

REGLAMENTO PARA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN / VERIFICACIÓN – CÓDIGO DE PRÁCTICA

0. INTRODUCCIÓN

Este Reglamento se ha estructurado de acuerdo con los requisitos de los Organismos de Acreditación con los que la Entidad de Certificación está actualmente acreditada. Este documento aplica también a la certificación de normas fuera del alcance de la acreditación.

1. OBJETO Y ALCANCE

El presente documento describe las líneas generales del proceso de Certificación de Sistemas de Gestión (SG), Verificación EMAS y actuación como Organismo de Control, realizados por SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U. (en adelante SGS ICS) bajo acreditación ENAC.

Los requisitos indicados en este documento pueden verse modificados, como consecuencia de requisitos específicos del esquema de certificación, cambios en las normas aplicables y/o en los requisitos de acreditación.

SGS ICS notificará a sus clientes cualquier cambio en los requisitos para la certificación.

2. ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN

La Entidad de Certificación proporciona servicios independientes y adaptados a cada cliente. Los servicios son realizados por personal de la Entidad, de otras empresas del Grupo SGS o cualquier otra persona u organización que fuera encomendada por la Entidad de Certificación. La Entidad de Certificación es responsable de conceder, mantener, ampliar, reducir, suspender o retirar la certificación (incluso si parte del trabajo es subcontratado) y de garantizar que los acuerdos, debidamente documentados, están en vigor.

Está disponible, bajo petición, el organigrama de la Entidad de Certificación, que muestra la estructura y responsabilidades de la organización. También está disponible la documentación sobre el estado legal de la Entidad de Certificación.

3. SOLICITUD DE SERVICIOS

Ante la solicitud de certificación/ verificación de una organización, se requerirá que un representante autorizado de la organización solicitante proporcione la información necesaria (alcance, características de la organización, actividades, recursos, procesos, subcontratación, norma de referencia, utilización de consultoría, entre otros). Después de analizar esta información, SGS ICS enviará una oferta o comunicará al solicitante la decisión de no prestar el servicio y la causa de dicha decisión. La oferta incluirá el alcance de la auditoría y los costes asociados al servicio, junto con el formato de la Solicitud de Certificación.

En la oferta/solicitud se indicará la acreditación correspondiente a la certificación solicitada, o bien si se trata de una certificación "no acreditada". La certificación "no acreditada" no está cubierta por la acreditación de ENAC ni por los acuerdos internacionales, pues no garantiza el cumplimiento de los requisitos de acreditación.

La aceptación de la oferta tiene la consideración de contrato e implica el conocimiento y aceptación de los criterios de certificación/ verificación.

Si no se satisfacen todos los requisitos para la Certificación, la Entidad de Certificación informará al Cliente sobre aquellos aspectos en los que la solicitud no es correcta o completa.

4. USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

Con el fin de mejorar la eficiencia y la eficacia de la auditoría se podrán utilizar las TIC como parte de la metodología de auditoría y como contribución al tiempo total de auditoría.

Podrá realizarse, por ejemplo:

- Reuniones por medio de instalaciones de teleconferencia, incluyendo audio, video e intercambio de datos.
- Auditoría/evaluación de documentos y registros por acceso remoto, ya sea en tiempo real (sincrónicamente) o cuando corresponda (asincrónicamente).
- Grabación de información y evidencias por medio de video fijo o grabaciones de video o audio.
- Proporcionando acceso visual/ auditivo a ubicaciones remotas o potencialmente peligrosas.

El uso de TIC será de acuerdo con el cliente, se propondrá mediante su inclusión en el Plan de auditoría. La aceptación del plan por el cliente supone la aceptación del uso de TIC, y en particular de las herramientas que se utilicen para la auditoría.

SGS ICS adoptará medidas para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información facilitada por el cliente mediante el uso de TIC, no siendo responsable de los medios empleados por el cliente o de las decisiones del cliente en cuanto a las características de la información enviada.

5. AUDITORÍAS

Con antelación suficiente a cada auditoría se enviará un plan de Auditoría para poder programar las actividades.

El Cliente deberá facilitar el acceso del personal de SGS a todos los emplazamientos o productos necesarios para llevar a cabo la auditoría. La Entidad de Certificación se reserva el derecho a realizar visitas sin previo aviso cuando se estime necesario.

El Cliente deberá aceptar, bajo petición de SGS y como requisito de la certificación acreditada, la presencia de observadores durante el proceso de evaluación, ya sean auditores del Organismo de Acreditación, expertos técnicos o auditores en prácticas.

El Cliente mantendrá un registro de todas las quejas de sus clientes y de los incidentes relacionados con la seguridad informados por las autoridades o usuarios que tengan que ver con todo aquello cubierto por el Certificado, el cual estará disponible a petición de la Entidad de Certificación.

Cada auditor debe estar acompañado de un guía a menos que se acuerde de otra manera entre el auditor jefe y el cliente. El cliente asignaría guías al equipo auditor para facilitar la auditoría, no podrán influir ni interferir con el proceso de auditoría ni con los resultados de la misma.

El cliente podrá solicitar a SGS ICS referencias sobre los miembros del equipo auditor y tendrá derecho a recusar a cualquiera de los miembros del equipo designado.

El Cliente pondrá a disposición de la Entidad de Certificación todos los documentos, muestras de productos, esquemas, especificaciones y demás información que le sea solicitada, para llevar a cabo el programa de evaluación y deberá asignar un interlocutor autorizado entre la empresa y la Entidad de Certificación.

El Cliente deberá informar por escrito a la Entidad de Certificación de cualquier modificación del sistema de gestión, productos o procesos de fabricación que puedan afectar al cumplimiento con los estándares, normas o reglamentos. La Entidad de Certificación determinará si los cambios notificados requieren una auditoría adicional.

La organización deberá comunicar a SGS ICS la ocurrencia de accidentes graves y/o sanciones administrativas relacionadas con el alcance de la certificación. SGS ICS determinará la necesidad de solicitar información adicional o realizar una auditoría adicional.

En el caso de organizaciones que trabajan a turnos, SGS ICS debe determinar el momento en que la realización de la auditoría permitirá una mejor evaluación de la implantación eficaz del SG para la totalidad del alcance de las actividades del cliente, incluyendo la necesidad de auditar fuera de las horas de trabajo normales y varios turnos laborales. Esto se acordará con el cliente.

A la finalización de cada proceso de auditoría SGS ICS presentará un informe de auditoría en el que se incluirán, según corresponda, los hallazgos o las no conformidades encontradas (ver No Conformidades) y la recomendación del equipo auditor respecto a la certificación.

5.1 AUDITORÍA INICIAL

La auditoría inicial de certificación de un sistema de gestión se realiza en dos Etapas (Auditoría Etapa 1 y Auditoría Etapa 2):

AUDITORÍA ETAPA 1

De forma general, los objetivos de la Etapa 1 son:

- revisar la información documentada del sistema de gestión del cliente;
- evaluar las condiciones específicas del sitio del cliente e intercambiar información con el personal del cliente con el fin de determinar el estado de preparación para la Etapa 2;
- revisar el estado del cliente y su grado de comprensión de los requisitos de la norma, en particular en lo que concierne a la identificación del desempeño clave o de aspectos, procesos, objetivos y funcionamiento significativos del sistema de gestión;
- recopilar la información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión, que incluye: las ubicaciones del cliente, los procesos y equipos empleados, los niveles de controles establecidos (particularmente en caso de clientes multiemplazamiento), los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
- revisar la asignación de recursos para la Etapa 2 y acordar con el cliente los detalles de esta;
- proporcionar un enfoque para la planificación de la Etapa 2 mediante la comprensión suficiente del sistema de gestión del cliente y de las operaciones del sitio en el contexto de la norma del sistema de gestión u otros documentos normativos;
- evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan, y si el nivel de implementación del sistema de gestión confirma que la organización cliente está preparada para la Etapa 2.

Con el fin de lograr estos objetivos, normalmente, parte de la Etapa 1 se realizará en las instalaciones del cliente.

Una vez completado el proceso de auditoría Etapa 1 se emitirá un informe en el que se indicarán los hallazgos críticos y no críticos según pudieran dar lugar, en la auditoría Etapa 2, a no conformidades mayores o menores respectivamente (en Etapa 1 no se emiten no conformidades).

En el informe se mencionará, en el caso de hallazgos críticos, si es necesario posponer la realización de la auditoría Etapa 2 hasta corregir las desviaciones encontradas.

Si como consecuencia de las comprobaciones realizadas, se detecta que existen diferencias con respecto a la información proporcionada inicialmente por el cliente (organización, alcance del sistema, los requisitos aplicables: diseño u otros) podrían tener que ser revisados los acuerdos para la auditoría Etapa 2.

El intervalo entre Etapa 1 y Etapa 2 debe ser el suficiente que permita al cliente resolver los problemas identificados durante la Etapa 1. Normalmente dicho intervalo debería ser superior a 2 semanas e inferior a 6 meses.

AUDITORÍA ETAPA 2

De forma general, los objetivos de esta auditoría son, para el alcance de la certificación:

- la determinación de la conformidad del sistema de gestión del cliente, o de partes de dicho sistema, con los criterios de auditoría;
- la determinación de la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cliente cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables (NOTA: una auditoría de certificación de un sistema de gestión no es una auditoría de cumplimiento legal);
- la determinación de la eficacia del sistema de gestión para asegurar que el cliente puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los requisitos especificados;
- cuando corresponda, la identificación de las áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

5.2 AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO

Se realizarán visitas de seguimiento, al menos una vez al año en los años en que no corresponda hacer una auditoría de renovación, para comprobar que el sistema de gestión certificado continúa cumpliendo los requisitos de la norma de referencia.

El primer seguimiento tras la auditoría inicial tendrá lugar antes de los 12 meses de la toma de decisión del certificado.

Otras actividades de seguimiento por SGS ICS al cliente certificado pueden incluir:

- solicitud de información sobre aspectos relativos a la certificación;
- revisión de cualquier declaración con relación a sus operaciones (p. ej.: sitio de internet, material promocional, etc.);
- Otros medios de seguimiento del desempeño.

El Cliente será informado de los resultados de todas las visitas de seguimiento.

5.3 AUDITORÍA DE RENOVACIÓN/ RESTAURACIÓN DEL CERTIFICADO

Al término de cada ciclo de certificación, se deberá renovar el certificado, para ello deberá completarse el proceso de renovación antes del vencimiento del certificado vigente.

Se realizará una auditoría de renovación con el propósito de evaluar:

- la continua conformidad y eficacia del sistema de gestión,
- el desempeño del sistema de gestión durante el periodo de certificación,
- informes de auditorías de seguimiento previas.

Puede ser necesario que el proceso de renovación incluya una auditoría Etapa 1 si se han producido cambios significativos tanto en el cliente como en su contexto en el que opera (por ejemplo, cambios en la legislación).

Si no se ha completado la auditoría de renovación o no se ha podido verificar el tratamiento adecuado de las no conformidades, antes de la fecha de expiración del certificado, no se podrá recomendar la renovación de la certificación ni se extenderá su validez, lo que supone la expiración de la certificación.

Después de la expiración del certificado, a solicitud del cliente, se podrá restaurar la certificación dentro de los 6 meses siguientes, siempre que se completen las actividades pendientes y la toma de decisión se realice dentro de este plazo. La fecha de vigencia del certificado restaurado será la de la nueva decisión o una posterior, y la fecha de expiración debe basarse en el ciclo de certificación anterior, por tanto, el certificado tendrá una validez inferior a 3 años y deberá reflejar esta situación.

El Cliente no se podrá identificar como certificado ni podrá utilizar la Marca de Certificación una vez haya expirado su Certificado.

En caso de realizar una auditoría de renovación con una antelación superior a 6 meses respecto de la fecha de expiración del certificado, la auditoría se considerará de renovación anticipada. Por tanto, el nuevo certificado tendrá validez de tres años desde la fecha de toma de decisión. Solo en caso de que la toma de decisión se retrase hasta una fecha posterior a la expiración del certificado, se aplicarían los criterios de restauración del certificado.

5.4 AUDITORIAS EXTRAORDINARIAS

Cuando se considere necesario (cierre de algunas no conformidades mayores, cambios importantes en la organización, quejas, accidentes importantes) se podrán programar auditorías extraordinarias al sistema de gestión. La Entidad de Certificación repetirá sólo la parte necesaria de la auditoría, con el coste adicional que se derive para el Cliente.

Si el Cliente no emprende las acciones correctivas en el periodo de tiempo especificado, puede ser necesario que La Entidad de Certificación tenga que repetir la auditoría completa, con el coste adicional que se derive para el Cliente.

6. NO CONFORMIDADES

La certificación queda condicionada al tratamiento de las no conformidades según corresponda:

- Auditorías para la emisión de un certificado (inicial, renovación, cambio de alcance, restauración):
- No conformidades mayores: se ha revisado aceptado y verificado las acciones correctivas (antes de 90 días)
- No conformidades menores: se ha revisado y aceptado el plan del cliente con las acciones correctivas (antes de 30 días). El cierre se verificará en la siguiente auditoría.
- Auditorías de mantenimiento de la certificación:

- No conformidades mayores: se ha revisado aceptado y verificado las correcciones y acciones correctivas (antes de 90 días).
- No conformidades menores: el cierre se verificará en la siguiente auditoría.

Si las no conformidades no han sido tratadas en los plazos indicados se podrá llegar a la cancelación del proceso de certificación/verificación. Estos plazos no son aplicables cuando exista un límite inferior más estricto, por ejemplo, la necesidad de tomar una decisión antes de expirar la fecha de validez del certificado.

En cualquier caso, cuando no se pueda verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas de cualquier no conformidad mayor dentro de los 6 meses posteriores al último día de la Etapa 2, se deberá realizar otra Etapa 2 antes de tomar una decisión sobre la certificación.

Se categorizará una no conformidad como mayor ante:

- ausencia o fallo en implantar y mantener de forma sistemática uno o más de los requisitos de la norma de SG aplicable.
- una situación que pudiera, basándose en evidencias o evaluaciones objetivas, crear una duda razonable sobre la capacidad del SG para alcanzar los resultados pretendidos

7. CERTIFICADOS

7.1 EMISIÓN Y MANTENIMIENTO DE CERTIFICADOS

La Dirección de SGS ICS revisará los informes de auditoría, acciones correctivas, quejas recibidas y cualquier otra información relevante, y tomará una decisión en cuanto a la emisión/ mantenimiento/ renovación / restauración del certificado según corresponda. Cuando La Entidad de Certificación tenga la seguridad de que el Cliente cumple todos los requisitos para la certificación, se informará de ello al Cliente y se le emitirá un certificado.

El certificado incluirá la fecha efectiva de otorgamiento, ampliación, reducción del alcance, renovación o restauración de la certificación, la cual no será anterior a la fecha de toma de decisión indicada anteriormente.

Los ciclos de certificación serán de tres años a partir de la toma de decisión inicial. Una ampliación o reducción del alcance no supone un cambio del ciclo de certificación. Estos ciclos podrán verse modificados como consecuencia de cambios en las normas aplicables y/o en los requisitos de acreditación.

El Certificado será válido hasta la fecha de vencimiento del mismo, a menos que el plan de seguimiento establecido revele que el sistema de gestión del cliente ha dejado de cumplir los requisitos, normas o reglamentos necesarios para la certificación.

SGS se reserva el derecho a decidir, caso por caso, bajo su propio criterio y teniendo en cuenta varios factores, si la emisión del Certificado está condicionada al pago completo de la auditoría y los gastos derivados de la misma.

El certificado y la marca de certificación son propiedad de SGS ICS.

SGS pone a disposición del público, a través de su página web, un Directorio de Clientes Certificados en el que puede comprobarse la validez de cada certificado.

Solamente se facilitará información sobre el estatus de una certificación determinada, así como el nombre, documento normativo, alcance y ubicación geográfica de un cliente certificado específico.

7.2 AMPLIACIÓN Y REDUCCIÓN DE ALCANCE CERTIFICADO

Es posible realizar una ampliación o reducción del alcance de certificación.

Con objeto de ampliar el alcance de un certificado para cubrir emplazamientos adicionales o nuevos productos, el Cliente deberá aportar la información necesaria. Se seguirá el procedimiento de solicitud de servicio señalado en el apartado 3, y se realizará una evaluación correspondiente a dichas áreas o productos no cubiertos con anterioridad.

Una reducción del alcance se puede realizar a solicitud del cliente o bien tras comprobar que la actividad no ha sido realizada por la organización durante el último ciclo de auditoría.

7.3 SUSPENSIÓN DEL CERTIFICADO

El certificado podrá ser suspendido por la Entidad de Certificación, por un periodo de tiempo limitado, en los siguientes casos:

- Si la solicitud de las acciones correctivas no se ha presentado satisfactoriamente dentro del plazo de tiempo designado; o
- Si se incumplen los requisitos definidos en el Reglamento de Uso de Marca, y no se llevan a cabo las rectificaciones oportunas u otras medidas correctivas por parte del cliente; o
- Si ha habido cualquier incumplimiento de los requisitos reflejados en la oferta, solicitud de registro, condiciones generales de los servicios de certificación, este documento o las reglas de uso de la marca de certificación; o
- Si los productos o servicios se ponen en el mercado en condiciones inseguras no aptas para su utilización o consumo; o
- Si las auditorías no son llevadas a cabo dentro en las fechas previstas.
- Si la organización no ha notificado cualquier modificación del sistema de gestión, productos o procesos de fabricación que puedan afectar al cumplimiento con los estándares, normas o reglamentos.

La Entidad de Certificación informará por escrito al Cliente de la suspensión de un Certificado. Al mismo tiempo, La Entidad de Certificación indicará en qué condiciones se levantará la suspensión. Al final del periodo de suspensión, se realizará una investigación para determinar si se han cumplido las condiciones indicadas para la restitución del Certificado. Cuando se cumplan estas condiciones, se levantará la suspensión y se notificará al Cliente la restitución del Certificado. Si no se cumplen las condiciones, el Certificado será retirado.

7.4 RETIRADA DEL CERTIFICADO

Un Certificado podrá ser retirado en los siguientes casos:

- Si el Cliente toma medidas inadecuadas en caso de suspensión.
- Si el Cliente termina su relación contractual con La Entidad de Certificación o incumple los requisitos de pago.

En cualquiera de los casos anteriores se informará al cliente por escrito.

El cliente podrá presentar un recurso (ver punto 10).

En estos casos, no se efectuará reembolso alguno y la Entidad de Certificación podrá publicar la retirada del certificado y notificarlo al Organismo de Acreditación correspondiente, si lo hubiera.

7.5 CANCELACIÓN DEL CERTIFICADO

Un certificado podrá ser cancelado en los siguientes casos:

- Si el Cliente notifica por escrito a la Entidad de Certificación que no desea renovar la certificación o abandona el negocio.
- Si el Cliente ya no ofrece más los productos o servicios.

En estos casos, no se efectuará reembolso alguno y podrá ser notificado al Organismo de Acreditación correspondiente.

8. MARCA DE CERTIFICACIÓN

La utilización de la marca de certificación, certificado o mención a la condición de organización certificada queda regulada en el Reglamento para el uso de la Marca de Certificación de Sistemas. La marca de certificación es propiedad de SGS ICS.

Una vez emitido el certificado, la Entidad de Certificación podrá autorizar al cliente a utilizar la Marca de Certificación correspondiente. El Cliente podrá utilizar la Marca siempre que mantenga el cumplimiento de los requisitos certificados de su sistema de gestión y que cumpla las normas sobre el uso de la marca de SGS. Si el Cliente también ha sido autorizado a utilizar la Marca del Organismo de Acreditación, deberá cumplir las reglas de dicho organismo. El uso inadecuado de la Marca será una "no conformidad" en cuanto al cumplimiento de los requisitos de certificación y puede derivar en la suspensión de la certificación.

La certificación de conformidad se referirá únicamente al lugar o lugares evaluados y especificados en el certificado o en documentos adjuntos al mismo.

El Cliente no se podrá identificar como certificado ni podrá utilizar la Marca de Certificación durante el periodo de suspensión de su certificado, una vez cancelado, retirado o expirado.

9. TRANSFERENCIA DE CERTIFICACIÓN

Es el reconocimiento por SGS ICS de un certificado de sistema de gestión acreditado, existente y válido, concedido por una entidad de certificación acreditada, con el fin de emitir nuestra certificación.

La transferencia depende de la realización satisfactoria de la revisión pre-transferencia, que puede incluir una visita, y está sometido a una toma de decisión.

Únicamente son aceptables para transferencia los certificados con acreditación ENAC o reconocida por ENAC.

Los certificados suspendidos no son aceptables para transferencia.

10. APELACIONES

El Cliente tiene derecho a apelar, en el plazo de un mes, cualquiera de las decisiones tomadas por la Entidad de Certificación.

El Cliente deberá notificar por escrito su apelación y la Entidad de Certificación deberá acusar recibo dentro de los 7 días siguientes a la recepción.

Se solicitará al cliente que aporte los datos y hechos oportunos para su consideración durante el proceso de revisión de la apelación.

Todas las apelaciones enviadas a la Entidad de Certificación serán revisadas por la Dirección Técnica. La Entidad de Certificación deberá presentar ante la Dirección Técnica las evidencias que apoyen la decisión tomada. Cualquier decisión tomada por la Entidad de Certificación permanecerá en vigor hasta conocer el resultado final de la apelación.

La decisión final tomada por la Dirección Técnica será definitiva y vinculante tanto para el Cliente como para la Entidad de Certificación y no será posible efectuar otras reclamaciones, por ninguna de las dos partes en litigio, para rectificar o cambiar la decisión tomada.

En los casos en los que el recurso haya finalizado con éxito para el Cliente, no habrá posibilidad de reclamar a la Entidad de Certificación los costes u otros gastos derivados por la notificación, no concesión, suspensión o retirada del Certificado.

11. QUEJAS Y RECLAMACIONES

Si el Cliente desea presentar una queja o reclamación contra la Entidad de Certificación, deberá hacerlo por escrito, y remitirla a la Dirección Técnica de la Entidad de Certificación. La Entidad de Certificación deberá acusar recibo dentro de los 7 días siguientes a la recepción. Si la queja es contra la Dirección Técnica, deberá remitir el escrito al Director de la Entidad de Certificación.

La recepción de la queja o reclamación será notificada al Cliente por escrito. La queja será investigada de forma independiente por la Entidad de Certificación y cerrada tras una conclusión satisfactoria de la investigación. Una vez cerrada, el Cliente será informado de la conclusión de la investigación.

12. PARTICULARIDADES EMAS

Se validará a intervalos de doce meses, como máximo, toda información actualizada de la Declaración Medioambiental, salvo criterio diferente del Órgano Competente de la Comunidad Autónoma correspondiente.

Con base en los resultados del proceso de Verificación se decidirá sobre la Validación de la Declaración Ambiental por SGS ICS como Verificador Acreditado.

SGS ICS no gestiona ni controla los registros, certificados o marcas que se describen en el Reglamento EMAS.

13. CONFIDENCIALIDAD

La Entidad de Certificación mantiene la confidencialidad de la información obtenida durante el desarrollo de su actividad, en todos los niveles de su organización. La información no será divulgada a terceros, salvo en los términos establecidos por la Ley o por requerimiento de un Organismo de Acreditación como parte del proceso de acreditación.

El nombre del Cliente, ubicación, alcance de la certificación y los teléfonos de contacto podrían ser publicados en directorios de interés. Adicionalmente SGS cumpliendo con los requisitos de acreditación y/o de los propietarios de esquemas de certificación, proporcionará la información requerida.

SGS mantiene su propio directorio de Clientes certificados, publicado en la web de SGS. Este directorio mostrará el estado de los certificados suspendidos, cancelados o retirados.

14. OTROS

La Entidad de Certificación se reserva el derecho de modificar este código de prácticas y otros documentos referenciados sin notificación previa, siendo necesaria su consulta en la página web de [SGS \(Términos y Condiciones | SGS Spain\)](#).

Salvo acuerdo explícito por escrito, todos los servicios son llevados a cabo de acuerdo con las condiciones generales para los servicios de certificación sistemas y servicios. En caso de conflicto con cualquier otra disposición, serán éstas últimas las que prevalezcan.