

DDO – DISPOSICIÓN SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES CERTIFICADOS


FUNDACIÓN AD QUALITATEM

EDICIÓN	FECHA	APARTADO MODIFICADO	NATURALEZA DE LA MODIFICACIÓN
0	30/10/2013	N/A	Edición Inicial

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Responsable Sistema de Gestión	Secretario General Técnico	Presidente FAQ


Este documento es propiedad exclusiva de FAQ, quedando prohibida su impresión y reproducción total o parcial sin la autorización por escrito de un responsable de la organización.

Sólo se puede considerar documento actualizado aquel visible vía informática o firmado en original. Si usted imprime o fotocopia estos documentos tenga en cuenta que con el tiempo quedarán obsoletos.

	DDO DISPOSICIÓN SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES CERTIFICADOS		
	EDICIÓN	FECHA	Página 2 de 2
	0	30/10/2013	

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	DERECHOS DE LOS CLIENTES CERTIFICADOS.....	3
3.	OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES CERTIFICADOS	3

	DDO DISPOSICIÓN SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES CERTIFICADOS	
	EDICIÓN	FECHA
	0	30/10/2013
		Página 3 de 3

1. INTRODUCCIÓN

El objeto de este documento es informar a sus clientes acerca de los derechos y obligaciones de los clientes certificados.

El Responsable del Sistema de Gestión mantendrá actualizada la información contenida en este documento, de manera que a los clientes de FAQ se les proporcione siempre la última edición actualizada de esta disposición.

2. DERECHOS DE LOS CLIENTES CERTIFICADOS


Los clientes certificados por FAQ tendrán derecho a:

- Hacer uso de su condición de organización certificada en los documentos comerciales y publicitarios referentes a actividades cubiertas por el alcance de la certificación, en las condiciones establecidas en el Manual de Uso de la Marca de Certificación.
- Proponer a FAQ iniciativas y proyectos en aras de aportar ideas y sugerencias relacionadas con el servicio prestado que le ha proporcionado FAQ.
- Recibir información de FAQ sobre los posibles cambios que afecten a su sistema de gestión de la calidad, así como cualquier otra información relacionada relevante que FAQ estime de su interés.
- Reclamar y apelar las decisiones tomadas durante la auditoría y el proceso de certificación, solicitando a FAQ la toma de acciones para la resolución de dichos conflictos.



3. OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES CERTIFICADOS

Los clientes certificados por FAQ tendrán las siguientes obligaciones:

- Mantener su sistema de gestión de la calidad adecuadamente implantado de acuerdo a los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001.
- Cumplir con los plazos establecidos en cada fase del proceso de certificación para la realización de las auditorías correspondientes al ciclo de certificación.
- Cumplir el plazo para la presentación del PAC (Plan de Acciones Correctivas) o de las alegaciones oportunas, en su caso, que será de un mes, salvo casos muy justificados en los que nunca se podrán superar los dos meses desde la realización de la auditoría.

	DDO DISPOSICIÓN SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES CERTIFICADOS	
	EDICIÓN	FECHA
	0	30/10/2013
		Página 4 de 4

- Hacer uso de la marca de certificación de acuerdo a las condiciones establecidas en el Manual de Uso de la Marca de Certificación.
- Ajustarse a los requisitos establecidos por FAQ al referirse a la condición de su certificación en los medios de comunicación, tales como Internet, folletos o publicidad, u otros documentos.
- Impedir la realización, bien propia o por terceros, de declaraciones engañosas referidas a su certificación.
- Impedir la utilización, propia o por terceros, de ningún documento de certificación, en su totalidad o en parte.
- Mantener registro de las reclamaciones recibidas de sus clientes u otras partes interesadas, referentes a actividades cubiertas por el alcance de la certificación y poder justificar y documentar las medidas tomadas para resolver las mismas. El cliente facilitará que FAQ pueda llevar a cabo investigaciones en este sentido, ya sean in situ o no.
- Abonar las tarifas y obligaciones económicas establecidas para los clientes certificados.
- Permitir el acceso a sus instalaciones a los equipos auditores y observadores (auditores en formación, auditores de acreditación de ENAC) y cooperar con sus miembros en la realización de las funciones que le sean encomendadas.
- Permitir a éstos la revisión de los documentos y registros generados dentro del ámbito de su sistema de gestión de la calidad.
- Cesar inmediatamente en el uso de la certificación a partir de su vencimiento, así como en la publicidad o documentos que contengan referencias a aquella, devolviendo a la entidad los documentos relacionadas con la certificación si esta lo exigiera.
- Modificar toda la publicidad en caso de reducción del alcance de la certificación.
- No permitir que se haga referencia a su certificación del sistema de gestión para dar a entender que FAQ certifica un producto (incluyendo servicio) o un proceso; o que la certificación aplica a actividades fuera del alcance de la certificación.
- Comunicar inmediatamente a FAQ cualquier cambio que afecte a la capacidad del SGC para continuar cumpliendo con los requisitos de la ISO 9001. Por ejemplo cambios relativos a:
 - Condición legal, comercial, de organización o de propiedad.

 	DDO DISPOSICIÓN SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES CERTIFICADOS	
	EDICIÓN	FECHA
	0	30/10/2013
		Página 5 de 5

- La organización y gestión (dirección, responsable del SGC)
- La dirección de la central y/o delegaciones y datos de contacto
- Las actividades amparadas por el alcance de la certificación.
- Cambios importantes que afecten al SGC y a los procesos.
- No utilizar la certificación, o hacer declaraciones respecto de la misma, de manera que se pueda perjudicar el prestigio de la entidad de certificación.
- Comunicar a FAQ cualquier cambio que pueda afectar al cumplimiento de los requisitos de certificación.