
CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN ISO 9001

ÍNDICE

0.- INTRODUCCIÓN	2
1.- OBJETO	2
2.- ALCANCE	3
3.- REFERENCIAS	5
4.- DEFINICIONES	3
5.- REQUISITOS	5
6.- CONDICIONES PARA LA EMISIÓN DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE LA CALIDAD ISO 9001	5
7.- MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN	13
8.- SUSPENDER, RETIRAR O REDUCIR EL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN	16
9.- RENUNCIA AL CERTIFICADO Y RESCISIÓN DE CONTRATO	17
10.- APELACIONES O RECURSOS	17
11.- REGISTRO	20
12.- MARCAS CERTIBERIA	21
13.- USO DE LAS MARCAS	21
14.- COMPROMISOS	23
15.- CONFIDENCIALIDAD	24
16.- PUBLICIDAD	24
17.- USO ABUSIVO DE LA MARCA	25
18.- CONDICIONES ECONÓMICAS	25
19.- ACUERDOS DE RECONOCIMIENTO	25
20.- MODIFICACIONES	25
21.- RESPONSABILIDADES	25
22.- IMPRESOS GENERADOS EN ESTE PROCEDIMIENTOS	26
23.- FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE AUDITORÍA Y CERTIFICACIÓN	27

0.- INTRODUCCIÓN

CERTIBERIA Europe Solutions S.L. (En adelante CERTIBERIA), es una empresa especializada en la certificación de productos, que ofrece sus servicios en ámbito voluntario y obligatorio, con el fin de garantizar que los productos fabricados satisfacen los requisitos estipulados en las especificaciones técnicas correspondientes.

La misión de CERTIBERIA es la formulación e implantación de actividades de certificación de todo tipo, dentro del ámbito voluntario y obligatorio, y cualquier otra actividad que esté relacionada con la certificación en el ámbito nacional e internacional.

CERTIBERIA tiene su sede social en:

Sede Social:
Avenida Quitapesares, 46
28670 – Villaviciosa de Odón
Madrid
Tel: 916 133 014

CERTIBERIA es una organización independiente, [...], de acuerdo al organigrama establecido en el punto 4 de su Manual de Calidad.

CERTIBERIA es una entidad sin intereses ni actividades con ningún otro tipo de entidad, por lo que no existe, ni puede existir, ningún conflicto de interés respecto a las actividades que desarrolla. Asimismo, también se ha analizado la actividad de los socios fundadores de CERTIBERIA, al objeto de determinar la existencia de posibles conflictos de interés entre las actividades desarrolladas por los socios con las actividades desarrolladas por CERTIBERIA.

No obstante, en caso de detectar posibles conflictos de intereses, CERTIBERIA adoptará las medidas oportunas para que los y organismos relacionados no influyan negativamente en el cumplimiento de los requisitos de esta norma internacional.

1.- OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir la sistemática implantada en CERTIBERIA para la certificación de conformidad con el sistema de gestión de la calidad, pertinente a una actividad, producto y/o servicio, en línea con la política de la organización y con los requisitos de la Norma internacional ISO 9001. Los requisitos del sistema de gestión de la calidad son complementarios con los requisitos de producto y servicios.

Este Procedimiento establece el proceso y las condiciones generales según las cuales CERTIBERIA certifica que una organización tiene implantado un sistema de gestión ISO 9001, para una actividad, producto y/o servicio y ubicación determinada, que es conforme al modelo establecido en la norma ISO 9001 (documento normativo).

Dicha certificación da lugar a la entrega de un Certificado y la concesión de la licencia de uso de la correspondiente Marca de CERTIBERIA.

En el presente Procedimiento se establecen las condiciones generales para obtener, mantener, ampliar, renovar, reducir, suspender, anular o retirar el Certificado y el derecho de uso de la Marca asociada al mismo.

Además de este Procedimiento General, existe un Procedimiento Específico para el sistema de gestión y su correspondiente Marca de Conformidad. [...]

Además de las condiciones establecidas en el Procedimiento General y en los Procedimientos Específicos, serán de aplicación las condiciones contractuales generales y específicas que se establezcan en las ofertas emitidas por CERTIBERIA. Dichas condiciones serán complementarias, y no contradictorias, con las contenidas en los Procedimientos.

La certificación de un sistema de gestión no implica la certificación de los productos, procesos o servicios incluidos o relacionados en su alcance. Tampoco sustituye en ningún caso a la garantía que corresponde a la empresa conforme a la legislación vigente, ni implica responsabilidades de CERTIBERIA frente al consumidor de los productos, servicios o procesos, por incumplimiento de la empresa titular de las especificaciones del "documento normativo".

2.- ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a los certificados de sistemas de la calidad de conformidad con la norma ISO 9001 realizados por CERTIBERIA.

3.- REFERENCIAS

En la elaboración de este procedimiento se han seguido, al menos, los criterios establecidos en los siguientes documentos:

- **MC**, "Manual de Calidad"
- **PG-01**, "Elaboración y control de la documentación"
- **Norma UNE-EN ISO/IEC 17065**. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios
- **CGA-ENAC-CSG**. Criterios generales de Acreditación de Entidades de Certificación que llevan a cabo la Certificación de Sistemas de Gestión según norma UNE-EN ISO/IEC 17021-1
- **NT-85**. Definición de Alcances de Acreditación de Entidades de Certificación de Sistemas de Gestión y Verificadores medioambientales.
- **CEA-ENAC-16**. Certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad y Ambiental. Criterios Específicos de Acreditación.
- **Norma UNE-EN ISO 9001**. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- **Norma UNE-EN ISO/IEC 17020**. Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.
- **Norma UNE-EN ISO/IEC 17021**. Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión
- **Norma UNE-EN ISO/IEC 17000**. Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales.

Todos los documentos se aplican en su edición vigente.

4.- DEFINICIONES

Para la interpretación del presente Procedimiento serán de aplicación las definiciones contenidas en las normas UNE-EN ISO/IEC 17000:2004, UNE-EN ISO/IEC 17021:2006, UNE-EN 45020:2007 y

UNE EN ISO 9001 y en los documentos normativos que sean de aplicación indicados en el Procedimiento correspondiente.

Se emplean asimismo las definiciones siguientes:

Organización certificada: organización cuyo sistema de gestión ha sido certificado por CERTIBERIA, le ha sido concedido el Certificado y la licencia de uso de la Marca de CERTIBERIA correspondiente.

Expediente: A efectos del presente Procedimiento, éste término hará referencia a toda documentación (solicitud, informe, poderes, ...) existente de un determinado petitionerario o titular de la Marca de Conformidad.

Desviación: Detección durante el proceso de certificación, de alguna actividad que no se desarrolla siguiendo las instrucciones del fabricante (manual) o de la especificación técnica, o bien que no queda correctamente documentada. Dependiendo de la gravedad de esta desviación se identificará como comentario, observación o no conformidad

No conformidad (certificación sistemas de gestión): Ausencia o fallo en la implantación y/o mantenimiento de forma sistemática de uno o más de los requisitos del sistema de gestión, o una situación que pudiera, basándose en evidencias o evaluaciones objetivas, crear una duda razonable sobre la calidad de lo que la organización está suministrando. Incumplimiento respecto a lo establecido en las especificaciones técnicas o en la documentación relativa al sistema de gestión que cuestionan la validez de este, son resultado de una falta de competencia del personal o ponen en cuestión la consistencia del sistema de gestión, y que tienen una influencia importante en la operatividad y eficacia del sistema de gestión. (Se considerará también no conformidad que el auditado no haya realizado la auditoría interna en la empresa o la revisión por la dirección o que éstas no hayan sido eficaces). Se considerará no conformidad que no se cumplan los requisitos legales. Las no conformidades deben ser solucionadas, tomando las acciones necesarias en un periodo de tiempo determinado. Las no conformidades pueden dar lugar a nuevas inspecciones totales o parciales.

Observación: Incumplimiento de un requisito especificado. (Siempre y cuando no se le pueda aplicar la definición de no conformidad). Desviación respecto a lo establecido en las especificaciones técnicas específicas o en la documentación relativa al sistema de gestión, y que no presentan un riesgo importante en el sistema de gestión si se toman las acciones adecuadas en un periodo de tiempo determinado, y no afectan a los resultados de la actividad ni ponen en cuestión la consistencia del sistema de gestión.

Comentario: Se trata de una desviación que no presenta un riesgo particular en relación con el sistema de gestión, pero que, a juicio del inspector, de no resolverse puede dar lugar a una desviación en el futuro, y debe ser tenida en cuenta antes de la siguiente inspección

Logotipo: Símbolo utilizado por una entidad como forma de identificación, normalmente con diseño propio.

Marca: "Marca registrada" o símbolo protegido por algún otro medio que se utiliza de acuerdo con las reglas de una entidad de acreditación o una entidad de certificación, para indicar que se ha demostrado que existe una confianza adecuada en los sistemas gestionados por una entidad o que cierto personal o producto cumple los requisitos de una norma establecida.

Responsable de Certificación: Persona de CERTIBERIA encargada de estudiar el proceso de certificación [...] y de tomar la decisión correspondiente respecto a la concesión, retirada, suspensión, etc.. de la Certificación del sistema de gestión de la entidad solicitante. [...].

Comité de Partes: Órgano de apoyo a CERTIBERIA, de carácter técnico y constituido por especialistas en la materia objeto del ámbito de la actuación de certificación, de manera que se asegure la competencia e imparcialidad, y cuya composición es tal que permite la participación de todos los intereses implicados en el proceso de certificación.

5.- REQUISITOS

En el impreso Información General de certificación (según IG09001) se detalla el flujograma del proceso de certificación, en el que se indican las actividades, responsabilidades e impresos de cada una de las etapas del proceso de certificación.

Los requisitos para la certificación del sistema de gestión de la calidad, serán aquellos seleccionados en las especificaciones técnicas correspondientes.

Las especificaciones técnicas se refieren a:

- Normas ISO 9001;
- Aquellas otras normas mencionadas en las norma ISO 9001.

El impreso IG09001 muestra información sobre los requisitos aplicables de acuerdo con las especificaciones técnicas.

6.- CONDICIONES PARA LA EMISIÓN DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE LA CALIDAD ISO 9001

6.1.- RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD

Cualquier organización puede solicitar a CERTIBERIA la certificación y consecuente concesión del Certificado.

CERTIBERIA facilitará, a todas las organizaciones que lo requieran, la documentación necesaria para efectuar la solicitud, que se realizará sobre impreso establecido al efecto (IG05003 *"Justificante de solicitud Certificación ISO 9001"*).

CERTIBERIA se reserva el derecho a no admitir a trámite una solicitud de concesión de Certificado, cuando esté en contra de sus fines u objetos, pudiera afectar negativamente a la imagen de CERTIBERIA, o considere que no dispone de la competencia técnica o capacidad necesaria para tramitar la solicitud referida.

CERTIBERIA analizará la solicitud y la información remitida por la organización y solicitará la complementaria que precise con el fin de llevar a cabo la auditoría inicial, habiendo resuelto previamente cualquier diferencia de entendimiento conocida, entre CERTIBERIA y la entidad solicitante y asegurándose de disponer de la competencia y la capacidad para llevar a cabo la actividad de certificación.

6.2.- DETERMINACIÓN DE LOS TIEMPOS

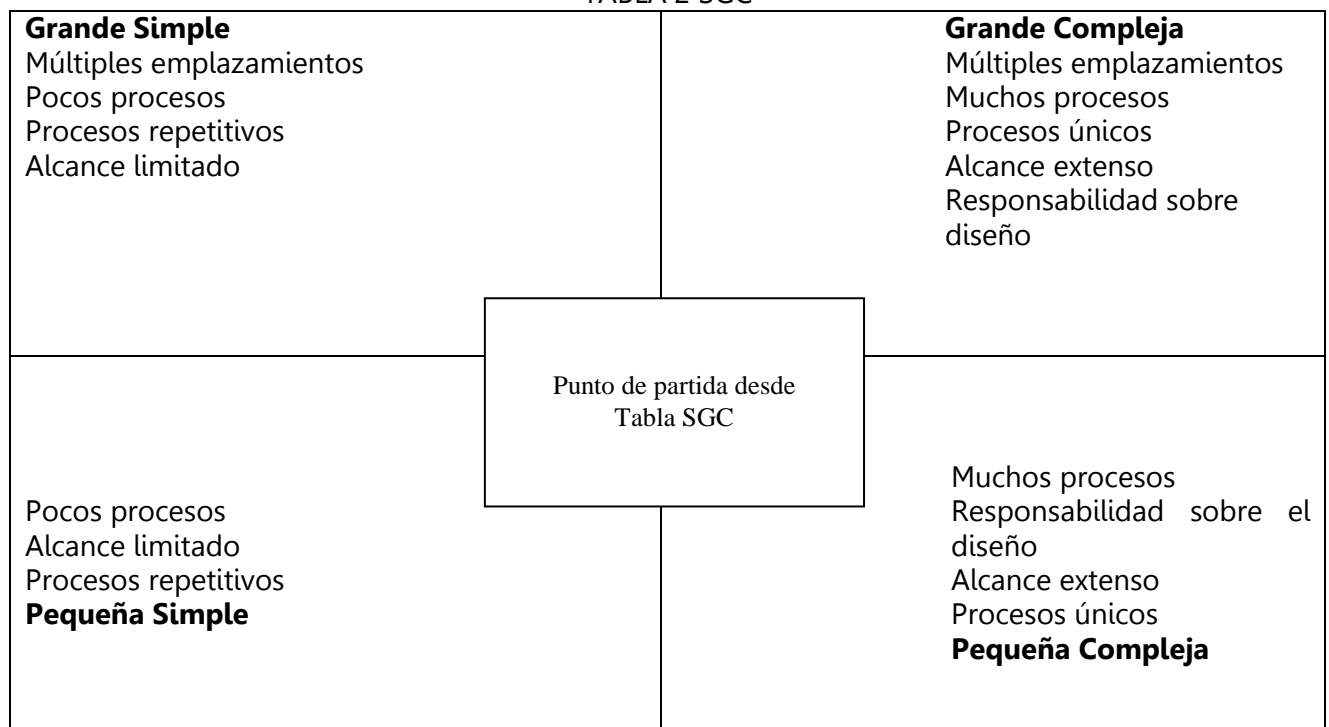
Una vez obtenida y analizada la solicitud y toda la información requerida por parte de CERTIBERIA, se procederá a determinar los tiempos necesarios para abordar la auditoría, de acuerdo a los requisitos establecidos en el presente punto. Será el RCAL quien realice este cálculo, quedando registro de ello en el impreso IG09008, que posteriormente será revisado y aprobado por RC.

La metodología usada como base de cálculo para el tiempo de auditoría, en una auditoría inicial (fase 1 + fase2) supone la interpretación de las tablas:

TABLA 1 SGC

Número efectivo de empleados	Duración auditoría Fase 1 + Fase 2 (Auditor – día)	Número efectivo de empleados	Duración auditoría Fase 1 + Fase 2 (Auditor – día)
1-5	1.5	626-875	12
6-10	2	876-1175	13
11-15	2.5	1176-1550	14
16-25	3	1551-2025	15
26-45	4	2026-2675	16
46-65	5	2676-3450	17
66-85	6	3451-4350	18
86-125	7	4351-5450	19
126-175	8	5451-6800	20
176-275	9	6801-8500	21
276-425	10	8501-10700	22
426-625	11	> 10700	Seguir la progresión

TABLA 2 SGC



La práctica habitual es que el tiempo utilizado para la Fase 2 exceda del tiempo usado para la Fase 1.

CERTIBERIA además determinará el tiempo de auditoría teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- a) los requisitos de la norma ISO 9001;
- b) la complejidad del cliente y de su sistema de gestión;
- c) el contexto tecnológico y reglamentario;
- d) cualquier contratación externa de cualquier actividad incluida en el alcance del sistema de gestión;
- e) los resultados de las auditorías previas;
- f) el tamaño y el número de sitios, su situación geográfica, y consideraciones multisitio;
- g) los riesgos asociados a los productos, a los procesos o a las actividades de la organización;
- h) si las auditorías son combinadas, conjuntas o integradas.

No se tendrá en cuenta el tiempo empleado por cualquier miembro del equipo que no esté asignado como auditor (experto técnico, traductores,...).

En el caso de muestreo multisitio (cliente que desarrolla la misma actividad en varias ubicaciones geográficas), CERTIBERIA adaptará y justificará su programa, para asegurar una auditoría apropiada del sistema de gestión.

En todas las situaciones, CERTIBERIA registra en el impreso IG09008 el tiempo de partida para la determinación del tiempo de auditoría incluyendo las justificaciones para la determinación de la duración de la auditoría. El tiempo de auditoría obtenido y su justificación será proporcionado al cliente como parte del contrato.

La reducción del tiempo de auditoría no comprometerá la eficacia de la misma y en cualquier caso, no excederá el 30% del tiempo establecido en la Tabla 1 SGC.

La duración de las auditorías se refiere al tiempo de auditoría asignado para cada emplazamiento en particular.

- **AUDITORÍA INICIAL:** El tiempo de auditoría dedicado al conjunto de las actividades, fuera del emplazamiento no reducirá la duración "in situ" a menos del 80% del tiempo calculado.
- **SEGUIMIENTO:** Durante el ciclo inicial de certificación de tres años, el tiempo de la auditoría de seguimiento será proporcional al tiempo dedicado en la auditoría inicial (fase 1 + fase 2), siendo la cantidad de tiempo anual empleado en seguimientos aproximadamente 1/3 del tiempo empleado en la auditoría inicial. Podrá ajustarse el tiempo en base a la madurez del sistema, los cambios de la organización, etc. Dichos ajustes serán registrados.
- **RECERTIFICACIÓN:** El tiempo de auditoría se calculará en base a la información actualizada del cliente, que normalmente será aproximadamente 2/3 del tiempo que se hubiera requerido para una auditoría inicial de certificación (fase 1 + fase 2) de la misma organización
- **SEGUNDOS Y SIGUIENTES CICLOS DE CERTIFICACIÓN INDIVIDUALIZADOS:** CERTIBERIA realizará el cálculo de los tiempos como en las auditoría de seguimiento y recertificación del primer ciclo.

Los factores que pueden incrementar el tiempo de auditoría:

- Logística complicada que implique más de un edificio o localización donde se lleva a cabo el trabajo.
- Personal que hable en más de un idioma (que exija intérpretes) o que impida que los auditores trabajen independientemente.
- Un emplazamiento muy extenso para el número de empleados (ej. Un bosque).
- Extensas legislaciones (alimentos, aeroespacial, etc.).
- Sistemas que cubren procesos altamente complejos o un número relativamente alto de actividades únicas.
- Actividades que requieren visitar emplazamientos temporales para confirmar las actividades de los emplazamientos fijos cuyo sistema de gestión se somete a certificación.
- Funciones o procesos subcontratados.
- Actividades consideradas como riesgo alto :
 - o Cuando un fallo del producto o servicio causa una catástrofe económica o se pone en riesgo la vida. Los riesgos incluyen pero no se limitan a : Alimentación, farmacéutico, aeronaves, construcción naval, elementos y estructuras sometidos a cargas, actividades de construcción compleja, equipos eléctricos y de gas, servicios médicos y de salud, pesca, combustible nuclear, productos químicos y productos químicos y fibras.

Los factores que pueden reducir el tiempo de auditoría:

- Cuando la organización no es responsable del diseño y/o de otros elementos de la norma no cubiertos por el alcance.
- Un emplazamiento muy pequeño para el número de empleados (ej. Complejo de oficinas).
- Madurez del sistema de gestión.
- Conocimiento anterior del sistema del cliente (ej. Un sistema de gestión ya certificado para otra norma por el mismo certificador).
- La preparación del cliente para la certificación (p.e. que ya haya sido certificado por otro esquema de tercera parte).
- Alto nivel de automatización.
- Cuando la plantilla incluye un número de personas que trabajan "fuera del emplazamiento", p.e. comerciales, conductores, personal de servicio, etc. y es posible auditar la conformidad de sus actividades con el sistema, sin género de dudas, mediante revisiones de los registros.
- Actividades consideradas de bajo riesgo:
 - o Cuando un fallo del producto o servicio es improbable que cause una lesión o enfermedad. Los ejemplos incluyen pero no se limitan a: Sector textil y de confección, fabricación de pasta, papel y productos de papel, edición, servicios de oficina, educación, comercio al por menor, hoteles y restaurantes.
- Actividades de baja competitividad:
 - o Procesos que incluyen actividades similares y repetitivas (e.g. solo servicios).
 - o Cuando todos los turnos llevan a cabo actividades idénticas, de baja complejidad y existan evidencias del desempeño equivalente en todos los turnos.
 - o Cuando una significativa proporción de trabajadores realizan funciones simples y similares. Procesos repetitivos dentro del alcance (donde los trabajadores realizan actividades repetitivas)

Cuando la organización suministrada sus productos o servicios en o desde emplazamientos temporales (emplazamientos que gestionen proyectos o emplazamientos pequeños de servicios o instalaciones), las auditorías de dichos emplazamientos serán incorporados en los programas de

auditoría. La necesidad de visitar estos emplazamientos y el grado de muestreo aplicable se basará en la evaluación de los riesgos de aparición de fallo del Sistema de Gestión de la Calidad para controlar los productos o el resultado de los servicios. Las muestras seleccionadas serán representativas del rango de las necesidades de competencias de la organización y variaciones del servicio, tomando en consideración los tamaños y tipos de actividades y las diversas fases de los proyectos en marcha.

6.3.- CONTRATO

Con la información recibida (ubicación donde la entidad solicitante realiza sus operaciones, tiempo estimado requerido para la realización de la auditoría y cualquier otro asunto que tenga influencia sobre la actividad de certificación (idioma, condiciones de seguridad, amenazas de la imparcialidad, etc.)), CERTIBERIA establecerá las condiciones contractuales económicas y técnicas particulares que sean de aplicación, de acuerdo a la sistemática establecida en el PG -05: "Gestión de solicitudes".

El proceso de certificación se iniciará con la aceptación, por parte de la organización, de dichas condiciones, que podrán ser modificadas a lo largo del proceso de certificación, mantenimiento o renovación, previo acuerdo de las partes.

CERTIBERIA podrá decidir la anulación de la solicitud si por razones ajenas a su voluntad, no se lleva a cabo la auditoría inicial antes de que transcurra un año desde su recepción o por otras razones, documentando estos motivos e informando claramente al solicitante.

6.4.- DESIGNACIÓN DE AUDITORES

Una vez iniciado el proceso de certificación, determinados los objetivos, el alcance y los criterios de auditoría, se realizará la designación del equipo auditor. El RC informará al RCAL la necesidad de designar el/los auditor/es para un trabajo específico.

El RCAL comprobará, con los auditores disponibles, la cualificación de los mismos para la realización del trabajo solicitado, la firma del impreso IG07006, así como su disponibilidad, e informará (mediante correo electrónico) al Responsable de Certificación de la persona designada para ese trabajo concreto, indicando en el correo electrónico la/s persona/s designada/s, su función, el expediente, el trabajo a realizar y la/s norma/s o documentos correspondientes.

El RCAL tendrá en cuenta para designar la composición y el tamaño del equipo auditor:

- a) los objetivos, alcance y criterios y tiempo estimado de la auditoría;
- b) si se trata de una auditoría combinada, integrada o conjunta;
- c) la competencia global del equipo auditor para lograr los objetivos de la auditoría;
- d) los requisitos de certificación (incluidos los registros legales, reglamentarios y contractuales aplicables);
- e) el idioma y la cultura;

En caso de existir solamente un auditor, este debe tener las competencias para realizar las tareas de un líder de equipo auditor aplicable a la auditoría en cuestión, y en el caso de que no existiese ningún auditor cualificado para dicho proceso, se procedería a cualificar a los auditores, o a subcontratar el servicio, siendo el RCAL el encargado de elaborar y realizar un programa para la formación de los mismos.

6.5.- PROGRAMA DE AUDITORÍA

Una vez realizada la designación del equipo auditor, el RCAL desarrollará en base a la información obtenida, un programa de auditoría de un ciclo completo de certificación (auditoría inicial en dos etapas, primera auditoría de seguimiento, segunda auditoría de seguimiento y auditoría de renovación). Registro IG09007.

Además de la información obtenida en la solicitud y la intercambiada con el solicitante, CERTIBERIA tendrá en cuenta las siguientes cuestiones adicionales para desarrollar o actualizar un programa:

- las quejas recibidas por el organismo de certificación sobre el cliente;
- la auditoría combinada, integrada o conjunta;
- los cambios en los requisitos de certificación;
- los cambios en los requisitos legales;
- los cambios en los requisitos de acreditación;
- los datos del desempeño de la organización (por ejemplo, niveles de defectos, datos de indicadores claves de desempeño);
- las preocupaciones de las partes implicadas pertinentes;

Las auditorías de seguimiento se realizarán al menos una vez al año, excepto los años de renovación de la certificación. La primera auditoría de seguimiento se realizará antes de cumplidos 12 meses desde la toma de decisión de la certificación inicial.

CERTIBERIA conservará toda la documentación relativa a las auditorías realizadas, incluso la obtenida como evidencia de certificaciones otorgadas por otro organismo de certificación. Así mismo, registrará la justificación de cualquier ajuste en el programa de auditoría existente y realizará un seguimiento a la implantación realizada de las acciones correctivas correspondientes a las no conformidades previas.

6.6.- PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍAS

Con la información recogida hasta este punto de todo el proceso de cada expediente y una vez consultado con el cliente, [...], el RCAL elaborará un plan de auditoría que registrará en el impreso IG09006 [...] y que enviará al equipo auditor designado. Será el jefe del equipo auditor, quien posteriormente comunicará al cliente el plan de auditoría acordado.

6.7.- AUDITORÍA INICIAL

La auditoría inicial tiene como finalidad determinar si el sistema de gestión implantado por la organización cumple con los requisitos establecidos en el documento normativo correspondiente.

Con carácter general, esta auditoría se llevará a cabo en dos fases:

- En la fase 1, el equipo auditor debe confirmar el alcance (actividades, ubicaciones, etc.) de la certificación solicitada y asegurarse de que el nivel de implantación del sistema de gestión garantiza que la organización está preparada para la auditoría de la fase 2. Para ello:
 - auditará la documentación del sistema de gestión;

- evaluará las condiciones específicas del sitio del cliente y se intercambiará información con el personal del cliente con el fin de determinar el estado de preparación para la fase 2;
- revisará el estado del cliente y el grado de comprensión de los requisitos de la norma, en particular lo que concierne a la identificación del desempeño clave o de aspectos, procesos, objetivos y funcionamiento significativos del sistema de gestión;
- recopilará la información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión (ubicación del cliente, procesos y equipos empleados, niveles de controles establecidos (particularmente en caso de clientes multisitio) y los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
- proporcionará un enfoque para la planificación de la fase 2 mediante la comprensión suficiente del sistema de gestión del cliente y de las operaciones del sitio en el contexto de la norma del sistema de gestión u otros documentos normativos;
- acordará con la organización los detalles de la fase 2, entre ellos, se confirmará, en la medida de lo posible, la fecha, duración, equipo auditor y alcance.
- evaluará si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan, y
- si el nivel de implementación del sistema de gestión confirma que la organización del cliente está preparada para la fase 2.

Las conclusiones del cumplimiento de la fase 1 y el estado de preparación de la fase 2, incluida la identificación de cualquier área de interés que se pudiera clasificar como no conformidad durante la fase 2, serán registrados en el impreso II02003 y comunicadas al cliente.

Los resultados de la fase 1 podrán conducir al aplazamiento o cancelación de la fase 2. Si hubiera cambios significativos que pudieran impactar en el sistema de gestión, CERTIBERIA considerará la necesidad de repetir la fase 1.

- En la fase 2, el equipo auditor comprobará si el sistema de gestión, descrito en la documentación y evidenciado en los registros, está efectivamente implantado y cumple con los requisitos establecidos en el documento normativo correspondiente.

En los sitios del cliente se evaluará:

- La información y evidencia de la conformidad con todos los requisitos de la norma ISO 9001;
- La realización de seguimiento, medición, informe y revisión de los objetivos y metas de desempeño (coherentes con la ISO 9001);
- La capacidad del sistema de gestión del cliente y su desempeño en relación con el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicable;
- El control operacional de los procesos del cliente;
- Las auditorías internas y la revisión por la dirección y
- La responsabilidad de la dirección en relación con las políticas del cliente.

Los resultados de la auditoría inicial se comunicarán al cliente y se reflejarán en informes de carácter confidencial en los que se indicarán, en su caso, las no conformidades detectadas y las oportunidades de mejora sin recomendar soluciones específicas. Los informes de auditoría son propiedad de CERTIBERIA; una copia de los mismos quedará en poder de la organización.

Si existen desviaciones, la organización deberá presentar un plan de acciones correctivas necesarias para corregirlas, indicando los plazos previstos para su puesta en práctica y aportando el número máximo de pruebas que evidencien que dichas acciones se han llevado, o se llevarán a cabo, y en qué plazo. En el caso de existir no conformidades importantes, será necesario que la organización auditada presente evidencias suficientes de que las acciones correctivas adecuadas están implantadas.

Si CERTIBERIA no pudiera verificar la implementación de las acciones correctivas de cualquier no conformidad mayor dentro de 6 meses posteriores al último día de la fase 2, realizará otra auditoría de fase 2 antes de recomendar la certificación.

Con carácter general, no deberán transcurrir más de 3 meses entre la realización de las fases 1 y 2; para la certificación de un sistema de gestión en concreto, pero puede fijarse excepcionalmente otro periodo diferente a los 3 meses indicados.

6.8.- EVALUACIÓN Y ACUERDOS

CERTIBERIA evaluará la información recopilada en la auditoría inicial y, si existen desviaciones, el plan de acciones correctivas propuesto por la organización, pudiendo solicitar aclaraciones, más información o alternativas a las acciones propuestas.

En relación con la certificación y la concesión del correspondiente Certificado que lo atestigua, y en función de toda la información evaluada, CERTIBERIA adoptará uno de los siguientes acuerdos:

- Conceder el Certificado.
- No conceder el Certificado.
- [...]
- No conceder el Certificado hasta la realización de una auditoría extraordinaria con resultados satisfactorios.

El equipo auditor proporcionará para la toma de decisión de los certificados:

- el informe de auditoría;
- los comentarios sobre las no conformidades y, cuando sea aplicable, las correcciones y las acciones correctivas llevadas a cabo por el cliente;
- la confirmación de la información proporcionada al organismo de certificación y utilizada para la revisión de la solicitud;
- la confirmación de que se han logrado los objetivos de la auditoría; y
- la recomendación de otorgar o no la certificación, junto con cualquier condición u observación.

Estas auditorías extraordinarias, a realizar en plazo determinado por CERTIBERIA en cada caso, tienen como finalidad verificar la resolución de las desviaciones detectadas durante la auditoría inicial. La no realización de la auditoría extraordinaria en los plazos indicados por CERTIBERIA dará lugar a la no concesión, o a una de las sanciones previstas en el Capítulo 10. Tras la realización de la auditoría extraordinaria y, si procede, el análisis de las acciones correctivas propuestas por la organización, CERTIBERIA adoptará un nuevo acuerdo.

CERTIBERIA comunicará a la organización los acuerdos adoptados y los motivos que los originan. Ante dichos acuerdos cabe la interposición de recurso según se establece en el Capítulo 11.

La transferencia de certificados de otra entidad a CERTIBERIA será posible siempre y cuando CERTIBERIA disponga de toda la información necesaria del proceso llevada por la otra entidad y una vez evaluada entienda que se cumplen todas las especificaciones técnicas y requisitos, que el resto de clientes que certifican con CERTIBERIA.

6.9.- CONCESIÓN DEL CERTIFICADO

Tras su concesión, CERTIBERIA emitirá un Certificado válido por tres años (renovable trianualmente mediante auditorías de renovación) a la organización certificada, en el que se detallará, entre otros, el documento normativo aplicable, el alcance, actividades y ubicaciones, del sistema de gestión certificado.

Con la concesión del Certificado, CERTIBERIA otorgará a la organización certificada licencia para usar la Marca correspondiente. En ningún caso, esta licencia puede ser empleada por, ni transferida a, otro centro de actividad, organización, o alcance distinto a los que se refiera el Certificado.

Durante el mantenimiento o renovación de la certificación, la organización puede solicitar a CERTIBERIA la modificación del alcance, actividades y ubicaciones, certificados. CERTIBERIA evaluará dicha solicitudes y establecerá, en cada caso, su viabilidad y la evaluación o auditoría necesaria para proceder a dicha modificación.

En caso de producirse cambios o modificaciones en un certificado ya emitido se procederá a realizar una revisión del certificado, indicando en dicho certificado que anula y sustituye al anteriormente emitido y guardando este en la carpeta de obsoletos.

La certificación de CERTIBERIA no exime en ningún caso de las garantías y responsabilidades que correspondan a la organización conforme a la legislación vigente, sea cual sea el sistema de gestión certificado. CERTIBERIA no se hará responsable, en ningún caso, de cualesquiera incumplimientos de la legislación vigente de la mencionada organización o de los derivados de sus actividades.

7.- MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN

Además de la auditoría in situ del cumplimiento de los requisitos específicos del sistema de gestión, CERTIBERIA podrá realizar si lo cree conveniente, actividades de vigilancia como:

- Solicitar información al cliente certificado sobre los aspectos relativos a la certificación;
- Revisar las declaraciones del cliente con respecto a sus operaciones;
- Solicitar el certificado al cliente para que proporcione información documentada y
- Otros medios de seguimiento del desempeño del cliente certificado.

7.1.- AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO

Salvo que se especifique otra frecuencia en el Procedimiento Específico de aplicación, durante el período de validez del Certificado, CERTIBERIA efectuará auditorías anuales de seguimiento al

sistema de gestión de la organización con el fin de comprobar si este se mantiene eficazmente implantado en el alcance certificado y, por tanto, se mantienen las condiciones que dieron lugar a la concesión de dicho Certificado.

Cuando el alcance sea la instalación o el mantenimiento de diferentes productos, se realizarán el número de inspecciones necesarias de forma que en cada ciclo de auditorías se haya inspeccionado las instalaciones y mantenimientos de todos los productos cubiertos por el alcance.

Las auditorías de seguimiento o de mantenimiento de la certificación se llevarán a cabo con una periodicidad anual respecto a la auditoría anterior, con una tolerancia de ± 1 mes.

Previamente a cada auditoría, CERTIBERIA enviará a la organización el plan correspondiente, en el que se indicará, las fechas de realización, el equipo auditor designado, el lugar o lugares donde se llevará a cabo, el alcance y otros datos relevantes conforme a lo indicado en el documento normativo que le sea de aplicación. La organización podrá solicitar a CERTIBERIA información sobre los auditores designados.

Son auditorías realizadas in situ y no necesariamente auditorías del sistema completo, son auditorías para que CERTIBERIA pueda confiar en la continuidad del sistema de gestión certificado.

Cada seguimiento debe incluir:

- las auditorías internas y la revisión por la dirección;
- una revisión de las acciones tomadas sobre las no conformidades identificadas durante la auditoría previa;
- el tratamiento de las quejas;
- la eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos del cliente certificado y los resultados previstos del sistema de gestión;
- el progreso de las actividades planificadas dirigidas a la mejora continua;
- la continuidad en el control operacional;
- la revisión de cualquier cambio; y
- la utilización de marcas y/o cualquier otra referencia a la certificación.

Los resultados de las auditorías de seguimiento se reflejarán en informes de carácter confidencial en los que se indicarán, en su caso, las desviaciones detectadas. Los informes de auditoría son propiedad de CERTIBERIA; un ejemplar de los mismos quedará en poder de la organización certificada.

Si existen desviaciones importantes, la organización deberá presentar un plan de acciones correctivas necesarias para corregirlas, indicando los plazos previstos para su puesta en práctica y aportando las pruebas necesarias que evidencien que dichas acciones se han llevado o se están llevando a cabo.

7.2.- RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO

Tras las dos auditorías de seguimiento se realizará la auditoría de renovación con el fin de confirmar la conformidad y eficacia del sistema de gestión en su conjunto, así como su pertinencia y aplicabilidad continua para el alcance de la certificación.

Las auditorías de renovación se planificarán y se llevarán a cabo en el tiempo apropiado para permitir la renovación antes de la fecha de caducidad del certificado.

CERTIBERIA evaluará la información recopilada en las auditorías de seguimiento previas y el plan de acciones propuesto por la organización, pudiendo solicitar aclaraciones, más información o alternativas a las acciones propuestas. Puede ser necesario que las actividades de la auditoría de renovación incluyan una fase 1, en situaciones en las que se hayan producido cambios significativos en el sistema de gestión, la organización o el contexto en el que opera el sistema de gestión.

La auditoría de renovación incluirá una auditoría in situ que trate lo siguiente:

- la eficacia del sistema de gestión en su totalidad, a la vista de los cambios internos y externos, y su pertenencia y aplicabilidad continua para el alcance de la certificación,
- el compromiso demostrado para mantener la eficacia y la mejora del sistema de gestión con el fin de reforzar el desempeño global;
- la eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos del cliente certificado y los resultados previstos del sistema de gestión.

Los resultados de las auditorías de renovación se reflejarán en informes de carácter confidencial en los que se indicarán, en su caso, las desviaciones detectadas. Los clientes dispondrán de un plazo de tres semanas para el envío de un plan de acciones correctoras adecuado para el cierre de las desviaciones detectadas. Estas acciones deberán estar implantadas y verificadas antes de la expiración del certificado.

En función de toda la información evaluada adoptará uno de los siguientes acuerdos:

- Renovar el Certificado, con o sin reducción del alcance.
- No renovar el Certificado.
- Renovar el Certificado y, tras ello, llevar a cabo una auditoría extraordinaria.
- No renovar el Certificado hasta la realización de una auditoría extraordinaria con resultados satisfactorios.
- Aplicar una de las sanciones previstas en el Capítulo 8.

Estas auditorías extraordinarias, a realizar en el plazo determinado por CERTIBERIA en cada caso, tienen como finalidad verificar la resolución de las desviaciones detectadas durante la auditoría de renovación. La no realización de la auditoría extraordinaria en los plazos indicados por CERTIBERIA dará lugar a la no renovación o a la aplicación de una de las sanciones previstas en el Capítulo 8. Tras la realización de la auditoría extraordinaria y, si procede, el análisis de las acciones correctivas propuestas por la organización, CERTIBERIA adoptará un nuevo acuerdo de entre los indicados en este epígrafe.

CERTIBERIA comunicará a la organización los acuerdos adoptados y los motivos que los originan. Ante dichos acuerdos cabe la interposición de recurso según se establece en el Capítulo 9.

La fecha de expiración de la nueva certificación se basará en la fecha de expiración de la certificación existente. La fecha de emisión del nuevo certificado será la fecha de la decisión de la renovación o una posterior.

Si CERTIBERIA no completa la auditoría de renovación o no puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas para cualquier desviación detectada antes de la fecha de expiración de la certificación, entonces no se procederá a la renovación de la certificación y no se extenderá la validez de la certificación. Informando al cliente de la situación y de las consecuencias que conlleva.

Tras la expiración de la certificación, CERTIBERIA podrá restaurar la certificación dentro de un plazo de los 6 meses siguientes, siempre y cuando se hayan completado las actividades de renovación de la certificación pendientes; de otro modo, se realizará como mínimo una fase 2. La fecha de vigencia del certificado será la fecha de la decisión de la nueva certificación o una posterior y la fecha de expiración se basará en el ciclo de certificación anterior.

7.3.- AUDITORÍAS ESPECIALES

CERTIBERIA podrá llevar a cabo una auditoría especial/extraordinaria (con o sin anuncio al cliente) en respuesta a una solicitud de ampliación del alcance de una certificación ya otorgada (esta puede realizarse conjuntamente con una auditoría de seguimiento), con el fin de investigar quejas, en respuesta a cambios o como seguimiento de clientes con la certificación suspendida. En estos casos:

- CERTIBERIA describirá y pondrá en conocimiento de los clientes certificados, con antelación las condiciones en las que se van a llevar a cabo estas auditorías;
- CERTIBERIA designará cuidadosamente al equipo auditor, debido a la imposibilidad, por parte de la organización auditada, de formular una objeción sobre los miembros del equipo auditor.

8.- SUSPENDER, RETIRAR O REDUCIR EL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

8.1 El incumplimiento por parte de la organización certificada del presente Procedimiento, del Procedimiento Específico correspondiente, o de sus condiciones contractuales específicas, puede ser objeto de sanción, para lo cual se tendrá en cuenta la gravedad del incumplimiento y la reiteración en el mismo.

8.2 Se establecen las siguientes medidas:

- Apercibimiento, con o sin aumento de la frecuencia de las auditorías de seguimiento.
- Suspensión temporal del Certificado, con o sin realización de una auditoría extraordinaria para evaluar si el motivo que originó la sanción ha sido eficazmente resuelto. En particular, se establecerá esta sanción cuando: el sistema de gestión certificado de la organización certificada ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación, incluidos los requisitos relativos a la eficacia del sistema de gestión; el cliente certificado no permite la realización de las auditorías de seguimiento de la certificación de acuerdo con la periodicidad requerida. CERTIBERIA restaurará la certificación suspendida si la cuestión que dio origen a la suspensión ya se resolvió. Cuando no se resuelvan los problemas que dieron lugar a la suspensión en el plazo establecido por CERTIBERIA, se retirará o reducirá el alcance de la certificación. Una suspensión no durará más de seis meses.

- Retirada o reducción del alcance del Certificado. En general, se establecerá esta sanción cuando no se resuelvan los problemas que dieron lugar a la suspensión en el plazo establecido por CERTIBERIA.
- Suspensión del certificado cuando:
 - El sistema de gestión certificado del cliente ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación, incluidos los requisitos relativos a la eficacia del sistema de gestión;
 - El cliente certificado no permite la realización de las auditorías de seguimiento o de renovación con la periodicidad requerida o;
 - El cliente certificado haya pedido voluntariamente una suspensión.

8.3 CERTIBERIA, con carácter previo a la adopción del acuerdo, notificará la propuesta de sanción a la organización certificada, otorgándole un plazo de quince días para que pueda realizar las alegaciones que estime oportuno al efecto.

8.4 CERTIBERIA comunicará a la organización los acuerdos adoptados y los motivos que los originan. Ante dichos acuerdos cabe interposición de recurso según se establece en el Capítulo 11.

8.5 CERTIBERIA tendrá accesible al público información relativa a las certificaciones suspendidas o retiradas y, de estas últimas, por un plazo de un año desde la fecha de la retirada.

8.6 En caso de retirada, CERTIBERIA lo indicará en la información pública y suprimirá de cualquier otro documento publicitario que considere oportuno, toda referencia a la empresa certificada, así mismo procederá a anular el Certificado correspondiente.

9.- RENUNCIA AL CERTIFICADO Y RESCISIÓN DE CONTRATO

La organización certificada puede renunciar en cualquier momento al Certificado, en cuyo caso lo comunicará por escrito a CERTIBERIA por un medio que garantice su recepción, con una antelación mínima de 3 meses antes de que la renuncia tenga efecto. La renuncia no exime de las obligaciones económicas contraídas previamente.

10.- APELACIONES O RECURSOS

El solicitante/fabricante del producto podrá enviar, siempre por escrito a la atención de CERTIBERIA, las reclamaciones, recursos o litigios que consideren, siempre y cuando estos estén relacionados con el proceso de certificación de su sistema de gestión y cuando éste este siendo desarrollado por CERTIBERIA. CERTIBERIA enviará confirmación de la recepción del recurso/reclamación o litigio.

Tras la resolución correspondiente, CERTIBERIA informará por escrito de los resultados y/o conclusiones, incluidos los motivos de la decisión tomada.

En caso de recibirse un recurso, reclamación o litigio, CERTIBERIA, enviará por escrito, a la entidad (solicitante/fabricante), el apartado 10 del presente procedimiento, con el fin de que conozcan el procedimiento de apelación a seguir.

CERTIBERIA garantiza mediante su Comité de Partes que el personal involucrado con el proceso para el tratamiento de las apelaciones, es diferente al que realizó las auditorías o tomó la decisión

de la certificación. La presentación, la investigación y la decisión relativa a las apelaciones no dará lugar a acciones discriminatorias contra quien apela.

El personal investigador de las reclamaciones, recursos y litigios tendrá firmado el impreso de confidencialidad e imparcialidad de CERTIBERIA, de manera que se garantiza que no mantiene ninguna relación que pueda comprometer a la imparcialidad de la investigación.

En caso de que las reclamaciones, recursos y litigios sean causa de No conformidad, CERTIBERIA seguirá la sistemática establecida en el PG-03 "No conformidades, acciones correctivas, reparadoras y preventivas"

Reclamaciones:

Disconformidad que puede presentar el cliente cuando el servicio prestado por CERTIBERIA no satisface, desde su punto de vista, el cumplimiento de las especificaciones aplicables.

También se considera como queja cualquier escrito remitido por la Administración competente que se refiera a actuaciones no efectuadas adecuadamente o aquellas que conlleven una modificación de procedimientos de actuación existentes o de actas ya emitidas, o cualquiera que haya dado lugar al inicio de un expediente informativo o sancionador

Cualquier reclamación relativa al certificado de conformidad para sistemas de gestión emitido por CERTIBERIA, serán recogidas por CERTIBERIA, según la sistemática descrita en el PG-03 "No conformidades. Acciones correctoras, reparadoras y preventivas".

En la medida de lo posible, CERTIBERIA notificará formalmente al reclamante la finalización del proceso para el tratamiento de la queja.

- RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO POR CERTIBERIA

Cualquier organización certificada por CERTIBERIA o en proceso de certificación, podrá presentar una reclamación sobre el servicio recibido, debiendo ser dirigida por escrito a CERTIBERIA.

A la recepción de la misma, CERTIBERIA evaluará y comunicará al cliente si el motivo de la reclamación es procedente, en cuyo caso adoptará las medidas necesarias para evitar en la medida de lo posible su repetición y, según proceda, las medidas reparadoras a adoptar.

En el caso de que la organización discrepe de la evaluación efectuada por CERTIBERIA, podrá recurrir ante los organismos competentes que la legislación vigente identifique en cada caso.

- RECLAMACIONES A CERTIBERIA SOBRE LAS EMPRESAS CERTIFICADAS

Las reclamaciones acerca de los productos, servicios o actividades incluidos en el alcance de un sistema de gestión certificado por CERTIBERIA deben ser comunicadas previamente a la organización certificada, la cual debe tratarla conforme a su procedimiento de tratamiento de reclamaciones y, en general, a su sistema de gestión certificado.

En el caso de que el reclamante no esté satisfecho con el tratamiento dado a su reclamación, podrá dirigirse a CERTIBERIA para informarle, por escrito, de esta circunstancia.

A la recepción de la reclamación, CERTIBERIA evaluará si le corresponde su valoración, para lo que es necesario que:

- el motivo de la reclamación, realmente, esté amparado por el sistema de gestión que ha certificado, y

- haya sido puesta en conocimiento y tratada por la organización certificada.

CERTIBERIA acusará recibo informando sobre la procedencia o no de valorar la reclamación.

En caso positivo, CERTIBERIA solicitará a la organización certificada información sobre el tratamiento dado a la reclamación, las causas que pudieron producirla y las acciones correctivas correspondientes.

A la vista de la información aportada por la organización certificada (identificación completa de la queja recibida, investigación e identificación de las causas que han dado lugar a la queja, decisión sobre, a juicio de la organización, la procedencia o no de la queja y comunicación al reclamante, investigación e identificación, en su caso, de las no conformidades contra el sistema de gestión que han dado lugar a la queja, las acciones de remedio tomadas hacia el reclamante y las acciones correctivas tomadas, en su caso, para evitar la recurrencia y su eficacia), CERTIBERIA investigará si el comportamiento de ésta, tanto en el tratamiento de la queja como en las actividades que dieron lugar a la queja, ha sido, o no, conforme con el sistema de gestión certificado y, en su caso, si las acciones correctivas propuestas son adecuadas.

CERTIBERIA se reserva el derecho de realizar una auditoría extraordinaria como resultado de una reclamación recibida, para lo que puede solicitar al reclamante una fianza que cubra los gastos previstos.

Los costes de la auditoría extraordinaria se cargarán a la organización certificada o a la parte reclamante en función del resultado.

Como resultado de las investigaciones realizadas, CERTIBERIA decidirá si procede adoptar algún acuerdo o sanción en relación con el mantenimiento de la certificación otorgada. Dicha decisión será comunicada a la organización certificada y al reclamante.

CERTIBERIA no necesariamente se pronunciará sobre cumplimientos o incumplimientos contractuales o legales de cada caso concreto. Por ello el hecho de que la queja esté siendo investigada en otras instalaciones (tribunales, auditorías de consumo, etc) no será en general motivo suficiente para que la entidad paralice o retrase su tratamiento.

El resultado de la investigación debe ser puesto en conocimiento de la organización certificada y, en su caso, del reclamante. Si el resultado de la investigación pone de manifiesto que la organización ha actuado sin respetar su sistema de gestión certificado, que este no es conforme con los requisitos de la norma o que es ineficaz para lograr los objetivos previstos, CERTIBERIA deberá tomar las medidas adecuadas que podrán consistir en:

- a) Advertencia a la organización sobre los hechos detectados y sus eventuales consecuencias.
- b) Incremento en la frecuencia o duración de las auditorías para revisar en detalle los aspectos débiles del sistema certificado.
- c) Aplicación de los procedimientos de sanciones de la entidad (suspensión, retirada o reducción del alcance certificado)

En todos los casos durante la siguiente visita de seguimiento se investigará específicamente el estado del cierre de las no conformidades, internas y externas, que se hubieran derivado

de la investigación de la queja así como la eficacia continuada de las acciones tomadas al respecto.

A la decisión de las acciones a tomar se deberá tener en cuenta la gravedad de los hechos detectados así como el historial de quejas similares.

Recurso/Apelación:

Escrito de disconformidad que puede presentar el cliente (de acuerdo a lo indicado en el artículo 46 párrafo 2 del RD 2200/ 1995 de 28 de Diciembre – ver NOTA) contra los resultados de las inspecciones realizadas o contra dictamen emitido por CERTIBERIA para la concesión del certificado de conformidad para sistema de gestión, basándose en una autoridad delegada legalmente.

El solicitante o propietario de un certificado de conformidad para sistema de gestión puede recurrir/apelar cualquier decisión que le concierna. En este caso, puede solicitar a CERTIBERIA que revise su expediente. Para su revisión, el solicitante deberá remitir, por escrito dentro de los quince (15) días tras la notificación de la decisión tomada relativa a su conflicto, la solicitud de revisión junto con los argumentos oportunos que justifiquen dicha revisión.

El recurso/apelación no tendrá efectos de suspensión de la decisión tomada.

CERTIBERIA remitirá el recurso/apelación al Comité de Partes que, una vez recibido, lo estudiará y deberá determinar una decisión en un plazo máximo de 30 días naturales a partir de la fecha de recepción del mismo. El solicitante o propietario del certificado de conformidad será invitado a explicar las alegaciones relativas a su expediente, y deberá abandonar la sala cuando el Comité de Partes esté deliberando.

Finalmente, el Responsable de Certificación notificará al solicitante la decisión tomada por el Comité de Partes. Tras esta decisión no habrá lugar a más conflictos o apelaciones sobre el asunto tratado.

Litigios:

Disputa tramitada ante un juez o tribunal. Pleito. Disputa o diferencia existente entre personas o entidades a propósito de cierto derecho, aunque no esté sometida a los tribunales

El interesado podrá acudir a esta opción cuando no esté de acuerdo con los trámites y fallos emitidos por CERTIBERIA, habiendo agotado las posibilidades de reclamación y recurso/apelación. De esta forma, podrá solicitar la intervención judicial de su expediente, realizando la interposición de un litigio ante los Tribunales de la Comunidad Autónoma correspondiente.

CERTIBERIA registrará todas las reclamaciones, recursos/apelaciones, litigios y las acciones tomadas relativas a la certificación, con sus subsiguientes acciones apropiadas, evaluándose, si procede, la eficacia de las acciones tomadas.

11.- REGISTRO

CERTIBERIA mantiene un registro público de las organizaciones certificadas, cuya finalidad es evidenciar públicamente la concesión y estado de sus Certificados.

De la misma forma mantiene a disposición pública, por un plazo mínimo de un año, un registro actualizado con las empresas a las que se les ha retirado la certificación temporal o definitivamente.

CERTIBERIA además, mantiene los registros relativos a la actividad de auditoría y otras actividades de certificación de todos los clientes, incluidas todas las organizaciones que presentaron solicitudes, así como de las organizaciones auditadas, certificadas o a las que se le suspendió o retiró el certificado.

Los registros de CERTIBERIA relativos a los clientes incluyen lo siguiente:

- la información relativa a la solicitud y los informes de auditoría inicial, de seguimiento y de renovación;
- el acuerdo de certificación;
- la justificación de la metodología utilizada para el muestreo de sitios, según sea apropiado;
- la justificación para la determinación del tiempo asignado a los auditores;
- la verificación de las correcciones y acciones correctivas;
- los registros de las quejas y apelaciones y toda corrección o acción correctiva subsiguiente;
- las deliberaciones y decisiones del comité, cuando corresponda;
- la documentación relativa a las decisiones de certificación;
- los documentos de certificación, incluido el alcance de la certificación con respecto al producto, proceso o servicio según corresponda
- los registros relacionados que son necesarios para establecer la credibilidad de la certificación, tales como evidencia de la competencia de los auditores y expertos técnicos;
- los programas de auditoría.

Estos registros se conservan de manera segura con el fin de asegurar que la información se mantiene confidencial. El tiempo mínimo de conservación es del tiempo que dure el ciclo en curso, más un ciclo completo de certificación.

12.- MARCAS CERTIBERIA

Las Marcas referidas en este Procedimiento son propiedad exclusiva de CERTIBERIA en virtud de su depósito como tales, en el Registro de la Oficina Española de Patentes y Marcas. Las Marcas son objeto de registro en otros países para asegurar su protección en ellos.

El logotipo de cada Marca se reproduce en su respectivo Procedimiento Específico.

Cada tipo de Certificado da derecho al uso de un tipo de Marca de CERTIBERIA, tal y como se establece en el Procedimiento Específico de Certificación aplicable.

13.- USO DE LAS MARCAS

13.1 Sólo las organizaciones certificadas por CERTIBERIA están autorizadas a utilizar las Marcas, y sólo aquella para la cual se le haya concedido licencia de uso, en función del tipo de Certificado del que sea titular.

13.2 El uso de cada Marca está sujeto a las condiciones comunicadas por CERTIBERIA, sin perjuicio de las que se especifican a continuación:

-
- Las Marcas deben reproducirse de forma homotética con el logotipo reproducido para cada una de ellas en su Procedimiento Específico correspondiente, en los colores y tipos de letra indicados.
 - Las Marcas no deben, en ningún caso, estar directamente asociadas a productos de manera tal que puedan inducir a creer que los productos en sí han sido certificados.
 - La marca de certificación deberá aparecer siempre asociada con el nombre de la empresa certificada (el que figura en su certificado) de manera que forme con aquél un solo conjunto gráfico.
 - Las Marcas deben ir asociadas, en todo caso, al nombre de la organización certificada y al alcance y centros indicados en el Certificado correspondiente, con indicación del número del Certificado, y del documento normativo que sea de aplicación.
 - Uso en material de papelería (carteas, facturas, etc.):
 - Deberá figurar clara e inequívocamente asociado la marca a las actividades, localizaciones, sedes o departamentos de la empresa que están certificados.
 - En el caso de ofertas, si no todas las actividades ofertadas caen dentro del alcance de certificación deberá indicarse, mediante una marca, leyenda o cualquier otro medio, que actividades están amparadas por la certificación.
 - En el caso de catálogos de productos o servicios, si no todas las actividades están amparadas por la certificación, deberá hacerse clara distinción entre unas y otras.
 - Uso en material publicitario (anuncios de prensa, TV, etc.):
 - El anuncio debe hacer mención a la empresa certificada (tal y como aparece en su certificado). No podrá utilizarse la marca de certificación en anuncios donde solo aparezcan los productos o marcas comerciales de la empresa sin que se mencione a ésta.
 - Solamente se podrá utilizar la marca de certificación asociada al alcance (actividades y sedes) certificadas. Esto implica que las empresas que no dispongan de todas sus actividades y sedes certificadas no podrán hacer uso de la marca de certificación a no ser que aclaren este hecho en el propio anuncio o que anuncien solamente las actividades certificadas.
 - Uso sobre productos: No se puede utilizar en ningún caso. Tampoco podrá situarse, en el caso de empresas de servicios, sobre el producto objeto del servicio. Las empresas cuyo producto es un documento (certificado, plano, acta, ... etc.) tales como evaluadores de la conformidad, ingenierías, consultoras, auditorías, laboratorios, etc. no podrán incluirlo en dichos documentos.
 - Uso sobre embalajes:
 - La marca de certificación no podrá utilizarse en ningún caso sobre embalajes primarios.
 - La marca de certificación podrá situarse sobre embalajes secundarios siempre que se cumplan el resto de reglas establecidas en el presente documento y que el alcance certificado ampare el sistema de gestión de la fabricación del producto embalado.
 - Uso de declaraciones de certificación: Las empresas certificadas podrán hacer referencia a su condición de certificado usando la frase "*(empresa)* dispone de un sistema de gestión (*de la calidad, medioambiental, etc.*) certificado de acuerdo a la norma (norma) por (entidad de certificación)" en lugar de hacer uso de la marca de certificación. Dicha frase o declaración podrá
-

usarse en todos los casos anteriores, con las mismas restricciones que la marca de certificación. También podrá usarse sobre información que acompaña al producto de forma separada o fácilmente separable.

13.3 Si la organización certificada desea emplear una Marca en un caso no contemplado en las condiciones de CERTIBERIA, debe someterlo previamente a la autorización de CERTIBERIA.

13.4 La organización certificada no puede hacer uso de la Marca, del Certificado o de su condición de organización certificada por CERTIBERIA desde el momento en que:

- El período de validez del Certificado que dio lugar a la licencia de uso correspondiente expire.
- CERTIBERIA comunique las sanciones de suspensión temporal o de retirada definitiva del Certificado.
- La organización solicite una suspensión voluntaria temporal o renuncie a su Certificado.

14.- COMPROMISOS

Además de cumplir con los requisitos establecidos en los otros capítulos, la organización certificada está obligada a:

a) Mantener el sistema de gestión eficazmente implantado mientras el Certificado que lo atestigua esté en vigor.

b) Permitir al equipo auditor designado por CERTIBERIA el acceso a los documentos, datos e instalaciones relacionados con el sistema de gestión certificado. La Dirección de la organización y sus inmediatos colaboradores deben estar a disposición del equipo auditor de CERTIBERIA durante la realización de las auditorías.

c) Informar al equipo auditor de CERTIBERIA de todos aquellos hechos que se consideren relevantes para la evaluación del sistema de gestión y facilitar en todo momento su trabajo.

d) Efectuar los pagos correspondientes a los gastos derivados de la certificación.

e) Comunicar por escrito a CERTIBERIA sin demora:

- La solicitud de una suspensión voluntaria temporal de la certificación por cese de actividad, traslado de instalaciones, u otra justificación.
- Las modificaciones que realice en el sistema de gestión o instalaciones que afecten al alcance certificado o a las condiciones contractuales.
- Las modificaciones jurídicas de la empresa o cambios en la razón social que afecten al alcance del Certificado o a las condiciones contractuales.
- Las incidencias acontecidas, incluido cualquier procedimiento administrativo o judicial, que puedan cuestionar la eficacia del sistema de gestión certificado.

A la vista de esta información, CERTIBERIA definirá si es preciso realizar una auditoría extraordinaria o evaluar información adicional, para mantener o modificar su Certificado o el estado del mismo. La modificación puede consistir en ampliación, reducción, suspensión voluntaria temporal u otro cambio en el alcance certificado o datos del Certificado.

f) Tener y poner a disposición de los servicios de CERTIBERIA un procedimiento para el tratamiento y registro de las reclamaciones realizadas sobre los productos, procesos o servicios cubiertos por el sistema de gestión certificado, así como de las acciones correctivas a que dieran lugar.

g) Permitir que el personal de entidades de acreditación, organismos o administración competentes, asistan como observadores a la realización de cualquier tipo de auditoría efectuada por CERTIBERIA en sus instalaciones. Los gastos ocasionados por dicha asistencia no serán imputados a la organización.

h) En el caso de retirada o renuncia del Certificado, la organización certificada se compromete a:

- No hacer ningún tipo de uso del Certificado de CERTIBERIA, copias o reproducciones del mismo, o del hecho de haber estado certificado.
- Retirar de su documentación, publicidad o datos cualquier referencia de la certificación que se le concedió en su momento.
- Cesará de manera inmediata cualquier uso de la Marca.

15.- CONFIDENCIALIDAD

CERTIBERIA trata de forma confidencial, y de conformidad con la legislación vigente, toda la información, datos y documentos de las organizaciones a los que pueda tener acceso durante los procesos de concesión, mantenimiento o renovación del Certificado, sin perjuicio de lo establecido en los capítulos 3, 4 Y 5.

La información relativa a una organización certificada no será revelada sin su previo consentimiento escrito. Cuando CERTIBERIA esté obligado por Ley a aportar información de una organización, así lo hará si bien previamente se le notificará dicho hecho. Sólo en el caso en que por Ley se establezca la prohibición de notificarlo ésta no se llevará cabo.

CERTIBERIA puede mostrar, no obstante, el contenido de sus archivos a los organismos de acreditación, organismos de certificación y organismos propietarios de Marcas de conformidad de Sistemas de Gestión con los que exista, o se pretenda alcanzar, un acuerdo de reconocimiento de los Certificados, con el fin de mostrar evidencias documentales del cumplimiento de este Procedimiento, o a las autoridades competentes en el caso de que el Certificado presuponga conformidad con algún requisito de obligado cumplimiento, o a la administración.

CERTIBERIA tratará como responsable los datos personales remitidos por las organizaciones como consecuencia del presente Procedimiento, pudiendo ejercitar estas los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos dirigiéndose a CERTIBERIA Avenida Quitapesares, 46 28670 – Villaviciosa de Odón (Madrid)

16.- PUBLICIDAD

CERTIBERIA podrá dar publicidad, a través de cualquier medio, de las certificaciones otorgadas.

17.- USO ABUSIVO DE LA MARCA

Se considera uso abusivo de una Marca de CERTIBERIA su utilización por:

- Organizaciones no titulares de un Certificado que dé licencia a su uso.
- Organizaciones que mencionen o hagan uso de la Marca para un alcance diferente al establecido en su Certificado.
- Organizaciones cuyo Certificado haya sido suspendido temporalmente, voluntariamente o por sanción de CERTIBERIA, retirado definitivamente o anulado por renuncia de su titular.

Además de las medidas previstas en el Capítulo 10, todo uso abusivo de una Marca de CERTIBERIA o de un Certificado concedido por CERTIBERIA, ya sea por parte de la organización que ha solicitado la certificación, o la certificada, o un tercero, da derecho a que CERTIBERIA inicie aquella acción legal que estime conveniente.

18.- CONDICIONES ECONÓMICAS

CERTIBERIA comunicará a cada organización el precio del servicio de la certificación, su mantenimiento y renovación.

Salvo que en las condiciones económicas específicas de una organización se indique otra cosa, el precio del servicio no incluye los gastos generados por cualquier auditoría o evaluación extraordinaria que sea precisa para la concesión, el mantenimiento, renovación, ampliación o modificación del alcance de la certificación.

La suspensión temporal o la retirada definitiva del Certificado no dará derecho al reembolso de los pagos efectuados hasta esa fecha por la organización, ni exime del pago de las obligaciones contraídas con CERTIBERIA previamente.

19.- ACUERDOS DE RECONOCIMIENTO

CERTIBERIA puede firmar acuerdos de cooperación o de reconocimiento mutuo sobre la certificación de Sistemas de Gestión con otros organismos.

Si una organización solicita la aplicación de uno de los acuerdos, el contenido de los acuerdos firmados prevalecerá sobre el contenido del presente Procedimiento y serán de aplicación previo consentimiento de la organización certificada.

20.- MODIFICACIONES

Toda modificación al presente Procedimiento se comunicará por escrito a las organizaciones que han solicitado la certificación y a las certificadas, precisando, en caso necesario, el plazo que se concede para aplicar las nuevas condiciones.

21.- RESPONSABILIDADES

➤ Dirección CERTIBERIA :	<ul style="list-style-type: none">• El desarrollo de servicios y esquemas de certificación de sistemas de gestión• Garantizar la provisión de recursos apropiados para desarrollar las actividades de certificación.• Revisión de solicitudes.• Aseguramiento de la imparcialidad.
➤ Personal de Certificación:	<ul style="list-style-type: none">• Decisión sobre la concesión de certificados de conformidad para sistemas de gestión ISO 9001.• Firma y emisión del certificado de conformidad para sistemas de gestión ISO 9001.• Estudio documental de las empresas solicitantes.• Revisión y aprobación del plan de auditoría de ISO 9001• Revisión y aprobación del programa de auditoría de ISO 9001
➤ Personal de Calidad:	<ul style="list-style-type: none">• Asegurar que las inspecciones se realizan tal y como se define en la norma UNE-EN ISO/IEC 17021.• Preparar la documentación adecuada para realizar correctamente las inspecciones.• Tratar con los clientes• Enviar los programas de auditoría.• Realizar los informes de auditoría.• Evaluar las acciones correctoras propuestas tras la auditoría.

22.- IMPRESOS GENERADOS EN ESTE PROCEDIMIENTOS

Los impresos generados en este procedimiento son:

- IG09001: "Información general de certificación"
- IG09002: "Modelo de Certificado de sistema de gestión ISO 9001"
- IG09003: "Modelo oferta certificación sistema de gestión ISO 9001"
- IG09004: "Instrucción para el uso de las marcas de certificación de sistemas de gestión. Especificación de la reproducción del logotipo de CERTIBERIA"
- IG09005: "Impreso de comprobación y decisión del seguimiento"
- IG09006: "Plan de auditoría"
- IG09007: "Programa de auditoría"

23.- FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE AUDITORÍA Y CERTIFICACIÓN

