

APPLUS ORGANISMO DE CONTROL S.L.U

**GUIA DE CERTIFICACIÓN PARA EL CLIENTE DEL
SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO**

LÍNEA DE NEGOCIO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

ÍNDICE

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	3
2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
3. REQUISITOS GENERALES	6
3.1. TEMAS LEGALES Y CONTRACTUALES	6
3.2. RESPONSABILIDAD LEGAL Y FINANCIACIÓN	6
3.3. CONFIDENCIALIDAD	6
3.4. INFORMACIÓN DISPONIBLE AL PÚBLICO	7
4. CATEGORIZACIÓN DE EQUIPOS. MÓDULOS DE LA EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD	8
5. ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN.....	9
6. EVALUACIÓN DE CONFORMIDAD	10
7. DEFECTOS: CATALOGACIÓN Y TRATAMIENTO.....	11
7.1 CATALOGACIÓN DE DEFECTOS.....	11
7.2 TRATAMIENTO DE DEFECTOS.....	12
7.3 REVISIÓN.....	14
7.4 VIGILANCIA	14
7.5 CAMBIOS QUE AFECTAN A LA CERTIFICACIÓN.....	14
7.6 MODIFICACIÓN EN EL ALCANCE DE CERTIFICACIÓN.	14
8. SUSPENSIÓN Y RETIRADA DE CERTIFICADOS	16
9. RECLAMACIONES Y APELACIONES.....	19
10. USO DE LA MARCA.	20

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto de esta guía se recoger todo el proceso a seguir para el fabricante que opte por la certificación de producto en el ámbito de los aparatos a presión, de acuerdo a las siguientes referencias normativas:

- Norma UNE-EN ISO/IEC 17065:2012 Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- CGA-ENAC-OCP, vigente "Organismos Notificados: requisitos de acreditación".
- Información documentada del sistema de gestión de A+OC.
- Directiva 2014/68/UE del parlamento europeo y del consejo del 15 de mayo de 2014, relativa a la armonización de la legislación de los Estados miembros sobre la comercialización de los equipos a presión

2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Equipos a presión: recipientes, tuberías, accesorios de seguridad y accesorios a presión, incluidos, en su caso, los elementos fijados a las partes sometidas a presión, como bridas, tubuladuras, acoplamientos, abrazaderas, soportes y orejetas para izar;

Accesorios de seguridad: dispositivos destinados a la protección de los equipos a presión frente al rebasamiento de los límites admisibles, incluidos los sistemas para la limitación directa de la presión, tales como las válvulas de seguridad, los dispositivos de seguridad de discos de rotura, las varillas de pandeo y los dispositivos de seguridad dirigidos (CSPRS), y los sistemas limitadores que accionen medios de intervención o produzcan el paro o el paro y el cierre, tales como los presostatos, los interruptores accionados por la temperatura o por el nivel del fluido y los dispositivos de «medida, control y regulación que tengan una función de seguridad (SRMCR).

Evaluación de la conformidad: el proceso por el que se evalúa si se satisfacen los requisitos esenciales de seguridad de la presente Directiva en relación con equipos a presión o conjuntos;

mercado CE: mercado por el que el fabricante indica que el equipo a presión o el conjunto cumplen todos los requisitos aplicables establecidos en la legislación de armonización de la Unión que establece la colocación de dicho marcado;

APELACIÓN: Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

AUDITORÍA: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

CLIENTE: organización o persona responsable ante un organismo de certificación/ entidad de evaluación de la conformidad, para asegurar que se cumplen los requisitos de certificación, incluyendo los requisitos de producto.

CONFORMIDAD: cumplimiento de un requisito.

EVALUACIÓN: combinación de las funciones de selección y determinación en la actividad de evaluación de la conformidad.

ENSAYO: determinación de acuerdo con los requisitos para un uso o aplicación previsto específico.

ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN: sistema de certificación aplicado a productos determinados, a los que se aplican los mismos requisitos especificados, reglas y procedimientos específicos.

ESPECIFICACIÓN: documento que establece requisitos.

EVIDENCIA OBJETIVA: datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN: organismo de evaluación de la conformidad de tercera parte que opera esquemas de certificación.

PROCEDIMIENTO: forma específica de llevar a cabo una actividad o proceso. Pueden estar documentados o no.

QUEJA: expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización relacionada con las actividades de dicho organismo o relativa a algún aspecto del servicio, para la que se espera una respuesta y cuya atención y resolución es exigida por el cliente de manera expresa o implícita, basándose en consideraciones contractuales, adurias, técnicas, administrativas, o en normas de conducta y de buena práctica profesional, etc.

REGISTRO: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

REQUISITOS DE CALIDAD: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria, relativa a la calidad.

REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN: requisito especificado, incluyendo los requisitos de producto, que cumple el cliente como condición para la obtención o mantenimiento de la certificación.

REQUISITOS DE PRODUCTO: requisitos que se refiere directamente a un producto, especificado en normas u otros documentos normativos identificados por el esquema de certificación.

REQUISITO LEGAL: requisito obligatorio, especificado por un organismo legislativo.

00006980 (C2226103) Rev. 3

REQUISITO REGLAMENTARIO: requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo.

TRAZABILIDAD: capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

3. REQUISITOS GENERALES

3.1. TEMAS LEGALES Y CONTRACTUALES

3.1.1. Responsabilidad legal

La identidad jurídica de la entidad responsable legal de las actividades de certificación de producto, es Applus Organismo de Control, con CIF B16923104, en adelante A+OC.

3.1.2. Acuerdo de certificación

El organismo de control mantiene un acuerdo legalmente ejecutable para proporcionar la certificación de producto a sus clientes, considerando tanto las responsabilidades del organismo de certificación, como la de sus clientes, que se formaliza a través de firma de la correspondiente solicitud de pedido).

3.1.3. Uso de las licencias, certificados y las marcas de conformidad

La política de uso y protección del número de identificación del mercado CE establece lo siguiente:

1. A+OC no autorizará el uso del identificador CE sobre un ítem que no tenga asegurada su viabilidad para ser comercializado.
2. En el documento de aceptación de condiciones de contrato, se indicará al cliente su compromiso como fabricante o comercializador a no utilizar el número de identificación de Applus en ningún documento que no haya sido expresamente evaluado por el personal de A+OC. Asimismo, este número no podrá ser colocado por el fabricante en ningún ítem sin haber recibido autorización previa de A+OC, ya sea expresamente o porque lo fije la Directiva correspondiente.

3.2. RESPONSABILIDAD LEGAL Y FINANCIACIÓN

Applus, según se indica en el documento corporativo **A1000005 "Compromisos y Garantías"**, dispone de un seguro de responsabilidad civil para cubrir las responsabilidades legales que se deriven de sus operaciones de certificación, por el importe fijado en el artículo 43.1 del RD 2200/1995). Además, cuenta con asesoramiento jurídico y legal dirigido al ámbito de la certificación.

3.3. CONFIDENCIALIDAD

A+OC asegura la total confidencialidad y seguridad de las informaciones recogidas en el curso de sus actividades de certificación de producto, incluida la inspección y ensayo, según lo descrito en el documento corporativo **A1000005 "Compromisos y Garantías"**.

Para las actuaciones realizadas como Organismo Habilitado:

1. A+OC informará a la autoridad habilitante:
 - De cualquier denegación, restricción, suspensión o retirada de certificados;
 - De cualquier circunstancia que afecte al ámbito y a las condiciones de habilitación;
 - De cualquier solicitud de información sobre las actividades de evaluación de la conformidad realizadas que hayan recibido de las autoridades de vigilancia del mercado;

- Previa solicitud, de las actividades de evaluación de la conformidad realizadas dentro del ámbito de su habilitación y de cualquier otra actividad realizada, incluidas las actividades y la subcontratación transfronterizas.

2. A+OC proporcionará a los demás Organismos habilitados, bajo la misma legislación comunitaria de armonización, que realicen actividades de evaluación de la conformidad similares y que contemplen los mismos productos, información pertinente sobre cuestiones relacionadas con resultados negativos y, previa solicitud, con resultados positivos de la evaluación de la conformidad.

3. Los evaluadores no podrán facilitar resultados ni ninguna otra información registrada en el transcurso de la evaluación a ninguna otra parte que no sea al fabricante, su representante autorizado, las autoridades administrativas competentes del Estado miembro en que realice sus actividades o ENAC. Cuando se exige por la legislación aplicable o se autoriza por acuerdos contractuales a hacer pública información confidencial, el cliente o individuo implicado deberá, a menos que lo prohíba la legislación aplicable, ser habilitado de la información proporcionada.

En el caso de las evaluaciones realizadas por organismos autorizados, se podrán mostrar a los evaluadores para su examen a efectos de comprobar los aspectos evaluados, los informes y certificados emitidos, siempre que los evaluadores hayan firmado previamente el compromiso de confidencialidad.

3.4. INFORMACIÓN DISPONIBLE AL PÚBLICO

El organismo de control pone a disposición la siguiente información actualizada, bajo solicitud previa:

- Información sobre los esquemas de certificación de producto de equipos a presión.
- Descripción de los medios mediante los cuales la entidad de evaluación de la conformidad obtiene apoyo financiero e información sobre las tarifas de los servicios que ofrece.
- Descripción de derechos y deberes de solicitantes/ clientes.
- El organismo de control pone a disposición del interesado el listado y la información sobre productos y empresas certificadas a través del Directorio de certificados de la página web de Applus.

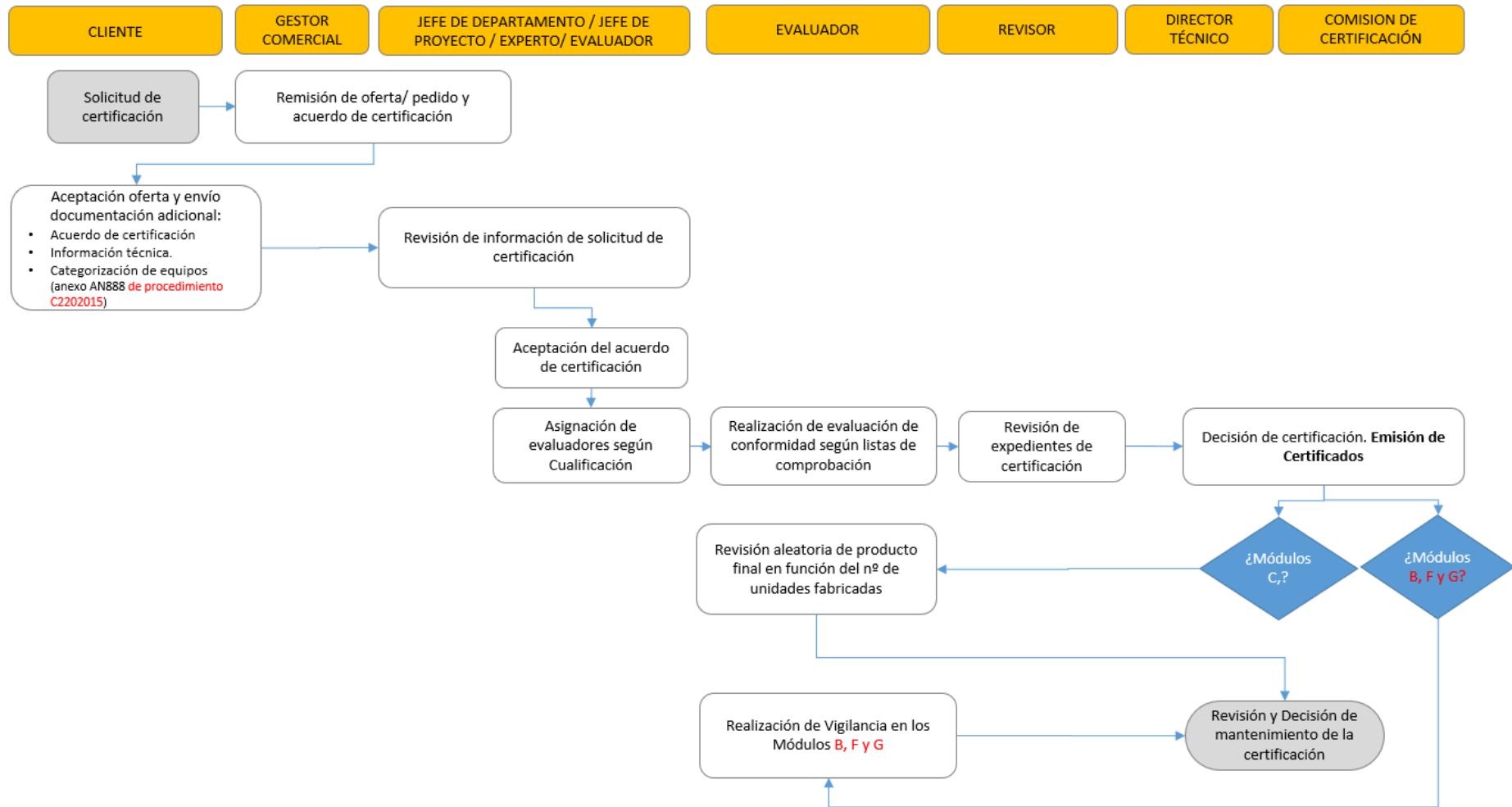
4. CATEGORIZACIÓN DE EQUIPOS. MÓDULOS DE LA EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD

Teniendo en cuenta los datos de diseño proporcionados y las tablas en el Anexo AN888 del procedimiento C2202015.

Dependiendo de la categoría, los módulos de evaluación de la conformidad son:

Categoría del Recipiente	Módulo de Conformidad
II	Módulos D1, E1
III	Módulos B (tipo de diseño) + D, B (tipo de diseño) + F, B (tipo de producción) + E, B (tipo de producción) + C2
IV	Módulos B (tipo de producción) + D, B (tipo de producción) + F, módulo G, módulo H1

5. ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN



6. EVALUACIÓN DE CONFORMIDAD

El organismo de control para la certificación de producto llevará a cabo las actividades de evaluación recogidas en el esquema de certificación, asignando los medios necesarios para ello:

- Asignando al personal cualificado para ello
- Poniendo a disposición los documentos e información necesaria de aplicación,
- Dotando de los medios externos necesario, que cumplan con los requisitos establecidos, debidamente evaluados y aprobados en su caso

El evaluador ha de informar al cliente de todas las defectos detectados durante el proceso de evaluación.

El resultado de una evaluación puede ser el siguiente:

- Sin defectos, en cuyo caso el evaluador remite la información a la comisión de certificación para que dictamine
- Con defectos subsanables, en cuyo caso el evaluador concede el plazo correspondiente para la subsanación de dichos defectos y el envío de las evidencias que demuestren las acciones desarrolladas. Una vez sea remitida esta información por parte del fabricante se envía todo el expediente a la Comisión de certificación
- Con defectos no subsanables, en cuyo A+OC caso se remite al fabricante el informe de evaluación con las desviaciones detectadas.

7. DEFECTOS: CATALOGACIÓN Y TRATAMIENTO

Los incumplimientos en las evaluaciones, pueden estar referidos a;

- Requisitos Técnicos, tales como:
 - personal que no demuestra la competencia técnica necesaria;
 - productos que no cumplen los requisitos de certificación;
 - ausencia de registros que demuestren que las actividades técnicas se realizan correctamente,
- Requisitos de calidad, tales como:
 - documentación que no cumple los requisitos de certificación;
 - fallos en el funcionamiento del sistema de calidad del fabricante;
 - actividades no documentadas,
 - ausencia de registros o evidencias que demuestren el cumplimiento de los requisitos de certificación
- Requisitos del proceso de certificación, tales como
 - mal uso de la marca CE o de A+OC
 - incumplimiento de obligaciones establecidas en el Procedimiento de Certificación

7.1 CATALOGACIÓN DE DEFECTOS

Quedará siempre a criterio del evaluador la catalogación de los defectos, siguiendo los siguientes criterios:

Defectos mayores serán las siguientes:

En relación a los requisitos Técnicos,

- La oposición a las pruebas necesarias, la dilación injustificada o la negativa a suministrar información o documentación necesaria para las funciones de la evaluación y control de certificación, así como la aportación de documentación o información falsa.
- Incumplimiento de alguna prescripción técnica de seguridad o en documentación aportada, que suponga un riesgo potencial.
- Ausencia de algún componente no ejecutado según proyecto
- Deterioro de alguno de los componentes de la instalación
- Ausencia o deterioro de alguna señal de riesgo
- La falta de alguna de las indicaciones obligatorias en el etiquetado o presentación de los productos, o su expresión en forma distinta a la reglamentaria.
- Incumplimiento de los hold points de los PPI

- Desviaciones en los requisitos de calibración de los instrumentos de medida utilizados, o incumplimiento de las recomendaciones de los fabricantes de los equipos.
- Ausencia o desviaciones en el sistema de control de cualificaciones del personal que realiza las uniones permanentes y los ensayos no destructivos.

En relación a los requisitos de calidad

- Ausencia de metodología para llevar a cabo las actividades de seguimiento y mejora del Sistema de Gestión.

En relación a los del proceso de certificación,

- Uso incorrecto de la marca CE o del número de organismo habilitado de Applus Organismo de Control.

Defectos menores serán las siguientes:

En relación a los requisitos Técnicos,

- El suministro de información incorrecta u omisión de información en las solicitudes relativas a la certificación.
- La falta de identificación de los equipos e instalaciones a certificar
- El suministro incompleto de información o documentación necesaria para las funciones de certificación de producto

En relación a los requisitos de calidad

- incumplimientos de la metodología desarrollada para el seguimiento y mejora del sistema de calidad.

En relación a los del proceso de certificación,

- incumplimientos esporádicos en el uso incorrecto de la marca CE o del número de organismo habilitado de Applus Organismo de Control siempre que no se le vea intencionalidad.

Defectos catalogados como menores detectadas con carácter repetitivo pueden pasar a la catalogación de defectos mayores.

7.2 TRATAMIENTO DE DEFECTOS

Como norma general los fabricantes contarán con un plazo de 30 días desde la fecha de envío del informe de evaluación para presentar la propuesta de solución frente a las desviaciones detectadas durante la evaluación. Dicho plazo puede ser variado por el evaluador cuando las circunstancias así lo aconsejen.

Las acciones deberán incluir, al menos, una descripción detallada de la acción a tomar, un responsable de su ejecución y los plazos para su puesta en práctica. Además, también deberá aportar el máximo número posible de pruebas o evidencias que demuestren que las acciones descritas se están desarrollando.

Para validar la propuesta de solución se tendrá en cuenta los siguientes criterios:

- En el caso de defectos mayores, el tratamiento consistirá:

- Análisis de las causas que han dado lugar al incumplimiento
- Análisis de consecuencias o de extensión realizada y resultado obtenido de dicho análisis
- Establecimiento de acciones correctivas orientadas a eliminar dichas causas, estableciendo un plazo y un responsable
- En el caso necesario las acciones reparadoras inmediatas que se han llevado a cabo.
- Acciones llevadas a cabo para comprobar su eficacia para ser catalogadas como aptas.
- Cuantas evidencias sean necesarias para justificar todas las acciones que se han llevado a cabo
- En el caso de defectos menores, será suficiente con:
 - Análisis de las causas que han dado lugar al incumplimiento
 - Análisis de consecuencias o de extensión realizada y resultado obtenido de dicho análisis
 - Establecimiento de acciones correctivas orientadas a eliminar dichas causas, estableciendo un plazo y un responsable
 - No será necesario presentar evidencias de las acciones llevadas a cabo, ni de la eficacia de las mismas siempre y cuando se pueda valorar adecuadamente el alcance de las acciones a llevar a cabo. Su eficacia será verificada en la siguiente evaluación.

Una vez valoradas las acciones correctivas por el Evaluador, este hará el informe definitivo donde se refleje el nivel de cumplimiento respecto a los defectos Graves y Leves.

Será necesario realizar una evaluación complementaria cuando el evaluador tenga dudas razonables de la total implantación y eficacia de las acciones correctivas planteadas por el fabricante. Esto sólo será de aplicación para los casos de defectos Graves.

En el caso de defectos mayores

El evaluador notificará al fabricante los defectos y el plazo dado para su corrección.

El evaluador realizará la verificación de las acciones y en caso de que se estime conveniente realizará una evaluación complementaria. Si el evaluador considera que dichos defectos no se han subsanado, así se lo hará saber a la Comisión de Certificación en el informe correspondiente. Dicho informe irá acompañado de cuanta documentación considera oportuna el evaluador para justificar su informe

Será motivo de no concesión de la certificación y en su caso suspensión, la no resolución en plazo y forma de los defectos mayores detectados por el equipo evaluador.

En el caso de defectos menores

El evaluador notificará al fabricante los defectos y el plazo dado para su corrección.

La verificación de su ejecución se realizará en la próxima evaluación. Si se detecta que las causas de los defectos no se corrigen, se podrá recalificar como defectos mayores.

Será motivo de no concesión de la certificación y en su caso suspensión, la no resolución en plazo y forma de los defectos graves detectados por el equipo evaluador.

7.3 REVISIÓN

A+OC asigna un responsable de revisar todo el expediente de evaluación. Ha de tratarse de una persona independiente, que no haya participado en el proceso de evaluación. De la revisión del expediente ha de salir la correspondiente recomendación para la decisión de certificación.

La decisión del proceso de certificación corresponde a la Comisión de certificación.

A+OC ha de entregar al cliente el correspondiente documento o certificado.

7.4 VIGILANCIA

En el caso de que el esquema de certificación incluya vigilancia, esta se realizará según lo establecido en el **C2226202 "Procedimiento de evaluación y certificación en Equipos a Presión"**.

Módulo C2, en estos módulos se hará una vigilancia en función del nº de unidades fabricadas (NUF) al mes:

- NUF<5: 1 visita al año
- 5<NUF<100: 2 visitas al año
- NUF>100: 1 visita cada trimestre

7.5 CAMBIOS QUE AFECTAN A LA CERTIFICACIÓN

Las modificaciones de los requisitos de certificación pueden derivarse de:

- Cambios en la directrices de A+OC .
- Otros cambios normativos o legislativos, directiva
- Cambios solicitados por el interesado.

En el caso de modificaciones de los requisitos de certificación de A+OC, en concreto para la concesión, mantenimiento o retirada de la certificación, el Director Técnico será el responsable de hacerle llegar a los interesados los nuevos requisitos. También será el responsable de establecer, si procede, un período transitorio en el que los fabricantes certificados afectados puedan adecuarse a los nuevos requisitos.

En el caso de cambios en la legislación, será la autoridad competente la que determine la entrada en vigor y en su caso, el período transitorio de adecuación a la nueva normativa por parte de los fabricantes afectados.

En el caso de cambios notificados por los fabricantes, en los que se informe de variaciones que tengan que ver con el alcance, identidad legal, cambios de titularidad, cambios organizativos, cambios en el proceso productivo, obras importantes etc... Se actuará según lo previsto en el apartado siguiente, modificación del alcance de la certificación.

7.6 MODIFICACIÓN EN EL ALCANCE DE CERTIFICACIÓN.

Si un fabricante certificado introduce cambios importantes que pudieran repercutir en la certificación concedida, deberá informar obligatoriamente y con la mayor brevedad a A+OC para que evalúe las modificaciones y analice si afecta a la certificación.

El Director Técnico considerará la necesidad de realizar una visita extraordinaria para comprobar si estos cambios afectan a la certificación, y valorar si es necesario un cambio en el alcance de la misma.

Si los cambios introducidos no fueran de importancia, no sería necesaria una evaluación extraordinaria y tales cambios serían evaluados con ocasión de la primera evaluación de seguimiento que se realice.

En cualquier caso, las modificaciones del alcance serán estudiadas y valoradas por la comisión de Certificación que, en función de los resultados obtenidos, decidirá si cambia el alcance de las certificaciones concedidas.

8. SUSPENSIÓN Y RETIRADA DE CERTIFICADOS

En el caso de suspensión del certificado, mientras dure el periodo de suspensión, el fabricante no puede utilizar el Certificado ni el número de Organismo Habilitado (0059) o número de organismo de control autorizado, en su caso, en los productos fabricados a partir de la fecha de la suspensión. Así mismo el fabricante no debe realizar declaraciones engañosas, debe advertir a los compradores actuales y potenciales sobre la situación de la certificación.

Durante el periodo de suspensión:

- No se puede comercializar ningún producto certificado
- Los productos certificados con posibles defectos deben someterse a acciones reparadoras, entre ellas la retirada del producto cuando así sea necesario.

En el caso de suspensión por defecto grave en el producto, la Comisión de Certificación decidirá sobre la necesidad de retirar el producto del mercado y su comunicación a la autoridad competente, en el caso de la certificación CE y certificación como organismo de control autorizado.

Asimismo, en el caso de retirada del certificado no se podrá hacer uso del Certificado ni del número de Organismo Habilitado (0059) o número de organismo de control autorizado, en los productos fabricados a partir de la fecha de retirada.

8.1. Suspensión voluntaria

En caso de no producción el fabricante podrá solicitar la suspensión voluntaria del certificado por un periodo máximo de 6 meses, excepto que en el sistema particular de certificación del producto indique un periodo distinto.

Una vez finalizado este periodo se procederá a realizar las tareas de seguimiento correspondientes para el mantenimiento de la certificación. En caso de no reanudarse la producción pasado este plazo el certificado será retirado definitivamente.

8.2. Suspensión y retirada de certificados por incumplimientos

En los procesos de seguimiento de las certificaciones se pueden dar diversas situaciones que pueden dar lugar a una retirada o suspensión de los certificados:

- Falta de respuesta a los defectos y observaciones aparecidas durante la evaluación o inspecciones en el periodo de tiempo establecido de 30 días hábiles.
- Imposibilidad de realizar las inspecciones o evaluación de seguimiento por falta de disponibilidad del cliente. Estas deberán realizarse con un margen de 2 meses respecto a la fecha del certificado inicial a no ser que se indique otra especificación en el sistema particular aplicable al producto.
- Imposibilidad de realizar los ensayos de seguimiento por falta de disponibilidad de productos fabricados o por falta de disponibilidad de la empresa para la toma de muestras.
- Incumplimiento de los requisitos de la inspección o evaluación.
- Incumplimiento de los resultados de los ensayos

- Imposibilidad de obtener los resultados de autocontrol
- Falta de pago de las tarifas acordadas

En estos casos, excepto que la Comisión de Certificación decida otros plazos o acciones, se procederá de la forma siguiente:

Motivo	Advertencia de suspensión	Suspensión y advertencia de retirada	Retirada de la certificación
Falta de respuesta a los defectos aparecidos durante las evaluaciones o inspecciones en el periodo de tiempo establecido	A los 30 días hábiles después de la finalización del plazo previsto, se presentará a la Comisión de Certificación y se emitirá una Advertencia de suspensión dando un nuevo plazo para la respuesta	Si en el plazo previsto no ha habido respuesta la Comisión de Certificación procederá a la suspensión y comunicará al cliente las acciones a realizar (p.ej. inspección extraordinaria) junto con la advertencia de retirada y el nuevo plazo	Transcurrido dicho plazo sin haber obtenido respuesta, se procederá a la retirada de la certificación.
Imposibilidad de realizar las inspecciones o evaluaciones de seguimiento por falta de disponibilidad del cliente	A los 30 días hábiles después de la finalización del plazo previsto, se presentará a la Comisión de Certificación y se emitirá una Advertencia de suspensión dando un nuevo plazo para la respuesta	Si en el plazo previsto no ha habido respuesta la Comisión de Certificación procederá a la suspensión y comunicará al cliente las acciones a realizar junto con la advertencia de retirada y el nuevo plazo	Transcurrido dicho plazo sin haber obtenido respuesta, se procederá a la retirada de la certificación.
Imposibilidad de realizar los ensayos de seguimiento por falta de disponibilidad de productos fabricados o por falta de disponibilidad de la empresa para la toma de muestras	A los 30 días hábiles después de la finalización del plazo previsto, se presentará a la Comisión de Certificación y se emitirá una Advertencia de suspensión dando un nuevo plazo para la respuesta	Si en el plazo previsto no ha habido respuesta la Comisión de Certificación procederá a la suspensión y comunicará al cliente las acciones a realizar junto con la advertencia de retirada y el nuevo plazo	Transcurrido dicho plazo sin haber obtenido respuesta, se procederá a la retirada de la certificación.
Incumplimiento de los requisitos de la inspección o evaluación	La Comisión de Certificación decidirá en qué plazo se realizará una inspección o evaluación extraordinaria y emitirá una advertencia de suspensión	Si transcurrido el plazo previsto no se ha podido realizar la inspección o evaluación extraordinaria, se procederá a la suspensión del certificado y se le indicará un nuevo plazo al cliente junto con una advertencia de retirada	Transcurrido dicho plazo sin haber podido realizar dicha evaluación extraordinaria se procederá a la retirada de la certificación.

Motivo	Advertencia de suspensión	Suspensión y advertencia de retirada	Retirada de la certificación
Incumplimiento de los resultados de los ensayos	La Comisión de Certificación decidirá en que plazo se realizará una nueva toma de muestras y/o ensayos para la realización de un ensayo contradictorio	Si transcurrido el plazo previsto no se ha podido realizar la toma de muestras y/o ensayos, se procederá a la suspensión del certificado y se le indicará un nuevo plazo al cliente junto con una advertencia de retirada	Transcurrido dicho plazo sin haber podido realizar dichos ensayos se procederá a la retirada de la certificación.
Imposibilidad de obtener los resultados de autocontrol	A los 30 días hábiles después de la finalización del plazo previsto de envío por parte del fabricante, se presentará a la Comisión de Certificación y se emitirá una Advertencia de suspensión dando un nuevo plazo para la respuesta	Si transcurrido el plazo previsto no se han recibido los resultados, se procederá a la suspensión del certificado y se le indicará un nuevo plazo al cliente junto con una advertencia de retirada	Transcurrido dicho plazo sin haber podido realizar dichos ensayos se procederá a la retirada de la certificación.
Falta de pago de las tarifas acordadas	A la recepción por parte del departamento de cobros de la comunicación de impago, la Comisión de Certificación y se emitirá una Advertencia de suspensión dando un plazo para regularizar el pago	Si transcurrido el plazo previsto no se ha recibido el pago correspondiente, se procederá a la suspensión del certificado y se le indicará un nuevo plazo al cliente junto con una advertencia de retirada	Transcurrido dicho plazo sin haber recibido dicho pago se procederá a la retirada de la certificación.

9. RECLAMACIONES Y APELACIONES

Para todas las actividades de certificación de producto, en caso de disconformidad entre la Compañía y el cliente, éste podrá presentar una reclamación o apelación.

A+OC informa a los clientes en las propias ofertas, como proceder para formular una reclamación. Esto lo puede hacer a través de la Pag. web <https://www.applus.com/es/contactus/form> a por cualquier otro medio.

El Coordinador de Calidad, le dará el curso correspondiente a la reclamación en función de la naturaleza y el alcance de la misma, tal como se indica en el procedimiento A3100012: Desviaciones y reclamaciones.

Las apelaciones presentadas en contra de las decisiones de tomadas por el organismo de control para la certificación de producto, se gestionarán según la sistemática establecida en el procedimiento **C1220002: "Recursos y Apelaciones en el Sistema de Certificación Applus"**.

10. USO DE LA MARCA.

La política de uso y protección del número de identificación de marcado CE establece lo siguiente:

1. A+OC no autorizará el uso del identificador CE (ON 0059) sobre un ítem que no tenga asegurada su viabilidad para ser comercializado.
2. En el documento de aceptación de condiciones de contrato, se indicará al cliente su compromiso como fabricante o comercializador a no utilizar el número de identificación de Applus (ON 0059) en ningún documento que no haya sido expresamente evaluado por el personal de A+OC. Asimismo, este número no podrá ser colocado por el fabricante en ningún ítem sin haber recibido autorización previa de A+OC, ya sea expresamente o porque lo fije la Directiva correspondiente.
3. Ningún evaluador de A+OC permitirá la existencia de documentos del fabricante que posean sin autorización el número de identificación del ON 0059. Si se detecta en cualquiera de las actuaciones previstas en el procedimiento operativo y en la propia directiva este hecho deberá ser notificado a la Comisión de Certificación para que proceda a la aplicación de las medidas oportunas.