

# PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN DE PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN FRENTE A RIESGOS DEL COVID 19

<b>Fecha</b>	<b>Motivo de la modificación</b>
25-05-20	Documento de nueva creación
17-07-20	Actualización apartado 7. Uso referencias a la certificación

<b>Preparado por</b> Maite Muñoz Firma/ Fecha: 17-07-2020	<b>Revisado por:</b> Alfredo Sanchís Firma/Fecha: 17-07-2020	<b>Aprobado por:</b> Luis Tatay Firma/Fecha: 17-07-2020	<b>Rev. nº: 2</b>
			
			<b>Copia nº:</b>

## INDICE

1.	OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
2.	DOCUMENTOS RELACIONADOS .....	3
3.	ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.....	4
4.	CRITERIOS DE CERTIFICACIÓN .....	4
5.	PROCESO DE CERTIFICACIÓN.....	5
5.1	Recogida de datos, elaboración de ofertas y envío inicial de Información ...	5
5.2	Solicitud de certificación .....	6
5.3	Gestión y revisión de solicitud y documentación inicial .....	6
5.4	Proceso de evaluación .....	7
5.4.1	Designación del equipo auditor .....	7
5.4.2	Estructura de las auditorias .....	7
5.4.2.1	Auditoría Documental .....	8
5.4.2.2	Auditoría in situ .....	8
5.4.3	Planes de acciones correctivas .....	9
5.4.4	Proceso de toma de decisiones.....	10
6.	CONCESION DE LA CERTIFICACION.....	10
7.	USO DE REFERENCIAS A LA CERTIFICACION POR LAS ORGANIZACIONES.....	11
8.	AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO.....	12
9.	MODIFICACIONES DEL ALCANCE.....	13
10.	APERCIBIMIENTO, SUSPENSIÓN, RETIRADA O REDUCCIÓN DE ALCANCE .....	13
11.	CONFIDENCIALIDAD .....	13
12.	DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS ORGANIZACIONES CERTIFICADAS .....	14
12.1	Derechos .....	14
12.2	Obligaciones.....	14
13.	FORMATOS .....	15
14.	ANEXOS.....	15

## 1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este documento describe la metodología seguida por Cámara Certifica para llevar a cabo las auditorías propias del proceso de certificación de protocolos de actuación frente a riesgos del COVID 19 en un lugar o espacio de trabajo determinado.

Este procedimiento se ha elaborado de forma que se asegure la adecuada competencia técnica de las certificaciones concedidas así como la necesaria imparcialidad e independencia en el proceso de certificación.

Los requisitos contenidos en este procedimiento tienen carácter contractual entre Cámara Certifica y las organizaciones solicitantes de la certificación mencionada.

## 2. DOCUMENTOS RELACIONADOS

1. Protocolo COVID 19 de Cámara Certifica. Guía de interpretación de requisitos para la empresa.
2. Protocolo/s definidos por la organización que deberán relacionarse en el apartado de alcance del presente formato informe
3. Normas específicas de prevención de riesgos laborales:
  - Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.
  - Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.
  - Real Decreto-ley 10/2020, de 29 de marzo, por el que se regula un permiso retribuido recuperable para las personas trabajadoras por cuenta ajena que no presten servicios esenciales, con el fin de reducir la movilidad de la población en el contexto de la lucha contra el COVID-19.
  - R. D. 39/1997, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
  - R. D. 664/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo.
  - R. D. 773/1997, de 30 de mayo, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual.
  - R. D. 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
4. Publicaciones y recomendaciones y disposiciones legales específicas derivadas del estado de alarma por el COVID-19:
  - \* Las publicaciones y recomendaciones derivadas del estado de alarma son objeto de actualización y revisión de las autoridades. Cámara Certifica tendrá en cuenta las actualizaciones en el momento de la realización de la auditoría.
  - Prevención de riesgos laborales vs. COVID-19 - Compendio no exhaustivo de fuentes de información - Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST).

- Procedimiento de actuación frente a casos de infección por el nuevo coronavirus (SARS-CoV-2). Ministerio de Sanidad.
- Medidas higiénicas para la prevención de contagios del COVID-19. Ministerio de Sanidad.
- “Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS- CoV- 2”. MINISTERIO DE SANIDAD.

### 3. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

El alcance de la certificación concedida por Cámara Certifica, y que será el reflejado en el correspondiente certificado, hará referencia a:

- a) Protocolo frente a COVID19 implantado por la organización.
- b) La organización cuyo protocolo ha sido implantado, con indicación de razón y emplazamientos.
- c) El documento frente a los cuales se declara conformidad *Protocolo COVID 19 de Cámara Certifica. Guía de interpretación de requisitos para la empresa*

### 4. CRITERIOS DE CERTIFICACIÓN

Para la evaluación, se considerarán los requisitos contenidos en el Protocolo COVID 19 de Cámara Certifica. Guía de interpretación de requisitos para la empresa en el que se establecen unas directrices y medidas básicas que todo Protocolo implantado por la empresa debe contemplar. Estas medidas se han estructurado en 4 aspectos, gestión del riesgo de la empresa, zonas y espacios de trabajo, personas y acciones de contingencia.

Se comprobará tanto el contenido del protocolo/s de la organización y su adecuación con la Guía de interpretación de requisitos para la empresa así como la implantación de las medidas incluidas en la misma. El método que se empleará para verificar su implantación será la comprobación por muestreo, a través de entrevistas con los responsables y en la visita realizada a las instalaciones, por tanto las desviaciones o hallazgos identificados pueden no constituir la totalidad de los mismos y es por este motivo que Cámara certifica no puede garantizar el cumplimiento por parte de la empresa de los aspectos legales o reglamentarios que son responsabilidad del mismo.

Corresponde a las empresas evaluar el riesgo de exposición en que se pueden encontrar las personas, en cada una de las tareas que se realizan y seguir las recomendaciones de la autoridad competente.

Además, la empresa deberá comprometerse a cumplir con las obligaciones de las empresas certificadas descritos en el contrato de certificación.

Cualquier cambio en los requisitos de certificación será comunicado por escrito a las empresas con protocolo certificado o en proceso de certificación, detallando el periodo de adaptación decidido, así como la forma en que Cámara Certifica evaluará los nuevos requisitos.

## 5. PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Las actividades de certificación de Cámara Certificada están abiertas a cualquier solicitante, por lo que podrán solicitar la certificación todas aquellas organizaciones que lo deseen, independientemente de su tamaño o actividad.

Dichas actividades desarrolladas por Cámara Certificada se realizan con total imparcialidad, reconociendo su importancia mediante una declaración, accesible a las organizaciones certificadas por la cual, se constata su importancia en la realización de sus actividades, se gestionan los conflictos de interés y se asegura la objetividad en sus actividades.

Para asegurar dicha imparcialidad, Cámara Certificada ha realizado un análisis para identificar conflictos de intereses y gestionarlos de manera adecuada aprobado por el Director de Certificación y ratificado por el Comité de Partes de Cámara Certificada, cuya composición de sus miembros estará a disposición de cualquier organización u organismo interesado.

Dicha declaración está a disposición de las organizaciones certificadas en la página web y ha sido aprobada por el Director General y ratificada por el Comité de Partes de Cámara Certificada.

### 5.1 Recogida de datos, elaboración de ofertas y envío inicial de Información

La organización interesada en recibir una oferta de certificación, deberá facilitar al departamento comercial de Cámara Certificada información relativa a sus protocolos de actuación frente a COVID19, sector, emplazamientos objeto de la certificación, características generales sobre gestión del riesgo de la empresa, zonas y espacios de trabajo, personas y acciones de contingencia (Sol COVID).

Posteriormente a la toma de datos y una vez revisada la información facilitada por el solicitante y comprobada la capacidad y disponibilidad de Cámara Certificada para aceptar la solicitud de certificación, Cámara Certificada remitirá al solicitante como mínimo la información siguiente:

- a) Este procedimiento General de certificación, el cual incluye los derechos y obligaciones de la organización certificada.
- b) Una oferta/contrato del coste del proceso de certificación que contendrá como mínimo: datos de identificación de la organización, número y fecha de oferta, alcance incluyendo el coste del proceso de certificación, días de auditoría, condiciones económicas y forma de pago.
- c) Las tarifas de Cámara Certificada para la realización de actividades de certificación estarán a disposición de cualquier persona interesada previa solicitud escrita.

## 5.2 Solicitud de certificación

La solicitud de certificación se cumplimentará por la organización solicitante mediante la aceptación de la oferta/contrato de certificación de protocolos de actuación frente a riesgos del COVID 19 (ver Nota).

- a) Acepta la oferta de certificación y las condiciones generales de certificación y derechos y obligaciones descritas en el presente procedimiento.
- b) Efectúa la demanda oficial de certificación.
- c) Describe el alcance concreto para el que solicita la certificación.
- d) Adjunta la siguiente documentación:
  - Relacionados con la gestión del Riesgo en la empresa:
    - ✓ Gestión empresario. Responsable o responsables de la implantación de los protocolos.
    - ✓ Evaluación de riesgos en relación con COVID-19.
    - ✓ Protocolos de actuación definidos contra COVID-19
  - Relacionados con las zona y espacios de trabajo:
    - ✓ Planos de distribuciones donde se detallen:
      - Controles de aforo.
      - Controles de accesos.
      - Zonas de trabajo.
      - Zonas comunes.
      - Vestuarios y servicios.
      - Condiciones higiénicas de limpieza y desinfección.
      - Protecciones colectivas físicas.
      - Señalización.
      - Distancias de seguridad.

Dicha solicitud deberá enviarse a Cámara Certifica junto a la documentación en el mismo solicitada.

El pago de la tarifa vigente de "tramitación de solicitud y análisis de la documentación inicial" será condición necesaria para poder iniciar el proceso de certificación.

Nota: se entiende por representante oficial de la organización, la persona dentro de la gerencia de la organización, facultada para tomar decisiones relativas a los recursos económicos, técnicos y administrativos de la misma.

## 5.3 Gestión y revisión de solicitud y documentación inicial

Una vez recibida la solicitud de certificación y demás documentación suministrada, Cámara Certifica acusará recibo de la misma, procediendo el Jefe del Área Técnica a llevar a cabo su revisión con objeto de comprobar que es completa y adecuada.

Si la documentación no fuera completa y adecuada, se pedirá a la organización que la complete o mejore antes de proceder a planificar el proceso de evaluación inicial. Este proceso continuará mientras se considere necesario.

El periodo de validez de la solicitud de certificación será de 2 meses desde la apertura del proceso hasta el inicio del mismo, pasado ese periodo Cámara Certifica cancelará el expediente.

## **5.4 Proceso de evaluación**

Una vez la solicitud y la documentación presentada son completas, se procederá a la apertura del proceso correspondiente y posterior tramitación por parte de Cámara Certifica, procediendo el Jefe del Área Técnica a planificar el proceso de evaluación.

El proceso de evaluación se llevará a cabo en las siguientes fases:

### **5.4.1 Designación del equipo auditor**

El Jefe del Área Técnica designará, de entre los auditores cualificados, un auditor jefe para el proceso y tantos auditores como sean necesarios, en función del alcance de certificación, número de emplazamientos, flota de vehículos de la organización solicitante de la certificación.

Una vez designado, Cámara Certifica procederá a comunicar al solicitante con tiempo suficiente la composición del equipo auditor, indicando la procedencia de cada uno de sus miembros y permitiéndole su recusación si existieran motivos, desconocidos por el Cámara Certifica, que pudieran comprometer su imparcialidad de actuación.

Cámara Certifica pondrá a disposición de la organización cuando se le solicite por escrito, los antecedentes profesionales del equipo auditor.

El auditor designado contactará con el cliente para acordar las fechas de realización de la evaluación en cada una de sus fases.

#### **NOTAS:**

(1) Los auditores cualificados podrán ser tanto del personal de la plantilla de Cámara Certifica como contratados externamente.

(2) Cámara Certifica tiene implantado un programa de supervisión continua de la actuación de sus auditores con el objeto de asegurar la eficacia y homogeneidad de sus actuaciones.

### **5.4.2 Estructura de las auditorias**

Todas las auditorías se estructurarán en dos partes:

- Auditoria Documental. Se realizará una revisión documental y en caso de que fuera necesario, una visita a las instalaciones del cliente

- Auditoría in situ, por el que se procederá a evaluar el grado de implantación en las oficinas de la organización

#### **5.4.2.1 Auditoría Documental**

Esta fase se realiza en gabinete o in situ a petición del cliente y durante la misma, el auditor comprueba que el protocolo cumple con lo establecido en el presente documento, Protocolo COVID 19 de Cámara Certifica. Guía de interpretación de requisitos para la empresa y en su normativa de aplicación.

En caso de detectar algún incumplimiento, será comunicado a la organización cliente que lo deberá solucionar antes de realizar la visita in situ.

El protocolo/s de actuación definido por la organización, debe contener, al menos lo indicado en el punto 5.2 del presente procedimiento.

Las conclusiones elaboradas por el equipo auditor se describirán en el informe de auditoría, que contendrá indicaciones precisas respecto a los incumplimientos que existiesen, y a aquellos aspectos que demostraran una insuficiente o inadecuada implantación de los protocolos.

Es esta fase, es posible mantener con los responsables de la organización, una reunión remota utilizando herramientas de información y comunicación para aclarar cualquier aspecto que se considere necesario para una correcta planificación de la auditoría presencial siguiente.

En dicho informe, si el resultado ha sido satisfactorio, se incluirá la planificación de la auditoría in situ incluyendo los centros a visitar e interlocutores necesarios.

Dicho informe que tendrá una validez de un mes a partir de la fecha de emisión, será entregado a la organización solicitante al finalizar la evaluación, en él se identificarán, en su caso, las observaciones que pueden limitar la realización de la siguiente etapa.

#### **5.4.2.2 Auditoría in situ**

El auditor realizará la auditoría in situ, en el horario establecido y según las siguientes fases:

- Reunión Inicial entre los representantes de la organización y el equipo auditor, durante la cual se harán las presentaciones oportunas, se confirmará el plan de la auditoría y el alcance de la misma y se describirá la sistemática a seguir
- Evaluación in situ de la implantación de los requisitos reflejados en el Protocolo COVID 19 de Cámara Certifica. Guía de interpretación de requisitos para la empresa, protocolos definidos por la organización y recomendaciones u obligaciones legales vigentes.

Para esta evaluación el auditor se apoyará en el “Cuestionario COVID” en su edición vigente y anexos sectoriales correspondientes que incluyen todas las medidas que deben estar implantadas en la organización, estructuradas en:

- Gestión del riesgo de la empresa,
- Zonas y espacios de trabajo,
- Personas



- Y acciones de contingencia

- Reunión final del equipo auditor con los representantes de la organización con objeto de presentar a los responsables de la misma de forma detallada los resultados de la investigación, indicando cualquier desviación que se hubiesen puesto de manifiesto y procediendo a la entrega del informe de auditoría.

Las conclusiones obtenidas por el equipo auditor se describirán en el informe de auditoría, que contendrá al menos la siguiente información:

- Cualquier desviación del plan de auditoría y su justificación;
- Los hallazgos de auditoría, referencia a las evidencias y conclusiones coherentes con los requisitos del tipo de auditoría;
- Cambios significativos, si los hay, que afecten al sistema de gestión del cliente desde la última auditoría;
- Cualquier cuestión no resuelta, si fuera identificado;
- La recomendación del equipo auditor de otorgar o no la certificación;

En esta fase se tendrán en cuenta lo siguiente:

1. En principio será necesario efectuar una auditoría presencial a cada centro de trabajo de la organización solicitante, salvo que el sistema sea común a todos los centros y que las actividades desarrolladas por dichos centros sean muy similares, en cuyo caso y previa autorización de Cámara Certifica, y sobre una base muestral, se visitarán parte de los centros implicados (instrucción de multisite).

### 5.4.3 Planes de acciones correctivas

Una vez finalizada la auditoría, la organización solicitante deberá presentar a Cámara Certifica un plan detallado con las acciones correctivas a las no conformidades puestas de manifiesto durante la auditoría y descritas en el informe final.

Dicho plan, que deberá cumplimentarse en las hojas de no conformidad del informe de auditoría, deberá contener, en el caso de las desviaciones categorizadas como no conformidad, la descripción de cada acción correctiva así como el plazo establecido para su implantación.

Se categorizarán como No Conformidad aquellos incumplimientos con los requisitos que impliquen:

- a) Ausencia de cumplimiento de un requisito aplicable o incumplimiento de un requisito legal definido
- b) Ausencia o no aplicación de los protocolos/procedimientos definidos por la organización op requeridos según punto 5.2.
- c) Un incumplimiento en los requisitos de seguridad por parte de la organización, que pudieran implicar un riesgo de contagio grave.

Si la organización disiente de las desviaciones descritas, podrá presentar las alegaciones que estime oportunas, justificando los motivos por los que disiente del juicio del equipo auditor.

El plazo para la presentación del plan de acciones correctivas/alegaciones en procesos de certificación inicial, seguimiento será de 7 días, salvo casos debidamente justificados, y autorizados por Cámara Certifica, cuyo plazo no podrá excederse del plazo máximo otorgado y nunca más de 1 mes.

#### **5.4.4 Proceso de toma de decisiones**

A la vista del informe de la auditoría, de las acciones correctivas o alegaciones presentadas por la organización, el Comité de Certificación decidirá sobre la concesión de la certificación.

Si las desviaciones detectadas durante la auditoría no se han resuelto adecuadamente con las acciones correctivas planteadas por la organización o requieran la comprobación in situ de su implantación podrá denegarse la certificación o determinarse la realización de una auditoría especial.

Asimismo, se pondrá en conocimiento del solicitante la posibilidad de recurrir las decisiones adoptadas en materia de certificación ante el Comité de Partes de Cámara Certifica.

## **6. CONCESION DE LA CERTIFICACION**

Las certificaciones concedidas con arreglo al procedimiento anterior, tendrán un período de vigencia de 1 año, siempre que se cumplan las condiciones definidas en el presente procedimiento y se supere la auditoría de seguimiento semestral requerida.

Tras una decisión favorable, Cámara Certifica emitirá un documento oficial (certificado de conformidad) que atestigüe la concesión de la certificación con el alcance de la organización en el que se reflejará:

- a) Los datos de la organización y alcance certificado, así como los centros de trabajo donde se han implantado los protocolos/procedimientos.
- b) Referencia al protocolo de la organización y Protocolo COVID 19 de Cámara Certifica. Guía de interpretación de requisitos para la empresa.
- c) Código de identificación única.
- d) La fecha de entrada en vigor de la certificación, ampliación, modificación en su caso y fecha de expiración.

Este documento es propiedad de Cámara Certifica y está bajo su control. Por tanto, el original deberá ser remitido a Cámara Certifica en caso de ser requerido y no podrá ser modificado si no es por la propia Cámara Certifica.

Con una antelación aproximada de cuatro meses, Cámara Certifica notificará a la organización certificada la proximidad de la finalización del período de vigencia de su certificación y adjuntará a dicha notificación el modelo de solicitud vigente.

La organización que desee renovar la certificación deberá cumplimentar una nueva solicitud formal, la cual seguirá los mismos trámites y procesos descritos en el apartado 5 del presente procedimiento.

## 7. USO DE REFERENCIAS A LA CERTIFICACION POR LAS ORGANIZACIONES

Las organizaciones con protocolos de actuación frente a riesgos del COVID 19 en un lugar o espacio de trabajo determinado, certificados de acuerdo a la “Guía COVID 19 de interpretación de requisitos para la empresa de Cámara Certifica” podrán hacer uso de las marcas y certificados en las condiciones y con las restricciones establecidas a continuación.

- Debe aparecer asociada con el nombre de la empresa y con el centro/s incluidos en el certificado.

NOTA: Si **no** todos los centros de una organización, están dentro del alcance de la certificación, deberá indicarse mediante una marca, leyenda o cualquier otro medio, qué centro/s están amparadas por la certificación.

- Podrá utilizarse en páginas web y material de papelería (papel de cartas, facturas, ofertas, etc.), catálogos comerciales, etc, y referida a centros incluidos en el alcance.

Debido a la relevancia social que supone el objeto de esta certificación, las organizaciones que superen con éxito la auditoría de Protocolos Contra Covid 19, deberán cuidar el contenido de las notificaciones, notas de prensa y comunicados sobre la obtención de dicho certificado y su alcance.

A continuación se indican algunos usos y referencias a la certificación **NO PERMITIDOS**:

- No podrá utilizarse en embalajes secundarios o primarios de productos, ni en los mismos productos o servicios prestados por la organización y en la documentación relativa a los mismos.
- La certificación no implica en ningún caso que pueda afirmarse que el centro auditado esté libre de microorganismos o se haya extinguido cualquier riesgo de contagio por lo tanto, comunicaciones en este sentido, (libre de Covid, establecimiento seguro, etc.....) están totalmente prohibidas.
- No se podrá hacer mención a que ésta certificación:
  - Es una certificación de calidad.
  - Es una certificación de sistema de gestión.

- Se realiza por Entidad Certificadora acreditada por ENAC, puesto que esta certificación no se trata de una actividad acreditada por dicha entidad.

Al tratarse este esquema de evaluación y certificación de buenas prácticas frente a riesgo de COVID 19 definidas por la organización, las comunicaciones y notas de prensa, así como las referencias a dicha certificación deberán realizarse en este sentido.

Cualquier otro uso que se quiera dar a las marcas y referencias de certificación deberán ser consultadas a Cámara Certificada

La organización es responsable y velará por el uso adecuado de las referencias a su condición de empresa certificada tanto en publicaciones internas (por ej. páginas web corporativas y redes sociales) como externas (publicaciones realizadas por terceros como empresas de comunicación, etc.),

Cámara Certificada supervisará el uso que las organizaciones certificadas hagan de las marcas de certificación. El uso indebido podrá iniciar los mecanismos de sanción dispuestos en el apartado 10 de este documento. En este supuesto, Cámara Certificada se reserva el derecho de establecer las acciones legales que estime oportunas.

## 8. AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO

La vigencia del certificado queda condicionada al seguimiento y mantenimiento del protocolo establecido por parte de la organización cliente.

Transcurridos 5 meses desde la fecha de concesión de la certificación, la organización deberá remitir a Cámara Certificada actualización de dicho protocolo/s

No obstante, cuando existan cambios significativos en los documentos, normativa o legislación que afecte a las actuaciones definidas en el protocolo/s, la Organización deberá enviar su actualización, sin solicitud previa por parte de Cámara Certificada.

Las auditorías de seguimiento deben realizarse al menos seis meses tras la fecha de concesión de la certificación y podrá consistir en una revisión documental del protocolo de la organización o la programación, además, de una visita a las instalaciones del cliente para comprobar que se mantienen las medias definidas y requisitos aplicables.

En cada una de las evaluaciones, los auditores dejarán las No Conformidades que se detectaran además del correspondiente informe.

La evaluación de estas actividades de seguimiento se realizará de forma similar a lo establecido en el apartado 5 de este procedimiento.

## 9. MODIFICACIONES DEL ALCANCE.

Cualquier ampliación de centros incluidos en el alcance de certificación requerirá una visita a las nuevas instalaciones.

## 10. APERCIBIMIENTO, SUSPENSIÓN, RETIRADA O REDUCCIÓN DE ALCANCE

Si se demostrara que la organización con protocolo certificado no ha cumplido los requisitos y compromisos incluidos en el correspondiente contrato de certificación y en particular se hubiera puesto de manifiesto alguno de los hechos descritos a continuación:

- a) No mantener adecuadamente implantados los protocolos definidos o requisitos definidos
- b) Hacer un uso inadecuado de las marcas de certificación.
- c) No prestar la adecuada colaboración a los equipos auditores de Cámara Certifica en el desempeño de sus labores de evaluación.
- d) No cumplir con las obligaciones económicas derivadas de la condición de organización certificada.
- e) No cumplir los plazos establecidos en cada una de las fases del proceso de certificación.

Cámara Certifica, solicitará a la organización afectada aclaración sobre los hechos de que se trate, fijando un plazo para presentar las evidencias, alegaciones que entendiéndose oportunas.

Una vez valoradas dichas evidencias, alegaciones y los efectos de los incumplimientos, el Comité de Certificación de Cámara Certifica tomará la decisión oportuna que trasladará a la organización afectada (apercibimiento, suspensión temporal, retirada del certificado, reducción de alcance u otro tipo de decisiones adecuadas al incumplimiento detectado).

En el caso de suspensión o retirada de la certificación Implicará la prohibición inmediata de utilizar por parte de la organización las marcas de conformidad, así como de toda publicidad que, de cualquier forma, contenga alguna referencia a la certificación, hasta que no se subsanen los incumplimientos detectados.

## 11. CONFIDENCIALIDAD

La información recibida por Cámara Certifica o por las personas involucradas en el proceso de certificación será tratada a todos los efectos como confidencial salvo en lo que se refiere a la información relativa a la validez de la certificación, suspensiones o retiradas que tendrá carácter público.

La información relativa al cliente obtenida de fuentes distintas al mismo (quejas, reclamaciones, comunicaciones de autoridades reglamentarias, etc) será tratada por Cámara Certifica como confidencial.

## **12. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS ORGANIZACIONES CERTIFICADAS**

### **12.1 Derechos**

Una organización con protocolo certificado por Cámara Certifica, tendrá derecho a:

- a) Hacer uso de la condición de certificación en los documentos comerciales y publicitarios descritos en el punto 7.
- b) Reducir o ampliar el tamaño de la Marca de Certificación manteniendo las proporciones de sus elementos y cambiar el color, siempre que sea reproducida en su totalidad.
- c) Considerar por Cámara Certifica y su personal auditor el carácter CONFIDENCIAL, a todos los efectos, de la información recibida de la organización a lo largo del proceso de certificación.
- d) Participar en las actividades y actos sociales de Cámara Certifica en la forma que establezca, para cada caso, la propia Cámara Certifica.
- e) Recibir información de Cámara Certifica sobre los posibles cambios de los requisitos que afecten a su certificación.
- f) Reclamar y solicitar a Cámara Certifica la toma de acciones para la resolución de recursos, reclamaciones y litigios derivados de las actuaciones propias de Cámara Certifica, de las organizaciones certificadas por el mismo u otras partes, con relación a la aplicación del sistema de certificación.

### **12.2 Obligaciones**

- a) Mantener sus protocolos adecuadamente implantados de acuerdo a los requisitos del Protocolo COVID 19 de Cámara Certifica. Guía de interpretación de requisitos para la empresa.
- b) Cumplir los plazos establecidos en cada una de las fases del proceso de certificación.
- c) Hacer uso de las marcas de certificación de acuerdo a las condiciones establecidas por de Cámara Certifica.
- d) Abonar las tarifas de la certificación establecidas y de cuantas obligaciones económicas se fijen para las organizaciones certificadas.
- e) Permitir el libre acceso a sus instalaciones a los equipos auditores/supervisores de la Cámara Certifica, y cooperar con sus miembros en la realización de las funciones de evaluación y supervisión que les hayan sido encomendadas.
- f) Permitir a éstos la revisión de los documentos y registros generados relativos al alcance de su certificación.

- g) Cesar inmediatamente en el uso de la certificación a partir de su vencimiento (cualquiera que sea la forma en que éste haya sido fijado), así como en toda publicidad que, de cualquier forma, contenga alguna referencia a aquella y devolver cualquier documento relacionado con aquella cuando lo exija la entidad de certificación.
- h) Comunicar inmediatamente a Cámara Certifica de cualquier cambio que afecte al alcance de la certificación

### **13. FORMATOS**

- Protocolos de actuación frente a riesgos del COVID 19. Cuestionario de información previa (SOL COVID).
- Modelo “Oferta/contrato para la certificación de protocolos de actuación frente a riesgos del COVID 19.
- Informe de auditoría. Protocolos de actuación frente a riesgos del COVID 19 (IACOV)

### **14. ANEXOS**

- Anexo 1. Protocolo COVID 19 de Cámara Certifica. Guía de interpretación de requisitos para la empresa.