



**apcer** 

**REGLAMENTO GENERAL DE  
CERTIFICACIÓN DE  
SISTEMAS DE GESTIÓN** 



## ÍNDICE

<b>1.</b>	<b>PREÁMBULO</b> .....	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>ALTERACIONES</b> .....	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>DEFINICIONES</b> .....	<b>3</b>
<b>5.</b>	<b>CONCESIÓN DE LA CERTIFICACIÓN</b> .....	<b>5</b>
5.1.	GENERALIDADES .....	5
5.2.	<b>PEDIDO DE CERTIFICACIÓN</b> .....	5
5.3.	<b>ANÁLISIS DE LA SOLICITUD</b> .....	6
5.4.	EQUIPO AUDITOR .....	7
5.5.	AUDITORÍA DE CONCESIÓN .....	8
5.6.	INFORME DE AUDITORÍA .....	9
5.7.	DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN .....	10
5.8.	CERTIFICADO DE CONFORMIDAD Y USO DE LAS MARCAS DE CERTIFICACIÓN .....	11
<b>6.</b>	<b>SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN</b> .....	<b>12</b>
6.1	GENERALIDADES .....	12
6.2	AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO.....	12
6.3	INFORME DE AUDITORÍA .....	13
6.4	AUDITORÍAS DE RENOVACIÓN.....	14
6.5	REPOSICIÓN DE LA CERTIFICACIÓN .....	14
6.6	INFORME DE AUDITORÍA .....	15
<b>7.</b>	<b>AUDITORÍAS ESPECIALES</b> .....	<b>15</b>
7.1	AUDITORÍAS DE EXTENSIÓN DEL ALCANCE DE CERTIFICACIÓN.....	15
7.2	AUDITORÍAS DE CORTO PLAZO .....	16
<b>8.</b>	<b>SANCIONES</b> .....	<b>16</b>
8.1	GENERALIDADES .....	16
8.2	SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD .....	16
8.3	REDUCCIÓN DEL ALCANCE O ANULACIÓN DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD .....	17
<b>9.</b>	<b>SUSPENSIÓN O ANULACIÓN VOLUNTARIAS DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD</b> .....	<b>18</b>
<b>10.</b>	<b>RECLAMACIONES Y RECURSOS</b> .....	<b>18</b>
<b>11.</b>	<b>APLAZAMIENTOS</b> .....	<b>19</b>
<b>12.</b>	<b>CONFIDENCIALIDAD</b> .....	<b>19</b>
<b>13.</b>	<b>PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b> .....	<b>20</b>
<b>14.</b>	<b>INFORMACIÓN</b> .....	<b>21</b>
<b>15.</b>	<b>NOTIFICACIÓN DE ALTERACIONES POR LA ORGANIZACIÓN</b> .....	<b>22</b>
<b>16.</b>	<b>CONDICIONES FINANCIERAS</b> .....	<b>22</b>
<b>17.</b>	<b>RECONOCIMIENTO Y TRANSFERENCIA DE CERTIFICADOS</b> .....	<b>23</b>
<b>18.</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b> .....	<b>23</b>

## 1. PREÁMBULO

- 1.1. APCER desarrolla la actividad de certificación de sistemas de gestión en conformidad con normas de acreditación y guías internacionales aplicables.
- 1.2. APCER posee en su estructura un Consejo Consultivo, órgano de consulta de su Consejo de Administración, que cuenta con la participación de todas las partes significativamente interesadas en la formulación de las políticas y de los principios relacionados con el funcionamiento del sistema de certificación. El Consejo Consultivo tiene la misión de salvaguardar la imparcialidad de las actividades de certificación.
- 1.3. APCER es miembro de la red internacional de organismos de certificación IQNet (*The International Certification Network*).

## 2. ALCANCE

- 2.1. El presente Reglamento contiene las disposiciones contractuales generales que tienen efecto entre APCER y las Organizaciones clientes en el alcance de la actividad de certificación de sistemas de gestión y establece las condiciones generales para conceder, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender o anular el Certificado de Conformidad y el derecho de uso de la Marca de Certificación.
- 2.2. El alcance de la actividad de APCER no cubre el sistema de gestión de calidad de certificación a otros organismos de certificación.
- 2.3. El presente Reglamento tiene Anexos conteniendo condiciones particulares aplicables a algunos sistemas de gestión.

## 3. ALTERACIONES

- 3.1. APCER se reserva el derecho de alterar el presente Reglamento siempre que las circunstancias lo determinen y, necesariamente siempre que ocurra una alteración de los requisitos definidos por los organismos de acreditación o alteración de las normas y/o otros documentos de referencia aplicables.
- 3.2. Cualquier revisión del Reglamento será comunicada a las Organizaciones clientes.

## 4. DEFINICIONES

- 4.1. Para la interpretación del presente Reglamento son aplicables las definiciones contenidas en las Normas ISO/IEC 17000, ISO/IEC 17021, ISO 9000 vigentes.
- 4.2. Se aplican también las siguientes definiciones:
  - 4.2.1 **Organización** (ISO 9000) Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos. Para efectos de certificación, la Organización corresponde a una entidad con personalidad o autonomía en los

términos de la ley y se representa por alguien que tiene poderes para obligarla jurídicamente. La certificación puede ser solicitada y otorgada para un sistema de gestión implementado en una Organización que combina diferentes entidades legales, y en el que por lo menos una de ellas es la que, en el alcance de la certificación de APCER, representa y responde legalmente por las otras entidades legales cubiertas.

**4.2.2 Organización Certificada** - Organización cuyo sistema de gestión ha sido certificado por APCER y a la cual se le ha concedido un Certificado de Conformidad y autorización de uso de la Marca de Certificación correspondiente.

**4.2.3 Emplazamiento** - toda la tierra en la que se ejecutan y controlan los procesos/actividades bajo el control de la organización en una determinada localidad, incluyendo cualquier almacenamiento de materias primas, coproductos, productos intermedios, productos finales, residuos, cualquier equipo e infraestructura involucrada en los procesos/actividades fijas o no fijas. Alternativamente, si es requisito legal aplicable al sistema de gestión, se aplican las definiciones determinadas por regímenes nacionales o emplazamientos de licenciamiento.

**4.2.4 Infraestructura de amplio alcance / cobertura territorial** - espacio de la organización donde se realizan actividades en el ámbito del sistema de gestión auditado, pero donde no están asociadas personas con carácter permanente. Son ejemplos de organizaciones con infraestructuras que abarcan grandes porciones de territorio, como son típicamente infraestructuras asociadas a la distribución de energía, agua, redes viales, redes de telecomunicación.

### 4.3 Constataciones

- No Conformidad (NC) – No cumplimiento de un requisito.

Las constataciones se clasifican en:

- No Conformidad Mayor (NCM) – No conformidad que afecta la capacidad del sistema de gestión para alcanzar los resultados deseados.

La no conformidad puede ser clasificada como mayor en las siguientes circunstancias:

- Si existen serias dudas sobre la implementación de un control eficaz de procesos, o si los productos o servicios no cumplen con los requisitos especificados,
  - Cuando un número significativo de no conformidades menores en el mismo requisito o asunto puede mostrar una falta sistemática.
- No conformidad menor (NCm) - El incumplimiento no afecta a la capacidad del sistema de gestión para alcanzar los resultados deseados.
  - Área Sensible (AS) – Constatación que puede dar lugar a una NCm o NCM si la Organización auditada no define e implementa alguna acción, o constatación que la Organización auditada identificó previamente como una No Conformidad, o potencial No Conformidad, estando implementada una acción correctiva adecuada, en un plazo definido y aceptado por APCER.

- Oportunidades de Mejora (OM) – Constataciones que pueden identificar potenciales áreas de mejora pero que no incluyen recomendaciones o soluciones específicas. Estas constataciones no ponen en causa la capacidad del sistema de gestión en cumplir los requisitos especificados.

## 5. CONCESIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

### 5.1. GENERALIDADES

- 5.1.1. APCER presta servicios de certificación de forma imparcial y no discriminatoria, pudiendo solicitarla cualquier Organización independientemente de su estatus, dimensión o sector de actividad.
- 5.1.2. La certificación se concede por un periodo de tres años, durante el cual APCER realiza Auditorías de Seguimiento y de Renovación con la finalidad de verificar el mantenimiento de las condiciones que permitieron la emisión del Certificado de Conformidad.
- 5.1.3. La Organización puede solicitar la realización de una Visita Previa. La Visita Previa es una auditoría de corta duración sobre una muestra reducida, que tiene como finalidad informar a la Organización acerca de la adecuación del sistema de gestión de la Organización a los requisitos de la norma de referencia.

### 5.2. PEDIDO DE CERTIFICACIÓN

- 5.2.1. El proceso de certificación se inicia con la solicitud de certificación por parte de la organización. Para este fin, APCER dispone un formulario que se puede obtener de sus servicios, o a través de la página web [www.apcergroup.com](http://www.apcergroup.com).
- 5.2.2. La formalización del servicio debe ser firmada por representantes autorizados de la organización candidata a la certificación, es decir, personas con capacidad para obligar jurídicamente a la organización a asumir en su nombre compromisos legales.
- 5.2.3. En el momento de la solicitud, la Organización debe tener un sistema de gestión implementado de acuerdo con el referencial para el que solicita la certificación, debiendo existir evidencias de esta implementación.
- 5.2.4. Cuando la Organización candidata a la certificación incluye más de una entidad legal, la solicitud de certificación debe indicar cuál de las entidades se nombra como gestora del sistema. En el caso de que, posteriormente, una de las entidades legales deje de formar parte de la Organización certificada, la gestora del sistema será la legítima candidata a la certificación y la detentora del certificado emitido.
- 5.2.5. Cuando el sistema de gestión de la organización solicitante cubre más de un sitio (emplazamiento), esté cubierta por la misma entidad jurídica o no, la organización puede solicitar la certificación siempre que:

- se aplique un único sistema de gestión a toda la organización;
- se identifique la función central, que sea parte de la organización y no puede ser contratada externamente;
- exista un vínculo contractual o legal de todos los emplazamientos con la función central;
- la función central tenga autoridad organizativa para definir, establecer y mantener un sistema de gestión único;
- el sistema de gestión esté sujeto a revisión por la gestión centralizada;
- todos los emplazamientos estén cubiertos por el programa de auditoría interna y estén sujetos a supervisión por la función central;
- la función central asegure que la información de todos los lugares es recogida y analizada.
- El alcance de la certificación esté establecido para la organización como un todo y cuando sea diferente por cada emplazamiento, definiendo un sub-alcance para ese emplazamiento.

**5.2.6.** La función central es capaz de demostrar que tiene la autoridad y la capacidad de iniciar, cuando sea necesario, cambios organizativos relacionados con, pero no limitándose a:

- Documentación del sistema y cambios del sistema;
- Revisión por la dirección;
- Las reclamaciones;
- Evaluación de acciones correctivas;
- Planificación de auditorías internas y evaluación de resultados;
- Requisitos estatutarios y reglamentarios aplicables a la norma del sistema de gestión.

**5.2.7.** La Organización debe poner a disposición de APCER la documentación del sistema, de acuerdo con lo definido en el cuaderno de solicitud.

### **5.3. ANÁLISIS DE LA SOLICITUD**

**5.3.1.** APCER analiza la solicitud y comunica el resultado del análisis a la Organización.

**5.3.2.** APCER se reserva el derecho de no aceptar una solicitud si concluye que no se encuentran reunidas las condiciones para cumplir lo dispuesto en el presente Reglamento o los requisitos de la norma de referencia. En este caso, APCER comunica los motivos de la no aceptación de la solicitud y la Organización puede reformularla, en el plazo máximo de seis meses a partir de la fecha de recepción de la comunicación escrita, sin incurrir en gastos adicionales.

- 5.3.3.** APCER se reserva el derecho de cerrar el proceso de certificación si, por razones que sean ajenas a su voluntad, no se realice la Auditoría de Concesión en el período de un año desde la aceptación de la solicitud.
- 5.3.4.** Transcurridos dos años desde la fecha de aceptación del proceso, si la Organización no ha obtenido todavía la certificación por razones que le sean imputables, APCER se reserva el derecho de cerrar el proceso.
- 5.3.5.** En los casos previstos en 5.3.3 y 5.3.4, APCER informa a la Organización, por escrito, sobre el cierre del proceso, a menos que tal comunicación no sea posible, por cambio de dirección no comunicada por la organización.

#### **5.4. EQUIPO AUDITOR**

- 5.4.1.** APCER comunica por escrito la nominación de Auditor o la constitución del Equipo Auditor (EA) nombrado, solicitando la aceptación a la Organización. El Equipo Auditor está normalmente constituido por un auditor jefe y uno o más auditores, pudiendo incluir expertos, siendo el número de elementos variable en función de varios aspectos, por ejemplo, el alcance de certificación solicitado.
- 5.4.2.** La Organización puede manifestar su discordancia relativamente a uno o más elementos del Equipo Auditor, debiendo fundamentar por escrito los motivos justificativos en un plazo máximo de 5 días desde la recepción de la comunicación. En el caso de que APCER considere válidos los motivos presentados por la Organización, procederá al nombramiento de otros auditores. Si las objeciones planteadas por la Organización impiden la realización de la auditoría por personal debidamente cualificado, APCER se reserva el derecho de cancelar el proceso de certificación debido a su inviabilidad.
- 5.4.3.** La organización candidata reconoce expresamente la independencia del EA y se compromete a abstenerse de cualquier obsequio al EA o a entidades relacionadas con ella, que puedan comprometer esa independencia, incluyendo la solicitud de servicios de consultoría u otros, en los plazos acordados entre APCER y el equipo auditor, dos años antes y dos años después de la prestación del servicio.
- 5.4.4.** El auditor jefe es responsable para la coordinación de la auditoría y para el establecimiento de contactos entre el Equipo Auditor y la Organización, por ejemplo, para concertar las fechas de realización de la auditoría y el envío del plan de auditoría.
- 5.4.5.** El Equipo Auditor puede integrar, sin gastos para la Organización, Observadores sin participación activa en la auditoría. Los Observadores pueden ser:
- Auditores de la Bolsa de APCER en proceso de cualificación;
  - Auditores “supervisores” de la Bolsa de APCER en el ámbito del proceso de supervisión de los auditores, es decir, de evaluación *in situ* de su desempeño;

- Evaluadores de los organismos de acreditación, en el ámbito del proceso de acreditación de APCER, sobre todo en el testimonio de auditorías.
- 5.4.6.** La organización debe tomar todas las disposiciones necesarias para asegurar al equipo auditor el libre acceso a las instalaciones, documentos, procesos, áreas, registros y personal relevante para el proceso de evaluación del sistema de gestión y verificación de sus límites de aplicación, incluyendo, en la medida necesaria el acceso a los diferentes turnos y horarios de actividad.
- 5.4.7.** Cuando el equipo auditor incluye dos o más elementos, la organización debe garantizar todas las condiciones para los diferentes elementos del equipo auditor pueden actuar por separado, incluyendo, pero no limitado a, la presencia de un guía para cada auditor e identificación, en la etapa de revisión del plan de auditoría, de todas las restricciones que impiden la realización de la auditoría de acuerdo con la agenda del día propuesta para ser contemplado adelantado.
- 5.4.8.** El personal relevante incluye al comprendido por el alcance de certificación del sistema de gestión, que incluye al personal contratado, al personal que trabaja en nombre de la organización o colaboradores externos a la organización.
- 5.4.9.** La organización debe estar a disposición del equipo auditor durante la realización de la auditoría y colaborar con él, además de informarlo sobre todos los hechos que se consideren de importancia para la evaluación del sistema de gestión.
- 5.4.10.** La organización debe estar a disposición del equipo auditor durante la auditoría, si se considera necesario para cumplir con los objetivos de la auditoría y evaluar completamente el alcance de la certificación, dar acceso a las instalaciones de otras organizaciones subcontratadas, salvaguardando la obtención de los permisos necesarios adecuados para este propósito.

## **5.5. AUDITORÍA DE CONCESIÓN**

- 5.5.1.** La Auditoría de Concesión tiene el objetivo de determinar si el sistema de gestión de la Organización cumple los requisitos establecidos en la norma de referencia. La Auditoría de Concesión se realiza en dos fases.
- 5.5.2.** En la 1ª fase de la Auditoría de Concesión el Equipo Auditor:
- Audita la documentación del sistema de gestión;
  - Evalúa los emplazamientos y las condiciones específicas de los mismos, intercambiando informaciones con la Organización para determinar el grado de preparación para la 2ª fase de la auditoría;
  - Analiza el estado de la Organización y/o su entendimiento de los requisitos de la norma, en particular en lo que respecta a la identificación de aspectos clave o significativos de desempeño, de procesos, de objetivos y del funcionamiento del sistema de gestión;

- Reúne la información necesaria referente al alcance del sistema de gestión, a los procesos y a las localizaciones de la Organización, a los aspectos estatutarios y reglamentarios relacionados, así como a su cumplimiento;
- Analiza la afectación de recursos para la 2ª fase de la auditoría y acuerda con la Organización los detalles del planeamiento de la misma;
- Evalúa si las auditorías internas y la revisión por la dirección son planeadas y realizadas y si el nivel de implementación del sistema de gestión prueba que la organización está preparada para la 2ª fase de la auditoría.

- 5.5.3.** La 1ª fase de la Auditoría de Concesión se realiza en las instalaciones de la Organización, excepto en los casos en que APCER determine lo contrario. La realización de la 1ª fase de la auditoría sin visita a la Organización no implica una reducción de la duración global de la Auditoría de Concesión.
- 5.5.4.** Las constataciones identificadas en el transcurso de la 1ª fase de la auditoría se registran en el informe de la auditoría y se comunican a la Organización. Las constataciones clasificadas como Área Sensible son susceptibles de ser clasificadas como No Conformidades en la 2ª fase de la auditoría.
- 5.5.5.** El intervalo de tiempo entre 1ª y 2ª fase de la auditoría se determina teniendo en consideración las necesidades de la Organización para resolver las situaciones identificadas en la 1ª fase, no siendo posible exceder 1 año.
- 5.5.6.** Si hay cambios significativos que afectan al sistema de gestión, puede ser necesaria la repetición de la 1ª fase de la auditoría de concesión.
- 5.5.7.** Los resultados de la 1ª fase de la auditoría de concesión pueden dar lugar a la postergación o cancelación de la segunda fase de la auditoría de concesión.
- 5.5.8.** La 2ª fase de la Auditoría de Concesión tiene como objetivo evaluar la eficacia del sistema de gestión y su conformidad con todos los requisitos establecidos en la norma de referencia.
- 5.5.9.** En la 2ª fase de la Auditoría de Concesión, la Organización debe evidenciar la implementación de todos los requisitos normativos aplicables, por lo que debe disponer de, por lo menos, tres meses de registros del sistema de gestión y evidencias de la realización de auditorías internas que contemplen todos los requisitos del sistema de gestión, y todas las actividades y lugares cubiertos por el sistema de gestión y de la revisión por la dirección.

## **5.6. INFORME DE AUDITORÍA**

- 5.6.1.** El Informe de Auditoría elaborado por el Equipo Auditor es propiedad de APCER.
- 5.6.2.** Las constataciones registradas en el Informe de Auditoría se clasifican de acuerdo con lo definido en 4.3.

- 5.6.3.** El Informe de Auditoría se presenta en la reunión final de la auditoría y se envía a la Organización en formato electrónico.
- 5.6.4.** En el caso de que haya discordancia o entendimiento diferente en lo que respecta a las conclusiones y resultados de la auditoría, que no puedan ser resueltos y esclarecidos en la reunión final, serán registrados en el Informe de Auditoría.
- 5.6.5.** El informe de auditoría es validado por APCER, y puede ser objeto de modificaciones por su parte.
- 5.6.6.** La Organización elabora, como respuesta al Informe de Auditoría, un plan de acciones correctivas, que será remitido a APCER en el plazo de 30 días desde la fecha del fin de la auditoría, identificando para cada No Conformidad menor (NCm) o No Conformidad Mayor (NCM) el análisis de causas, la corrección y la acción correctiva realizada o planeada, el plazo definido y el responsable por la misma.
- 5.6.7.** Cuando en el Informe de Auditoría se solicita el esclarecimiento de un área sensible (AS), la Organización debe igualmente presentar el análisis de causas, la corrección y la acción correctiva realizada o planeada, el plazo definido y el responsable por la misma.
- 5.6.8.** Cuando el informe no contempla NCm, NCM o AS que necesiten esclarecimientos, no es necesario responder al Informe de Auditoría por la Organización.
- 5.6.9.** Las acciones correctivas de las NCm y NCM deben ser implementadas por la Organización en un plazo de 6 meses, desde el último día de la auditoría. En situaciones excepcionales, la Organización puede proponer otro plazo, presentando la justificación a APCER, a quien le compete su análisis y decisión sobre su aceptación.
- 5.6.10.** La Organización debe remitir a APCER las evidencias de la implementación de las correcciones y acciones correctivas de las NCM.
- 5.6.11.** Para las organizaciones con más de un emplazamiento, si se detecta una no conformidad a nivel de un sitio ya sea mediante la auditoría interna o mediante la auditoría de APCER, la investigación debe determinar si los demás lugares también están afectados. La organización debe determinar si la no conformidad indica un fallo del sistema genérico o aplicable a más de un emplazamiento y desarrollar y verificar acciones correctivas, tanto a nivel de la función central y al nivel de los emplazamientos afectados. Si la organización determina que la no conformidad no se aplica a otros emplazamientos, debe ser capaz de justificar a APCER las razones para limitar la acción correctiva a un emplazamiento.

## **5.7. DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN**

- 5.7.1.** La decisión de certificación se aplica a las siguientes situaciones: concesión, renovación, suspensión, reposición, cancelación de la certificación, ampliación o reducción del alcance de la certificación o cuando en una actualización normativa se defina como necesario.

- 5.7.2.** El Informe de Auditoría, el Plan de Acciones Correctivas y respectivas evidencias de implementación son objeto de análisis por parte de APCER.
- 5.7.3.** La decisión de certificación depende de que las acciones correctivas propuestas por la Organización sean consideradas adecuadas.
- 5.7.4.** La verificación de las evidencias de la implementación de las acciones correctivas de NCM puede ser de carácter documental, que debe ser confirmada en una auditoría posterior, o a través de la realización de una auditoría extraordinaria.
- 5.7.5.** En caso de que no sea posible verificar la aplicación de las correcciones y acciones correctivas para cualquier no conformidad mayor en el plazo de 6 meses desde el último día de la auditoría de concesión segunda fase, se hará una nueva fase 2 de auditoría de concesión antes de la recomendación de la decisión de certificación.
- 5.7.6.** En el momento de la decisión de certificación, si un centro tiene una no conformidad menor o no conformidad mayor, cuya acción correctiva no es aceptada, la certificación será negada a toda la red de centros cubiertos por el alcance de la certificación hasta la respuesta de la organización es satisfactoria.
- 5.7.7.** No es aceptable que, con el fin de superar el obstáculo planteado por la existencia de una no conformidad menor o mayor en un solo centro, después de un resultado de una auditoría, se retire este centro de la certificación. La exclusión de un centro del alcance de la certificación debe ser solicitada por la empresa previamente a la auditoría.
- 5.7.8.** No es admisible que, para superar el obstáculo planteado por la existencia de una no conformidad menor o mayor en un único emplazamiento, se retire ese emplazamiento del alcance de certificación. La exclusión de un emplazamiento del alcance de la certificación puede ser solicitada por otros motivos, tales como cierre de la actividad o cambio de instalaciones, y debe ser solicitada por la empresa previamente a la auditoría.
- 5.7.9.** La decisión de certificación puede ser positiva o negativa.
- 5.7.10.** En el caso de que la decisión sea no certificación, APCER fundamenta su decisión y propone una auditoría extraordinaria, a realizar en el plazo máximo de un año.
- 5.7.11.** APCER decide sobre si la auditoría extraordinaria debe ser una auditoría completa o parcial.
- 5.7.12.** La decisión de certificación se comunica por escrito a la Organización en el plazo máximo de un mes desde la fecha de recepción de toda la información necesaria, salvo en casos debidamente justificados.

## **5.8. CERTIFICADO DE CONFORMIDAD Y USO DE LAS MARCAS DE CERTIFICACIÓN**

- 5.8.1.** APCER, después de la decisión positiva de certificación emite un Certificado de Conformidad y confiere a la Organización el derecho al uso de la Marca de Certificación de acuerdo con el documento “Reglas para el uso de la marca de certificación de sistemas de gestión”.

- 5.8.2.** En ningún caso, la Marca de Certificación puede ser utilizada fuera del alcance de certificación mencionado en el Certificado de Conformidad.
- 5.8.3.** La utilización abusiva de la Marca de Certificación o del Certificado de Conformidad, por parte de la Organización certificada o de terceros, le otorga a APCER el derecho de desencadenar, en el ámbito de la legislación vigente, las acciones que entienda convenientes, incluyendo las legales.
- 5.8.4.** En ningún caso, la referencia o declaración con respecto a la certificación pueden generar comprensión engañosa, como la certificación se aplica a las actividades y los lugares fuera del alcance para el que se certifica.
- 5.8.5.** La Organización no debe utilizar la certificación de tal forma que pueda poner en peligro la reputación de APCER y comprometer la confianza pública en APCER y / o su sistema de certificación.
- 5.8.6.** El uso de la Marca de Certificación y del Certificado de Conformidad se verifica en el transcurso de las Auditorías de Seguimiento y Renovación, pudiendo ser registradas No Conformidades en el caso de que se detecten situaciones de uso indebido o incumplimiento de lo definido en el documento “Reglas para el uso de la marca de certificación de sistemas de gestión”.
- 5.8.7.** APCER, organismo de certificación socio de la red internacional IQNet (The International Certification Network), puede emitir un certificado IQNet.

El certificado IQNet es una declaración en la que APCER e IQNet confirman en conjunto que el sistema de gestión de la Organización está en conformidad con la norma definida, teniendo en consideración el resultado de las evaluaciones y decisión de certificación realizadas por APCER. De este modo, el certificado IQNet está vinculado al certificado APCER, siendo emitido, alterado o anulado simultáneamente con este, no pudiendo ser usado como documento autónomo.

## **6. SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN**

### **6.1 GENERALIDADES**

- 6.1.1** Durante el ciclo de certificación, APCER establece y realiza un programa de Auditorías de Seguimiento anuales (1<sup>er</sup> y 2<sup>o</sup> año) y de Renovación (3<sup>er</sup> año), antes de expirar la validez del certificado.
- 6.1.2** El proceso es equivalente al descrito en 5, con las diferencias que aquí se identifican.

### **6.2 AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO**

- 6.2.1** Las Auditorías de Seguimiento tienen el objetivo de confirmar que la Organización certificada continúa cumpliendo los requisitos establecidos en la norma de referencia y no son, necesariamente, auditorías a todo el sistema de gestión.

- 6.2.2** Las Auditorías de Seguimiento se realizan por lo menos una vez al año.
- 6.2.3** La fecha de la primera Auditoría de Seguimiento después de la Auditoría de Concesión no debe sobrepasar los 12 meses desde la fecha de decisión de certificación, pudiendo APCER decidir la suspensión temporal de la certificación si eso ocurre.

### 6.3 INFORME DE AUDITORÍA

- 6.3.1** El plazo de implementación de las acciones correctivas o eventuales NCM o NCM es de cuatro meses desde el último día de la auditoría.
- 6.3.2** En el caso que se decida la realización de una Auditoría Extraordinaria, ésta debe ser realizada inmediatamente después de la conclusión del plazo de implementación de las acciones correctivas, sin alterar la programación de las auditorías prevista en el ciclo de certificación.
- 6.3.3** APCER se reserva el derecho de aplicar una sanción en el caso de que, por el análisis del informe, concluya que no se encuentran reunidas las condiciones para mantener el estatus de Organización certificada, sin necesidad de aguardar por la implementación de la acción correctiva.
- 6.3.4** En el caso de que la Organización certificada no presente su respuesta al Informe de Auditoría en el plazo de treinta días, ni muestre evidencias de la implementación de las acciones correctivas para las NCM en el plazo de cuatro meses, APCER podrá proceder a la suspensión de la certificación.
- 6.3.5** La evaluación de APCER, a parte de las Auditorías de Seguimiento y de Renovación, puede incluir otras actividades, por ejemplo:
- Cuestionarios del organismo de certificación a la Organización sobre aspectos de la certificación;
  - Análisis de declaraciones de la Organización al respecto de sus actividades (por ejemplo, material promocional, página *web*);
  - Pedidos a la Organización para enviar documentos y registros (en soporte de papel o electrónico); y
  - Otros medios de monitorización del desempeño de la Organización certificada que APCER determine.
- 6.3.6** En la secuencia de la evaluación de seguimiento o renovación de la certificación, APCER comunica por escrito el resultado de esa evaluación.
- 6.3.7** En el caso de que se decida llevar a cabo una auditoría extraordinaria, esta debe tener lugar inmediatamente después de la finalización del período de aplicación de las medidas correctivas, y no a sustituir las auditorías en el ciclo de certificación.

- 6.3.8** Para las organizaciones multi-sitios, el certificado se anula cuando se comprueba que uno de los emplazamientos cubiertos por el alcance de certificación no reúne las condiciones para mantener la certificación.

## 6.4 AUDITORÍAS DE RENOVACIÓN

- 6.4.1** La Auditoría de Renovación tiene el objetivo de evaluar el cumplimiento de todos los requisitos establecidos por la norma de referencia, confirmando la eficacia del sistema de gestión como un todo.
- 6.4.2** La Auditoría de Renovación planeada se realiza hasta 120 días antes de terminar el período de validez del Certificado de Conformidad, para asegurarse de que la toma de decisiones de renovación se lleva a cabo antes de esa fecha.
- 6.4.3** Si, hasta la fecha de validez del certificado, no se realiza la Auditoría de Renovación por responsabilidad de la Organización certificada, o no es posible verificar la aplicación de las correcciones y acciones correctivas para cualquier no conformidad mayor, la renovación de la certificación no ocurre y la validez del certificado no es prolongada, lo que implica la prohibición de la utilización del certificado de conformidad y de las marcas de certificación concedidas por APCER o cualquier referencia a la "Organización certificada".
- 6.4.4** La auditoría de renovación considera el desempeño del sistema de gestión durante el período de certificación e incluye el análisis de la vigilancia previa de los informes de auditoría y cualquier denuncia.
- 6.4.5** Si se han verificado cambios significativos en el sistema de gestión, en la estructura de la organización certificada o en el contexto en que funciona el sistema de gestión (por ejemplo, cambios en la legislación), la auditoría de renovación se puede llevar a cabo en dos fases, siguiendo la metodología definida para las auditorías de concesión.

## 6.5 REPOSICIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

- 6.5.1** Después de que el certificado haya expirado, APCER puede restablecer la certificación en un plazo de 6 meses, siempre que las actividades de renovación, incluida la firma de un nuevo contrato de certificación y la planificación de auditoría de renovación, se hayan iniciado antes de la fecha de caducidad del certificado. En el caso de una decisión positiva de renovación, el nuevo certificado tendrá como fecha de expedición de la decisión de renovación y como fecha de expiración, la fecha de caducidad calculada sobre la base del anterior ciclo de certificación.
- 6.5.2** En caso de que las actividades de renovación pendientes no se concluyan en el plazo de seis meses después de que el certificado haya expirado, debe realizarse como mínimo una auditoría de concesión 2ª fase.

- 6.5.3** Si no se ha iniciado la auditoría de renovación antes de que expire el certificado, se requiere una auditoría de concesión, es decir, la concesión de 1ª y 2ª fase de auditoría para obtener la certificación.

## **6.6 INFORME DE AUDITORÍA**

- 6.6.1** Las acciones correctivas de las NCm y NCM deben ser implementadas por la Organización en un plazo de 4 meses, desde el último día de la auditoría. Este periodo puede ser menor en situaciones en las que la auditoría de renovación no se hace dentro del plazo establecido en el punto 6.4.2 y determinado por APCER de acuerdo con la fecha del certificado.
- 6.6.2** Si se decide llevar a cabo una auditoría extraordinaria, ésta debe ocurrir inmediatamente después de la finalización del período de aplicación de las medidas correctivas, no sustituyendo las auditorías en el ciclo de certificación.
- 6.6.3** Después de la evaluación de seguimiento de la certificación, APCER comunica por escrito los resultados de dicha evaluación.
- 6.6.4** APCER no garantiza la emisión del Certificado en la fecha límite en la que caduca el certificado, si la organización no se ha puesto a disposición de ser auditada en el plazo indicado en el punto 6.4.2, y / o en situaciones donde la respuesta al informe de auditoría no garantice que APCER tiene treinta días para examinar (véase 5.7) y la respuesta de la Organización no está en conformidad con las disposiciones de los puntos anteriores.

## **7. AUDITORÍAS ESPECIALES**

### **7.1 AUDITORÍAS DE EXTENSIÓN DEL ALCANCE DE CERTIFICACIÓN**

- 7.1.1** APCER considera extensiones del Certificado de Conformidad todas las solicitudes de la Organización certificada que avisan de una ampliación del alcance de la certificación ya concedida, por ejemplo, nuevas actividades y/o nuevos emplazamientos.
- 7.1.2** Las solicitudes de Extensión del Alcance de la Certificación deben ser formalizadas por la Organización certificada a través de un nuevo pedido de certificación según lo establecido en el punto 5.2.
- 7.1.3** Los pedidos de extensión del Certificado de Conformidad serán tratados por APCER de acuerdo con lo descrito en los puntos 5.3, 5.4 e 5.5.
- 7.1.4** La Auditoría de Extensión puede ser realizada durante una Auditoría de Seguimiento o de Renovación, pudiendo ser necesario ajustar la duración de esa auditoría.
- 7.1.5** En la auditoría de extensión, la Organización debe evidenciar la implementación de todos los requisitos normativos aplicables a las actividades y emplazamientos objeto de extensión y de la realización de auditorías internas que contemplen los requisitos del sistema de gestión aplicables a todas las nuevas actividades o emplazamientos cubiertos por el alcance del sistema de gestión.

## 7.2 AUDITORÍAS DE CORTO PLAZO

**7.2.1** Las Auditorías de Corto Plazo pueden ocurrir en los siguientes casos:

- Investigación de reclamaciones recibidas por APCER sobre la Organización certificada que levanten dudas sobre la eficacia y conformidad del sistema con la norma de referencia;
- Alteraciones de la Organización;
- Seguimiento de la Organización suspendida.

**7.2.2** La Organización es informada sobre la programación de la auditoria y nombramiento del Equipo Auditor con una antelación máxima de 10 días previos al inicio de la misma.

**7.2.3** Los gastos decurrentes de las Auditorias de Corto Plazo constituyen encargo de la Organización.

## 8. SANCIONES

### 8.1 GENERALIDADES

**8.1.1** El incumplimiento por parte de las Organizaciones certificadas de las condiciones establecidas en este Reglamento, bien como en las cláusulas del pedido de certificación, puede ser objeto de la aplicación de sanciones, teniendo en consideración la gravedad del incumplimiento, persistencia y repetición del mismo.

**8.1.2** Las sanciones aplicables son la suspensión temporal, la reducción del alcance y la anulación del certificado de conformidad.

**8.1.3** Las sanciones aplicadas son siempre comunicadas a la Organización certificada, por escrito, mediante carta registrada con acuse de recibo.

**8.1.4** La suspensión temporal, la reducción del alcance o la anulación del Certificado de Conformidad no otorgan a la Organización ningún derecho de reembolso de los pagos efectuados hasta esa fecha. Asimismo, la Organización deberá pagar los servicios prestados que se encuentre por liquidar.

**8.1.5** De acuerdo con el documento IAF MD 17, es un deber de la Organización colaborar con APCER en su proceso de acreditación, aceptando la presencia del organismo de acreditación en las auditorías realizadas por APCER. Si la Organización no acepta la presencia del organismo de acreditación en una auditoría realizada por APCER, deberá justificar el motivo. En el caso de que dicha justificación no sea aceptada, el certificado será anulado.

### 8.2 SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD

**8.2.1** La suspensión temporal del Certificado de Conformidad se aplica siempre que se verifique una o más de las siguientes situaciones:

- Alteraciones en la Organización certificada que levanten dudas razonables sobre la confianza en el sistema de gestión;
- Fallos persistentes o graves en el cumplimiento de los requisitos de certificación revelados en el sistema de gestión de la Organización certificada, incluyendo las relativas a su eficacia;
- No Conformidades Mayores cuyas acciones correctivas no fueron adecuadamente implementadas en los plazos acordados;
- Ausencia de respuesta al Informe de Auditoría, a través del Plan de Acciones Correctivas, en las condiciones definidas en el presente Reglamento;
- No autorización de la Organización de la realización de las auditorías en las condiciones del presente Reglamento;
- Incumplimientos de obligaciones de naturaleza financiera para con APCER por parte de la Organización certificada;
- Ausencia de respuesta reiterada a contactos.

**8.2.2** La suspensión temporal de la certificación implica la prohibición del uso del Certificado de Conformidad y de las Marcas de Certificación concedidas por APCER o por cualquier referencia a “Organización Certificada”.

**8.2.3** APCER podrá levantar la suspensión de la certificación si la causa que la provocó se ha eliminado. El levantamiento de la suspensión del Certificado de Conformidad implica la realización de una auditoría que evalúe el cumplimiento de todos los requisitos establecidos por la norma de referencia, sin que esto implique una sustitución de las auditorías previstas en el ciclo de certificación.

**8.2.4** Después del levantamiento de la suspensión, el ciclo de certificación se retoma, manteniéndose la fecha de validez del Certificado de Conformidad.

### **8.3 REDUCCIÓN DEL ALCANCE O ANULACIÓN DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD**

**8.3.1** La reducción del alcance o anulación del Certificado de Conformidad ocurre, en general, cuando no se resuelven, en los plazos establecidos por APCER, los problemas que originaron la suspensión temporal del Certificado de Conformidad.

**8.3.2** En caso de anulación del certificado de conformidad, la organización debe devolver a APCER la copia original del certificado de conformidad y posibles copias autenticadas por APCER y el certificado IQNet cuando sea aplicable. La organización no podrá utilizar copias o reproducciones del mismo y deberá también retirar de su documentación técnica y publicitaria cualquier referencia relativa a la certificación o a las marcas de certificación concedidas por APCER.

- 8.3.3** Cuando la Organización falla gravemente, persistentemente o reiteradamente en el cumplimiento de los requisitos de certificación en partes del alcance de la certificación, APCER reduce el alcance de la certificación de la Organización para excluir las partes que no cumplen los requisitos, hasta que esa reducción esté de acuerdo con los requisitos establecidos por la norma de referencia.

## **9. SUSPENSIÓN O ANULACIÓN VOLUNTARIAS DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD**

- 9.1** La Organización certificada puede solicitar la suspensión temporal o la anulación del Certificado de Conformidad.
- 9.2** Los pedidos de suspensión o anulación deben ser dirigidos a APCER a través de carta registrada con acuse de recibo, con una antecedencia mínima de 60 días, salvo en los casos de fuerza mayor, a la fecha de la anulación o suspensión voluntarias.
- 9.3** Los pedidos de suspensión o anulación voluntarios del Certificado de Conformidad no desvinculan, en ningún caso, a la Organización certificada de la obligación de proceder a los pagos debidos a APCER y no le otorgan el derecho a ningún reembolso de pagos ya efectuados.
- 9.4** El periodo de suspensión voluntaria se decide mediante acuerdo entre APCER y la organización certificada y se define en función de las razones que la motivan. Por lo general, será un período de seis meses. En situaciones debidamente justificadas, este plazo podrá incrementarse sin que sea superior a un año.
- 9.5** El levantamiento de la suspensión del Certificado de Conformidad implica la realización de una auditoría que evalúe el cumplimiento de todos los requisitos establecidos por la norma de referencia, sin que esto implique una sustitución de las auditorías previstas en el ciclo de certificación.
- 9.6** Durante el período de suspensión voluntaria, la Organización Certificada no puede usar el Certificado de Conformidad ni las Marcas de Certificación o hacer cualquier referencia a la certificación.
- 9.7** En caso de anulación del certificado de conformidad, se aplican las disposiciones de 8.3 con relación a la anulación del certificado.

## **10. RECLAMACIONES Y RECURSOS**

- 10.1** Las reclamaciones dirigidas a APCER pueden ser relativas al servicio prestado por APCER o reclamaciones sobre Organizaciones certificadas por APCER.
- 10.2** Las reclamaciones y recursos se tratan de acuerdo a los procedimientos establecidos para el efecto puestos a disposición públicamente.
- 10.3** Las reclamaciones que APCER recibe sobre las organizaciones que haya certificado en el ámbito de los respectivos certificados se comunican a los titulares del certificado y son objetivo de

investigación por parte de APCER, junto con la organización interesada o de otras partes interesadas relevantes, lo cual puede llevar a acciones de averiguación complementaria.

- 10.4** La organización certificada se compromete a colaborar oportunamente con APCER en todo el proceso de investigación de las reclamaciones recibidas sobre la organización y en cualquier acción complementaria que APCER considere necesaria.
- 10.5** APCER determina, junto con la organización certificada y el demandante si, y en qué medida, el objeto de reclamación y su resolución se harán públicos.
- 10.6** APCER considera como recurso cualquier reclamación presentada por la Organización relativa a su decisión de certificación, debiendo ser presentada en el plazo máximo de 30 días desde la fecha de la comunicación de la decisión.
- 10.7** Los recursos son estudiados por la Comisión de Recursos de APCER, compuesta por elementos independientes del proceso en análisis, no siendo posible apelar las deliberaciones de esta Comisión.
- 10.8** En caso de que la deliberación de la Comisión de Recursos no sea favorable al apelante, se le cobrarán los gastos relacionados con el recurso como posibles acciones y traslados.

## 11. APLAZAMIENTOS

- 11.1** No son admitidos aplazamientos en la programación de auditorías, excepto en casos excepcionales y debidamente justificados.
- 11.2** Cualquier pedido de aplazamiento que supere el período de intervalo entre auditorías definido por APCER o cualquier indisponibilidad de la Organización para la programación y realización de la auditoría, podrán conducir a la decisión de suspensión de la certificación, conforme definido en el punto 8 de este Reglamento.
- 11.3** La cancelación, por parte da Organización, de auditorías con fecha marcada, con antelación igual o inferior a 15 días previos a la fecha prevista para su realización, implica el pago de una sanción pecuniaria de montante del 50% del precio de la respectiva auditoría.

## 12. CONFIDENCIALIDAD

- 12.1** APCER controla el acceso y gestiona de forma confidencial toda la información, datos y documentos de la Organización obtenidos durante el proceso de certificación, a todos los niveles de su estructura, incluyendo comisiones y organismos o personas externas que actúen en su nombre. Gestiona igualmente de forma confidencial la información de la Organización proveniente de otras fuentes que no la propia (ex: reclamantes, organismos reglamentarios).
- 12.2** APCER o sus representantes pueden suscribirse y aceptar requisitos adicionales de confidencialidad, bajo solicitud de la organización. En caso de que se produzcan posibles requisitos

de confidencialidad adicionales y estos impidan la ejecución de la evaluación de la conformidad o no puedan ser asegurados por APCER, esta se reserva el derecho de no prestar el servicio.

**12.3** No existirá deber de confidencialidad en los siguientes casos:

- Cuando la información recibida sea de dominio público;
- Cuando la información deje de ser confidencial por haber sido revelada públicamente por la Organización;
- Cuando esté en causa el cumplimiento de una obligación legal o de una orden vinculante emitida por autoridad competente, un tribunal, judicial o arbitral, o por órganos o servicios administrativos.

**12.4** APCER se compromete a informar con antelación a la organización de la información que pretende poner en dominio público, además de la ya transmitida en el presente reglamento y en las condiciones aplicables. Cuando se requiere por ley o autorizada por disposiciones contractuales la divulgación de información confidencial por parte de APCER, la organización cliente o la persona en cuestión deberán ser notificadas de la información proporcionada, a menos que la ley lo prohíba.

**12.5** APCER se reserva el derecho de poner a disposición de los representantes y de los auditores de organismos de acreditación y de IQNET información confidencial, con la finalidad de proporcionar evidencias documentales del cumplimiento de las normas y/o procedimientos aplicables a la actividad de certificación y reconocimiento del IQNET.

**12.6** La información contenida en los procesos de auditoría puede ser analizada a efectos de investigación, tratamiento estadístico, programas de mejora u otros, garantizando la confidencialidad y la privacidad de la información en su tratamiento y en la eventual publicación de resultados.

### **13. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

**13.1** En el marco de la prestación de servicios por APCER y como consecuencia de las diversas interacciones realizadas, ésta incluye en sus registros datos personales relacionados con la Organización.

**13.2** Además de las situaciones en que el tratamiento de datos se deriva del cumplimiento de las imposiciones legales, APCER trata los datos personales relacionados con la Organización y sus representantes únicamente a efectos de la prestación de servicios, incluido el cumplimiento de las obligaciones derivadas de su acreditación, adicionalmente, cuando se autoriza, a efectos de marketing.

**13.3** APCER conservará los datos personales relacionados con la Organización por el período necesario para la prestación de servicios, la respectiva facturación y el cumplimiento de las obligaciones legales.

- 13.4** En cualquier momento, los titulares de datos personales relacionados con la Organización tienen el derecho de acceder a sus datos personales, así como, dentro de los límites del RGPD, de retirar el consentimiento y ejercer los demás derechos previstos en la ley, salvo en cuanto a los datos que sean de suministro obligatorio por ser indispensables a la prestación de servicios por APCER o al cumplimiento de obligaciones legales.
- 13.5** La Organización será notificada, en los términos previstos en el RGPD, en caso de ocurrir una violación de los datos personales relacionados con ella, pudiendo reclamar ante las autoridades competentes.
- 13.6** APCER garantiza:
- que el tratamiento de los datos personales relacionados con la Organización es lícito, accesible y limitado a los fines autorizados;
  - que adopta las medidas que considere apropiadas para garantizar la seguridad, exactitud, integridad y confidencialidad de los datos personales relacionados con la Organización, así como todos los demás derechos que asisten a los respectivos titulares.

## 14. INFORMACIÓN

- 14.1** APCER dispone a través de su *newsletter* o en su sitio web ([www.apcergroup.com](http://www.apcergroup.com)) información sobre:
- Política de imparcialidad;
  - Reglamento general de certificación que establece las reglas del proceso de certificación, incluyendo:
    - Los procesos de auditoría;
    - Procedimientos para la concesión, negación, mantenimiento, renovación, suspensión, elevación de la suspensión, sustitución o retirada de la autorización o extensión o reducción del alcance de la certificación;
    - Los tipos de sistemas de gestión y esquemas de certificación disponibles por APCER;
    - El uso de reglas de nombre y marca de certificación APCER;
    - Los procesos para la gestión de solicitudes de información, reclamaciones y recursos.
- 14.2** APCER puede poner a disposición, mediante solicitud, información actualizada sobre
- las áreas geográficas en las que opera;
  - el estado de una certificación en particular;

- el nombre, documento normativo pertinente, el alcance y la ubicación geográfica (ciudad y país) de un cliente específico que está certificado.

## 15. NOTIFICACIÓN DE ALTERACIONES POR LA ORGANIZACIÓN

**15.1** La organización certificada debe mantener el sistema de gestión eficazmente implementado durante la vigencia del certificado de conformidad.

**15.2** La organización certificada se compromete a informar a APCER sobre cualquier alteración significativa en su estructura organizacional y en su sistema de gestión, tales como:

- Estatuto legal, comercial, organizacional o de propiedad, incluyendo el cambio de nombre legal;
- Organización y administración tal como personal clave y las estructuras organizativas relacionadas con el alcance de la certificación;
- Alcance del sistema de gestión certificado;
- Cambios significativos introducidos en el sistema de gestión y los procesos;
- Cambios del número de trabajadores en el ámbito del sistema de gestión certificado;
- Alteraciones de las personas asignadas como de contacto con APCER;
- Cambio de direcciones de sedes y otros lugares permanentes eventualmente dentro del alcance del sistema de gestión);
- Alteraciones significativas en la legislación.

**15.3** Cuando se justifique estas alteraciones podrán conducir a la realización de una auditoría especial.

**15.4** Auditorías especiales se pueden llevar a cabo en dos fases, siguiendo la metodología definida para las auditorías de concesión.

## 16. CONDICIONES FINANCIERAS

**16.1** El proceso de certificación incluye el pago de los montantes asociados a las diferentes actividades de evaluación (instrucción del proceso, visita previa, cuando sea aplicable, y auditoría), que serán facturados en el momento de la prestación de los servicios y que constituyen una obligación de la Organización, independientemente de los resultados de las mismas.

**16.2** APCER se reserva el derecho de condicionar la emisión del Certificado de Conformidad hasta que se verifique la liquidación de las facturas asociadas al proceso de evaluación.

**16.3** APCER puede, en cualquier fase del proceso de certificación, requerir pagos anticipados de las actividades de certificación a realizar.

**16.4** APCER se reserva el derecho de, en cualquier fase del proceso de certificación, cerrar el proceso, suspender o anular el Certificado de Conformidad, cuando no hayan sido regularizadas las

obligaciones financieras de la Organización para con APCER, sin perjuicio de la utilización de otros medios legales a su alcance.

## 17. RECONOCIMIENTO Y TRANSFERENCIA DE CERTIFICADOS

- 17.1** APCER emite certificados soportados en certificados emitidos por otros organismos de certificación acreditados, con los que tiene establecidos acuerdos de reconocimiento mutuo, por ejemplo, en el alcance de la red IQNet, y pone a disposición de las organizaciones por ella certificadas la posibilidad de tener certificados de otros organismos de certificación.
- 17.2** APCER acepta la transferencia de certificados de otros organismos de certificación acreditados dentro de las reglas definidas a nivel internacional para este fin. En estos casos, APCER obtiene y conserva elementos de prueba suficientes, tales como el informe y las acciones correctivas para los casos de incumplimiento, y la documentación obtenida debe justificar el cumplimiento de la norma ISO/IEC 17021 requisitos.

## 18. RESPONSABILIDAD

- 18.1** La organización certificada es responsable de alcanzar los resultados esperados de la aplicación de las normas de sistemas de gestión y el cumplimiento de los requisitos para la certificación.
- 18.2** APCER es responsable de evaluar las evidencias objetivas suficientes sobre las que se basa la decisión de certificación. Basándose en los resultados de la auditoría y la existencia de pruebas suficientes de cumplimiento, es tomada la decisión de conceder o en su ausencia denegar la certificación.
- 18.3** Nota: Toda la auditoría se basa en un proceso de muestreo en el sistema de gestión de la organización, por lo que no es garantía del 100% de cumplimiento de los requisitos.
- 18.4** APCER no es responsable ante terceros, por cualquier daño, personal o material, patrimonial o no patrimonial, resultante directa o indirectamente de la actividad de las Organizaciones por ésta certificadas.
- 18.5** El Certificado de Conformidad se emite de acuerdo con metodologías internacionalmente reconocidas y comprueba que la Organización Certificada implementó un sistema de gestión que se constató, con base en el muestreo efectuado en la auditoría y en la eventual información subsecuente, estar en conformidad con los requisitos establecidos por la norma de referencia y ser capaz de mantener su desempeño, no siendo APCER responsable, en ningún caso, de cualquier actuación o por eventuales errores de la Organización certificada.
- 18.6** La certificación por APCER no exime en ningún caso a la Organización de las garantías y responsabilidades que le correspondan conforme la legislación en vigor, sea cual sea el sistema de gestión certificado, no siendo APCER responsable, en ningún caso, de cualquier incumplimiento por la Organización de la legislación vigente o por incumplimientos derivados de sus actividades.

- 18.7** APCER no es responsable de que una tercera parte no reconozca o reconozca solo parcialmente el Certificado de Conformidad emitido por APCER.
- 18.8** Como consecuencia del incumplimiento del contrato (total o parcial), celebrado entre APCER y la Organización, no será exigible a APCER una indemnización superior al coste de los respectivos servicios, salvaguardando las situaciones de dolo o culpa grave.
- 18.9** Salvo en los casos previstos en la ley como imperativos, APCER no es responsable por actos practicados por personas que utilice para el cumplimiento de las obligaciones resultantes de este contrato, salvaguardadas las situaciones de dolo o culpa grave.