

## 1. OBJETIVO

El propósito del procedimiento es describir los elementos requeridos del proceso de certificación de normas acreditadas que se llevarán a cabo de acuerdo con los requisitos de la norma ISO/IEC 17021-1, permitiendo que las actividades se lleven a cabo de una manera controlada, coherente y eficaz.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las solicitudes de certificación recibidas y describe la actividad de gestión operativa directamente relacionada con la auditoría, la certificación, la vigilancia, la renovación del certificado, las transferencias y los cambios de alcance específicos de las certificaciones acreditadas por CERE.

## 3. RESPONSABILIDADES

Todo el personal CERE que participe en los aspectos de gestión operativa de las actividades de certificación es responsable de la aplicación y cumplimiento de este procedimiento. Por lo general, esto incluye al Director de Certificación, a los Auditores y al personal administrativo. El Director de Certificación y el Director de Calidad tienen la responsabilidad de revisar y actualizar periódicamente este procedimiento.

## 4. PROCEDIMIENTO

Las actividades de certificación a realizar vienen determinadas por la evaluación de la conformidad solicitada a CERE y que actualmente es:

### 4.1. Aplicación

Las solicitudes relacionadas con la norma de certificación acreditada se harán según el formulario de solicitud de servicios de certificación QF9.3, firmado por un representante autorizado del cliente. El documento será común para la solicitud inicial, la vigilancia, la recertificación, la prórroga, las modificaciones y para un cambio de notificación. Todas las solicitudes serán recibidas y evaluadas por el Director de Certificación

### 4.2. Revisión de la solicitud

Si la solicitud es adecuada, se llevará a cabo una revisión de la misma. Esta revisión verifica la documentación presentada por CERE. También se comprobará si el ámbito solicitado es coherente con los ámbitos de certificación de CERE y las normas acreditadas.

Si la solicitud o la documentación presentada no se ajusta a los procedimientos establecidos o existen incoherencias entre el procedimiento solicitado y la información declarada por el interesado en el formulario de solicitud, el CERE requerirá al interesado la subsanación de las deficiencias encontradas por correo electrónico dentro de los 10 días hábiles siguientes.

Si la solicitud cumple con todos los requisitos y no hay inconsistencias entre el procedimiento solicitado

## 1. PURPOSE

*The purpose of the procedure is to describe the required elements of the accredited standards certification process that shall be carried out in accordance with the requirements of ISO/IEC 17021-1 standard, enabling activities to be conducted in a controlled, consistent, and effective manner.*

## 2. SCOPE

*This procedure applies to all applications for certification received and describes the operational management activity directly relating to audit, certification, surveillance, certificate renewal, transfers and changes to scope specific to accredited certifications by CERE.*

## 3. RESPONSIBILITIES

*All CERE staff involved in the operational management aspects of certification activities are responsible for the implementation of and conformance with this procedure. Typically, this would include the Certification Director, Auditors and Administrative staff. The Certification Director and the Quality Manager have the responsibility for the periodic review and update of this procedure*

## 4 PROCEDURE

*The certification activities to be performed are determined by the conformity assessment requested to CERE and that currently is:*

### 4.1. Application

*Applications related to the accredited certification standard will be made according to the application form for certification services QF9.3, signed by an authorized representative of the client. The document shall be common to the initial request, surveillance, recertification, extension, amendments and for a notification change. All applications will be received and assessed by the Certification Director*

### 4.2 Application review

*If the application is appropriate, a review of the application will be carried out. This review verifies the documentation submitted to CERE. It will also be checked whether the scope requested is consistent with the CERE 's scopes of certification and the accredited standards.*

*If the application or the documentation presented does not comply with the established procedures or there are inconsistencies between the requested procedure and the information declared by the interested party in the application form, CERE shall request the interested party to correct the deficiencies found by email within the next 10 working days.*

*If the application meets all the requirements demanded and there are not inconsistencies between*

y la información declarada en el formulario de solicitud, la solicitud será admitida a trámite.

Cuando una solicitud es admitida por el Director de Certificación, se realiza una revisión de la oferta comercial y del contrato. Cualquier cambio en la solicitud indicado por el cliente será revisado por el Director de Certificación y se tomará la decisión de aceptar el contrato o emitir una nueva propuesta. Cuando la solicitud es aceptada por el cliente, se abre un expediente de contrato que incluye la solicitud, la oferta comercial, el acuerdo de certificación y cualquier otro documento asociado.

#### 4.3 Procesamiento

Basándose en la información de la oferta comercial y en las competencias aprobadas en la matriz de cualificación, se designa un equipo de auditoría cualificado adecuado para realizar las auditorías de las fases 1 y 2. El Director de Certificación determinará el tamaño y la composición del equipo de auditoría en función del tamaño de la organización a auditar, los procesos subcontratados y las competencias del área técnica correspondiente, así como el estatus del auditor necesario para cubrir el alcance de la auditoría.

El personal administrativo de CERE preparará una carta de notificación que se enviará por correo electrónico al cliente con suficiente antelación a cada actividad reservada. Se solicitará al cliente que confirme por escrito su acuerdo con las fechas establecidas y el equipo de auditoría propuesto.

El jefe del equipo de auditoría se pondrá en contacto con el cliente con suficiente antelación a las fechas de auditoría reservadas para poder obtener cualquier información o documentación previa necesaria del cliente y enviarle el plan de auditoría

#### 4.4. Proceso de certificación

Los principales objetivos del proceso de certificación son generar decisiones de certificación documentadas y trazables y proporcionar los documentos de certificación a los clientes en el plazo previsto. Estos objetivos se logran mediante decisiones de certificación documentadas e imparciales, seleccionando, calificando y nombrando personal competente para tales decisiones, y emitiendo los certificados CERE dentro de los plazos definidos.

El proceso de certificación describe el proceso de decisión sobre la concesión (emisión), la denegación, el mantenimiento, la renovación, la suspensión, el restablecimiento, la retirada y la anulación de los certificados, la decisión de certificación y los criterios de competencia y control de las personas que participan en estas decisiones.

*the requested procedure and the information declared in the application form, the application will be admitted for processing*

*When an application is admitted by the Certification Director a commercial offer and a contract review is performed. Any changes to the application indicated by the client shall be reviewed by the Certification Director and a decision made to accept the contract or issue a new proposal.*

*When the application is accepted by the client, a contract file is opened, including the application, commercial offer, certification agreement and any other associated document.*

#### 4.3 Processing

*approved competencies in the qualification matrix, an appropriate qualified audit team is appointed to conduct the stage 1 & 2 audits. The audit team size and composition shall be made by the Certification Director based on the size of the organisation to be audited, the outsourced processes and the relevant technical area skills, and the auditor status required to cover the scope of the audit.*

*CERE administrative staff shall prepare a notification letter to be sent by email to the client well in advance of each booked activity. The client shall be requested to confirm their agreement in writing with the established dates and the proposed audit team.*

*The audit team leader shall contact the client sufficiently in advance of the booked audit dates to allow for obtaining any necessary advance information or documentation from the client and send them the audit plan*

#### 4.4. Certification process

*The main objectives of the certification process are to generate documented and traceable certification decisions and to provide certification documents to clients within a timely manner.*

*These objectives are achieved by documented and impartial certification decisions, selecting, qualifying and appointing competent personnel for such decisions, and issuing CERE certificates within the defined time limits.*

*The certification process describes the process for the decision about granting (issuance), refusing, maintaining, renewing, suspending, reinstating, withdrawing and annulment of certificates, certification decision, and the competence and monitoring criteria for persons involved in these decisions.*

#### 4.4.1 Decisión de certificación

Los criterios de suspensión, restablecimiento, retirada y anulación de los certificados se definen y son jurídicamente vinculantes, acordados por el cliente a través de su aceptación de la Oferta QF8.3, incluyendo cualquier modificación específica del sector.

Todas las decisiones (salvo en el caso de rescisiones por parte del cliente) sobre la suspensión, restablecimiento, retirada y anulación serán tomadas por el Director de Certificación y el cliente será informado de ello por escrito. Si el cliente no acepta la resolución, se puede recurrir al comité de imparcialidad. El personal administrativo responsable del servicio al cliente del CERE participa y asiste en los distintos pasos del proceso y es responsable de los ajustes necesarios del estado de los certificados en la base de datos del CERE, de las notificaciones al cliente y de la recuperación de los certificados originales.

#### 4.4.2 Auditoría por circunstancias especiales

La auditoría por circunstancias especiales puede ser necesaria por los siguientes motivos

- Extensión o ampliación del ámbito de operación
- Anuncio de auditoría con poca antelación para revisar reclamaciones, cambios importantes y suspensión de certificados.

Puede llevarse a cabo junto con una auditoría de vigilancia, una recertificación o una auditoría extraordinaria. Para esta auditoría, los objetivos y criterios de auditoría serán definidos en cada caso por CERE.

La fase 1 no suele ser necesaria para las ampliaciones o extensiones del alcance, como la adición de controles remotos; los cambios de dirección, siempre que el sistema de gestión no se vea afectado; o los cambios/correcciones de la redacción del alcance. Las adiciones al alcance tendrán que ser evaluadas en cuanto a los efectos sobre el sistema de gestión; una etapa 1 puede o no ser necesaria dependiendo de la importancia para el sistema de gestión.

#### 4.4.3 Suspensión

CERE está facultado para suspender temporalmente un certificado si el Cliente incumple sus obligaciones de certificación, contractuales o financieras con CERE, incluyendo pero no limitándose a

- Las acciones correctivas al sistema de gestión no han sido implementadas de manera demostrable y efectiva dentro del marco de tiempo acordado.
- No se ha cumplido el calendario de auditorías sugerido por el CERE para las auditorías

#### 4.4.1 Certification decision

*The criteria for suspension, reinstatement, withdrawal and annulment of certificates are defined and legally binding agreed by the client through its acceptance of QF8.3 Offer, including any sector specific amendments.*

*All decisions (unless in the case of terminations by the client) about suspension, reinstatement, withdrawal and annulment shall be done by the Certification Director and the client shall be informed accordingly by written. If the customer does not accept the ruling, the impartiality committee can be called upon. CERE administrative staff responsible client service personnel participate and assist in the separate steps of the process and is responsible for the necessary status adjustments of the certificates in the CERE data base, notifications to the client, and recalling the original certificates.*

#### 4.4.2 Audit due to special circumstances

*Audit due to special circumstances can be necessary for the following reasons:*

- *Extension or expansion of scope of operation*
- *Announcement of audit at short notice to review complaints, major changes and suspension of certificates.*

*This may be conducted in conjunction with a surveillance audit, recertification, or extra-ordinary audit. For this audit, the audit aims and criteria shall be defined from case to case by the CERE.*

*Stage 1 is not normally required for scope expansions or extension of scope such as adding remotes; address changes as long as the management system has not been affected; or scope wording changes/corrections. Additions to scopes will need to be evaluated as to the effects on the management system; a stage 1 may or may not be required depending on the significance to the management system.*

#### 4.4.3 Suspension

*CERE is entitled to suspend temporarily a certificate if Client violates certification, contractual or financial obligations towards CERE, including but are not limited to*

- *Corrective actions to the management system have not been demonstrably and effectively implemented within the agreed upon time frame.*
- *The schedule of audits suggested by CERE for audit(s) necessary for the maintenance of the certification have not been complied.*

necesarias para el mantenimiento de la certificación.

- No se ha informado oportunamente al CERE sobre los cambios previstos en el sistema de gestión y otros cambios que afectan la conformidad del sistema con la norma que constituye la base de la certificación.
- El cliente certificado ha solicitado voluntariamente una suspensión.
- Un certificado CERE o un símbolo de certificación ha sido utilizado de forma engañosa o no autorizada.
- Los pagos debidos por los servicios de auditoría y certificación no se han realizado a tiempo, después de al menos un recordatorio por escrito. CERE notificará al Cliente la propuesta de suspensión por escrito. Si las razones de la suspensión propuesta no se eliminan en el plazo de dos semanas, el CERE informará al Cliente por escrito de la suspensión del certificado indicando las razones así como las acciones correctivas necesarias para que la certificación sea restablecida. Los certificados se suspenden por un periodo restringido (normalmente un máximo de 90 días). Si las medidas requeridas se han aplicado de forma demostrable y eficaz en el plazo establecido, se anula la suspensión del certificado. Si las medidas requeridas no se han implantado en el plazo establecido, CERE puede retirar el certificado como se indica a continuación.

#### 4.4.4 Reintegración

El CERE verifica la implementación efectiva de las acciones correctivas identificadas del cliente certificado antes de que finalice el período de suspensión. Esta verificación tendrá lugar in situ o no, a decisión de CERE. Si las medidas requeridas se han implantado de forma demostrable y efectiva en el plazo establecido, se levantará la suspensión y se restablecerá el certificado. La decisión debe ser tomada por el Director de Certificación, en función de los resultados de la verificación. Si las medidas requeridas no se han implementado en el plazo establecido, el CERE podrá retirar el certificado como se indica a continuación. La decisión sobre el restablecimiento o la retirada se notificará al cliente.

#### 4.4.5 Retirada

CERE tiene derecho a retirar los certificados o a declararlos inválidos previa notificación por escrito al cliente si:

- Se ha superado el periodo de suspensión del certificado.
- La conformidad del sistema de gestión con la norma o especificación en la que se basa no está garantizada o el cliente no quiere o no puede eliminar las no conformidades.
- El cliente sigue utilizando la certificación para promocionarse tras la suspensión del certificado.

- *CERE has not been informed in a timely manner about planned changes to the management system and other changes which affect the system's conformity with the standard which forms the basis for the certification.*

- *The certified client has a voluntary requested a suspension.*

- *A CERE certificate or a certification symbol has been used in a misleading or unauthorized manner.*

- *Due payments for auditing and certification services have not been made in time, following at least one written reminder.*

*CERE will notify Client of a proposed suspension in writing. If the reasons for the proposed suspension are not eliminated within two weeks, CERE will inform Client in writing of the suspension of the certificate stating the reasons as well as the corrective actions necessary for the certification to be reinstated.*

*Certificates are suspended for a restricted period (usually a maximum of 90 days). If the required measures have been implemented demonstrably and effectively by the established deadline, the suspension of the certificate is cancelled.*

*If the required measures have not been implemented within the established deadline, CERE may withdraw the certificate as set forth below.*

#### 4.4.4 Reinstatement

*CERE verifies the effective implementation of the identified corrective actions from the certified client before the end of the suspension period. This verification shall take place on site or not, at the decision of CERE. If the required measures have been implemented demonstrably and effectively by the established deadline, the suspension will be lifted, and the certificate reinstated. The decision has to be taken by the Certification Director, depending on the results of the verification. If the required measures have not been implemented within the established deadline, CERE may withdraw the certificate as set forth below. The decision about reinstatement or withdrawal shall be notified to the client.*

#### 4.4.5 Withdrawal

*CERE is entitled to withdraw certificates or to declare them invalid upon written notice to client if:*

- *The suspension period of the certificate has been exceeded.*

- *The conformity of the management system with the standard or specification on which it is based is not ensured or client is not willing or able to eliminate nonconformities.*

- *Client continues to use the certification for promotion following the suspension of the certificate.*

- *Client uses the certification in such a way as*

- El cliente utiliza la certificación de tal manera que socava la reputación del organismo de acreditación o del CERE.
- Las condiciones previas que condujeron a la emisión del certificado dejan de ser aplicables.
- El cliente presenta una solicitud de quiebra voluntaria o involuntaria.
- El cliente pone fin a su relación contractual con CERE.

Cuando se decida retirar el certificado, se informará al cliente de la decisión, de sus consecuencias (no podrá utilizar el certificado para su comercialización ni para ningún otro fin) y se le pedirá que devuelva el certificado original.

#### 4.5 Certificados

Los datos del certificado, como el alcance, las direcciones, las fechas, etc., se publicarán directamente desde la base de datos del cliente utilizando la plantilla de certificado aprobada por el CERE. El documento de certificación deberá formateado para que quepa en papel de seguridad de tamaño ISO A4. El tamaño de las fuentes y el formato podrán ajustarse ligeramente cuando sea conveniente hacerlo para ajustar el contenido del certificado a una sola página. Todos los certificados emitidos se incluirán en la base de datos de certificados CERE.

Las plantillas de certificados CERE están disponibles en español y/o inglés, según el idioma solicitado por el cliente.

#### 4.6 Mantenimiento de la certificación

Este proceso se aplica a todos los procedimientos de auditoría acreditados basados en la norma ISO/IEC 17021-1. Por regla general, los certificados CERE tienen una validez de 3 años. Las auditorías de vigilancia deben planificarse/programarse basándose en el último día de la auditoría inicial anterior al menos una vez cada 12 meses.

La fecha de la primera auditoría de vigilancia tras la certificación inicial no deberá ser superior a 12 meses desde el último día de la auditoría de la fase 2 y deberá realizarse como máximo 3 meses antes de la "fecha límite".

*to undermine the reputation of the accreditation body or CERE.*

- *The preconditions which led to issuing the certificate no longer apply.*
- *Client files any voluntary or involuntary petition in bankruptcy.*
- *Client effectively terminates its contractual relationship with CERE.*

*When the decision is to withdraw the certificate, the client shall be informed about the decision, its consequences (it is not any allowed to use the certificate for marketing or any other purposes) and shall be requested to return the original certificate.*

#### 4.5 Certificates

*The certificate data such as scope, addresses, dates, etc. shall be published directly from the client database using the appropriate CERE approved certificate template. The certification document shall be*

*formatted to fit on ISO A4 size security paper. Font sizes and formatting may be adjusted slightly where sensible to do in order to adjust the certificate content to a single page. All issued certificates will be included in the CERE database Certificate.*

*CERE certificate templates are available in Spanish and/or English languages, according to the client requested language.*

#### 4.6 Maintaining certification

*This process applies to all accredited audit procedures based on ISO/IEC 17021-1. As a rule, CERE certificates have a validity of 3 years. Surveillance audits needs to be planned/scheduled based on the last day of the preceding initial audit at least once in 12 months. The date of the first surveillance audit following initial certification shall be no more than 12 months from the last day of the stage 2 audit and should be conducted no more than 3 months prior to the "due by date".*