

CONFIDENCIALIDAD

Certiberia Europe Solutions S.L. está autorizada a facilitar información a terceros que lo soliciten sobre la autenticidad y/o veracidad y/o vigencia de los certificados y/o informes emitidos como resultado de los ensayos, manteniendo la confidencialidad en cuanto a su contenido y sin facilitar ningún detalle sobre los mismos.

Cuando Certiberia Europe Solutions S.L sea requerido por ley o autorizado por las disposiciones contractuales, para revelar información confidencial, se notificará al cliente o a la persona interesada la información proporcionada, salvo que esté prohibido por ley.

La información acerca del cliente, obtenida de fuentes diferentes al cliente (por ejemplo, una persona que presenta una queja, los organismos reglamentarios) será confidencial entre el cliente y Certiberia Europe Solutions S.L. El proveedor (fuente) de esta información se mantendrá como confidencial por parte de Certiberia Europe Solutions S.L y no se compartirá con el cliente, a menos que se haya acordado con la fuente.

Las reclamaciones/quejas o la información relativa al cliente, incluso obtenida de fuentes distintas al cliente, será tratada como información confidencial.

Certiberia Europe Solutions S.L. se reserva el derecho a adoptar las acciones que estime oportunas si detectase una manipulación de los informes o un uso fraudulento y/o indebido de los certificados y/o informes de ensayo.

El cliente podrá ejercitar sus derechos de rectificación y cancelación mediante solicitud escrita, fechada y firmada, indicando los datos personales, nombre, apellidos, domicilio y fotocopia del DNI de la persona responsable, y dirigir dicha solicitud a Certiberia Europe Solutions S.L. Avenida Quitapesares, 46 28670-Villaviciosa de Odón (Madrid), o enviar un correo a certiberia@certiberia.com.

IMPARCIALIDAD

Forma parte de la política de la dirección de CERTIBERIA, establecer acciones concretas con objeto de identificar y evitar posibles conflictos de interés que comprometan o puedan comprometer la imparcialidad de sus actividades.

- Asegurándose de disponer de los medios necesarios para la realización de la evaluación (p.e.: laboratorios acreditados por ENAC)
- Asegurándose de disponer de personal adecuadamente cualificado para la realización de la evaluación
- Desarrollando y aprobando los procedimientos de evaluación para los productos del grupo correspondiente
- Realizando las actividades de supervisión "in situ" específicas.

- Asegurando un tratamiento objetivo en toda su actividad, sin conflictos de interés y prejuicios, que puedan poner en duda la neutralizada, justicia y equilibrio en el juicio técnico de CERTIBERIA.

CERTIBERIA será independiente de la organización que evalúa.

Dada la identidad legal que tiene CERTIBERIA, esta no realiza acciones que puedan poner en peligro su identidad e independencia de juicio en lo que se refiere a sus actividades de laboratorio y de certificación, tales como producción, diseño, venta, consultoría, implantación,... etc.

De igual forma CERTIBERIA toma al menos las siguientes medidas operacionales que son aplicables a la entidad y a todo el personal relacionado con las actividades de certificación, inspección y laboratorio:

- El personal que presta servicios en CERTIBERIA:
 - No ejerce actividades de carácter laboral, industrial, comercial, etc..., ni tiene ningún tipo de lazo especial, económico, etc., con organizaciones que pudieran tener influencia sobre el resultado del proceso de certificación o de los ensayos realizados,
 - Asegura y mantiene, durante y después de su relación contractual la confidencialidad y los derechos de propiedad de los clientes y
 - Es consciente de la importancia de sus actividades y de la manera en que contribuye al logro de los objetivos del sistema de gestión.
- La remuneración del personal encargado de realizar las actividades de ensayo, las certificaciones e inspecciones, y de la dirección, no dependen de los resultados obtenidos.
- No acepta la realización de actividades cuya viabilidad o resultados previsibles puedan poner en peligro su integridad e independencia de juicio.
- Asegura que cada decisión en cuanto a certificación se toma por una persona o personas distintas de las que realizaron la auditoría o los ensayos.
- No suministra, diseña, fabrica, implementa, instala, distribuye, realiza implantaciones, ni es responsable del mantenimiento de los productos, procesos o servicios del tipo que certifica o evalúa.
- No proporciona asesoría o servicios de consultoría al solicitante sobre métodos relativos a la solución de obstáculos para obtener la certificación solicitada o los resultados de ensayo deseado.
- No proporciona, ni ha proporcionado en un periodo anterior de dos años consultoría en materia de sistemas de gestión.
- No realiza auditorías internas a sus clientes.
- No declara o sugiere que la certificación o el ensayo sería más simple, fácil, rápida o menos onerosa si se recurriera a una determinada organización consultora.
- No proporciona cualquier otro producto o servicio que pudiera comprometer la confidencialidad, objetividad o imparcialidad de su proceso y decisiones sobre la certificación o el ensayo.
- No certifica el sistema de gestión de la calidad de otros organismos de certificación.



- No realiza contrataciones externas para la realización de auditorías a una organización consultora en materia de sistema de gestión, ya que constituye una amenaza a la imparcialidad de CERTIBERIA.
- Toma medidas para responder a cualquier amenaza a su imparcialidad que provenga de las acciones de otras personas, organismos y organizaciones.

DOCUMENTACION PÚBLICA

CERTIBERIA tiene establecidos, en los diferentes apartados de su sistema de gestión de la calidad, la documentación a disposición pública para quien lo solicite. Dicha documentación es la siguiente:

- a) Información sobre la existencia de un comité de partes como autoridad que observa el funcionamiento de la entidad de certificación, a través del impreso IG07004.
- b) Información documentada sobre el sistema de certificación, que incluye las reglas y procedimientos para la concesión, mantenimiento, ampliación, suspensión y retirada de la certificación, a través del impreso IG07001.
- c) Información sobre los procesos de evaluación y de certificación relativos a cada sistema de certificación de productos, a través de los procedimientos específicos de certificación correspondientes.
- d) Información relativa a los medios por los que la entidad de certificación obtiene apoyo financiero, que en este caso es aportación de capital de los socios y a través de los trabajos realizados en la certificación de productos. También tiene a disposición pública las tarifas aplicables a los suministradores solicitantes de productos certificados, a través de los impresos ICOX001. Las tarifas y sus modificaciones serán comunicadas siempre a la administración.
- e) Información relativa a la descripción de derechos y obligaciones de los suministradores solicitantes de productos certificados que incluye los requisitos, restricciones y/o limitaciones para el uso del logotipo de la entidad de certificación y la forma de referirse a la certificación concedida, recogido en el impreso IG07001.
- f) Información sobre los procedimientos para el tratamiento de reclamaciones, recursos y litigios, recogida en el impreso IG07001.
- g) Información sobre los productos certificados y sus suministradores. Mediante el listado de certificaciones emitidas por Certiberia.

En cualquier caso, la información relativa a las decisiones de la certificación (suspensión o retirada), serán comunicadas al Ministerio o los Organismos Notificados. En ningún caso se facilitará información a terceros sobre la certificación de productos de un cliente sin el consentimiento de este.