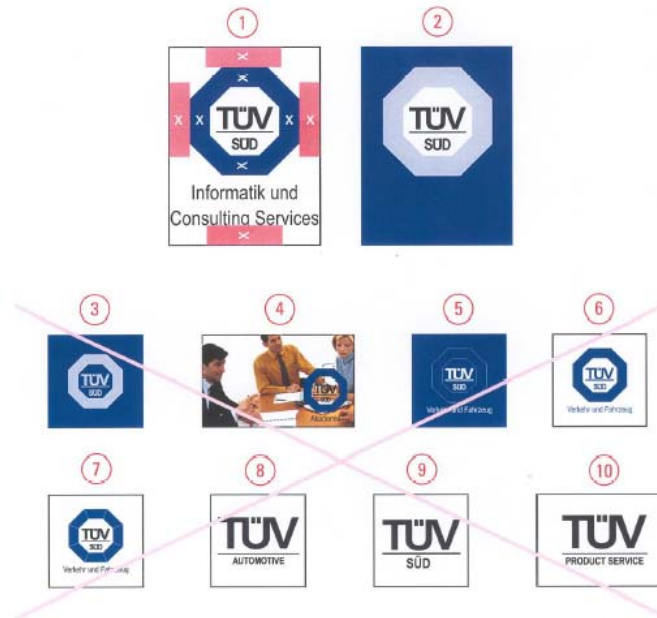
Azul Pantone 293 color sólido.



Negro 100%.

NO ES ACEPTABLE NINGÚN OTRO COLOR NI EL USO DEL LOGOTIPO CON FONDO TRANSPARENTE.

Ejemplos de uso indebido del logotipo “TÜV SÜD”



Cuando Usted recibe su certificado, se le entrega un disco compacto que contiene trazados los logotipos TÜV SÜD en segunda y tercera dimensión en alta y baja resolución, en ambiente mac y windows, en los únicos colores permitidos para el uso del logotipo TÜV SÜD, por lo que rogamos a Usted se sirva hacérselos llegar al departamento de mercadotecnia de su Organización.

¿Requiere información adicional para el trazado correcto del logotipo TÜV ? No dude en comunicarse con nosotros via correo electrónico comite@tuvmex.com.mx o al fax (81) 8221 3557 con At n a Evelyn Esquivel o bien, a través de nuestra página web.