

# **REGULAMENTO GERAL DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO**

## INDICE

0.	INTRODUÇÃO	2
1.	OBJETIVO	2
2.	DEFINIÇÕES	3
3.	CONCESSÃO DO CERTIFICADO	3
4.	MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO	8
5.	RENOVAÇÃO DO CERTIFICADO	9
6.	INSCRIÇÃO	11
7.	MARCAS ASR	11
8.	USO DAS MARCAS	11
9.	COMPROMISSOS	12
10.	SANÇÕES	13
11.	APELOS E RECLAMAÇÕES	14
12.	REIVINDICAÇÕES SOBRE O SERVIÇO FORNECIDO PELA ASR	14
13.	REIVINDICAÇÕES A ASR SOBRE AS EMPRESAS CERTIFICADAS	15
14.	RENÚNCIA AO CERTIFICADO E RESCISÃO DO CONTRATO	15
15.	CONFIDENCIALIDADE	15
16.	PUBLICIDADE	16
17.	USO ABUSIVO DA MARCA	16
18.	CONDIÇÕES ECONÔMICAS	16
19.	MODIFICAÇÕES	16

## ANEXOS

a.	Regulamento Especifico De Certificação De Sistemas De Gestão da Qualidade ISO 9001	17
b.	Regulamento Especifico De Certificação De Sistemas De Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional OHSAS 18001	20
c.	Regulamento Especifico De Certificação De Sistemas e Gestão Ambiental ISO 14001	22

## **0. INTRODUÇÃO**

Nossa empresa ASR Certificações Limitada., (Auditorias e Serviços Relacionados a Certificações), é um organismo de certificação que procura como principal objetivo atender às PMEs, empresas que necessitam uma gestão de auditorias diferente das realizadas em grandes empresas, não carente de compromisso, mas com recursos limitados.

O escopo da acreditação que ASR Certificações solicitou ao INN inclui a autorização para conceder Certificações sob as normas: NCh-ISO 9001, NCh-ISO 14001, NCh18001, NCh2728, em sua edição atual.

Isso garante que ASR Certificações esteja em conformidade com todos os requisitos que demonstram sua competência como um organismo de certificação e garante que suas ações estejam em conformidade com todas as normas e padrões aplicáveis às suas atividades.

## **1. OBJETIVO**

- 1.1. Este Regulamento estabelece o processo e as condições gerais segundo as quais ASR certifica que uma organização tem implementado um sistema de gestão, para uma das atividades e localização determinadas, que, de acordo com o modelo estabelecido na norma, especificação técnica ou outro tipo de documento normativo.

Dita certificação dá origem à entrega de um Certificado e à concessão da licença para usar a Marca ASR.

O presente regulamento estabelece as condições gerais para obter, manter, prorrogar, renovar, reduzir, suspender, cancelar ou retirar o certificado e o direito de utilizar a Marca associada ao mesmo.

- 1.2. Existe um Regulamento específico derivado deste para cada tipo de sistema de gestão e sua correspondente Marca ASR, incluídos como anexo neste documento. Em cada um determina-se o documento regulamentar do sistema de gestão com o qual é declarada a conformidade, os requisitos complementares ou qualificações, se houver, a terminologia própria, a marca ASR que lhe corresponde e as condições para a sua utilização.

Além das condições estabelecidas neste Regulamento e no Particular aplicável, serão de aplicação as condições contratuais gerais e específicas estabelecidas nas ofertas emitidas pela ASR (R-004). Essas condições serão complementares e não contraditórias com as contidas nos Regulamentos.

- 1.3. A certificação do sistema de gestão não implica a certificação dos produtos, processos ou serviços incluídos ou relacionados ao seu escopo.

## 2. DEFINIÇÕES

Para a interpretação deste Regulamento, aplicar-se as definições contidas nas normas ISO 9000, ISO 17000, ISO 17021 atuais e nos documentos normativos que sejam de aplicação indicados no Regulamento Particular correspondente.

As seguintes definições também são usadas:

- 2.1. **Organização:** entidade legal ou parte da mesma identificável em qualquer de suas formas jurídicas legalmente reconhecidas. A certificação poderá ser solicitada e concedida para um sistema de gestão implementado em um grupo de organizações, caso em que pelo menos uma delas será a que, no âmbito da certificação ASR, represente e responda, legalmente, pelas organizações do grupo. Por conseguinte, e no sucessivo no presente Regulamento, "organização" pode ser interpretada como o grupo de organizações abrangidas pela mesma certificação.
- 2.2. **Organização certificada:** organização cujo sistema de gestão tenha sido certificado pela ASR, tenha recebido um certificado e a licença de uso da Marca ASR correspondente.

## 3. CONCESSÃO DO CERTIFICADO

### 3.1. Requerimento e Contrato

Qualquer organização pode solicitar à ASR a certificação e consequente concessão do Certificado.

ASR fornecerá, a todas as organizações que o solicitarem, a documentação necessária para fazer o requerimento, este processo será feito por e-mail, ou por descarga direta da web: [www.asrcertificaciones.cl](http://www.asrcertificaciones.cl).

Com as informações recebidas, ASR estabelecerá as condições contratuais econômicas e técnicas específicas que sejam aplicáveis. O processo de certificação começará com a aceitação por escrito das referidas condições, através do formato R-005 Ordem de Serviço, que poderá ser modificado durante o processo de certificação, manutenção ou renovação, com prévio acordo das partes.

ASR reserva-se o direito de não admitir a procedimento um requerimento de concessão de Certificado quando esteja em contra dos seus objetivos, gerar conflito de interesse, afete a matriz de risco de imparcialidade ou possa afetar negativamente a imagem de ASR, o que considere que não dispõem da competência técnica ou capacidade necessária para processar o requerimento referido.

ASR pode decidir cancelar o requerimento se, por motivos alheios à sua vontade, a auditoria inicial não for realizada dentro de três meses após seu recebimento.

### 3.2. Emissão Plano de Auditoria

ASR enviará, via e-mail, o plano de auditoria, que indicará, conforme apropriado, as datas de realização, a equipe de auditoria designada, o local ou locais onde será realizado, o escopo e outros dados relevantes de acordo com o modelo de sistema de gestão a ser certificado. A organização pode solicitar a ASR informações sobre os auditores designados.

### 3.3. Auditoria Inicial

#### **Auditoria Fase 1**

A finalidade da auditoria inicial ou da Fase 1 é determinar se o sistema de gestão implementado pela organização atende com os requisitos do documento normativo correspondente.

Em geral, esta auditoria será realizada em duas fases:

Na fase 1, a equipe de auditoria deve confirmar o escopo (atividades, locais, etc.) da certificação solicitada e garantir que o nível de implementação do sistema de gestão garanta que a organização esteja preparada para a auditoria da fase 2.

Para isso:

- Auditar a documentação do sistema de gestão.
- Avaliar as instalações da empresa e as condições específicas do site do cliente e trocar informações com a equipe a fim de determinar o estado de preparação para a execução da auditoria da Fase 2.
- Revisar o estado da empresa e seu grau de entendimento dos requisitos da norma, particularmente no que diz respeito à identificação de aspectos-chave ou significativos do desempenho dos processos, em relação à qualidade, objetivos e funcionamento do sistema de gestão.
- Compilar as informações necessárias correspondentes ao escopo do sistema de gestão, aos processos e às localizações da empresa, assim como aos aspectos legais e regulamentares relacionados e seu cumprimento.
- Revisar a alocação de recursos para a Fase 2 e concordar com o cliente os detalhes da auditoria da Fase 2.
- Fornecer os dados suficientes para que a equipe de auditoria e a empresa cliente possam preparar e concordar com um primeiro rascunho do plano de Auditoria F-2.

- Avaliar se as auditorias internas e a revisão pela direção são planejadas e executadas, e se o nível de implementação do sistema de gestão confirma que a organização cliente está preparada para a auditoria da Fase 2.

## **Auditoria de Fase 2**

Na fase 2, a equipe de auditoria verificará se o sistema de gestão descrito na documentação e evidenciado nos registros estabelecidos no documento normativo correspondente.

Os resultados da auditoria serão refletidos em relatórios confidenciais, que indicarão, quando apropriado, as não-conformidades detectadas. Os relatórios de auditoria são de propriedade da ASR, deixando uma cópia na posse da organização.

Se houver não-conformidades, a empresa deve apresentar um plano de ações corretivas necessárias para corrigi-las, indicando os prazos estabelecidos para sua implementação e fornecendo o número máximo de evidências de que essas ações foram executadas, ou serão realizadas, e em que termo. No caso de não-conformidades maiores, será necessário que a organização auditada apresente provas suficientes de que as ações corretivas apropriadas são implementadas satisfatoriamente.

Com caráter geral, não deverão transcorrer mais de 90 dias entre a conclusão das fases 1 e 2, para a certificação de um sistema de gestão determinado, seu Regulamento Específico pode estabelecer outro período diferente dos 90 dias indicados.

### **3.4. Avaliação e acordos**

Em relação com a certificação e concessão do Certificado correspondente que a ateste, e com base em todas as informações avaliadas, ASR adotará e comunicará por escrito ao solicitante um dos seguintes contratos:

- Conceder certificação, manutenção, renovação, extensão / redução de escopo do sistema de gestão da organização,
- Não conceder, certificação, manutenção, renovação, extensão / redução do escopo do sistema de gestão da organização, mas solicita informações adicionais para esclarecer as ações corretivas propostas pela organização, ou indica a realização de uma auditoria extraordinária ou de encerramento.
- Não conceder, certificação, manutenção, renovação, extensão / redução de escopo do sistema de gestão da organização.
- Reduzir o escopo da certificação da organização, para excluir as partes que não atendem aos requisitos do sistema de gestão da organização.

A fim de não afetar a capacidade do sistema de gestão e continuar a cumprir os requisitos da norma usada para certificação, o cliente compromete-se a notificar prontamente e dentro de um prazo razoável qualquer uma das seguintes alterações:

- A condição legal, comercial, organizacional ou de propriedade.
- Organização e a gestão
- O endereço e local de contato
- O escopo das operações cobertas pelo sistema de gestão certificado, e
- Mudanças importantes no sistema de gestão e os processos

Caso ocorra alguma dessas mudanças, pode ser necessário realizar uma auditoria extraordinária, a fim de verificar as modificações feitas e a adequação do Sistema de Gestão. Esta auditoria pode ter um valor entre 5 UF e 10 UF mais custos de transferência, dependendo da localização geográfica.

Se for indicada a necessidade de realizar uma auditoria extraordinária ou de encerramento, ela deve ser feita dentro do período determinado pela ASR. A não realização da auditoria extraordinária dentro dos prazos indicados pela ASR resultará em não concessão ou em uma das sanções previstas no capítulo 10. Após a realização da auditoria extraordinária e, se aplicável, a análise das ações corretivas propostas pela a organização, ASR adotará um novo acordo.

Contra as decisões do comitê de certificação, a empresa pode apresentar um recurso diante do mesmo em primeira instância, e perante o comitê de apelação em última instância, de acordo com o estabelecido no Procedimento de Atenção de Reivindicações, P-011, disponível mediante solicitação através do site de Certificações ASR [www.asrcertificaciones.cl](http://www.asrcertificaciones.cl)

A concessão do direito de uso da marca ASR não substituirá a garantia em nenhuma circunstância, nem a responsabilidade que, de acordo com a lei, corresponda a empresa licenciada.

### **3.5. Concessão do Certificado**

Após sua concessão, ASR emitirá um certificado válido por um máximo de três anos para a organização certificada, que detalhará, entre outros, o documento normativo aplicável, o escopo, as atividades e os locais, do sistema de gestão certificado e uma carta onde a concessão é formalizada (R-064).

Com a concessão do certificado, ASR concederá à organização certificada uma licença para usar a Marca correspondente. Em nenhum caso, essa licença pode ser usada ou transferida para outro centro de atividade, organização ou escopo diferente ao referido no Certificado.

Durante a manutenção ou renovação da certificação, a organização pode solicitar a ASR para modificar o escopo, atividades e locais, certificados. ASR avaliará as solicitações e estabelecerá, em cada caso, sua viabilidade e a avaliação ou auditoria necessárias para prosseguir com a referida modificação.

A certificação ASR não isenta em nenhum caso as garantias e responsabilidades que correspondem à organização de acordo com a legislação vigente, qualquer que seja o sistema de gestão certificado. ASR não será responsável, em nenhum caso, pelas violações da legislação atual da organização acima mencionada ou daquelas derivadas de suas atividades.

#### 4. MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

##### 4.1. Auditorias de seguimento

A menos que o Regulamento Específico de aplicação mencione outra coisa, durante o período de validade do Certificado, ASR realizará auditorias anuais de monitoramento do sistema de gestão da organização, a fim de verificar que ele se mantém adequadamente implementado no escopo do Certificado e, portanto, as condições que deram origem à concessão do referido Certificado são mantidas.

Para manter a validade do certificado, o cliente tem o dever de solicitar, fixar e acordar com ASR as datas para realizar suas duas auditorias de manutenção, que são realizadas anualmente. A primeira auditoria de acompanhamento após a inicial de Certificação deve ser feita antes de decorridos doze meses a partir da data em que foi tomada a decisão de conceder a certificação. A segunda auditoria de acompanhamento deve ser realizada dentro de 24 meses da sua Certificação.

Se o cliente não solicitar uma data, será sua responsabilidade o fato de não realizar as auditorias de manutenção, e poderão prosseguir com a suspensão e eventual anulação da certificação do cliente. Se por razões extraordinárias se formaliza um adiamento, a solicitude deve ser enviada para o e-mail [operaciones@asrcertificaciones.cl](mailto:operaciones@asrcertificaciones.cl), a solicitude deve ser feita no máximo 2 semanas antes da data prevista, e indicada em **R-064**, "Carta de decisão favorável Comissão de Certificação".

Em casos de proceder-se à suspensão por não realizar a correspondente auditoria, será necessária uma reprogramação, com um custo adicional de **5 UF + custo da auditoria inicialmente concordada**, já que será necessária a atribuição de auditoria adicional para a sua execução, por estar fora de programação.

Antes de cada auditoria, ASR enviará a organização o plano correspondente, que devem indicar a data de realização, a equipe auditora designada, o lugar ou lugares onde ela terá lugar, o escopo e outras informações relevantes, como indicado no documento normativo aplicável. A organização pode solicitar informações da ASR sobre os auditores designados.

Os resultados das auditorias de acompanhamento serão refletidos em relatórios confidenciais que indicarão, quando apropriado, as não-conformidades detectadas. Os relatórios de auditoria são de propriedade da ASR; uma cópia dos relatórios permanecerá na posse da organização certificada.

Se há no-conformidades maiores, a organização deve apresentar um plano de ações corretivas necessárias para corrigi-las, indicando os prazos para a sua execução e devem apresentar as provas necessárias que demonstrem que estas ações foram ou estão sendo realizadas.

## 4.2. Avaliação e acordos

Após cada auditoria de acompanhamento, ASR avaliará os relatórios derivados e o plano de ação corretiva, se aplicável, proposto pela organização; ASR pode solicitar esclarecimentos, mais informações ou alternativas para as ações propostas.

Com base em todas as informações avaliadas, adotará um dos seguintes acordos:

- A certificação é mantida, com ou sem redução do escopo.
- É necessário realizar uma auditoria extraordinária para verificar a implementação das ações corretivas. Neste caso, a manutenção da certificação está sujeita ao resultado da avaliação do mesmo. Após a realização da auditoria extraordinária e, se aplicável, a análise das ações corretivas propostas pela organização certificada, ASR adotará um novo acordo, dentre os indicados nesta seção. A falha em realizar a auditoria extraordinária dentro dos períodos indicados pela ASR resultará em uma das sanções previstas no capítulo 10.
- É necessário impor uma das sanções previstas no capítulo 10.

ASR comunicará à organização certificada os acordos adotados, através do formato **R-130** e os motivos que os originaram. Diante de tais acordos, a interposição de recurso poderá ser apresentada conforme estabelecido no Capítulo 11.

## 5. RENOVAÇÃO DO CERTIFICADO

### 5.1. Auditorias de renovação

Pelo menos dois meses antes do final do período de validade do Certificado, será realizada uma auditoria do sistema de gestão da organização certificada, a fim de verificar se é necessário renová-lo. Para a certificação de um sistema de gestão concreto, seu Regulamento Específico pode fixar uma maior antecipação.

A auditoria de renovação avaliará se, na prática e devido as mudanças internas e externas, o sistema de gestão certificado é eficaz e contribui para a realização da política e aos objetivos da organização.

O cliente deve solicitar, estabelecer e acordar com ASR as datas para a realização da auditoria de renovação. Auditorias de renovação devem ser feitas pelo menos 30 dias antes do final da validade do certificado concedido.

Se o cliente não solicita uma data, será sua responsabilidade não realizar as auditorias de manutenção, e a Suspensão e eventual Cancelamento da certificação do cliente poderão prosseguir. Se um adiamento é formalizado por razões extraordinárias, deve ser feito enviando o requerimento ao e-mail [operaciones@asrcertificaciones.cl](mailto:operaciones@asrcertificaciones.cl), o requerimento deve ser feito o mais tardar duas semanas antes da data prevista, e indicado nos relatórios.

Em casos de proceder-se à suspensão por não se realizar a correspondente auditoria, será requerida uma reprogramação, com um custo adicional de **5 UF + custo da auditoria inicialmente concordado**, já que será necessária a atribuição de auditorias adicionais para a sua execução, por estar fora de programação.

Antes da auditoria, ASR enviará à organização certificada o plano correspondente, que indicará as datas de realização, a equipe de auditoria designada, o local onde será realizada, o escopo e outras informações relevantes, de acordo com o que é indicado no documento normativo que é aplicável. A organização certificada pode solicitar a ASR informação sobre os auditores designados.

Os resultados da auditoria de renovação serão refletidos em relatórios confidenciais que indicarão, quando apropriado, as não-conformidades detectadas. Os relatórios de auditoria são de propriedade da ASR, deixando uma cópia na posse da organização certificada.

Se houver não-conformidades, a organização certificada apresentará um plano de ações necessárias para corrigi-las, indicando os prazos para sua implementação e fornecendo as evidências necessárias para mostrar que essas ações foram ou estão sendo realizadas.

Para que o Certificado seja renovado antes de seu vencimento, o prazo de implementação das correções e ações corretivas não deve exceder a data de expiração.

Se a organização não quiser que o Certificado seja renovado, deve comunicá-lo por escrito a ASR pelo menos três meses antes de sua data de expiração.

## 5.2. Avaliação e acordos

ASR avaliará as informações coletadas na auditoria de renovação e o plano de ações proposto pela organização, podendo solicitar esclarecimentos, mais informações ou alternativas às ações propostas. Com base em todas as informações avaliadas, adotará um dos seguintes acordos:

- Renovar o Certificado, com ou sem redução de escopo.
- Renovar o Certificado e, depois disso, realizar uma auditoria extraordinária.
- Não renovar o Certificado até a realização de uma auditoria extraordinária com resultados satisfatórios.
- Aplicar uma das sanções previstas no capítulo 10.

Caso tenha sido indicada a necessidade de realizar uma auditoria extraordinária ou de encerramento, deverá ser feita dentro do prazo determinado pela ASR. A não-realização da auditoria extraordinária dentro dos prazos indicados pela ASR dará lugar para a não concessão ou em uma das sanções previstas no capítulo 10. Após a realização da auditoria extraordinária e, se aplicável, a análise das ações corretivas propostas pela a organização, ASR adotará um novo acordo.

ASR informará a organização os acordos adotados e os motivos que os originaram. Diante de tais acordos, é permitida a interposição de recursos, conforme estabelecido no Capítulo 11.

### **5.3. Emissão do certificado renovado**

Após o acordo de renovação, ASR emitirá um novo Certificado por um período máximo de três anos e uma carta formalizando a renovação da certificação (R-064). As renovações de Certificados serão realizadas por períodos consecutivos de até três anos. Durante esses períodos, a organização certificada estará sujeita à manutenção de sua certificação descrita no Capítulo 4.

## **6. INSCRIÇÃO**

ASR mantém um registro público das organizações certificadas, cujo objetivo é evidenciar publicamente a concessão e o status dos seus Certificados. Este registro está disponível sendo solicitado através do site ou via e-mail (R-011).

## **7. MARCAS ASR**

As Marcas referidas neste Regulamento são de propriedade exclusiva da ASR em virtude de seu registro no Registro Nacional de Patentes e Marcas. O número de registro da ASR é 906807.

O logotipo de cada marca é reproduzido em seu Regulamento Específico. (Ver anexos)

Cada tipo de Certificado autoriza o uso de um tipo de Marca ASR, conforme estabelecido nos Regulamentos Específicos de Certificação aplicáveis.

## **8. USO DAS MARCAS**

- Somente organizações certificadas por ASR estão autorizadas a utilizar as Marcas, e somente aquelas para as quais tenha sido concedida uma licença de uso, dependendo do tipo de certificado que possuam, de acordo com o indicado no procedimento de Uso de Marcas de Certificação de Sistemas de Gestão, P-015.

8.1. A utilização de cada Marca está sujeita às condições comunicadas pela ASR, sem prejuízo das seguintes especificações:

- As Marcas devem ser reproduzidas de forma confiável com o logotipo reproduzido para cada uma delas em seu Regulamento Específico correspondente, nas cores e tipos de letra indicados.
- As Marcas não devem, em nenhum caso, estar diretamente associadas aos produtos, de forma que possam induzir a acreditar que os próprios produtos foram certificados.
- As Marcas devem ser associadas, em qualquer caso, com o nome da organização certificadora e ao escopo e os centros indicados no Certificado correspondente, indicando o número do Certificado e o documento normativo que é aplicável.

8.2. Se a organização certificada deseja usar uma Marca em um caso não coberto pelas condições do ASR, ela deverá primeiro submetê-la à autorização da ASR.

- 8.3. A organização certificada não pode fazer uso da Marca, do Certificado ou da sua condição de organização certificada pela ASR a partir do momento em que:
- O período de validade do Certificado que deu origem à licença de uso correspondente expira.
  - ASR comunica as sanções de suspensão temporária ou retirada definitiva do Certificado.
  - A organização solicita uma suspensão voluntária temporária ou renuncia ao seu Certificado.

## 9. COMPROMISSOS

Além de cumprir os requisitos estabelecidos nos outros capítulos, a organização certificada é obrigada a:

- a) Manter o sistema de gestão efetivamente implementado enquanto o Certificado que o atesta estiver atualizado.
- b) Permitir a equipe de auditoria designada por ASR, o acesso aos documentos, dados e instalações relacionadas ao sistema de gestão certificado. A gerência da organização e seus colaboradores imediatos devem estar disponíveis para a equipe de auditoria da ASR durante a realização das auditorias.
- c) Informar a equipe de auditoria da ASR de todos os fatos considerados relevantes para a avaliação do sistema de gestão e facilitar seu trabalho em todos os momentos.
- d) Dar cumprimento financeiro ao contrato subscrito.
- e) Comunicar por escrito a ASR sem demora:
  - O requerimento de suspensão voluntária temporária da certificação devido a cessação de atividade, transferência de instalações ou outra justificativa.
  - Modificações feitas no sistema de gestão ou instalações que afetem o escopo certificado ou condições contratuais.
  - Modificações judiciais da empresa ou mudanças de razão social que afetem o escopo certificado ou as condições contratuais.
  - Os incidentes ocorridos, incluindo qualquer procedimento administrativo ou judicial, que possam questionar a eficácia do sistema de gestão certificado.

Em vista dessas informações, ASR definirá se é necessário realizar uma auditoria extraordinária ou avaliar informações adicionais para manter ou modificar seu Certificado ou status do mesmo. A modificação pode consistir em extensão, redução, suspensão voluntária temporária ou outra alteração no escopo certificado ou nos dados do Certificado.

- f) Ter e colocar a disposição dos serviços de ASR um procedimento para o tratamento e registo de reivindicações feitas sobre processos ou serviços abrangidos pelo sistema de gestão certificado, bem como as ações corretivas que resultaram.

- g) Permitir que o pessoal das entidades de acreditação, participe como observadores do desempenho de qualquer tipo de auditoria realizada pela ASR nas suas instalações. As despesas causadas por tal assistência não serão imputadas à organização.
- h) No caso de retirada ou renúncia do certificado, a organização compromete-se a:
  - Não fazer nenhum uso do Certificado, cópias ou reproduções do mesmo, ou o fato de ter sido certificado.
  - Remover da sua documentação, publicidade ou dados qualquer referência da certificação que foi concedida no momento.
  - Imediatamente cessar qualquer uso da Marca.

## 10. SANÇÕES

10.1. A violação por parte da organização certificada do presente Regulamento, do Regulamento Específico correspondente, ou dos seus termos contratuais específicos, pode ser objeto de sanção, a gravidade da violação e a reiteração da mesma.

10.2. As seguintes medidas são estabelecidas:

- Suspensão temporária do Certificado, com ou sem a realização de uma auditoria extraordinária para avaliar se o motivo que originou à sanção foi efetivamente resolvido. Em particular, esta sanção será estabelecida quando: o sistema de gestão certificado da organização certificada deixou de cumprir de jeito persistente ou grave os requisitos de certificação, incluindo os requisitos relativos e à eficiência do sistema de gestão; o cliente certificado não permite a realização das auditorias de acompanhamento da certificação de acordo com a periodicidade exigida.
- Retirada ou redução do escopo do certificado. Em geral, esta sanção será estabelecida quando não resolvam os problemas que levaram à suspensão dentro do período estabelecido pela ASR.

10.3. ASR vai comunicar à organização os acordos adotados e os motivos que os originaram. Em face desses acordos, é permitida a interposição de recursos, conforme estabelecido no Capítulo 11.

10.4. ASR terá acessível ao público, informação relacionada a certificações suspensas ou canceladas.

10.5. Em caso de cancelamento, ASR irá indicar no registo público (disponível se for solicitado pelo site Web ou via e-mail) e suprimira qualquer outro documento publicitário que considere adequado, toda referência à empresa certificada, da mesma forma procederá a anular o correspondente Certificado, informando-o à autoridade competente (SENCE, INN, entre outros)

## **11. APELOS E RECLAMAÇÕES**

As etapas que seguirão os recursos de apelação e reclamação são as seguintes:

### **Em caso de apelação:**

- Reavaliação pela Comissão de Certificação que corresponde à data de apresentação do recurso de apelação, em primeira instância. Esta Comissão de Certificação que analisará a apelação, não deve ser composta por alguém que tenha participado da comissão que inicialmente resolveu sobre o arquivo de apelação.
- Avaliação pela Comissão de Apelação em segunda e última instância.
- No caso em que a avaliação da apelação resultando em desvios internos de ASR, Certificações, serão aplicadas ações corretivas e/ou medidas preventivas de acordo com o que é indicado no procedimento de Gestão de Não-conformidades, P-005.

### **Em caso de reclamação:**

- Após o recebimento de uma reclamação, ASR Certificações confirmará se a reclamação se refere às atividades de certificação pelas quais é responsável, ou atividades relacionadas ao desempenho de seu próprio pessoal ou pessoal subcontratado, e se for o caso, aplicará ações corretivas e/ou preventivas conforme indicado no procedimento de Gestão de Não-Conformidades P-005. Se a reclamação for relativa a um cliente certificado, ASR Certificações considerará a eficácia do sistema de gestão certificado, com as ações que a Comissão de Apelações julgar apropriadas.
- Avaliação do histórico pela Gerente de Gestão de ASR Certificações em primeira instância.
- Avaliação pela Comissão de Apelações em segunda e última instância.

## **12. REIVINDICAÇÕES SOBRE O SERVIÇO FORNECIDO PELA ASR**

12.1. Qualquer organização certificada pela ASR ou no processo de certificação, pode registrar uma reclamação sobre o serviço recebido, e deve ser direcionada por escrito para a ASR, no formato R-009 disponível no site.

12.2. Após a recepção da mesma, ASR avaliará e informará o cliente se o motivo da reclamação é apropriado, caso em que adotará medidas necessárias para evitar uma repetição na medida do possível e como proceda, as medidas corretivas a adoptar.

12.3. No caso em que a organização discordar da avaliação realizada pela ASR, poderá recorrer aos organismos competentes que a legislação atual indica em cada caso.

## **13. REIVINDICAÇÕES A ASR SOBRE AS EMPRESAS CERTIFICADAS**

13.1. As reclamações sobre os serviços ou atividades incluídas no escopo de um sistema de gestão certificado pela ASR devem ser previamente comunicadas à organização certificada, a qual deve tratá-la de acordo com o seu procedimento de tratamento de reclamações e, em geral, ao seu sistema de gestão do certificado.

13.2. Após o recebimento da reclamação, ASR avaliará se a sua valoração corresponde, para o qual é necessário que:

- O motivo da reclamação, realmente, é coberto pelo sistema de gestão que certificou, e
- Tenha sido colocado ao conhecimento e tratado pela organização certificada.

ASR acusará o recebimento informando sobre se deve ou não avaliar a reivindicação.

13.3. No caso positivo, ASR solicitará à organização certificada informação sobre o tratamento dado à reclamação, as causas que podem produzi-lo e as ações corretivas correspondentes.

13.4. ASR se reserva o direito de realizar uma auditoria extraordinária como resultado de uma reclamação recebida.

Os custos da auditoria extraordinária serão cobrados da organização certificada.

13.5. Como resultado das investigações realizadas, ASR decidirá se adota qualquer acordo ou sanção em relação à manutenção da certificação concedida. Essa decisão será comunicada à organização certificada e ao reclamante.

#### **14. RENÚNCIA AO CERTIFICADO E RESCISÃO DO CONTRATO**

A organização certificada pode renunciar em qualquer momento ao Certificado, caso em que deve notificar a ASR por escrito, por um meio que garanta a sua recepção, com antecipação mínima de três meses antes da renúncia ter efeito. A renúncia não isenta das obrigações econômicas contratadas anteriormente.

#### **15. CONFIDENCIALIDADE**

15.1. ASR trata de jeito confidencial, e de acordo com a legislação vigente, todas as informações, dados e documentos das organizações aos que possam ter acesso durante os processos de concessão, manutenção ou renovação do Certificado, sem prejuízo do disposto nos Capítulos 6 e 10.

15.2. As informações relativas a uma organização certificada não serão divulgadas sem o seu consentimento prévio por escrito. Quando ASR está obrigada por Lei a fornecer informação de uma organização, assim o fará, mas não antes de notificar esse fato. Somente no caso de que por lei, seja estabelecida a proibição de notifica-lo, é não será realizada.

15.3. ASR pode mostrar, no entanto, o conteúdo de seus arquivos para os organismos de acreditação, a fim de mostrar provas documentais do cumprimento do presente Regulamento, ou para as autoridades competentes, no caso em que o Certificado assume a conformidade com qualquer regulamento de cumprimento obrigatório.

15.4. ASR considerará como responsável legal os dados remetidos pelas organizações como resultado do presente Regulamento, podendo exercer estes os direitos de acesso, retificação, cancelamento e oposição dos seus dados dirigindo-se pessoalmente a ASR, no seu endereço legal ou via e-mail para [contacto@asrcertificaciones.cl](mailto:contacto@asrcertificaciones.cl), anexando a documentação legal que apoia as modificações.

#### **16. PUBLICIDADE**

ASR poderá fazer publicidade, por qualquer meio, das certificações concedidas.

## **17. USO ABUSIVO DA MARCA**

17.1. Se considera uso abusivo de uma Marca de ASR, a sua utilização para:

- Organizações não titulares de um Certificado que licencie o seu uso.
- Organizações que mencionam ou fazem uso da Marca para um escopo diferente daquele estabelecido em seu Certificado.
- Organizações cujo certificado foi temporariamente suspenso, voluntariamente ou por sanção de ASR, retirado definitivamente ou cancelado por renúncia de seu proprietário.

17.2. Além das medidas previstas no capítulo 10, qualquer uso indevido de uma marca de ASR ou de um certificado emitido pela ASR, quer por parte da organização que tenha solicitado a Certificação, ou certificado, ou um terceiro, que dá direito a ASR para iniciar a ação legal que julgar apropriada.

## **18. CONDIÇÕES ECONÔMICAS**

18.1. ASR comunicará a cada organização o preço do serviço de certificação, sua manutenção e renovação.

18.2. A menos que nas condições econômicas específicas de uma organização seja indicada outra coisa, o preço do serviço não inclui despesas geradas por qualquer auditoria ou avaliação extraordinária que seja necessária para a concessão, manutenção, renovação, extensão ou modificação do escopo do serviço da certificação.

18.3. A suspensão temporária ou o cancelamento definitivo do Certificado não dará direito ao reembolso dos pagamentos feitos até aquela data pela organização, nem isenta do pagamento das obrigações contratadas anteriormente com a ASR.

## **19. MODIFICAÇÕES**

Qualquer modificação ao presente Regulamento será comunicada na página web, especificando, se necessário, o prazo concedido para aplicar as novas condições.

Este regulamento está disponível para download gratuito no site da ASR, [www.asrcertificaciones.cl](http://www.asrcertificaciones.cl)

# **ANEXOS**

## **ANEXO A**

**REGULAMENTO ESPECÍFICO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO  
DA QUALIDADE ISO 9001**

## **1. OBJETIVO**

O presente Regulamento especifica o *Regulamento Geral para Certificação de Sistemas de Gestão e suas Marcas de Conformidade* para a certificação dos sistemas de gestão da qualidade que estão de acordo com a Norma ISO 9001 *Sistemas de Gestão da Qualidade. Requisitos*, na sua edição atual.

A certificação será realizada de acordo com as condições estabelecidas no Regulamento Geral, com as especificidades ou qualificações estabelecidas neste documento.

A certificação dá lugar à emissão do "Certificado de Registro de Companhia" a organização certificada, e este obtém o direito de usar a marca ASR de "Empresa Registrada" descrito no Capítulo 5.

## **2. DEFINIÇÕES**

Para a interpretação deste Regulamento, serão aplicadas as definições referenciadas e as contidas no Regulamento Geral e nas normas ISO 9000 *Sistemas de Gestão da Qualidade. Fundamentos e vocabulário* e ISO 9001 *Sistemas de Gestão da Qualidade. Requisitos*, em suas edições atuais.

## **3. CONCESSÃO, MANUTENÇÃO E RENOVAÇÃO DO CERTIFICADO**

Os processos de concessão, manutenção e renovação do Certificado serão ajustados aos descritos no Regulamento Geral, com as seguintes considerações:

### **3.1. Requerimento e Contrato**

As organizações que solicitarem a certificação terão implementado o sistema de gestão por um período mínimo de três meses.

### **3.2. Prazo para apresentação do plano de ações corretivas**

Se houver não-conformidades, a empresa deve apresentar um plano de ações corretivas necessárias para corrigi-las, indicando os prazos estabelecidos para sua implementação e fornecendo o número máximo de provas que evidenciem que essas ações foram executadas, ou serão realizadas, e em que termo. No caso de não-conformidades maiores, será necessário que a organização auditada apresente provas suficientes de que as ações corretivas apropriadas estão implementadas satisfatoriamente.

## **4. COMPROMISSOS**

Em relação ao Capítulo 9, "Compromissos", do *Regulamento Geral de Certificação de Sistemas de Gestão e suas Marcas de Conformidade*, a organização, após a concessão do Certificado, compromete-se a manter por um período de três anos os registros técnicos evidenciando o cumprimento dos requisitos técnicos da certificação.

## **5. MARCA REGISTRADA "COMPANHIA REGISTRADA"**

A marca ASR de "Companhia Registrada" será regida pelo estabelecido no Capítulo 7 do Regulamento Geral. O logotipo ISO 9001, será fornecido pela ASR assim que for concedida a certificação em um CD que será anexado ao Certificado emitido.



## **ANEXO B**

### **REGULAMENTO ESPECÍFICO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DE SEGURANÇA E SAÚDE OCUPACIONAL OHSAS 18001**

#### **1. OBJETIVO**

O presente Regulamento especifica o Regulamento Geral de Certificação dos Sistemas de Gestão e suas Marcas de Conformidade para a certificação dos sistemas de segurança e saúde no trabalho

que cumprem com OHSAS 18001 Sistemas de gestão de segurança e saúde no trabalho. Requisitos, em sua edição atual, e normas equivalentes desenvolvidas por organismos de normalização.

A certificação será realizada de acordo com as condições estabelecidas no Regulamento Geral, com as especificidades ou qualificações estabelecidas neste documento.

A certificação dá origem à emissão do "Certificado do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho" para a organização certificada, e esta obtém o direito de usar a marca ASR de "Segurança e Saúde Laboral", descrito no capítulo 5.

## **2. DEFINIÇÕES**

Para a interpretação deste Regulamento, aplicam-se as definições referenciadas e as contidas no Regulamento Geral, em OHSAS 18001 Sistemas de gestão de segurança e saúde no trabalho. Requisitos e nas normas equivalentes desenvolvidas pelos organismos de normalização.

## **3. CONCESSÃO, MANUTENÇÃO E RENOVAÇÃO DO CERTIFICADO**

Os processos de concessão, manutenção e renovação do Certificado serão ajustados aos descritos no Regulamento Geral, com as seguintes considerações:

### **a. Requerimento e contrato**

As organizações que solicitarem a certificação terão implementado o sistema por um período mínimo de três meses antes do início das atividades de certificação.

### **b. Prazo para apresentação do plano de ações corretivas**

Se houver não-conformidades, a empresa deve apresentar um plano de ações corretivas necessárias para corrigi-las, indicando os prazos estabelecidos para sua implementação e fornecendo o número máximo de provas que evidenciem que essas ações foram executadas, ou serão realizadas, e em que termo. No caso de não-conformidades maiores, será necessário que a organização auditada apresente provas suficientes de que as ações corretivas apropriadas são implementadas satisfatoriamente.

## **4. COMPROMISSOS**

Em relação Capítulo 9, "Compromissos", do Regulamento Geral de Certificação para Sistemas de Gestão e as suas Marcas de Conformidade, a organização após a emissão do Certificado, compromete-se a manter por um período de três anos os registos que demonstram o cumprimento dos requisitos de certificação.

## **5. MARCA ASR DE "SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO"**



## ANEXO C

### **REGULAMENTO PARTICULAR DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO AMBIENTAL ISO 14001**

#### **1. OBJETIVO**

O presente Regulamento especifica o Regulamento Geral de Certificação de Sistemas de Gestão e suas Marcas de Conformidade para a certificação dos sistemas de Gestão Ambiental que estão de

acordo com a Norma ISSO 14001 Sistemas de Gestão Ambiental. Requisitos com orientação para seu uso, em sua edição atual.

A certificação será realizada de acordo com as condições estabelecidas no Regulamento Geral, com as especificidades ou qualificações estabelecidas neste documento.

A certificação dá origem à emissão do "Certificado do Sistema de Gestão Ambiental" para a organização certificada, e esta obtém o direito de usar a marca ASR de "Gestão Ambiental", que é descrita no capítulo 5.

## **2. DEFINIÇÕES**

Para a interpretação deste Regulamento, aplicam-se as definições referenciadas e as contidas no Regulamento Geral e na Norma ISSO 14001 Sistemas de Gestão Ambiental. Requisitos com orientação para seu uso, em sua edição atual.

## **3. CONCESSÃO, MANUTENÇÃO E RENOVAÇÃO DO CERTIFICADO**

Os processos de concessão, manutenção e renovação do Certificado serão ajustados aos descritos no Regulamento Geral, com as seguintes considerações:

### **3.1. Requerimento e contrato**

As organizações que solicitarem a certificação terão implementado o sistema de gestão por um período mínimo de três meses.

### **3.2. Prazo para apresentação do plano de ações corretivas**

Se houver não-conformidades, a empresa deve apresentar um plano de ações corretivas necessárias para corrigi-las, indicando os prazos estabelecidos para sua implementação e fornecendo o número máximo de provas que evidenciem que essas ações foram executadas, ou serão realizadas, e em que termo. No caso de não-conformidades maiores, será necessário que a organização auditada apresente provas suficientes de que as ações corretivas apropriadas são implementadas satisfatoriamente.

## **4. COMPROMISSOS**

Além dos compromissos estabelecidos no capítulo 9 do Regulamento Geral, a organização certificada está obrigada a ter e disponibilizar à ASR um registro contendo as reclamações, se houver, sobre os aspectos ambientais cobertos pelo sistema de gestão ambiental certificado, deve-se informar ASR se ocorrerem.

Em vista disso, ASR pode aplicar uma das sanções previstas no Capítulo 10 do Regulamento.

Além disso, a organização, após a concessão do certificado, compromete-se a manter, por um período de três anos, os registros técnicos comprovando o cumprimento dos requisitos técnicos da certificação.

## **5. MARCA ASR "GESTÃO AMBIENTAL"**

A marca ASR de "Gestão Ambiental" será regido pelo estabelecido no Capítulo 7 do Regulamento Geral e, em particular, pelas diretrizes estabelecidas na "Instrução para o uso das Marcas de Certificação de Sistemas de Gestão" e na "Especificação da reprodução do logotipo Gestão Ambiental", que serão facilitadas pela ASR assim que a certificação for concedida.

