



Productos, Procesos y Esquemas de Servicios de CSA Group

1. CONTACTO DE CSA

1.1 Comenzar es fácil. Hay tres formas de contactarnos:

- Llame al 866 797 4272
- Correo electrónico client.services@csagroup.org
- Complete una solicitud de cotización visitando <http://www.csagroup.org/request-a-quote/>

2. PRE-APLICACIÓN

2.1 Antes de la solicitud, CSA puede pedirle que proporcione:

- Información de contacto y de la empresa.
- Información sobre su producto (cómo y dónde se usará su producto).
- Los países donde pretende vender su producto.
- La lista de todas las demás aprobaciones que ya ha recibido o están actualmente en curso.
- La(s) norma(s) que se tomaron en cuenta para que el diseño de su producto(s) las cumpla y los estándares con los que le gustaría que su producto fuera probado.
- Folletos de comercialización u hojas de especificaciones técnicas que describan su producto (qué es, qué hace y cómo se ve).
- Fotografía de su producto.
- La lista de todos los componentes y materiales utilizados en el producto, incluidos: los nombres de los fabricantes¹, las designaciones del modelo o catálogo, los valores nominales eléctricos y los números de archivo del CSA Group. Si los componentes han sido certificados por una agencia distinta de CSA Group, por favor proporcione el número de listado de la agencia junto con los nombres de las partes.
- Los materiales o componentes alternativos que pueden usarse en la fabricación.
- Los esquemas y / o diagramas de cableado.
- Los números de modelo o catálogo, incluidas las similitudes o diferencias entre los modelos.
- Los nombres completos y las direcciones de todas las instalaciones de fabricación y la persona de contacto.
- Una vez que recibamos esta información, un representante de CSA Group se pondrá en contacto con usted.

3. SOLICITUD

3.1 Para cada proyecto, se le enviará una Solicitud de Servicios de Certificación CSA. Cada aplicación contendrá la siguiente información:

- a) el alcance de la certificación deseada;
- b) el producto (s) a certificar;
- c) el costo del proyecto;
- d) la norma(s) (incluida la edición) utilizadas para la certificación; y
- e) Número(s) de clase relacionado(s).

3.2 Junto con la Solicitud, se enviará un documento de oferta de venta. Para los solicitantes por primera vez, se proporciona un enlace a la página web del Acuerdo de servicio global (GSA) y se le solicita que revise y acepte los términos y condiciones de la GSA.

4. ACUERDO DE SERVICIO MUNDIAL Y TÉRMINOS ADICIONALES DE CERTIFICACIÓN PARA LOS SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN DEL CSA GROUP

4.1 La GSA requiere que usted cumpla al menos con lo siguiente:

- a) el cliente siempre cumple con los requisitos de certificación, incluida la implementación de cambios apropiados cuando son comunicados por CSA;
- b) si la certificación se aplica a la producción en curso, el producto certificado continúa cumpliendo con los requisitos de certificación;
- c) el cliente hace todos los arreglos necesarios para
 - la realización de la evaluación y la vigilancia, incluida la provisión para examinar la documentación y los registros, y el acceso al equipo relevante, la ubicación (es), el área (s),
 - personal y subcontratistas del cliente;
 - investigación de quejas;
 - la participación de observadores (ej., auditor del organismo de acreditación), si es aplicable;
- d) el cliente realiza reclamaciones consistentes a la certificación de acuerdo con el alcance de la certificación;
- e) el cliente no utiliza la certificación de su producto de manera tal que desacredite al organismo de certificación y no hace ninguna declaración con respecto a la certificación de su producto que el organismo de certificación pueda considerar engañosa o no autorizada;
- f) después de la suspensión, retiro o terminación de la certificación, el cliente interrumpe el uso de todo el material publicitario que contiene alguna referencia al mismo y toma las medidas requeridas por el esquema de certificación (ej., la devolución de documentos de certificación) y toma cualquier otra medida requerida;
- g) si el cliente proporciona copias de los documentos de certificación a otros, los documentos se reproducirán en su totalidad o como se especifica en el esquema de certificación;
- h) al hacer referencia a la certificación de su producto en medios de comunicación como documentos, folletos o publicidad, el cliente cumple con los requisitos del organismo de certificación o según lo especificado por el esquema de certificación;
- i) el cliente cumple con los requisitos que se pueden prescribir en el esquema de certificación relacionados con el uso de las marcas de conformidad y con la información relacionada con el producto;
- j) el cliente mantiene un registro de todas las quejas que se le han comunicado relacionadas con el cumplimiento de los requisitos de certificación y pone estos registros a disposición del organismo de certificación cuando se le solicite, y
 - toma las acciones apropiadas con respecto a dichas quejas y cualquier deficiencia encontrada en los productos que afectan el cumplimiento de los requisitos para la certificación;
 - documenta las acciones tomadas;
- k) el cliente informa sin demora al organismo de certificación de los cambios que puedan afectar su capacidad para cumplir con los requisitos de certificación. Ejemplos de cambios pueden incluir lo siguiente:
 - el estado legal, comercial, organizacional o de titularidad,
 - organización y gestión (ej., personal directivo, de toma de decisión o técnico clave),
 - modificaciones al producto o al método de producción,
 - Dirección de contacto y sitios de producción,
 - Grandes cambios en el sistema de gestión de la calidad.

4.2 El Acuerdo de Servicio Global completo y actual se puede encontrar en:

<http://www.csagroup.org/legal/service-agreements/>

- 4.3 Debe proporcionarnos su nombre legal, tipo de entidad, dirección e información de contacto.
- 4.4 Es posible que desee designar a un Agente para que actúe directamente con el CSA Group en su nombre al proporcionarle al CSA Group una autorización por escrito para hacerlo. Cada autorización debe estar en el formulario de Autorización del Cliente para un Agente e incluir las firmas del (de los) oficial (es) autorizado (s) del cliente y del agente y de los empleados designados de la compañía del Agente. Una vez firmado, el agente puede tratar directamente con el CSA Group, en su nombre, respecto con todos los aspectos de la relación entre el CSA Group y el cliente según los términos del Acuerdo de Servicio Global.

5. REVISIÓN DE LA SOLICITUD

- 5.1 Los materiales que proporcionó serán revisados por el personal técnico del grupo de productos de CSA, para garantizar que CSA tenga la capacidad y la experiencia para proporcionar el servicio, y para garantizar que CSA tenga la certificación y la acreditación (es) de prueba adecuadas para cubrir el alcance del trabajo solicitado.
- 5.2 En respuesta a una solicitud de modificación del alcance de un certificado ya otorgado, CSA decidirá qué procedimiento de evaluación es apropiado para determinar si la modificación se debe otorgar o no y debe actuar en consecuencia. Un informe y un Certificado de Cumplimiento siempre se vuelven a emitir en su totalidad con la fecha de revisión anotada.
- 5.3 Cualquier cambio en la "Fecha de terminación objetivo", tal como se indica, requiere que se le notifique ese cambio.

6. EVALUACIÓN

- 6.1 El trabajo se asigna a los certificadores competentes.
- 6.2 Cuando los servicios deben subcontratarse a una instalación que no sea del CSA Group, este trabajo se realiza con un subcontratista competente. Se le informará del acuerdo por escrito y se le pedirá que proporcione su consentimiento. Cuando se haya subcontratado la prueba, la ubicación donde se realizaron las pruebas se identificará en el Informe de la prueba.
- 6.3 Cuando se produzcan fallos en las pruebas (que normalmente requieren modificaciones en el producto y / o muestras "mejoradas"), se le contactará para obtener instrucciones adicionales.
- 6.4 Se le informará cuando se requiera información adicional y / o muestras modificadas para demostrar que el producto cumple con los requisitos de certificación. Antes de otorgar la certificación, su respuesta a todos los hallazgos debe recibirse por escrito y debe incluir un acuerdo para poner el producto en conformidad con los requisitos aplicables, así como proporcionar detalles completos de los cambios que se han realizado.
- 6.5 Los proyectos para clientes por primera vez y los proyectos con fallas tendrán una Comunicación de Resultados de CSA Group.
- 6.6 Según se requiera, las evaluaciones iniciales de la fábrica (IFE) se organizarán para evaluar la capacidad de la nueva fábrica para producir y marcar productos dentro de un proceso de fabricación consistente.

7. REVISIÓN Y DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN.

- 7.1 CSA Group asignará al menos una persona para revisar toda la información y los resultados relacionados con la evaluación. La revisión será realizada por personas que no hayan participado en el proceso de evaluación. La decisión sobre la certificación se basa en la revisión.

8. DOCUMENTACIÓN DE CERTIFICACIÓN

- 8.1 El Certificado de cumplimiento (CofC) en conjunto con su página de listado publicado se le proporciona como un documento de certificación formal y sigue siendo válido mientras esté publicado en el Listado de productos del CSA Group. La autorización del CofC se identifica con el nombre del Certificador impreso en el CofC.

9. LINEAMIENTOS DE MARCAS CSA

- 9.1 Cuando se autoriza la certificación de productos, hay una marca (una "Marca CSA") para indicar el cumplimiento de los requisitos de los Grupos CSA. La Marca CSA es una MARCA REGISTRADA y solo se puede usar bajo los términos y condiciones del Acuerdo de Servicio Global del CSA Group o Acuerdo de Servicio del Producto según aplique.
- 9.2 Esta marca solo se aplica a los productos en el (los) lugar (es) registrados con el CSA Group (incluido en su informe descriptivo), a menos que el CSA Group haya otorgado autorización por escrito para permitir la aplicación de la marca en otros lugares. La marca CSA o marcado generalmente se agrega al medio de mercado del titular de la certificación y se acompaña con la identificación del titular de la certificación / verificación.
- 9.3 Las siguientes son algunas actividades típicas que constituyen un mal uso de la Marca CSA:
- Aplicar la Marca CSA a los productos sin la autorización por escrito del CSA Group o de una manera que no cumpla con el Acuerdo de Servicio Global, o el Acuerdo de Servicio del Producto según aplique.
 - Aplicación de la Marca CSA a productos no fabricados de acuerdo con el Informe de Certificación.
 - Aplicación de la marca CSA a los productos producidos donde no se han llevado a cabo las pruebas de fábrica requeridas.
 - Aplicar la marca CSA a los productos que son peligrosos o potencialmente peligrosos (es decir, donde se ha ignorado la seguridad básica).
 - Aplicación de la marca CSA a productos en lugares distintos a los autorizados.
 - Transferencia no autorizada de la Marca CSA a través de los correos, etc. (Las placas de identificación que incorporan la Marca CSA solo se pueden aplicar en ubicaciones autorizadas. No se les permite enviar por correo ni entregarse para su aplicación en el campo o mercado).
 - Uso no autorizado de la Marca CSA en materiales impresos, como catálogos publicitarios, etc. Además, implica que los productos están certificados, cuando no es el caso o que falsifican el alcance de la certificación / verificación.
- 9.4 Cuando se produce un uso incorrecto de la Marca CSA, el CSA Group considerará la siguiente acción. Estas acciones son necesarias para proteger la integridad de la Marca CSA. El CSA Group se reserva el derecho de suspender el uso de la Marca CSA cuando haya un uso incorrecto hasta que se tomen las medidas correctivas, y puede cancelar un Acuerdo de servicio global o Acuerdo de servicio del producto, según corresponda mediante notificación por escrito.
- Para productos en producción y en existencia: CSA Group requerirá la eliminación de la Marca CSA o requerirá que el producto cumpla con los requisitos de CSA.
 - Para los productos ya enviados: el CSA Group requerirá su retiro del mercado para la eliminación de la Marca CSA o para volver a trabajar para que cumplan con los requisitos del CSA Group.

- Una divulgación pública y / o notificación de las Autoridades Reguladoras y / o procedimientos legales apropiados.

10. DIRECTORIO DE PRODUCTOS CERTIFICADOS

10.1 Todos los productos que llevan una marca CSA se enumeran en la Lista de productos del CSA Group (CPL). El CPL se actualiza diariamente.

10.2 CPL se puede buscar por:

- Tipo de producto
- Industria
- Nombre o ubicación del fabricante
- Información de registro de certificación (* número de archivo, número de clase o descripción de la clase)

11. VIGILANCIA

11.1 Los Representantes de Servicio de Campo del CSA Group realizan visitas a las instalaciones, generalmente cuatro (4) veces al año, pero la frecuencia depende del esquema de certificación, el producto y el historial de producción, para determinar si los productos certificados siguen cumpliendo con los requisitos aplicables establecidos por el CSA Group.

11.2 Las visitas / inspecciones a las instalaciones se realizan para:

- verificar que las Marcas de CSA apropiadas se aplican solo a los productos elegibles;
- verificar que la fábrica, de manera continua, sea capaz de producir productos marcados por el CSA Group de conformidad con los Informes de certificación y bajo los términos especificados en el Acuerdo de servicio global o el Acuerdo de servicio del producto, según aplique;
- ayudar a la fábrica o al almacén con cualquier asunto relacionado con el CSA Group (como problemas de facturación o asistencia con asuntos de certificación);
- informar a la fábrica de nuevos programas, cambios en los requisitos del producto y sus fechas efectivas;
- verificar que los productos y procesos, que no cumplan con los requisitos aplicables anotados durante visitas anteriores, hayan sido corregidos;
- facilitar la selección de las muestras requeridas para las pruebas de conformidad periódicas (re-prueba) de productos que no pueden verificarse visualmente para verificar su cumplimiento durante la inspección; y
- verificar las condiciones de certificación, es decir, pruebas de fábrica.

11.3 El CSA Group realiza una vigilancia periódica de los productos disponibles en el mercado para el cumplimiento de los requisitos de certificación.

12. CAMBIOS EN LA CERTIFICACIÓN

12.1 CSA Group emite Notificaciones e Informes que ayudan a garantizar que sus productos continúen cumpliendo con los requisitos de las últimas normas.

12.2 Los **Informes** es un documento emitido por CSA Group que se utiliza para comunicar los requisitos de prueba de productos nuevos o revisados a los clientes certificados con respecto a sus productos. Los informes no son retroactivos y no requieren una nueva prueba o una nueva evaluación de equipos certificados previamente. También se emite un informe para anunciar un nuevo programa de certificación para acompañar una nueva norma u otro documento reconocido para una línea de productos. Los Informes son efectivos inmediatamente después de su publicación por el CSA Group.

12.3 La **Notificación** es un documento emitido por el CSA Group que se utiliza para comunicar los requisitos nuevos o revisados a los clientes certificados con el fin de mantener la certificación de un producto o categoría de producto cubierto por un número de clase de producto identificado en la notificación. El cumplimiento de estos requisitos es obligatorio para la fecha de vigencia a fin de mantener la certificación del CSA Group. En la mayoría de los casos, se requiere el reenvío de muestras y / o documentación para pruebas y / o evaluaciones por parte de un certificador del CSA Group. Todas las notificaciones tienen una fecha efectiva publicada como parte integral de la notificación.

13. TARIFAS DE CERTIFICACIÓN

- 13.1 Las tarifas de la prueba y la evaluación, independientemente de si el producto está certificado o es elegible para la certificación;
- 13.2 Las Tarifas anuales que consisten en tarifas de inspección, tarifas de mantenimiento y tarifas de vigilancia;
- 13.3 Las tarifas de inspección y los costos asociados con las inspecciones en cada instalación donde se fabrica o almacena el producto, incluidas las inspecciones realizadas después de la suspensión, retiro o cancelación de la certificación de un producto;
- 13.4 Múltiples tarifas de listado para el mercado o la mercancía de productos certificados del CSA Group con diferentes nombres de marca;
- 13.5 Tarifas de prueba anuales con respecto a equipos, componentes o productos sensibles al proceso que sean críticos para la seguridad y que deben presentarse para su conformidad o reevaluación anual;
- 13.6 Tarifas anuales para los programas de calificación del CSA Group si se requieren para la certificación junto con las tarifas relacionadas con las pruebas, capacitación, evaluaciones y recalificación del programa de calificación.
- 13.7 Tarifas de evaluación si se requieren evaluaciones de Instalaciones y / u operaciones como resultado de su Cambio;
- 13.8 Tarifas de reevaluación y de evaluación si las muestras deben enviarse como resultado de cambios en los requisitos de certificación o la construcción o el diseño de productos;
- 13.9 Tarifas de investigación, inspección o auditoría si no cumple con alguna de las obligaciones de los Términos de Certificación y / o si se requieren medidas correctivas para garantizar que su producto cumple con los requisitos de certificación
- 13.10 Tarifas administrativas por eliminar modelos de la lista de productos CSA; y
- 13.11 Impuestos aplicables a las ventas, recargos y tarifas de intermediación aduanera.

14. TERMINACIÓN, SUSPENSIÓN O RETIRADA DE LA CERTIFICACIÓN

- 14.1 Hay numerosas formas en que puede ocurrir el inicio de una suspensión o cancelación:
- Como cliente, es posible que desee reducir su lista para eliminar modelos obsoletos.
 - CSA Group puede iniciar una suspensión o retiro debido a un incumplimiento del producto o un incidente del producto.
 - Puede iniciar un retiro voluntario.
 - Una suspensión o retiro puede implicar cambios en la propiedad o terminación de un Acuerdo de servicios globales del CSA Group o Acuerdo de servicio del producto, según corresponda.
 - La certificación puede retirarse cuando no se paguen las tarifas del CSA Group.
 - En todos los casos, CSA Group intentará contactarlo antes de que se realicen cambios.

15. QUEJAS

15.1 Todas las quejas de los clientes recibidos a través de visitas de clientes, encuestas, llamadas telefónicas, cartas, faxes, correos electrónicos, etc. relacionados con la comunicación, el costo, la calidad, el tiempo y otros problemas similares relacionados con los servicios del CSA Group, incluidos los relacionados con los servicios de certificación, se tratan a Proceso interno del CSA Group.

- 15.2 Cuando la queja del cliente no pueda ser resuelta por el beneficiario de la queja, en la etapa de recepción de la queja, se enviará a un Gerente responsable que tiene la autoridad para resolver la queja.
- 15.3 El CSA Group revisará y analizará periódicamente los registros de quejas de los clientes para identificar problemas y tendencias de incidentes únicos y recurrentes para ayudar a eliminar las causas subyacentes de las quejas.

16. APELACIONES

- 16.1 El proceso de apelación se utiliza para una disputa derivada de la publicidad de los servicios del CSA Group, el uso de normas apropiados, la interpretación de los requisitos, el uso de las marcas de certificación del CSA Group y otras marcas, y otros asuntos relacionados con los procesos de certificación.
- 16.2 Un cliente puede apelar una no conformidad identificada por el CSA Group. Cuando un cliente presenta una apelación con CSA Group, sigue un proceso de escalación a través de varios niveles

Fin del documento