

1. GENERAL

- 1.1 Las siguientes condiciones deben aplicar a los servicios acordados incluyendo consultas, información, entregas, así como a los servicios auxiliares y otras obligaciones contractuales subsidiarias realizadas en la ejecución de este contrato.
- 1.2 Ningún término o condición del cliente debe formar parte del contenido del contrato, aunque no hayan sido expresamente sancionadas por TÜV Rheinland de México, denominado en lo sucesivo "TRMéx".
- 1.3 Hasta la conclusión del contrato o confirmación escrita de la orden, las ofertas hechas por TRMéx, particularmente con relación al alcance, ejecución, precios y fechas límites, deben permanecer condicionales y no son forzosas, observando en todo momento los lineamientos correspondientes a las normativas asociadas a los servicios contratados.

2. ALCANCE DE LA APLICACIÓN

- 2.1 Estas "Condiciones generales y guías de operación para la certificación de sistemas de gestión" aplican para:
 - La planeación y preparación de la auditoría de certificación (Primera etapa),
 - La auditoría de certificación en la compañía (Segunda etapa) se divide en dos fases; fase 1 y fase 2.
 - La emisión del certificado y las auditorías de seguimiento (Tercera etapa),
 - Deberes y responsabilidades de TRMéx,
 - Deberes y responsabilidades del cliente,
 - Uso de Marca Registrada de TRMéx.
- 2.2 Para todos los pasos, el contrato deberá incluir para firma:
 - Las condiciones generales y las guías de procedimiento para certificación de sistemas de gestión,
 - Las condiciones de pagos de los servicios y viáticos.

Los puntos señalados anteriormente, así como también la cotización por escrito del cliente de TRMéx, serán reconocidos como bases de obligación contractual para ambas partes.

Una condición para la emisión del certificado es la aprobación del sistema de gestión del cliente con respecto al cumplimiento de los requerimientos normativos aplicables (ISO 9001, IATF16949, ISO 14001, entre otras).

3. PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

3.1 Primera Etapa:

Planeación y preparación para la auditoría de certificación

Una vez que el área de ventas confirma la firma del contrato para la certificación, el área de Planeación de TRMéx inicia el contacto con el cliente para definir los detalles y fechas para su auditoría, las cuales pueden incluir llevar a cabo una pre-auditoría (evento opcional).

El objetivo principal de esta pre-auditoría es evaluar la situación del sistema de gestión y/o en su caso los posibles puntos débiles o faltantes dentro del sistema de gestión, y decidir sobre los siguientes pasos dentro del procedimiento de certificación. El cliente recibe el reporte escrito sobre los resultados de esta evaluación preliminar.

TRMéx enviará al cliente una notificación formal con las fechas de la auditoría acordadas, a través de la cual también solicitará al cliente la siguiente documentación:

- Manual del sistema de gestión (cuando aplique)
- Lista de Procedimientos
- Turnos y horarios
- Confirmación de número de empleados

Esta información será revisada por los auditores y deberá cumplir con los requerimientos de las normas acordadas. El cliente deberá presentar dichos documentos para revisión en el tiempo indicado por el área de Planeación antes de la fecha de la auditoría. Si los documentos no se reciben dentro de este plazo, el tiempo requerido para la revisión documental y preparación del plan de auditoría se sumará al tiempo de auditoría en sitio, y el costo adicional respectivo se cargará al cliente. Si la revisión de la documentación es positiva, los detalles de la auditoría de certificación para la compañía descritos en la notificación serán mantenidos. El cliente será informado acerca del resultado de la evaluación si los documentos del sistema de gestión no cumplen los requisitos, y se podrá discutir un curso de acción a seguir de acuerdo a los requerimientos o necesidades del cliente.

3.2 Segunda etapa:

Auditoría de certificación en la compañía

Se considera para la planeación de la Fase 2 el tiempo requerido por el cliente para resolver los problemas identificados en la Fase 1.

La auditoría de la Fase 1 cubre estos puntos:

- Evaluación de condiciones específicas del cliente y permitir una retroalimentación del cliente
- Hacer una revisión del estado del sistema del cliente y de su comprensión de los requisitos de la norma, sitios, aspectos reglamentarios, cumplimiento con aspectos de calidad y/o ambientales, etc.

- Asignación / revisión de recursos necesarios para la Fase 2 y convenir detalles para la misma
- Apoyar en la planeación para la Fase 2
- Determinar si las auditorías internas y la revisión por la dirección han sido planificadas y realizadas y si se cumple con los requisitos para acceder a la Fase 2
- Documentar hallazgos de la auditoría y comunicarlos al cliente, incluidas las no conformidades que pudieran suscitarse en la Fase 2
- Se considera para la planeación de la Fase 2, el tiempo requerido por el cliente para resolver los problemas identificados en la Fase 1

La auditoría de Fase 2 cubre estos puntos:

- Datos sobre la eficacia del sistema de gestión
- Información de la implementación y eficacia del sistema, incluyendo información de los sitios muestreados (aplicable sólo para esquemas multisitios)
- Evidencias de conformidad con los requisitos de la norma aplicable
- Cumplimiento con objetivos y metas claves del sistema de gestión
- Desempeño del sistema en relación con la conformidad legal, que aplique de acuerdo a los productos o servicios dentro del alcance
- Control de los procesos
- Evaluación y análisis de riesgos
- Estatus de auditorías internas y revisión por la dirección
- Responsabilidad de la dirección en relación a las políticas del cliente
- Vínculos entre requisitos normativos, política, objetivos de desempeño y metas, competencia del personal, operaciones
- Hallazgos y conclusiones
- Se consideran los datos de ambas Fases (1 y 2) por el equipo auditor para acordar las conclusiones de la auditoría

Al inicio de la Fase 2, el cliente recibe un plan de auditoría, el cual estará preparado con base en la información proporcionada por el cliente y requerida por TRMÉX en el inciso 3.1 de este documento.

Con base en un muestreo, durante la auditoría el equipo auditor evaluará la efectividad del sistema de gestión. Esta evaluación se basa en la verificación del nivel de cumplimiento con la normativa aplicable.

El papel de la compañía durante la auditoría es demostrar el cumplimiento con los requisitos de la norma a certificar, así como la debida implementación de los procedimientos documentados.

El auditor es responsable de verificar dicho cumplimiento y aplicación práctica los procedimientos documentados. Al término de la auditoría el cliente será notificado del resultado de la misma. Las desviaciones (incumplimientos del sistema) serán explicadas con el reporte de desviaciones presentado y será firmado de recibido por el representante de la auditoría de la compañía.

En el caso de que se identifique una desviación Mayor, será necesario llevar a cabo una reauditoría o auditoría especial. La fecha de esta reauditoría la determinará el auditor líder en conjunto con el cliente y se determinará en

función de la criticidad del incumplimiento, sin embargo, con un máximo de tres (3) meses después de haber terminado la auditoría de certificación (Fase 2).

En caso de que no se realice dentro de este tiempo, se cancelará el proceso y se deberá reiniciar como una nueva certificación, con las fases 1 y 2 correspondientes.

3.4 Tercera etapa:

El otorgamiento del certificado, auditorías de seguimiento y re-certificación

Basado en la recomendación del equipo auditor, y una vez completado el proceso de revisión técnica, se determinará el otorgamiento del certificado.

El período de validez del certificado es por tres años, y está condicionada al desempeño positivo del sistema de gestión durante las visitas de seguimiento (anuales o semestrales) que se llevará a cabo.

La fecha efectiva de la vigencia será aquella en la cual se toma la decisión sobre la certificación. Una auditoría de seguimiento adicional puede también ser necesaria, en casos donde exista una situación especial, por ejemplo: cambio de alcance, cambio de instalaciones, cambio de razón social, fusión con otra compañía, etc.

Antes de la expiración del certificado deberá realizarse una auditoría de recertificación, si se desea extender la validez del certificado por otros tres años.

3.5 Auditorías de seguimiento:

Las auditorías de seguimiento son realizadas al menos una vez cada año y programadas con base en la fecha de la auditoría inicial o de recertificación.

Durante las auditorías de seguimiento, se evalúan como mínimo los siguientes elementos del sistema:

- Responsabilidad de la dirección,
- Auditorías internas,
- Acciones correctivas,
- Cambios en el sistema de gestión y,
- Algunos elementos del sistema gestión.

Como parte de la planeación de estas visitas, el cliente presentará a TRMéx el manual del sistema de gestión actualizado con el listado de cambios a último nivel (lista maestra). La evaluación también está basada en el reporte de auditoría y el reporte de desviaciones de las visitas anteriores. Al igual que en eventos previos, el cliente recibe un reporte por escrito de la auditoría de seguimiento.

El cliente deberá presentar propuestas para todas las acciones correctivas requeridas para resolver los hallazgos detectados, la revisión y aprobación por parte del equipo auditor debe incluir el análisis de la causa raíz y las acciones que

el cliente haya definido para prevenir la recurrencia de las desviaciones detectadas. Todas las desviaciones menores y mayores deberán ser completadas por la empresa y entregadas a TRMéx dentro de un plazo no mayor a tres meses después de finalizar la auditoría en sitio. Las desviaciones menores que no sean resueltas dentro de este plazo se escalarán automáticamente a desviaciones Mayores, y como se ha indicado, estas requerirán una reauditoría en sitio.

3.6 Auditorías de Re-certificación:

Durante una auditoría de recertificación, la efectividad del sistema de gestión completo es revisada. El cliente presenta a TRMéx el manual del sistema de gestión actualizado junto con la lista de todos los cambios hechos. El procedimiento de auditoría se realizará de acuerdo a lo descrito dentro de la sección 3.1 de esta guía. Un reporte escrito de la auditoría será presentado al cliente.

3.7 Registro y almacenamiento de documentos de auditorías de sistemas de gestión:

TRMéx mantiene los registros relacionados con:

- La auditoría de certificación (reportes de las 2 Fases)
- Las auditorías de seguimiento,
- Las auditorías de re-certificación

Estos documentos serán mantenidos por lo menos durante tres años después del término de la validez del certificado.

4. Condiciones Generales. Deberes y Responsabilidades

4.1 Deberes y responsabilidades de TRMéx

4.1.1 Confidencialidad: TRMéx y sus empleados están obligados a no revelar a terceros ningún hecho o información técnica que haya sido de su conocimiento como resultado del contrato, a menos que se obtenga primeramente un permiso escrito del cliente.

Excepciones para esto son:

- La presentación de reportes detallados para la junta de consejo en el caso de apelaciones.
- Revisión de expedientes por parte del comité de vigilancia.
- El acceso a los archivos de parte de los organismos de acreditación, mostrando la documentación del proceso de certificación correspondiente, así como el certificado o los certificados emitidos al cliente.
- Cuando existe una situación que TRMéx se ve obligado por disposiciones legales a divulgar información confidencial a una autoridad.

Documentos en papel, dibujos, planos, etc. puestos a disposición de TRMéx y relevantes para la ejecución del contrato pueden ser copiados como parte de los registros de TRMéx, cuando sea aplicable.

4.1.2 Derechos de autor: Todos los derechos de autor incluyendo los derechos de autor conjuntos a las opiniones de expertos, resultados de auditorías, pueden ser usados por el cliente sólo para el propósito intencional acordado.

4.2 Responsabilidad

TRMéx únicamente será responsable por daños y perjuicios ciertos y reales, legamente comprobados hasta por los límites permitidos por la Ley. En ningún caso TRMéx, sus afiliados, sus proveedores o terceras partes relacionadas, tendrán responsabilidad por daños incidentales, indirectos o consecuenciales, utilidades, pérdidas o daños que resulten como consecuencia de los servicios proporcionados o no proporcionados en virtud del contrato firmado.

TRMéx no será responsable por personal puesto a su disposición por el cliente para la inspección o supervisión de una instalación o montaje operado por él mismo, a menos que el personal puesto a su disposición se considere como agente de TRMéx. Cuando TRMéx no sea responsable por el personal puesto a su disposición de acuerdo al párrafo anterior, el cliente debe indemnizar a TRMéx por cualquier reclamación de terceras personas.

El período de limitación para la compensación de demandas, debe ser de acuerdo con las provisiones estatutarias. No importando esta provisión, un tiempo límite de 3 años debe aplicar para la presentación de demandas para compensación creadas por incumplimientos al contrato.

4.3 Deberes y Responsabilidades del Comité de Vigilancia e Imparcialidad de TRMéx con relación a quejas públicas de clientes certificados

Cuando el Comité de Vigilancia e Imparcialidad provea información a TRMéx sobre temas que pudieran afectar la confianza en la certificación otorgada a algún cliente certificado, incluidas quejas emitidas por los clientes de los clientes y percepción negativa del público en general sobre la certificación otorgada, éstas serán tratadas como información confidencial. Los integrantes de este Comité también están sujetos a asegurar la confidencialidad de esta información.

4.4 Deberes y Responsabilidades de las empresas-clientes certificados a TRMéx.

Los clientes proporcionan al Área de Planeación de TRMéx, como mínimo, la siguiente información antes de la evaluación en sus instalaciones:

- los datos generales de la empresa,
- una descripción de los servicios o productos dentro del alcance y
- las normas que sean aplicables.

Los clientes se comprometen a informar a TRMéx sobre cuestiones que puedan afectar la capacidad del sistema para continuar cumpliendo con los requisitos, p.e.: estatus jurídico y/o comercial, cambios de la estructura organizacional, cambios de personal y/o de la persona a contactar y también de los sitios (en caso de multisitios), cambios en el alcance y/o cambios significativos en el sistema de gestión, etc.

Asimismo, previa notificación, aceptan que personal de los organismos acreditadores participe en el proceso de auditoría, con el fin de evaluar el desempeño de nuestro equipo auditor.

4.5 Terminación de auditoría

TRMéx reserva el derecho de terminar una auditoría en caso de:

- Falta de interés demostrada u obvia oposición de la Alta Dirección de la organización para con la auditoría,
- Los miembros del equipo auditor se vean amenazados, chantajeados y/o sobornados.
- Causas de fuerza mayor, como por ejemplo: sismos, incendios, etc.

5. Quejas y Apelaciones

5.1 Es política de TRMéx manejar y resolver las quejas y apelaciones dentro de un tiempo y manera efectiva. Las quejas y apelaciones de cualquier parte serán registradas y actuadas en consecuencia.

Los quejosos son cuestionados para presentar quejas concernientes a evaluaciones del sistema de gestión por escrito. El Complaint Manager, junto con la Dirección de Systems, les darán seguimiento con base en los procedimientos definidos internamente para este propósito. Las quejas que no puedan ser resueltas para satisfacer a cada una de las partes serán canalizadas al Comité de Vigilancia e Imparcialidad y se escalarán al nivel de apelaciones.

Los miembros del Comité de Vigilancia son independientes de TRMéx y representan a las partes interesadas de la sociedad. Las apelaciones que son referidas al Comité de Vigilancia serán resueltas dentro de 30 (treinta días) hábiles. El quejoso será informado de la decisión final por escrito.

5.2 Información del Cliente obtenidas de fuentes distintas: Ver inciso 4.3.

Las quejas y apelaciones deberán ser direccionadas al Complaint Manager para su evaluación, pudiendo ser reportadas vía telefónica o por correo electrónico a: degarcia@mex.tuv.com.

El acceso a cualquier información que se recibe en este correo está limitado a la Dirección General, la Dirección de Systems y el Complaint Manager.

6. Intercambio de Información

6.1 Notificación para los poseedores de certificado de los cambios en el procedimiento de certificación

TRMéx informará a los poseedores de certificado de los cambios en el procedimiento de certificación.

La Oficina de Certificación hará llegar a los clientes, a través de un comunicado, los cambios a las condiciones del proceso de certificación, por ejemplo: cambios de edición en las normas o usos de marca, interpretaciones sancionadas, etc.

Los períodos de transición para la implementación de cambios en el procedimiento de certificación se indicarán en estos comunicados.

6.2 Lista de compañías certificadas

TRMéx mantendrá una lista de compañías certificadas, estableciendo el alcance, los datos de la empresa certificada, así como el status de la certificación. La información de estos clientes estará disponible al público a petición.

6.3 Propiedad del Reporte y Expediente de la Empresa Certificada

Las informaciones y datos contenidos en el expediente de las empresas certificadas por TRMéx no son reveladas a un tercero sin el consentimiento escrito por parte del cliente. En caso de que TRMéx se viera obligado por la ley a divulgar información confidencial a un tercero, el cliente será notificado por antelación sobre la información provista, salvo que esté prohibido por la ley.

El cliente, al firmar el contrato, acepta a menos que indique lo contrario, que su expediente sea tomado como muestra en auditorías del corporativo de TRMéx, por el Comité de Vigilancia e Imparcialidad y también, si se requiere, por los organismos acreditadores que nos evalúan para validar nuestro cumplimiento como Organismo de Certificación.

6.4 Participación del Cliente e Interacción con el Área Técnica de TRMéx

La fecha de una auditoría podrá ser cancelada y/o reprogramada por el cliente sólo hasta seis semanas antes de la fecha para la auditoría establecida. Después de este tiempo, TRMéx se reserva el derecho para cobrar hasta el 30% del costo de la auditoría cotizada previamente. En el caso de la cancelación del contrato por parte del cliente, TRMéx se reservará el derecho de cobrar una penalización equivalente al 30% del valor del contrato de los servicios no devengados a esa fecha.

Todos los documentos relacionados con el sistema de gestión (incluyendo registros) deberán ser puestos a disposición de TRMéx para su evaluación.

Los registros de quejas de sus clientes también deberán estar disponibles para TRMéx para ser evaluados cuando sean requeridos.

Durante la auditoría, el cliente nombrará un representante ante TRMéx y permitirá el acceso a los auditores a los departamentos relevantes de la compañía.

Cuando un certificado ha sido otorgado, el cliente deberá notificar a TRMéx de lo siguiente:

- Todos los cambios importantes en su sistema de gestión,
- Los cambios dentro de la estructura organizacional de la compañía, que afecten o hayan afectado en el desempeño del sistema de gestión, p.e.: aumento o disminución en el número de empleados, cambios en el representante del sistema, cambio de servicios y/o productos manufacturados, etc.

- Cambios legales, comerciales, de propietario(s) o accionistas, cambios de administración, domicilios (incluyendo fiscal) y cambios de sitios (incluyendo localidades de soporte/remotas cuando aplique).

Antes de cualquier auditoría de recertificación o seguimiento, el cliente proporcionará a TRMéx los documentos del sistema de gestión actualizados, tales como el manual del sistema de gestión (si aplica), los procedimientos e instrucciones.

El poseedor del certificado puede usar la certificación de TRMéx para propósitos comerciales (presentación de evidencia para clientes y autoridades, para propósitos de publicidad).

El poseedor del certificado mantendrá registros de quejas de sus clientes y de las acciones correctivas tomadas, según lo requiera la norma al sistema de gestión aplicable. Estos registros deberán estar a disposición de TRMéx en cualquier momento que sean solicitados.

El cliente debe garantizar que toda la cooperación que se le requiera a él, a sus representantes o terceras personas, serán proporcionados de manera oportuna y sin costo para TRMéx.

Los documentos de diseño, suministros, personal auxiliar, etc., que sean necesarios para la realización de los servicios deben estar disponibles para TRMéx. Los actos cooperativos del cliente deben corresponder a las provisiones legales, normas, regulaciones de seguridad y reglas de prevención de accidentes que sean aplicables en cada caso.

El cliente debe absorber cualquier costo adicional incurrido por trabajos que tengan que ser repetidos o retrasados como consecuencia de demoras, información incorrecta o incompleta, fallas de prueba o falta de cooperación adecuada. Aun cuando un precio compuesto o un precio máximo hayan sido acordados, TRMéx está habilitado a hacer cargos extra por estos conceptos, cuando sea aplicable, por lo tanto, los precios acordados en el contrato pueden variar si, por ejemplo cambia el número de días que se tienen que auditar por incremento de número de empleados, cambio en el alcance de la certificación, cambio en los sitios, en casos de re auditorías, auditorías especiales, etc.

7. Uso de Marca

7.1 Uso de la marca registrada de TRMéx.

Se solicita al Representante del Sistema de Gestión que revise y se asegure de implementar los controles establecidos para el uso de marca y la promoción sobre la certificación establecidos en el anexo al contrato. El Uso de Marca podrá hacerse una vez que la empresa haya obtenido su certificado.

7.2 Pérdida de derechos para el uso de la marca registrada

El derecho para el uso de la marca registrada termina con la fecha de expiración de la certificación, o por un evento intencional de negligencia o violación de los términos de este reglamento.

Si el derecho del uso de la marca registrada termina, el poseedor del certificado puede continuar con el uso de los documentos existentes los cuales están impresos con la marca registrada por no más de un mes después de la fecha de la expiración.

7.3 Transferencia de la marca registrada

El uso de la marca registrada está limitado para personas legales y no deberá, sin el permiso expreso de TRMéx, ser transferido a terceras partes o sucesores o ser sujeta a una asignación o venta de cualquier clase.

8. Otorgamiento, Mantenimiento, Renovación, Extensión, Reducción o Modificación de Alcance, Suspensión, Retiro y Cancelación de Certificados de Conformidad

8.1 Otorgamiento:

El certificado se otorga una vez que el proceso de revisión técnica del expediente de Certificación / Recertificación, Modificación/Ampliación/Reducción de Alcance ha concluido satisfactoriamente, y la recomendación para continuar con el proceso de certificación se ha completado.

El certificado se otorga con una validez de 3 años, al igual que la licencia para uso de marca de certificación.

Este certificado se emite de acuerdo con los lineamientos para desarrollo de auditorías de TRMéx, y valida que los procesos, actividades y estructura de los sistemas de gestión evaluados están conformes con la norma específica o cualquier otro documento normativo que aplique.

8.2 Mantenimiento:

El certificado se mantendrá vigente con base en la demostración de que el cliente continúa satisfaciendo los requisitos de la norma del sistema de gestión. Se puede mantener la certificación sobre la base de una conclusión favorable formulada por el líder del equipo auditor, sin tener que proceder a una revisión independiente posterior.

8.3 Renovación:

Una vez que se ha completado el ciclo de 3 años de certificación, si la empresa certificada lo requiere, la Recertificación inicia nuevamente con el proceso de Ventas a través de la propuesta económica y firma de un nuevo contrato. Una vez completada esta etapa, se sigue con la planeación y posterior realización de la auditoría de Recertificación.

El nuevo certificado se otorga una vez que el proceso de revisión técnica del expediente de Recertificación ha concluido satisfactoriamente, y una vez que la recomendación para continuar con el proceso de Recertificación se ha completado.

Al igual que el inicial, este nuevo certificado y la licencia para uso de marca de conformidad se otorgan con una validez de 3 años.

8.4 Extensión, Reducción o Modificación de Alcance del Certificado:

El alcance de una certificación se puede modificar en función de las necesidades de la empresa certificada, y en cualquier momento que esta lo determine. Si se trata de una extensión o ampliación del alcance, ya sea geográfico (de sitios) o técnica (de procesos) se deberá programar una visita extraordinaria o en su caso ampliar el tiempo si se hace durante una vista programada (seguimiento o Recertificación).

Para esto, el cliente deberá informar a TRMéx sobre esta decisión con la mayor antelación, de tal manera que se puedan planear adecuadamente dicha visita.

8.5 Suspensión:

TRMéx podrá determinar la suspensión temporal del certificado, en los casos en los que se presente(n) alguna(s) de las siguientes causales:

- a) Después de quiebra de la empresa
- b) Falta de pago de los servicios proveídos por TRMéx
- c) Después de que hayan surgido cambios en los estándares para los cuales, la empresa a la que se le ha otorgado el certificado, no desee o no pueda asegurar el cumplimiento con los nuevos requerimientos
- d) Después de haber detectado desviaciones mayores durante auditorías de seguimiento o reauditorías, en las cuales no sea posible cerrar los hallazgos anteriores encontrados
- e) Después de haber sido negada la entrada a las instalaciones de la planta
- f) Si existe evidencia de que no se atendieron adecuadamente desviaciones detectadas relacionadas con un mal uso o atribuciones incorrectas de las certificaciones o de un mal uso de los certificados y marcas de certificación.

La suspensión del certificado se informará por escrito a la empresa y será inmediato.

Durante el tiempo que dure suspendido el certificado, la empresa no podrá promover la certificación de su sistema de gestión.

El certificado se podrá reinstalar únicamente cuando las condiciones listadas, que por su naturaleza puedan sean corregidas, sean atendidas por el cliente en respuesta a la notificación emitida por TRMéx. En caso de que la causal de la suspensión no se resuelva en un plazo máximo de **3 meses** contado a partir de la notificación de la suspensión, se procederá al retiro y cancelación definitiva del certificado.

El certificado original permanecerá en el expediente del cliente identificado con dicho estado. En el caso de que por alguna causa externa fuera del control de TRMéx el certificado original no pueda ser recuperado, el estado de ese documento se registrará también por la Oficina de Certificación, en el expediente de la empresa. De ser necesario, se podrán emprender acciones legales.

8.6 Retiro y Cancelación:

Un certificado es cancelado si no puede ser reinstalado bajo las condiciones arriba mencionadas. Como consecuencia de esta cancelación, el poseedor del certificado pierde el derecho de promover su certificación, y el nombre de la compañía se eliminará de los registros de empresas certificadas. Asimismo, se le indicará a la empresa que ya no está autorizada para continuar usando los documentos ya existentes e impresos con la marca de certificación.

Adicional a las causas indicadas en inciso anterior, se procederá a la cancelación del certificado cuando se presente alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Uso inapropiado del certificado o registro, cuando:
 - Se identifican otros procesos, actividades o instalaciones que no estén validadas dentro del alcance de las auditorías realizadas;
 - Sea modificado cualquier dato o información incluida en el certificado;
 - Se haga alusión a la certificación del producto manufacturado o al equipo, maquinaria o transporte utilizado en los procesos productivos o logísticos de la empresa y NO al sistema de gestión evaluado
- b) La identificación desviaciones mayores durante una auditoría de seguimiento que evidencien que el sistema auditado no cumple absolutamente con ninguno de los requisitos relacionados con:
 - Revisión por parte de la Dirección
 - Acciones Correctivas y Preventivas, y
 - Auditorías Internas
- c) La compañía certificada deje de proveer todos los productos o servicios, o deja de realizar todos los procesos o actividades incluidas dentro del alcance del certificado otorgado, durante los meses intermedios después de haber recibido la notificación por parte de TRMéx y como plazo máximo hasta el mes que corresponda la siguiente auditoría:
- d) Se modifiquen los lineamientos de sistema y la compañía certificada no pueda asegurar la conformidad de la nueva estructura con los requisitos del estándar bajo el que se otorgó el registro
- e) La compañía certificada no cumpla con las obligaciones financieras acordadas con TRMéx
- f) La compañía certificada pida voluntariamente la cancelación

9. Condiciones de pago

9.1 Todos los montos deben ser pagados conforme a la factura emitida por TRMéx y en los plazos acordado en el contrato correspondiente.

No se otorgarán o aplicarán descuentos que no estén considerados dentro de dicha factura y/o contrato.

- 9.2** Los pagos deben ser hechos a través de cheques o transferencias, a la cuenta de TRMéx indicada en la factura, y haciendo referencia a la factura y número del cliente.
- 9.3** Las objeciones a las facturas de TRMéx deben ser presentadas por escrito dentro de la primera semana posterior a la recepción de la factura. Las objeciones justificadas deben ser reconocidas y asentadas aún después del pago de la suma facturada.

10. Otras provisiones

- 10.1** La relación contractual se rige por las Leyes Mexicanas y de la Ciudad de México.
- 10.2** Cualquier disputa relacionada con este acuerdo, debe ser resuelta en la Ciudad de México.
- 10.3** El lugar de ejecución, debe ser el lugar donde los servicios acordados son realizados o de lo contrario en la oficina registrada de TRMéx.
- 10.4** Para ser efectivos los acuerdos verbales subsecuentes, deben ser confirmados por escrito. Enmiendas y adiciones al contrato, incluyendo una enmienda a este documento, deben ser por escrito y firmado por ambas partes.
- 10.5** Si alguna provisión individual o parte de una provisión de estos términos y condiciones se volviese inefectiva, la efectividad de las provisiones restantes no será afectada.

En lugar de la provisión inefectiva o la parte inefectiva de una provisión, la provisión efectiva que corresponde o se acerca al sentido e intención de la provisión inefectiva debe ser considerada de haber sido acordada.

10.6 Auditorías Especiales

10.6.1 Auditorías sin Previo Aviso: TRMéx puede determinar la realización de auditorías de clientes certificados bajo la forma de visitas sin previo aviso, con el fin de evaluar quejas o como resultado de modificaciones al alcance del sistema de gestión, o como seguimiento de clientes con la certificación suspendida.