



# **REGLAMENTO GENERAL DE CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTION**

## INDICE

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 0.  | INTRODUCCION                                     | 2  |
| 1.  | OBJETIVO   | 2  |
| 2.  | DEFINICIONES                                     | 3  |
| 3.  | CONCESION DEL CERTIFICADO                        | 3  |
| 4.  | MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACION                | 7  |
| 5.  | RENOVACION DEL CERTIFICADO                       | 8  |
| 6.  | REGISTRO   | 10 |
| 7.  | MARCAS ASR                                       | 10 |
| 8.  | USO DE LAS MARCAS                                | 10 |
| 9.  | COMPROMISOS                                      | 11 |
| 10. | SANCIONES  | 12 |
| 11. | APELACIONES Y QUEJAS                             | 13 |
| 12. | RECLAMOS SOBRE EL SERVICIO PRESTADO POR ASR      | 14 |
| 13. | RECLAMOS A ASR SOBRE LAS EMPRESAS CERTIFICADAS   | 14 |
| 14. | RENUNCIA AL CERTIFICADO Y RESCISION DEL CONTRATO | 14 |
| 15. | CONFIDENCIALIDAD                                 | 14 |
| 16. | PUBLICIDAD                                       | 15 |
| 17. | USO ABUSIVO DE LA MARCA                          | 15 |
| 18. | CONDICIONES ECONOMICAS                           | 16 |
| 19. | MODIFICACIONES                                   | 16 |

## ANEXOS

|    |  |    |
|----|--|----|
| a. | Reglamento Particular De Certificación De Sistemas De Gestión De Calidad ISO 9001                          | 18 |
| b. | Reglamento Particular De Certificación De Sistemas De Gestión De Seguridad Y Salud Ocupacional OHSAS 18001 | 20 |
| c. | Reglamento Particular De Certificación De Sistemas De Gestión Ambiental ISO 14001                          | 22 |
| d. | Reglamento Particular de Certificación NCh 2728  | 24 |

## **0. INTRODUCCION**

Nuestra empresa ASR Certificaciones Limitada., (Auditorias y Servicios Relacionados con Certificaciones), es una entidad certificadora que busca como principal objetivo atender a las pymes, empresas que necesitan una gestión de auditorías diferente a la que se lleva en las grandes empresas, no carente de compromiso, pero si con recursos restringidos.

El alcance de la acreditación que ASR Certificaciones ha solicitado al INN incluye la autorización para otorgar Certificaciones bajo las normas: NCh-ISO 9001, NCh-ISO 14001, NCh18001, NCh2728, en su edición vigente.

Esto asegura que ASR Certificaciones cumple con todos los requisitos que demuestran su competencia como organismo de certificación y se asegura que sus actuaciones cumplen con todas las normas y estándares aplicables a sus actividades.

### **1. OBJETIVO**

- 1.1 Este Reglamento establece el proceso y las condiciones generales según las cuales ASR certifica que una organización tiene implementado un sistema de gestión, para una de las actividades y ubicación determinadas, que, conforme al modelo establecido en la norma, especificación técnica u otro tipo de documento normativo.

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

En el presente reglamento 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.

- 1.2 Existe un Reglamento particular derivado del presente para cada tipo de sistema de gestión y su correspondiente Marca de ASR, incluidos como anexo en el presente documento. En cada uno se determina el documento normativo del sistema de gestión con que se declara conformidad, los requisitos complementarios o salvedades, si los hubiera, la terminología propia, la marca de ASR que le corresponda y las condiciones para su uso.

Además de las condiciones establecidas en este Reglamento y en el Particular aplicable, serán de aplicación las condiciones contractuales generales y específicas que se establezcan en las ofertas emitidas por ASR (R-004). Dichas condiciones serán complementarias, y no contradictorias, con las contenidas en los Reglamentos.

- 1.3 La certificación del sistema de gestión no implica la certificación de los productos, procesos o servicios incluidos o relacionados a su alcance.

## 2. DEFINICIONES

Para la interpretación del presente Reglamento serán de aplicación las definiciones contenidas en las normas ISO 9000, ISO 17000, ISO 17021 vigentes y en los documentos normativos que sean de aplicación indicados en el Reglamento Particular correspondiente.

Se emplean asimismo las definiciones siguientes:

**2.1. Organización:** entidad legal o una parte de la misma identificable en cualquiera de sus formas jurídicas legalmente reconocidas. La certificación podrá ser solicitada y otorgada para un sistema de gestión implementado en un grupo de organizaciones, en cuyo caso al menos una de ellas será la que, en el ámbito de la certificación de ASR, represente y responda, legalmente, por las organizaciones del grupo. Por lo tanto, y en lo sucesivo en este Reglamento, "organización" podrá interpretarse como el grupo de organizaciones amparadas bajo la misma certificación.

**2.2 Organización certificada:** organización cuyo sistema de gestión ha sido certificado por ASR, le han concedido un certificado y la licencia de uso de Marca de ASR correspondientes.

## 3. CONCESION DEL CERTIFICADO

### 3.1 Solicitud y Contrato

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

ASR facilitará, a todas las organizaciones que lo requieran la documentación necesaria para efectuar la solicitud, este proceso se realizará vía correo electrónico, o por descarga directa desde la web: [www.asrcertificaciones.cl](http://www.asrcertificaciones.cl) .

Con la información recibida, ASR establecerá las condiciones contractuales económicas y técnicas particulares que sean de aplicación. El proceso de certificación se iniciará con la aceptación por escrito de dichas condiciones, a través del formato R-005 Orden de Servicio, que podrán ser modificadas durante el proceso de certificación, mantenimiento o renovación, previo acuerdo de las partes.

ASR se reserva el derecho de no admitir a trámite una solicitud de concesión de Certificado cuando esté en contra de sus objetivos, genere conflicto de intereses, afecte la matriz de riesgos de imparcialidad o pueda afectar negativamente la imagen de ASR, o que considere que no dispone de la competencia técnica o capacidad necesaria para tramitar la solicitud referida.

ASR podrá decidir la anulación de la solicitud si por razones ajenas a su voluntad, no se lleva a cabo la auditoria inicial antes que transcurra tres meses desde su recepción.

### **3.2 Emisión Plan de Auditoría**

ASR enviará, vía correo electrónico, el plan de auditoría, en el que se indicará, según proceda, las fechas de realización, el equipo auditor designado, el lugar o lugares donde se llevará a cabo, el alcance y otros datos relevantes conforme al modelo de sistema de gestión a certificar. La organización podrá solicitar a ASR información sobre los auditores designados.

### **3.3 Auditoría Inicial**

#### **Auditoría Fase 1**

La auditoría inicial o de Fase 1 tiene como finalidad determinar si el sistema de gestión implementado por la organización cumple con los requisitos del 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 que el nivel de implementación del sistema de gestión garantiza que la organización está preparada para la auditoría de la fase 2.

Para ello:

- Auditar la documentación del sistema de gestión.
- Evaluar las instalaciones de la empresa y las condiciones específicas del sitio del cliente e intercambiar información con el personal con el fin de determinar el estado de preparación para la ejecución de la auditoría de Fase 2
- Revisar el estado de la empresa y su grado de comprensión de los requisitos de la norma, en particular en lo que concierne a la identificación de aspectos clave o significativos del desempeño de los procesos, en relación a la calidad, los objetivos y funcionamiento del sistema de gestión.
- Recopilar información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión, a los procesos y a las ubicaciones de la empresa, así como los aspectos legales y reglamentarios relacionados y su cumplimiento.
- Revisar la asignación de recursos para la Fase 2 y acordar con el cliente los detalles de la auditoría de la Fase 2.

- Proporcionar los datos suficientes con el fin de que el equipo auditor y la empresa cliente puedan preparar y acordar un primer borrador para el plan de Auditoría F-2
- Evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan, y si el nivel de implantación del sistema de gestión confirma que la organización cliente está preparada para la auditoría de Fase 2.

## **Auditoria de Fase 2**

En la fase 2, el equipo auditor comprobará si el sistema de gestión descrito en la documentación y evidenciado en los registros establecido en el documento normativo correspondiente.

Los resultados de la auditoria se reflejarán en informes de carácter confidencial, en los que se indicarán, en su caso, las no conformidades detectadas. Los informes de auditoría son propiedad de ASR, dejando un ejemplar del mismo en poder de la organización.

Si existen no conformidades, la empresa 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 a cabo, o se llevarán a cabo, y en qué plazo. En el caso de existir no conformidades mayores, será necesario que la organización auditada presente evidencias suficientes de que las acciones correctivas adecuadas están implementadas de forma satisfactoria.

Con carácter general, no deberán transcurrir más de 90 días entre la realización de las fases 1 y 2, para la certificación de un sistema de gestión concreto, su Reglamento Particular puede fijar otro periodo diferente a los 90 días indicados.

### **3.4 Evaluación y acuerdos**

En relación con la certificación y la concesión del correspondiente Certificado que lo atestigua, y en función de toda la información evaluada, ASR adoptará y comunicará por escrito al solicitante uno de los siguientes acuerdos:

- Conceder la certificación, mantención, renovación, ampliación/reducción de alcance del sistema de gestión de la organización,
- No concede, la certificación, mantención, renovación, ampliación/reducción de alcance del sistema de gestión de la organización pero solicita antecedentes adicionales para aclarar las acciones correctivas propuestas por la organización, o indica la realización de una auditoria extraordinaria o de close-out.
- No concede, la certificación, mantención, renovación, ampliación/reducción de alcance del sistema de gestión de la organización.
- Reducir el alcance de la certificación de la organización, para excluir las partes que no cumplen los requisitos del sistema de gestión de la organización.

Para no afectar a la capacidad del sistema de gestión y para seguir cumpliendo los requisitos de la norma utilizada para la certificación, el cliente se compromete a notificar oportunamente y dentro de un plazo razonable cualquiera de los siguientes cambios:

- La condición legal, comercial, de organización o de propiedad.
- La organización y la gestión
- La dirección y el lugar de contacto
- El alcance de las operaciones cubiertas por el sistema de gestión certificado, y
- Cambios importantes en el sistema de gestión y los procesos

En caso de ocurrir alguno de estos cambios, es posible que sea necesario realizar una auditoría extraordinaria, con el fin de verificar las modificaciones realizadas y la idoneidad del Sistema de Gestión. Esta auditoría, podrá tener un valor entre 5 UF y 10 Uf más gastos de traslado, dependiendo de la ubicación geográfica.

Si se indica la necesidad de realizar una auditoría extraordinaria o de close-out, deberá realizarse en el plazo determinado por ASR. La no realización de la auditoría extraordinaria en los plazos indicados por ASR 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, ASR adoptará un nuevo acuerdo.

Contra las decisiones de la comisión de certificación, la empresa puede interponer un recurso delante de la misma en primera instancia, y delante de la comisión de apelaciones en última instancia, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Atención de Reclamos, P-011, disponible al ser solicitado a través de la página web de ASR Certificaciones [www.asrcertificaciones.cl](http://www.asrcertificaciones.cl)

La concesión del derecho de uso de la marca ASR no sustituirá en ningún caso la garantía, ni la responsabilidad que de acuerdo con la ley corresponde al licenciatario.

### **3.5 Concesión del Certificado**

Tras su concesión, ASR emitirá un certificado válido por un máximo de tres años a la organización certificada, en el que se detallará, entre otros, documento normativo aplicable, el alcance, actividades y ubicaciones, del sistema de gestión certificado, y una carta donde se formaliza el otorgamiento (R-064).

Con la concesión del certificado, ASR 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 ASR la modificación del alcance, actividades y ubicaciones, certificados. ASR evaluará dichas solicitudes y establecerá en cada caso, su viabilidad y la evaluación o auditoría necesarias para proceder a dicha modificación.

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

#### **4. MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACION**

##### **4.1 Auditorias de seguimiento**

Salvo que el Reglamento Particular de aplicación especifique otra cosa, durante el periodo de validez del Certificado, ASR efectuará auditorias anuales de seguimiento al sistema de gestión de la organización, con el fin de verificar que éste se mantiene correctamente implementado en el alcance del certificado y, por tanto, se mantienen las condiciones que dieron lugar a la concesión de dicho Certificado.

Para mantener la validez del certificado, el cliente tiene el deber de solicitar, fijar y acordar con ASR las fechas para la realización de sus dos auditorias de mantención, las cuales se realizan anualmente. La primera auditoria de seguimiento después de la inicial de Certificación se debe realizar antes de que transcurran doce meses desde la fecha en que se tomó la decisión de Otorgar la certificación. La segunda auditoria de seguimiento se debe de realizar antes de transcurrir los 24 meses desde su Certificación.

Si el cliente no solicita fecha, será su responsabilidad la no ejecución de las auditorias de mantención, y podrá procederse a la Suspensión y eventual Cancelación de la certificación del cliente. Si por motivos extraordinarios se formaliza un aplazamiento, debe hacerse enviando la solicitud al correo [operaciones@asrcertificaciones.cl](mailto:operaciones@asrcertificaciones.cl), la solicitud debe hacerse a más tardar 2 semanas antes de la fecha prevista, e indicada en el **R-064**, "Carta decisión favorable Comisión de Certificación".

En los casos que se proceda a la suspensión por la no realización de la auditoria correspondiente, se requerirá una reprogramación, la cual tendrá un costo adicional de **5 UF + el costo de la auditoria inicialmente pactado**, ya que será necesaria la asignación de auditores extras para su ejecución, por estar fuera de programación.

Previamente a cada auditoria, ASR 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 ASR información sobre los auditores designados.

Los resultados de las auditorias de seguimiento se reflejarán en informes de carácter confidencial en los que se indicarán, en su caso, las no conformidades detectadas. Los informes de auditoria son propiedad de ASR; un ejemplar de los mismos quedará en poder de la organización certificada.

Si existen no conformidades mayores, la organización deberá presenta 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.

## **4.2 Evaluación y acuerdos**

Tras cada auditoria de seguimiento, ASR evaluará los informes derivados y el plan de acciones correctivas, si procede, propuesto por la organización; ASR podrá solicitar aclaraciones, más información o alternativas a las acciones propuestas.

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

- Se mantiene la certificación, con o sin reducción del alcance.
- Es preciso llevar a cabo una auditoria extraordinaria con el fin de comprobar la implementación de las acciones correctivas. En este caso el mantenimiento de la certificación queda supeditado al resultado de la evaluación de la misma. Tras la realización de la auditoria extraordinaria y, si procede, el análisis de las acciones correctivas propuestas por la organización certificada, ASR adoptará un nuevo acuerdo, entre los indicados en este epígrafe. La no realización de la auditoria extraordinaria en los plazos indicados por ASR dará lugar a una de las sanciones previstas en el capítulo 10.
- Es preciso imponer una de las sanciones previstas en el capítulo 10.

ASR comunicará a la organización certificada los acuerdos adoptados, a través del formato R-130 y los motivos que los originan. Ante dichos acuerdos caben la interposición de recurso según se establece en el capítulo 11.

## **5. RENOVACION DEL CERTIFICADO**

### **5.1 Auditorias de renovación**

Al menos dos meses antes de finalizar el periodo de vigencia del Certificado, se efectuará una auditoria del sistema de gestión de la organización certificada con el fin de verificar si procede su renovación. Para la certificación de un sistema de gestión en concreto, su Reglamento Particular puede fijar una antelación superior.

La auditoría de renovación evaluará si, en la práctica y a la vista de los cambios internos y externos, el sistema de gestión certificado es eficaz y contribuye al logro de la política y los objetivos de la organización.

El cliente deberá solicitar, fijar y acordar con ASR las fechas para la realización de la auditoría de renovación. Las auditorias de renovación deben realizarse al menos 30 días antes del término de la vigencia del certificado otorgado.

Si el cliente no solicita fecha, será su responsabilidad la no ejecución de las auditorias de mantención, y podrá procederse a la Suspensión y eventual Cancelación de la certificación del cliente. Si por motivos extraordinarios se formaliza un aplazamiento, debe hacerse enviando la solicitud al correo [operaciones@asrcertificaciones.cl](mailto:operaciones@asrcertificaciones.cl), la solicitud debe hacerse a más tardar 2 semanas antes de la fecha prevista, e indicada en los informes.

En los casos que se proceda a la suspensión por la no realización de la auditoria correspondiente, se requerirá una reprogramación, la cual tendrá un costo adicional de **5 UF + el costo de la auditoria inicialmente pactado**, ya que será necesaria la asignación de auditores extras para su ejecución, por estar fuera de programación.

Previamente a la auditoria, ASR enviará a la organización certificada el plan correspondiente, en el que se indicará, las fechas de realización, el equipo auditor designado, el lugar 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 certificada podrá solicitar a ASR información sobre los auditores designados.

Los resultados de la auditoria de renovación se reflejarán en informes de carácter confidencial en los que se indicará, en su caso, las no conformidades detectadas. Los informes de auditoría son de propiedad de ASR, quedando una ejemplar en poder de la organización certificada.

Si existen no conformidades, la organización certificada presentará un plan de acciones necesarias para corregirlas indicando los plazos previstos para su puesta en práctica y aportando las pruebas necesarias para evidenciar que dichas acciones se han llevado o se están llevando a cabo.

Para que el Certificado pueda ser renovado antes de su expiración, el plazo de implementación de las correcciones y acciones correctivas no debe superar la fecha de caducidad.

Si la organización no desea que el Certificado sea renovado, debe comunicarlo por escrito a ASR al menos 3 meses antes de su fecha de caducidad

## 5.2 Evaluación y acuerdos

ASR evaluará la información recopilada en la auditoria de renovación y el plan de acciones propuesto por la organización, pudiendo solicitar aclaraciones, más información o alternativas a las acciones propuestas. En función de toda la información evaluada adoptara uno de los siguientes acuerdos:

- Renovar el Certificado, con o sin reducción de alcance.
- Renovar el Certificado y, tras ello, llevar a cabo una auditoria extraordinaria.
- No renovar el Certificado hasta la realización de una auditoria extraordinaria con resultados satisfactorios.
- Aplicar una de las sanciones previstas en el capítulo 10.

En caso que se haya indicado la necesidad de realizar una auditoría extraordinaria o de close-out, deberá realizarse en el plazo determinado por ASR. La no realización de la auditoría extraordinaria en los plazos indicados por ASR 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, ASR adoptará un nuevo acuerdo.

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

### **5.3 Emisión del certificado renovado**

Tras el acuerdo de renovación, ASR emitirá un nuevo Certificado por un plazo máximo de tres años de vigencia y una carta donde se formaliza la renovación de la certificación (R-064). Las renovaciones del Certificado se realizan por periodos consecutivos máximos de tres años. Durante dichos periodos, la organización certificada será objeto del mantenimiento de su certificación descrito en el Capítulo 4.

## **6. REGISTRO**

ASR mantiene un registro público de las organizaciones certificadas, cuya finalidad es evidenciar públicamente la concesión y estado de sus Certificados. Este registro está disponible de ser solicitado a través de la página web o vía correo electrónico (R-011)

## **7. MARCAS ASR**

Las Marcas referidas en este Reglamento son propiedad exclusiva de ASR en virtud de su inscripción en el Registro Nacional de Patentes y Marcas. El número de registro de ASR es 906807.

El logotipo de cada Marca se reproduce en su Reglamento Particular. (Ver anexos)

Cada tipo de Certificado da derecho al uso de un tipo de Marca de ASR, tal y como se establece en el Reglamento Particular de Certificación aplicable.

## **8. USO DE LAS MARCAS**

- Solo las organizaciones certificadas por ASR 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, de acuerdo a lo indicado en el procedimiento de Uso de Marcas de Certificación de Sistemas de Gestión, P-015.

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

- Las Marcas deben reproducirse de forma fidedigna con el logotipo reproducido para cada uno de ellas en su Reglamento Particular correspondiente, en los colores y tipos de letra indicados.

- Las Marcas no deben, en ningún caso, estar directamente asociada a productos de manera tal que puedan inducir a creer que los productos en sí han sido certificados.
- Las Marcas deben ir asociadas, en todo caso, al nombre de la organización certificadora y al alcance y centros indicados en el Certificado correspondiente, con indicación del número de Certificado, y del documento normativo que sea de aplicación.

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

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

- El período de vigencia del Certificado que dio lugar a la licencia de uso correspondiente expire.
- ASR comunique las sanciones de suspensión temporal o de retiro definitivo del Certificado.
- La organización solicite una suspensión voluntaria temporal o renuncie a su Certificado.

## 9. COMPROMISOS

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

- Mantener el sistema de gestión eficazmente implementado mientras el Certificado que lo atestigua esté vigente.
- Permitir al equipo auditor designado por ASR, 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 ASR durante la realización de las auditorías.
- Informar al equipo auditor de ASR de todos aquellos hechos que se consideren relevantes para la evaluación del sistema de gestión y facilitar en todo momento su trabajo.
- Dar cumplimiento financiero al contrato suscrito.
- Comunicar por escrito a ASR 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 el alcance certificado o las condiciones contractuales.
  - Las modificaciones jurídicas de la empresa o cambios de razón social que afecten al alcance certificado o las condiciones contractuales.
  - Las incidencias acontecidas, incluido cualquier procedimiento administrativo o judicial, que pueda cuestionar la eficacia del sistema de gestión certificado.

A la vista de esta información, ASR definirá si es preciso realizar una auditoria extraordinaria o evaluar información adicional, para mantener o modificar su Certificado o estado del mismo. La modificación puede consistir en una 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 ASR un procedimiento para el tratamiento y registro de reclamos realizadas sobre procesos o servicios cubiertos por el sistema de gestión certificado, así como las acciones correctivas a que dieran lugar.
- g) Permitir que el personal de entidades de acreditación, asistan como observadores a la realización de cualquier tipo de auditoria efectuada por ASR 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 se compromete a:
  - No hacer ningún tipo de uso del Certificado, 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.
  - Cesar de manera inmediata cualquier uso de la Marca.

## **10. SANCIONES**

10.1 El incumplimiento por parte de la organización certificada del presente Reglamento, del Reglamento Particular 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.

10.2 Se establecen las siguientes medidas:

- Suspensión temporal del Certificado, con o sin realización de una auditoria 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 certificación, incluidos los requisitos relativo a la eficiencia del sistema de gestión; el cliente certificado no permite la realización de las auditorias de seguimiento de la certificación de acuerdo con la periodicidad requerida.
- Retirada o reducción del alcance del certificado. En general, se establecerá esta sanción cuando no resuelvan los problemas que dieron lugar a la suspensión en el plazo establecido por ASR.

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

10.4 ASR tendrá accesible al público información relativa a las certificaciones suspendidas o canceladas.

- 10.5 En caso de cancelación, ASR lo indicará en el registro público (disponible de ser solicitado a través de la Pág. web o vía correo electrónico) y suprimirá de cualquier otro documento publicitario que considere oportuno, toda referencia a la empresa certificada, así mismo procederá a anular el Certificado correspondiente, informándolo a la autoridad competente (SENCE, INN, entre otros)

## **11. APELACIONES Y QUEJAS**

Los pasos que seguirán los recursos de apelación y queja, son los siguientes:

### **En caso de Apelación:**

- Reevaluación por la Comisión de Certificación que corresponda a la fecha de presentación del recurso de apelación, en la primera instancia. Esta comisión de Certificación que revisará la apelación, no debe estar integrada por alguien que haya participado en la comisión que inicialmente resolvió respecto del expediente de apelación.
- Evaluación por parte de la Comisión de Apelaciones en segunda y última instancia.
- En el caso que la evaluación de la apelación derive en las desviaciones internas de ASR Certificaciones, se aplicaran acciones correctivas y/o preventivas de acuerdo a lo indicado en el procedimiento de Gestión de No Conformidades, P-005.

### **En caso de Queja:**

- A partir de la recepción de una queja, ASR Certificaciones confirmará si la queja se refiere a las actividades de certificación de las que es responsable, o de actividades de certificación de las que es responsable, o de actividades relacionadas con el desempeño del personal propio o subcontratado, y en caso afirmativo, aplicará acciones correctivas y/o preventivas según lo indicado en el procedimiento de Gestión de No Conformidades P-005. Si la queja concierne a un cliente certificado, ASR Certificaciones considerará la eficacia del sistema de gestión certificado, con las acciones que la Comisión de Apelaciones estime apropiadas.
- Evaluación de los antecedentes por la Gerente de Gestión de ASR Certificaciones en primera instancia.
- Evaluación por parte de la Comisión de Apelaciones en segunda y última instancia.

## **12. RECLAMOS SOBRE EL SERVICIO PRESTADO POR ASR**

- 12.1 Cualquier organización certificada por ASR o en proceso de certificación, podrá presentar un reclamo sobre el servicio recibido, debiendo ser dirigida por escrito a ASR, en el formato R -009 disponible en la página web.
- 12.2 A la recepción de la misma, ASR evaluará y comunicará al cliente si el motivo del reclamo 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.
- 12.3 En el caso de que la organización discrepe de la evaluación efectuada por ASR, podrá recurrir a los organismos competentes que la legislación vigente indique en cada caso.

### **13. RECLAMOS A ASR SOBRE LAS EMPRESAS CERTIFICADAS**

- 13.1 Los reclamos acerca de los servicios o actividades incluidos en el alcance de un sistema de gestión certificado por ASR deben ser comunicadas previamente a la organización certificada, la cual debe tratarla conforme a su procedimiento de tratamiento de reclamos y, en general, a su sistema de gestión del certificado.
- 13.2 A la recepción del reclamo, ASR evaluará si le corresponde su valoración, para lo que es necesario que:
- El motivo del reclamo, realmente, esté amparado por el sistema de gestión que ha certificado, y
  - Haya sido puesto en conocimiento y tratado por la organización certificada.

ASR acusará recibo informando sobre si procede o no de valorar el reclamo.

- 13.3 En caso positivo, ASR solicitará de la organización certificada información sobre el tratamiento dado al reclamo, las causas que pudieron producirlo y las acciones correctivas correspondientes.
- 13.4 ASR se reserva el derecho de realizar una auditoría extraordinaria como resultado de un reclamo recibido.

Los costos de la auditoría extraordinaria se cargarán a la organización certificada.

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

### **14. RENUNCIA AL CERTIFICADO Y RESCION DEL CONTRATO**

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

### **15. CONFIDENCIALIDAD**

- 15.1 ASR 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 6 y 10.
- 15.2 La información relativa a una organización certificada no será revelada sin su previo consentimiento por escrito. Cuando ASR esté obligado por Ley a aportar información de una organización, así lo hará, no sin antes notificar dicho hecho. Sólo en caso en que por ley se establezca la prohibición de notificarlo ésta no se llevará a cabo.
- 15.3 ASR puede mostrar, no obstante, el contenido de sus archivos a los organismos de acreditación, con el fin de mostrar evidencias documentales del cumplimiento de este Reglamento, o a las autoridades competentes en el caso de que el Certificado presuponga conformidad con algún reglamento de cumplimiento obligatorio.

- 15.4 ASR considerará como responsable legal los datos remitidos por las organizaciones como consecuencia del presente Reglamento, pudiendo ejercitar éstas los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos dirigiéndose personalmente a ASR, en su dirección legal o vía correo electrónico a la dirección [contacto@asrcertificaciones.cl](mailto:contacto@asrcertificaciones.cl) , adjuntando la documentación legal que respalde las modificaciones.

## **16. PUBLICIDAD**

ASR podrá hacer publicidad, a través de cualquier medio, de las certificaciones otorgadas.

## **17. USO ABUSIVO DE LA MARCA**

- 17.1 Se considera uso abusivo de una Marca de ASR 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 de lo establecido en su Certificado.
  - Organizaciones cuyo certificado haya sido suspendido temporalmente, voluntariamente o por sanción de ASR, retirado definitivamente o anulado por renuncia de su titular.
- 17.2 Además de las medidas previstas en el Capítulo 10, todo uso abusivo de una Marca de ASR o de un Certificado concedido por ASR, ya sea por parte de la organización que ha solicitado la certificación, o la certificada, o un tercero, da derecho a que ASR inicie la acción legal que estime conveniente.

## **18. CONDICIONES ECONOMICAS**

- 18.1 ASR comunicará a cada organización el precio del servicio de la certificación, su mantenimiento y renovación.
- 18.2 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 auditoria o evaluación extraordinaria que sea precisa para la concesión, el mantenimiento, renovación, ampliación o modificación del alcance de la certificación.
- 18.3 La suspensión temporal o cancelación definitiva del Certificado no dará derecho a reembolso de los pagos efectuados hasta esa fecha por la organización, ni exime del pago de las obligaciones contraídas con ASR previamente.

## **19. MODIFICACIONES**

Toda modificación al Presente Reglamento se comunicará en la página web, precisando, en caso necesario, el plazo que se concede para aplicar las nuevas condiciones.

El presente Reglamento se encuentra disponible para su libre descarga desde la página web de ASR, [www.asrcertificaciones.cl](http://www.asrcertificaciones.cl)

# **ANEXOS**

## **ANEXO A**

### **REGLAMENTO PARTICULAR DE CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001**

#### **1. OBJETIVO**

El presente Reglamento particulariza el *Reglamento General de Certificación de Sistemas de Gestión y sus Marcas de Conformidad* para la certificación de los sistemas de gestión de la calidad que son conformes con la Norma ISO 9001 *Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos*, en su edición vigente.

La certificación se llevará a cabo según las condiciones establecidas en el Reglamento General, con las especificidades o salvedades establecidas en el presente documento.

La certificación da lugar a la emisión del "Certificado de Registro de Empresa" a la organización certificada, y ésta obtiene el derecho al uso de la marca ASR de "Empresa Registrada" que se describe en el capítulo 5.

#### **2. DEFINICIONES**

Para la interpretación del presente Reglamento serán de aplicación las definiciones referenciadas y las contenidas en el Reglamento General y en las normas ISO 9000 *Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario* e ISO 9001 *Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos*, en sus ediciones vigentes.

#### **3. CONCESIÓN, MANTENIMIENTO Y RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO**

Los procesos de concesión, mantenimiento y renovación del Certificado se ajustarán a los descritos en el Reglamento General, con las siguientes consideraciones:

##### **3.1 Solicitud y contrato**

Las organizaciones que soliciten la certificación tendrán implementado el sistema de gestión por un periodo mínimo de tres meses.

##### **3.2 Plazo para la presentación del plan de acciones correctivas**

Si existen no conformidades, la empresa 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 mayores, será necesario que la organización auditada presente evidencias suficientes de que las acciones correctivas adecuadas están implementadas de forma satisfactoria.

#### 4. COMPROMISOS

En relación con el Capítulo 9, “Compromisos”, del *Reglamento General de Certificación de Sistemas de Gestión y sus Marcas de Conformidad*, la organización, tras la concesión del Certificado, se compromete a mantener por un periodo de tres años los registros técnicos que evidencien el cumplimiento de los requisitos técnicos de la certificación.

#### 5. MARCA ASR DE “EMPRESA REGISTRADA”

La marca ASR de “Empresa Registrada” se registrará por lo establecido en el Capítulo 7 del Reglamento General. El logotipo ISO 9001, será facilitado por ASR una vez concedida la certificación en un CD que se adjuntará al Certificado emitido.



## ANEXO B

### **REGLAMENTO PARTICULAR DE CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL OHSAS 18001**

#### **1. OBJETIVO**

El presente Reglamento particulariza el Reglamento General de Certificación de Sistemas de Gestión y sus Marcas de Conformidad para la certificación de los sistemas de seguridad y salud en el trabajo que son conformes con OHSAS 18001 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Requisitos, en su edición vigente, y a normas equivalentes desarrolladas por organismos de normalización.

La certificación se llevará a cabo según las condiciones establecidas en el Reglamento General, con las especificidades o salvedades establecidas en el presente documento. La certificación da lugar a la emisión del "Certificado del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo" a la organización certificada, y ésta obtiene el derecho al uso de la marca ASR de "Seguridad y Salud Laboral" que se describe en el capítulo 5.

#### **2. DEFINICIONES**

Para la interpretación del presente Reglamento serán de aplicación las definiciones referenciadas y las contenidas en el Reglamento General, en OHSAS 18001 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Requisitos, y en las normas equivalentes desarrolladas por organismos de normalización.

#### **3. CONCESIÓN, MANTENIMIENTO Y RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO**

Los procesos de concesión, mantenimiento y renovación del Certificado se ajustarán a los descritos en el Reglamento General, con las siguientes consideraciones:

##### **a. Solicitud y contrato**

Las organizaciones que soliciten la certificación tendrán implantado el sistema por un periodo mínimo de tres meses previamente al comienzo de las actividades de certificación.

##### **b. Plazo para la presentación del plan de acciones correctivas**

Si existen no conformidades, la empresa 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 mayores, será necesario que la organización auditada presente evidencias suficientes de que las acciones correctivas adecuadas están implementadas de forma satisfactoria.

#### **4. COMPROMISOS**

En relación con el Capítulo 9, “Compromisos”, del Reglamento General de Certificación de Sistemas de Gestión y sus Marcas de Conformidad, la organización, tras la concesión del Certificado, se compromete a mantener por un periodo de tres años los registros que evidencien el cumplimiento de los requisitos de la certificación

#### **5. MARCA ASR DE “SEGURIDAD Y SALUD LABORAL”**



## ANEXO C

### **REGLAMENTO PARTICULAR DE CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTION AMBIENTAL ISO 14001**

#### **1. OBJETIVO**

El presente Reglamento particulariza el *Reglamento General de Certificación de Sistemas de Gestión y sus Marcas de Conformidad* para la certificación de los sistemas de Gestión Ambiental que son conformes con la Norma ISO 14001 *Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso*, en su edición vigente.

La certificación se llevará a cabo según las condiciones establecidas en el Reglamento General, con las especificidades o salvedades establecidas en el presente documento.

La certificación da lugar a la emisión del "Certificado del Sistema de Gestión Ambiental" a la organización certificada, y ésta obtiene el derecho al uso de la marca ASR de "Gestión Ambiental" que se describe en el capítulo 5.

#### **2. DEFINICIONES**

Para la interpretación del presente Reglamento serán de aplicación las definiciones referenciadas y las contenidas en el Reglamento General y en la Norma ISO 14001 *Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso*, en su edición vigente.

#### **3. CONCESIÓN, MANTENIMIENTO Y RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO**

Los procesos de concesión, mantenimiento y renovación del Certificado se ajustarán a los descritos en el Reglamento General, con las siguientes consideraciones:

##### **3.1 Solicitud y contrato**

Las organizaciones que soliciten la certificación tendrán implantado el sistema de gestión por un periodo mínimo de tres meses.

##### **3.2 Plazo para la presentación del plan de acciones correctivas**

Si existen no conformidades, la empresa 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 mayores, será necesario que la organización auditada presente evidencias suficientes de que las acciones correctivas adecuadas están implementadas de forma satisfactoria.

#### **4. COMPROMISOS**

Además de los compromisos establecidos en el capítulo 9 del Reglamento General, la organización certificada está obligada a tener y poner a disposición de ASR un registro en el que consten las denuncias, si existen, sobre aspectos medioambientales cubiertos por el sistema de gestión ambiental certificado, debiendo informar a ASR si éstas se producen.

A la vista de las mismas, ASR podrá aplicar una de las sanciones previstas en el Capítulo 10 del citado Reglamento.

Además, la organización, tras la concesión del certificado, se compromete a mantener por un periodo de tres años los registros técnicos que evidencien el cumplimiento de los requisitos técnicos de la certificación.

#### **5. MARCA ASR DE “GESTIÓN AMBIENTAL”**

La marca ASR de “Gestión Ambiental” se regirá por lo establecido en el Capítulo 7 del Reglamento General y, en particular, por las directrices establecidas en la “Instrucción para el uso de las Marcas de Certificación de Sistemas de Gestión” y en la “Especificación de la reproducción del logotipo Gestión Ambiental”, las cuales serán facilitadas por ASR una vez concedida la certificación



## **ANEXO D**

### **REGLAMENTO PARTICULAR DE CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTION PARA ORGANISMOS DE CAPACITACION - NCh 2728**

#### **1. OBJETIVO**

El presente Reglamento particulariza el Reglamento General de Certificación de Sistemas de Gestión y sus Marcas de Conformidad para la certificación de los sistemas de Gestión de Calidad de Organismos Técnicos de Capacitación que son conformes con la Norma 2728:2015 y la directriz DA D45, en su edición vigente. Estas certificaciones incluyen las auditorías de seguimiento.

La certificación se llevará a cabo según las condiciones establecidas en el Reglamento General, con las especificidades o salvedades establecidas en el presente documento.

La certificación da lugar a la emisión del "Certificado de Registro de Empresa" a la organización certificada, y ésta obtiene el derecho al uso de la marca ASR de "Empresa Registrada" que se describe en el capítulo 5.

#### **2. DEFINICIONES**

Para la interpretación del presente Reglamento serán de aplicación las definiciones referenciadas y las contenidas en el Reglamento General y en la Norma 2728:2015 y la directriz DA D45, en su edición vigente.

#### **3. CONCESIÓN, MANTENIMIENTO Y RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO**

Los procesos de concesión, mantenimiento y renovación del Certificado se ajustarán a los descritos en el Reglamento General, con las siguientes consideraciones:

##### **3.1 Solicitud y contrato**

Las organizaciones que soliciten la certificación tendrán implantado el sistema de gestión por un periodo mínimo de tres meses.

##### **a. Plazo para la presentación del plan de acciones correctivas**

Si existen no conformidades, la empresa 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 mayores, será necesario que la organización auditada presente evidencias suficientes de que las acciones correctivas adecuadas están implementadas de forma satisfactoria.

#### **4. COMPROMISOS**

En relación con el Capítulo 9, “Compromisos”, del Reglamento General de Certificación de Sistemas de Gestión y sus Marcas de Conformidad, la organización, tras la concesión del Certificado, se compromete a mantener por un periodo mínimo de tres años los registros que evidencien el cumplimiento de los requisitos de la certificación y por el periodo que indique la directriz DA-D45 o su equivalente.

#### **5. MARCA ASR DE NCh 2728**

La marca ASR se registrará por lo establecido en el Capítulo 7 del Reglamento General y, en particular, por las directrices establecidas en la Instrucción para el uso de las Marcas de Certificación de Sistemas de Gestión y en la Especificación de la reproducción del logotipo NCh 2728, las cuales serán facilitadas por ASR una vez concedida la certificación

