

**DP 01**  
DOCUMENTO PÚBLICO DEL PROCESO DE  
CERTIFICACIÓN

Este documento se complementa con el de Proceso de Certificación de Sistemas que se puede visitar también en esta misma sección de la página web en el documento Proceso de Certificación de Sistemas

### **Tipos de auditorías.**

Para solicitudes iniciales es obligatoria la realización de auditorías iniciales en dos etapas.

#### **Auditoria Etapa I**

Su objetivo es conocer el grado de cumplimiento que tiene el sistema de gestión de una organización en comparación con el descrito en la norma de referencia.

En Etapa I se deben de realizar las siguientes tareas:

- Ratificar alcance y datos de la organización.
- Auditar la documentación del sistema de gestión del cliente (realizable, parcialmente, en oficina), comprobando su adecuación a la/s Norma/s de referencia y a la Organización y sus actividades.
- Evaluar la ubicación (condiciones específicas de la localización de las instalaciones y actividades del Cliente) e intercambiar información con el personal del cliente a fin de determinar el estado de preparación para la auditoría en Fase II.
- Analizar si el sistema de gestión refleja el contexto de la organización.
- Revisar el estado (situación) del cliente y su grado de comprensión de los requisitos de la norma, en particular los que conciernan a la identificación de aspectos claves del desempeño de los procesos, objetivos y funcionamiento del sistema de gestión.
- Recopilar la información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión, a los procesos y a las ubicaciones de la organización cliente, así como los aspectos legales y reglamentarios relacionados, comprobando su cumplimiento.
- Revisar la asignación de recursos para la etapa II y acordar con el cliente los detalles de la auditoría de la etapa II.
- Proporcionar un enfoque para la planificación de la auditoría de etapa II, obteniendo una comprensión suficiente del sistema de gestión del cliente y de las operaciones del sitio en el contexto de los aspectos significativos.
- Evaluar si las auditoría internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan de acuerdo con la/s Norma/s de referencia, y si el nivel de implementación

del sistema de gestión del cliente confirma que su organización cliente está preparada para la auditoría en etapa II.

- Comprobar si el sistema se encuentra en un grado de desarrollo tal que permita justificar la confirmación de la Etapa II.
- Asimismo, en las auditorías de Sistemas de Gestión Ambiental, se comprobará si el Cliente documenta y responde a las comunicaciones de partes externas interesadas.

## **Auditoría Etapa II**

Su objetivo es evaluar el grado de implantación y la eficacia del sistema de gestión de la organización y el cumplimiento de lo especificado en la norma de referencia.

En Etapa II se deben incluir, al menos:

- La información y las evidencias de conformidad con todos los requisitos de la norma de sistemas de gestión u otro documento normativo aplicable.
- La realización de actividades de seguimiento, medición, informe y revisión con relación a objetivos y metas de desempeño clave.
- El sistema de gestión del cliente y su desempeño en relación con el cumplimiento de la legislación.
- El control operacional de los procesos del cliente.
- Las auditorías internas y la Revisión por la dirección.
- La responsabilidad de la dirección en relación con las políticas del cliente.
- Los vínculos entre los requisitos normativos, la política, los objetivos y metas de desempeño, cualquier requisito legal aplicable, la responsabilidad, la competencia del personal, las operaciones, los procedimientos, los datos de desempeño y los hallazgos y conclusiones de la auditorías internas, así como todos los extremos necesarios para asegurar el cumplimiento de la/s Norma/s de referencia.

## **Auditoría de seguimiento**

Su objetivo es la de evaluar todo o parte del sistema de gestión de una organización ya certificada para observar la evolución del sistema y comprobar si se mantiene implantado y en condiciones de mantener la certificación.

Deben realizarse al menos una vez al año, excepto la auditoría de primer seguimiento después de la certificación inicial que no debe realizarse transcurridos más de 12 meses desde la fecha que se tomó la decisión sobre la certificación.

En un ciclo completo de seguimientos entre dos auditorías de renovación se debe auditar el sistema completo de la organización y por tanto todos los puntos de la norma de referencia.

### **Auditoría de renovación**

Para poder ampliar la validez de la certificación por un período adicional de tres años, el auditado deberá solicitar a ACCM una auditoría de re-certificación. El objeto de la auditoría de re-certificación es una evaluación completa del sistema de organización del auditado y confirmar la continua conformidad y eficacia del sistema de gestión en su conjunto así como su continua presencia y aplicabilidad del alcance de la certificación y deberá cubrir todos los elementos de la norma aplicable.

La auditoría de renovación se debe realizar antes de la caducidad del certificado.

No obstante, después de la expiración de la certificación, se podrá restaurar el mismo dentro de los seis meses siguientes, siempre y cuando se hayan completado las actividades de renovación de la certificación pendientes; de otro modo se debe realizar mínimo una etapa 2. La fecha de vigencia del certificado debe ser la fecha de decisión de la nueva certificación o una posterior, y la fecha de expiración se debe basar en el ciclo de certificación anterior.

### **Auditoría extraordinaria o cambio de alcance.**

Su objetivo es comprobar los cambios en los requerimientos relacionados con las normas aplicables del sistema de gestión, estructura corporativa o en las actividades y alcance de una compañía ya certificada.

Algunos ejemplos de dichos cambios incluyen:

- Cambio en el número de instalaciones o sitios
- Adición de una función de diseño
- Cambios en las líneas de productos o servicios
- Requerimientos adicionales.

### **Auditorías con notificación a corto plazo**

Las auditorías a corto plazo se realizarán con motivo de:

- investigar quejas.
- dar respuesta a cambios realizados por el cliente.
- dar seguimiento a clientes con la certificación suspendida.

Las auditorías a corto plazo seguirán los mismos pasos que el resto de las auditorías, en cuanto a proceso y toma de decisiones.

### **Desviaciones.**

Durante la auditoría el equipo auditor podrá detectar:

- **Observaciones.** Son apreciaciones del equipo auditor que reflejan errores de implantación, faltas de concordancia o pequeños fallos, de carácter insignificante y aquellos incumplimientos de los requisitos de la norma de referencia de carácter puntual y que no impiden de forma general la conformidad del sistema de gestión. Estas desviaciones requieren acción correctora por parte de la organización.

- **No conformidades.** Son las ausencias o fallos en implantar y mantener de forma sistemática uno o más de los elementos del sistema de gestión, o una situación que pudiera, basándose en evidencias o evaluaciones objetivas, crear una duda razonable sobre la capacidad para cumplir los requisitos del sistema de gestión. Estas no conformidades REQUIEREN ACCIÓN CORRECTORA y EVIDENCIA DE SU CUMPLIMIENTO.

### **Seguimiento del plan de acciones.**

El cliente analiza la causa o causas raíz de las observaciones y/o no conformidades y propone las acciones”. En el caso de las observaciones, y salvo indicación contraria del/la auditor/a Líder, podrá ser suficiente con el Plan de Acciones. En el caso de las No conformidades, la organización deberá de aportar la evidencia del cierre de la No Conformidad.

Se establece el plazo de treinta (30) días hábiles para la presentación del “Plan de Acciones” para situaciones donde sólo se hubieran detectado observaciones y de sesenta días hábiles (60), en el caso de que se hubieran abierto No Conformidades”. Estos plazos pueden ser ampliados, excepcionalmente a propuesta del/la auditor/a líder y previa autorización de la dirección técnica. En

caso de que las acciones no sean eficaces o no pueda verificarse su eficacia se suspenderá el certificado (por un tiempo máximo de seis meses) hasta que pueda comprobarse. En este caso puede ser necesaria una auditoría extraordinaria. Para auditorías iniciales, si no fuera posible verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas de cualquier no conformidad mayor dentro de los seis meses posteriores al último día de la etapa 2, se realizará otra auditoría de etapa 2 antes de tomar una decisión sobre la certificación.

Los plazos de entrega, por parte del cliente en el caso de auditorías de renovación, no podrán superar nunca la fecha de vencimiento del certificado.

## **Certificados.**

### **Emisión.**

Una vez valorado y aprobado por el Certificador se procederá a la emisión del Certificado, que tendrá fecha del día de la decisión del Certificador, indistintamente de la fecha de realización de la auditoría.

### **Emisión de Certificado de renovación.**

La fecha del estado de la validez del Certificado será la de tres años contando a partir del vencimiento del Certificado anterior.

En los casos la organización cliente no haya podido demostrar la implementación de las correcciones y acciones correctivas para cualquier no conformidad mayor antes de la fecha de vencimiento del certificado anterior, no se podrá extender la validez de la certificación. No obstante, después de la expiración de la certificación, se podrá restaurar el mismo dentro de los seis meses siguientes, siempre y cuando se hayan completado las actividades de renovación de la certificación pendientes.

### **Suspensión.**

La suspensión de la totalidad o parte del alcance de la certificación, implica la prohibición temporal de exhibir los logotipos o marcas que indican la condición de organización certificada o hacer referencia alguna, así como del uso del certificado expedido por ACCM como prueba de cumplimiento de los requisitos de la norma

de referencia dentro de las actividades y localizaciones incluidas en el alcance de la certificación suspendida.

Pueden producirse suspensiones parciales tanto de las actividades afectadas por la suspensión como en cuanto al alcance geográfico, en estos casos ACCM comunicará a la organización certificada las actividades y/o localizaciones afectadas por la suspensión.

Se acordará la suspensión por el incumplimiento grave o reiterado de las obligaciones como organización certificada, incluido los requisitos relativos a la eficacia del sistema de gestión, por la no resolución dentro de los plazos concedidos de las causas que motivaron un apercibimiento previo, por la reiteración de apercibimientos, aun cuando fueran motivados por causas distintas, o por el impago de los gastos de auditoría y administración del proceso de certificación en sus distintas fases.

Otras causas por las que ACCM puede suspender la certificación cuando, por ejemplo:

- El cliente certificado no permite la realización de las auditorías de seguimiento, renovación, extraordinaria o de corto plazo de la certificación de acuerdo con los periodos requeridos.
- La organización certificada ha pedido voluntariamente una suspensión.

### **Retirada.**

La retirada total o parcial de una certificación se impondrá como consecuencia del incumplimiento muy grave, o grave reiterado, de las obligaciones del acreditado y por la no subsanación de las causas que motivaron un acuerdo de suspensión. Corresponde al Certificador decidir la retirada de un certificado.

La retirada parcial de una certificación implicará la prohibición de expedir documentos que hagan referencia a la certificación de la entidad por ACCM, en la parte en que la misma haya sido retirada y el uso de los logotipos en las actividades de incluidas en el alcance de la retirada y/o en las localizaciones afectadas por la retirada.

A petición de cualquier parte, ACCM declarará correctamente la condición de certificación del sistema de gestión de un cliente, como suspendida, retirada o reducida.