

Proceso de certificación de sistemas

1. Propuesta de certificación
2. Los auditores de Bureau Veritas Certification
3. Pre-auditoría
4. Realización de la auditoría
5. Certificación
6. Las marcas de certificación
7. Mantenimiento del certificado
8. Auditoría de renovación.
9. Extensión de la certificación
10. Transferencia de la certificación
11. Modificación del sistema de gestión
12. Transparencia sobre los aspectos clave ambientales
13. Auditorías con preaviso muy corto
14. Suspensión, restauración, retirada, o cancelación de la certificación
15. Reclamaciones de los clientes
16. Apelaciones o recursos
17. Confidencialidad
18. Participación de observadores en las auditorías
19. Caso particular de las auditorías según EN 9100
20. Cambio de las reglas de acreditación o de la reglamentación aplicable.

1. Propuesta de certificación

1.1 Esquema general

El documento de Bureau Veritas Certification España, titulado “Informaciones relativas a la organización” (SF01) es la base del contrato de certificación.

Recoge entre otros aspectos, las siguientes informaciones:

- Identificación y ubicación de la organización (nombre, dirección, etc...) • Tipo de certificación solicitada (sistema, norma, perímetro de certificación, emplazamientos incluidos...)
- Referencia a las certificaciones o calificaciones ya ostentadas.
- Actividades realizadas (procesos, productos, clientes, etc...)
- Organización de la empresa (número de emplazamientos, personal, etc...) que deben ser proporcionadas por un representante identificado y autorizado de la organización.

Bureau Veritas Certification tiene en cuenta además, las siguientes informaciones para el establecimiento de la oferta de certificación:

La organización ya está certificada y desea la renovación o la ampliación de su certificación. La organización tiene diferentes emplazamientos o sucursales y ha implantado un sistema de gestión centralizado.

Si fuera necesario se solicita información adicional o se cumplimentan los campos específicos para determinadas certificaciones.

1.2 Esquema multi-site

Una organización es considerada como multi-site si tienen varias implantaciones geográficas donde realicen la actividad descrita en el alcance solicitado (red, direcciones regionales, sucursales, oficinas...) y ha implantado un único sistema de gestión. Las actividades, el perímetro de certificación y eventualmente los aspectos significativos (impactos ambientales, riesgos vinculados



con la seguridad y salud, por ejemplo) deben ser similares en cada emplazamiento. En este caso el sistema implantado debe satisfacer las siguientes condiciones:

- La gestión y la estructura del sistema están centralizadas
- Todos los emplazamientos han sido objeto de una auditoría interna antes de la auditoría de certificación.
- Las siguientes actividades están centralizadas o son objeto de una consolidación centralizada:

la documentación y las modificaciones del sistema de gestión la revisión
por la dirección las reclamaciones la evolución de las medidas correctivas
la planificación de las auditorías internas y la evaluación de sus resultados.

La certificación se refiere al sistema de gestión implantado de una organización y no a una entidad jurídica en concreto.

Cuando esta certificación se refiere a entidades jurídicas que no son directamente las firmantes del contrato de certificación, el firmante del contrato debe convertirlo en ejecutivo para el conjunto de las sociedades referidas.

La certificación se realiza sobre la base de un muestreo de los emplazamientos existentes siempre y cuando cumplan los requisitos requeridos para poder ser muestreados. La lista de los emplazamientos que serán auditados se establece en función del número de emplazamientos totales.

Este enfoque tiene en cuenta las similitudes existentes en la organización, lo que permite, evitando cualquier redundancia, obtener una visión representativa de la conformidad de la organización. La lista de sites a auditar tanto en la auditoría inicial de certificación como en las auditorías anuales de seguimiento, debe incluir sistemáticamente la sede central donde se localizan todas las funciones generales del sistema de gestión, así como un número adecuado de emplazamientos.

Esta lista se comunica a la organización con el programa de cada auditoría.

Se emitirá un certificado único a la organización certificada que puede tener o no anexos al documento principal.

1.3 Oferta de certificación

Sobre la base de las informaciones comunicadas por la organización, Bureau Veritas Certification establece la oferta, en conformidad con los requisitos aplicables definidos por las Entidades de acreditación y las exigencias internacionales definidas en el seno de la IAF (International Accreditation Forum).

La propuesta de certificación así establecida por Bureau Veritas Certification cubre, tanto la evaluación inicial como las auditorías de seguimiento que permiten el mantenimiento de la vigencia del certificado.

La oferta económica no incluye las auditorías complementarias o suplementarias que podrían considerarse necesarias si el sistema de gestión de la organización no es conforme a la norma referida.

En el marco la certificación inicial, la auditoría de certificación debe realizarse en 2 etapas. La duración de la auditoría etapa 1 no debe exceder del 50% de la duración total de la auditoría total en los emplazamientos de la organización.

1.4 Contrato de certificación

La propuesta económica aceptada y firmada por el representante autorizado de la organización, constituye el Contrato de Certificación. Sobre este documento la organización puede indicar el periodo en el que desea recibir la auditoría inicial.

Una vez recibido este documento Bureau Veritas Certification efectúa la revisión del contrato y prepara la auditoría de certificación constituyendo el equipo de auditoría y planificando su realización.

La organización es posteriormente informada de los nombres de los auditores así como de las fechas definitivas de intervención.



2. Los auditores de Bureau Veritas Certification

Bureau Veritas Certification utiliza principalmente auditores de plantilla con la finalidad de reforzar los siguientes aspectos:

- La confidencialidad de los intervinientes.
- La uniformidad del enfoque de la auditoría y de las normas.
- La disponibilidad de los auditores.

Todos los auditores de Bureau Veritas Certification, están cualificados conforme a los requisitos de la norma internacional ISO 19011 e ISO 17021. Disponen de una gran experiencia tanto en el campo de actividad de la industria o de los servicios en los que se encuadra la auditoría como en la práctica de auditoría de sistemas de gestión, tanto sean de calidad, de medio ambiente como de seguridad y salud, etc.

Se les designa para formar parte del equipo auditor en función de los tres criterios siguientes:

- La competencia en el campo de actividad de la organización.
- La cercanía al emplazamiento de la empresa.
- La disponibilidad de las fechas indicadas como deseables por la organización.

Los auditores de Bureau Veritas Certification utilizan un enfoque pragmático y muy sobre el terreno. Evalúan el sistema de gestión, como la herramienta que establece la organización para gestionar sus actividades y facilitar la mejora continua.

3. Pre-auditoría (no forma parte del proceso de certificación)

La realización de una pre-auditoría es una opción que puede solicitar la organización, pero que no forma parte del proceso de certificación. Estas auditorías previas tienen por objeto realizar una evaluación parcial del sistema de gestión para identificar las diferencias con relación a la norma. No se trata en ningún caso de actividades de consultoría. Las preauditorías se realizan utilizando el mismo procedimiento de evaluación que se usa en el proceso de certificación. Si bien la duración global de una preauditoría es inferior al de la auditoría de certificación.

Se recomienda que no se sobrepase la duración equivalente a una visita de seguimiento anual, lo que limita la evaluación a una parte del perímetro de certificación o a una serie de requisitos de la norma de referencia.

La preauditoría es la evaluación de una situación dada en un momento dado. No existe ninguna acción a realizar después del envío del informe de preauditoría.

4. Realización de la auditoría

Conforme a la norma ISO 17021, las auditorías para la certificación inicial se realizan en dos etapas: auditoría etapa 1 y auditoría etapa 2.

Las auditorías etapa 1 y etapa 2 están previstas en el contrato de certificación. Se planifican con el fin de que el plazo entre la etapa 1 y la etapa 2 no supere los 90 días.

Más allá de los 90 días, Bureau Veritas Certification se reserva la posibilidad de realizar de nuevo la etapa 1, (ante la posibilidad de tener que establecer una ampliación / modificación del contrato).

4.1 Auditoría etapa 1

Esta auditoría permite analizar el grado de preparación de la organización.

Para que se pueda efectuar la etapa 1, se recomienda que el sistema de gestión lleve operativo al menos tres meses.

4.1.1 Elementos necesarios para la realización de la auditoría etapa 1

Durante esta etapa de la auditoría, el equipo auditor examina los siguientes elementos:

- Documentación relativa a los riesgos clave o de los aspectos ambientales significativos (*)
- Procesos del sistema de gestión (generalmente descritos en el manual de gestión)
- Objetivos vinculados al sistema de gestión.
- Programa de auditorías internas (realizadas y planificadas)
- Resultado de la última revisión por la dirección
- Lista de normas, códigos y reglamentos relativos al producto o a los servicios suministrados.
- Organigrama nominativo
- Instrucciones de seguridad de aplicables, sobre los emplazamientos concernidos, sobre todo cuando se tengan que establecer planes de prevención.
- Toda información complementaria que se considere útil para la empresa o sea solicitada por los auditores.

(*).Para los sistemas de gestión medioambiental, se trata de la identificación de los aspectos ambientales y del análisis de los impactos, así como de los medios de control.

En los sistemas de gestión de la seguridad y salud ocupacional se trata de la identificación de riesgos, de su evaluación y de los medios de control. En los sistemas de seguridad y salud laboral, normalmente estas informaciones están contenidas en una serie de documentos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

Para los sistemas de calidad, se espera que esta información este incorporada en el manual de calidad, y se trata de los objetivos de calidad, y del nivel de desempeño del sistema vinculado con la satisfacción de los clientes.

4.1.2 Conclusiones de la etapa 1

Como resultado de la etapa 1 el equipo auditor verifica:

- La viabilidad de la etapa 2
- Los aspectos reglamentarios y jurídicos aplicables (ya sean relativos a la calidad, al respeto del medio ambiente o a la seguridad y a los requisitos reglamentarios aplicables) así como sus riesgos asociados.
- Las informaciones suministradas por el cliente sobre el documento SF01 Informaciones relativas a la organización.
- Si el cliente ha recibido algún apercibimiento proveniente de la administración o esta en curso alguna regularización administrativa.

Se establece y envían unas conclusiones sobre la auditoría etapa 1. Estas conclusiones deben hacer referencia al cumplimiento de los objetivos de la Fase 1 y el estado de preparación para la Fase 2, incluida la identificación de cualquier área de interés que se pudiera clasificar como no conformidad durante la Fase 2.

Si existen potenciales desviaciones, el auditor establecerá si el plazo previsto entre las dos etapas, parece suficiente para que las desviaciones sean corregidas y si finalmente se puede confirmar la auditoría etapa 2.

Si a la finalización de la etapa 1, el responsable de la auditoría evalúa que la organización no está preparada para realizar etapa 2, una nueva auditoría etapa 1 será propuesta y será necesario modificar el contrato existente. También puede haber modificación o adenda al contrato existente en caso de detectar variación de datos con respecto a los establecidos en el SF01.

4.1.3 Programa de auditoría de certificación de la etapa 2

El responsable del equipo auditor prepara el programa de auditoría, etapa 2, y establece las condiciones logísticas con la organización enviándoles el programa como mínimo dos semanas antes de la fecha de la etapa 2 de la auditoría.

Este programa o plan precisa los elementos de la organización que serán objeto de evaluación así como un plan de las entrevistas: este programa podrá ser adaptado según los condicionantes locales en el último momento. Cualquier variación sobre el plan inicial deberá quedar justificada debidamente en el informe de la etapa 2.

4.2 Auditoría de certificación etapa 2

Esta etapa tiene como finalidad verificar la implantación y la eficacia del sistema de gestión en relación con la norma de referencia, teniendo en cuenta entre otros los siguientes elementos:

- las informaciones y las pruebas relativas a la conformidad con todos los requisitos normativos aplicables, tanto de la norma como el resto de los documentos normativos.
- la supervisión, la medida, los informes y la revisión del desempeño en relación con los objetivos de rendimiento clave, en coherencia con las expectativas de la norma del sistema de gestión o de cualquier otro documento normativo aplicable.
- el desempeño del sistema de gestión del cliente en relación con la conformidad reglamentaria.
- 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 el establecimiento de la políticas y objetivos
- Los vínculos entre los requisitos normativos, la política, los objetivos de desempeño y los seleccionados en coherencia con las expectativas de la norma del sistema de gestión elegido o de cualquier otro documento normativo) toda exigencia jurídica aplicable, las responsabilidades, las competencias del personal, las operaciones, los procedimientos, los datos de desempeño y los resultados y conclusiones de las auditorías internas.

Con el fin de permitir la realización de la auditoría la organización debe:

- Comunicar al equipo de auditoría todos los documentos y las informaciones necesarias para la realización de la evaluación.
- Permitir el acceso a las instalaciones y facilitar las entrevistas con el personal
- En ningún caso la auditoría substituye a los controles reglamentarios de las administraciones concernidas.

4.2.1 Reunión de apertura

La auditoría comienza por una reunión durante la cual el responsable de auditoría confirma el alcance de la certificación, presenta el desarrollo, objetivos y criterios de la auditoría y confirma el programa de auditoría en función de las últimas modificaciones y de las consideraciones que la empresa desee aportar.

Los responsables de la empresa deben aprovechar la reunión para entender la forma en la que se desarrollará la auditoría y poder de esta forma informar a sus colaboradores.

4.2.2 Desarrollo de la auditoría

La auditoría in situ se realiza a través de entrevistas con el personal, a lo largo de las cuales el equipo auditor evalúa si las medidas establecidas en el sistema de gestión, se han implantado en todos los niveles de la organización y si respetan todos los requisitos de las normas aplicables.

Para esto, se verifica si los métodos de trabajo son conformes a los requisitos de la norma elegida y que si es necesario, se ha implantado procedimientos que describan estas actividades y que se conservan los registros correspondientes.

Complementariamente y con el fin de disponer de una visión general de la eficacia del sistema de gestión, el equipo auditor analiza uno o varios expedientes y recorre todo el histórico con el fin de verificar que el sistema implantado es adecuado y eficaz.

Este enfoque sobre el terreno, se caracteriza por su pragmatismo promocionando la noción de herramienta adaptada a las necesidades de la organización en función de los riesgos que ella debe controlar y de las limitaciones a las que está sometida.

En caso de ser necesario, la organización debe permitir que se auditen también los subcontratistas que intervienen in situ, de forma que el equipo de auditoría pueda asegurarse de su sensibilidad y del buen respeto de las reglas operacionales definidas por la organización que se esta certificando.

4.2.3 Las no-conformidades

Durante la auditoría, las desviaciones encontradas son comentadas con el representante de la organización que puede aportar elementos complementarios que puedan su revisión en un contexto más global.

Si se mantiene la desviación se formaliza en un informe de no conformidad.

Las desviaciones se categorizar en no-conformidades, mayores o menores., así por ejemplo si el equipo auditor constata:

- Una desviación de un proceso que afecta a un requisito del sistema de gestión definido para alcanzar su objetivo o de la norma utilizada.
- La falta de cumplimiento de una exigencia reglamentaria o legal relativa a los productos o servicios
- Una desviación de un proceso que ponga en riesgo la conformidad del producto. Las no-conformidades así formalizadas responden siempre a uno de los tres criterios siguientes:
 1. Ser objetivas y originadas por el incumplimiento de un requisito de la norma o de una disposición establecida por la organización.
 2. Estar fundamentadas en evidencias y nunca en presunciones.
 3. Ser entendidas y aceptadas por la organización.

Desde el momento de su identificación, la organización debe comprometerse en su análisis y establecimiento de las acciones correctivas que eliminen la causa raíz. A solicitud de la organización los auditores de Bureau Veritas Certification se pronuncian sobre la adecuación de las acciones correctiva que se propone emprender.

En caso de auditoría inicial se debe 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 Fase 2. De no poder ser verificada dicha implantación, la entidad de certificación debe realizar otra auditoría de Fase 2 antes de recomendar la certificación.

Es obligatorio el seguimiento durante las auditorias periódicas de las desviaciones levantadas en el anterior informe.

Caso de no-conformidades legales o reglamentarias, relativas a sistemas de gestión ISO 14000, gestión medioambiental:

En caso de una no-conformidad significativa relativa a un incumplimiento de un requisito reglamentario o legal aplicable a aspectos medioambientales, se emite un informe de noconformidad siempre que la organización no este en condiciones de demostrar que se implantan de forma inmediata las siguientes acciones:

- Establecimiento de un plan de acción coherente con la puesta en conformidad reglamentaria en un plazo razonable (inferior a 3 años salvo acuerdo con las autoridades competentes)
- Información relativa a esta no-conformidad es comunicada a la autoridad competente.
- La organización, debe aportar las evidencias

OHSAS 18001, gestión de la seguridad y salud ocupacional:

Se establece un informe de no-conformidad cuando suceda una de estas condiciones:

- Desviación seguida de un incumplimiento respecto de las exigencias reglamentarias o legales aplicables o de aspectos vinculados con la seguridad como:
- Ausencia de un plan de acción, o un plan de ausencia del plan de acción, o de un plan de acción no seguido.
- Constatación de un riesgo mayor

Se pueden presentar los siguientes casos:

- La organización puede aportar la prueba de la acción implantada antes de 90 días y la no conformidad puede ser cerrada.
- La no-conformidad no puede ser cerrada en los 90 días siguientes, pero no presenta riesgo para las personas. El establecimiento de un plan de acción detallado y la prueba de la implantación de los primeros elementos de este plan de acción permite cerrar la noconformidad.

Es obligatorio un seguimiento con ocasión de las visitas de seguimiento.

- La no-conformidad no puede ser cerrada en el plazo de 90 días y presenta un riesgo para las personas: una acción curativa inmediata debe ser implantada para colocar el riesgo en un nivel aceptable; la prueba de la implantación de la acción curativa debe ser aportada.

La implantación de la acción curativa y el plan de acción detallado que permita cerrar la desviación.

4.2.4 Reunión de síntesis

En las auditorías que duran varios días, se pueden organizar reuniones al final de cada jornada, con el fin de balizar una síntesis de los resultados y el estado de avance de la auditoría. Las desviaciones identificadas durante la jornada son analizadas de forma que la organización pueda iniciar a establecer las acciones correctivas correspondientes. También se puede analizar los resultados de las acciones correctivas ya establecidas y en determinadas ocasiones el cierre de las no-conformidades correspondientes.

4.2.5 Reunión de cierre

Al final de la auditoría, el responsable del equipo auditoría organiza la reunión de cierre. Asisten, en la medida de lo posible, las mismas personas que estuvieron presentes. Esta reunión permite presentar los resultados de la auditoría y las conclusiones.

A lo largo de la reunión de cierre, el responsable de la auditoría:

- Presenta los eventuales informes de no-conformidad identificados en las etapas 1 y 2.
- Verifica las acreditaciones solicitadas y el alcance que figurará sobre el certificado.
- Proporciona a la organización el fichero informático que contiene el informe de auditoría y los informes de no-conformidad.
- No son necesarias las firmas sobre los formatos electrónicos.
- Las conclusiones deben contener :

Una declaración sobre la conformidad y eficacia del sistema de gestión, junto con un resumen de la evidencia relacionada con la capacidad del sistema de gestión para

cumplir requisitos aplicables y lograr los resultados esperados; la auditoría interna y la revisión por dirección.

Una conclusión sobre lo apropiado del alcance de la certificación

Una confirmación de que se han cumplido los objetivos de la auditoría.

La certificación no será recomendada hasta que las no-conformidades hayan sido corregidas. Se disponen de un plazo de 90 días para efectuar las correcciones necesarias que deben eliminar el problema y su causa origen, de forma que no se repitan. En el caso de que el número de desviaciones constatadas y su naturaleza ponen de manifiesto graves defectos de funcionamiento el responsable de la auditoría puede solicitar la realización de una auditoría extraordinaria, complementaria, antes de tomar la decisión de certificación.

4.2.6 Acciones correctivas

Los informes de no-conformidad debidamente resueltos son sometidos por la organización al responsable de auditoría.

Existen tres niveles de acciones correctivas:

- Acción correctiva implantada durante la auditoría, en este caso el Informe de no-conformidad se completa durante la auditoría.
- Acción correctiva que puede ser cerrada mediante un cambio documental entre la organización y el auditor, en este caso no es necesario ninguna visita complementaria y el informe de no-conformidad se cierra por el auditor.
- Acción correctiva cuya implantación debe ser verificada in situ, se le propone a la organización una auditoría complementaria con el fin de verificar el cierre in situ de las acciones correctivas.

Las acciones correctivas deben ser implantadas y cerradas en un plazo de 90 días desde la reunión de cierre, si no se respeta este plazo puede ser necesario realizar una evaluación completa.

5. Certificación

Una vez que han sido cerradas correctamente los informes de no-conformidad, el informe de auditoría es cerrado y el responsable del equipo auditor, recomienda la certificación de la organización. El expediente es verificado y validado por la Dirección Técnica de Bureau Veritas Certification España, que toma la decisión de la certificación bajo la supervisión de su Comité de Certificación.

Este Comité de Certificación está formado por una serie de miembros externos .Bureau Veritas Certification, verifica la adecuada aplicación de los procedimientos de certificación y verifica también el cumplimiento de los principios y reglas de imparcialidad.

En el caso de una certificación multireferencial, Bureau Veritas Certification España coordina las decisiones de certificación.

Se emitirán por tanto un certificado a la organización precisando:

- La razón social de la organización.
- La norma aplicable.
- El alcance de las actividades certificadas.
- El emplazamiento o los emplazamientos certificados con sus direcciones.
- La fecha de la certificación original y la de la toma de decisión de la certificación.

El certificado caduca a los tres años, desde la fecha de la decisión de certificación. Esta certificación no implica la certificación de los productos o servicios suministrados por la organización, ni le exime de sus obligaciones legales.

Si se requiere se podrán emitir certificados acreditados bajo otra acreditación de otro país, pero deben seguirse procedimientos específicos desde la solicitud de certificación, desde el inicio del proceso.

La Dirección Técnica de Bureau Veritas Certification o el Comité de Certificación pueden solicitar informaciones complementarias o solicitar la realización de una auditoría extraordinaria o



complementaria si así lo aconsejan las circunstancias, para tomar una decisión de certificación solidamente fundamentada.

6. Las marcas de certificación

El certificado le será enviado junto con la marca de certificación correspondiente a la norma de referencia del sistema certificado.

Adicionalmente Bureau Veritas Certification le envía un manual de uso con las instrucciones necesarias para una adecuada utilización de las marcas de certificación.

Las marcas de certificación se utilizan para promocionar la certificación del sistema de gestión de la organización y pueden utilizarse en la documentación, pero no pueden utilizarse sobre el producto, o sus embalajes principales o secundarios.

Bureau Veritas Certification controla la utilización de los logos y de los certificados en las visitas periódicas de seguimiento, con el objeto de verificar que las marcas de certificación:

- Se reproducen de forma completa incluyendo el marco, con un tamaño y un color conforme a lo indicado en el manual de uso.
- Se utilizan para promocionar la certificación del sistema de la empresa y no sus productos o servicios.
- Se usan de forma que no induzcan a equivocaciones sobre el objeto de la certificación.

En conformidad con la norma ISO 17021, Bureau Veritas Certification mantiene al día una lista de organizaciones certificadas que está accesible al público bajo solicitud. Asimismo en la página web existe un buscador que indica las empresas y la situación de sus certificados.

7. Mantenimiento del certificado

Las visitas de seguimiento permiten asegurar el mantenimiento de la vigencia del certificado durante el ciclo de los tres años, verificando que el sistema de gestión permanece conforme a la norma utilizada como referencia.

Adicionalmente permiten detectar los puntos débiles de la organización e identificar los ejes de progreso que le faciliten el establecimiento de programas de mejora que aumenten la eficacia del sistema.

7.1 Auditorías de seguimiento

La fecha límite a contar para la realización de la primera visita de seguimiento tras visita inicial pasa a ser de 12 meses como máximo desde la TOMA DE DECISIÓN. La realización de visitas de seguimiento es de carácter anual.

Para las organizaciones multi-sites, al igual que en la visita inicial, cada visita de seguimiento cubrirá la sede central o el lugar donde se localizan las funciones generales del sistema de gestión.

Las visitas de seguimiento correspondientes a las auditorías parciales cuyo contenido es definido sobre un programa de seguimiento establecido por el auditor jefe en la auditoría de certificación. Bureau Veritas Certification informa a la organización de la visita de seguimiento mediante un preaviso o planificación de al menos 30 días.

7.2 No-conformidades y acciones correctivas

Si, durante la auditoría de seguimiento, el auditor emite un informe de no-conformidad, la organización propone al auditor una acción correctiva adecuada y fija un plazo para su cierre.

La acción correctiva debe ser implantada en un plazo máximo de 90 días a partir de la auditoría de seguimiento, si en ese plazo no se ha cerrado, el certificado podría ser suspendido a la espera de una auditoría complementaria.

Para cualquier No Conformidad Mayor, se deberá realizar una revisión técnica independiente por parte de los revisores técnicos de la entidad para determinar si se puede mantener la certificación.

8. Auditoría de renovación.

Al finalizar el periodo de 3 años de validez se realiza una auditoría de renovación.

Su alcance tiene en cuenta los resultados de las últimas auditorías de seguimiento. Se propone a la organización un nuevo contrato o la extensión tácita del existente.

La auditoría de renovación se realiza en una sola etapa, salvo en el caso de que la empresa haya sufrido cambios o modificaciones importantes.

Se debe planificar con, al menos 3 meses de antelación a la fecha de caducidad del certificado, con el fin de permitir a la organización, cerrar las eventuales desviaciones, antes de la fecha de caducidad del certificado.

Cuando la decisión de renovación se toma antes de la fecha de vencimiento del certificado anterior, el periodo de validez del certificado renovado es de 3 años a partir de la fecha del último día de vigencia del anterior certificado.

Cuando por razones excepcionales, la organización de la auditoría de renovación o el tratamiento de las no-conformidades hace que la fecha de caducidad del certificado se sobrepase, Bureau Veritas Certification actuará de la siguiente forma:

Si se realiza la auditoría de recertificación antes de la caducidad pero no se ha completado todo el proceso hasta la toma de decisión en plazo:

- se trata como una recertificación pero el certificado deberá incluir las siguientes fechas:

Fecha de entrada en vigor: LTM

Caducidad: 3 años – 1 día, a partir de la caducidad del certificado anterior.

En caso de que el cliente solicite una referencia a su certificación original, se incluirá en el certificado la siguiente información en una sola línea: Fecha de certificación original: (...) / Fecha de caducidad del último ciclo (...) / Fecha de la auditoría de recertificación (...)

NOTA: Si la auditoría de recertificación se realiza en varios días, indicar la fecha del último día de auditoría.

Si no se hace la auditoría de recertificación antes de la caducidad:

- Realizar una auditoría completa con tiempos de fase II dentro del límite de 6 meses a partir de la caducidad; perdería la antigüedad.
- Realizar una auditoría inicial completa a todos los efectos si se realiza más allá de 6 meses a partir de la fecha de caducidad del anterior.

Caso particular para organizaciones previamente certificadas por otra entidad de certificación acreditada (ver también punto 10)

La organización se compromete a poner a disposición del equipo auditor, las siguientes informaciones:

- El certificado vigente (acreditación, autenticidad, duración, alcance de las actividades cubiertas)
- Los informes de auditoría anteriores y la ausencia de no-conformidades abiertas.
- Las reclamaciones recibidas de los clientes y las acciones tomadas.

- Todo compromiso adquirido con las Administraciones en relación con la conformidad reglamentaria.

Estas informaciones, permiten al equipo auditor verificar que:

- El alcance de la certificación es igual que el anterior
- Cualquier non-conformidad identificada durante el ciclo anterior y que este aun sin cerrar.
- El sistema de gestión de las reclamaciones de los clientes es eficaz
- La conformidad con los requisitos reglamentarios es adecuadamente gestionada con las Administraciones.

El equipo de auditoría decidirá las acciones a realizar en caso de que existan elementos no satisfactorios.

9. Extensión y reducción de la certificación

La certificación puede ser ampliada en cualquier momento, con el fin de poder:

- Incorporar nuevos emplazamientos al alcance de la certificación
- Incluir actividades nuevas en la empresa.
- Cubrir nuevas normas de certificación

La ampliación se realiza, generalmente, en el marco de una auditoría de seguimiento con el fin de minimizar el impacto económico suplementario que podría originarse.

Si las circunstancias lo requieren, Bureau Veritas Certification puede realizar una auditoría específica extraordinaria con el fin de validar la ampliación de la certificación.

Si esta ampliación estaba prevista, no hay que modificar el contrato de certificación, puesto que ya la incluye, pero si no fuera así se debe realizar una modificación o adenda del contrato que permita dimensionar correctamente el tiempo de auditoría sobre los emplazamientos a auditar.

Una reducción de alcance (sites o actividades en el caso de ser posible) se puede realizar comunicándolo antes de la realización de la auditoría a Bureau Veritas Certification. En caso de organizaciones multi-sites, no será posible reducir un site cuando la auditoría ya se haya iniciado y se hayan levantado desviaciones al mismo.

10. Transferencia de la certificación

Bureau Veritas Certification puede asumir el ciclo de una certificación de la organización certificada por otra entidad acreditada; para ello y con la finalidad de controlar la transferencia del expediente, se realiza un examen técnico que verificará al menos los siguientes aspectos:

- La validez de la certificación (acreditación, autenticidad, duración, alcance de las actividades incluidas y el motivo para la transferencia)
- Los informes de auditoría anteriores y la ausencia de no-conformidades pendientes
- Reclamaciones recibidas y acciones emprendidas.

Bureau Veritas Certification, realiza una revisión del contrato y establece una propuesta de certificación integrada en el ciclo de certificación del cliente. Las disposiciones relativas a la realización de la auditoría y a la toma de decisiones son idénticas que las descritas anteriormente en el apartado 7.

A la finalización de este examen una vez valorado con resultado satisfactorio, se emite un certificado por Bureau Veritas Certification cuya caducidad es la misma que la del certificado precedente. Las auditorías de seguimiento son planificadas y realizadas en función de estas fechas.

11. Modificación del sistema de gestión

Si la organización realiza modificaciones importantes en su sistema de gestión, debe informar, de forma inmediata, a Bureau Veritas Certification. Estos cambios serán evaluados de forma que se asegure su compatibilidad con las normas y los referenciales aplicables. En determinadas ocasiones, se podrá realizar una visita de seguimiento especial.

Las modificaciones menores del sistema de gestión se comunicarán al equipo auditor durante las auditorías de seguimiento con el fin de que las puedan revisar.

12. Transparencia sobre los impactos ambientales críticos

Si la organización es sancionada por la administración durante la vigencia de la certificación, debe informar a Bureau Veritas Certification en un plazo razonable. Podrá realizarse bien:

- A través del equipo de auditoría
- A través de los representantes del Comité de Certificación de la ISO 14001, cuando no se ha producido como resultado de una auditoría.

En caso de un accidente con riesgo de contaminación accidental que haya requerido la intervención de las autoridades y que se publique en la prensa local, la organización debe informar a Bureau Veritas Certification en el plazo más breve posible.

13. Auditorías con preaviso muy corto

Bureau Veritas Certification puede tener que realizar auditorías de clientes certificados con un periodo de preaviso muy breve, con el fin de investigar una reclamación o bien seguido a cambios en el sistema de gestión o bien para efectuar el seguimiento de un proceso de suspensión. En estos casos, el cliente está en la obligación de aceptar estas auditorías. Con la posibilidad de escoger las fechas. Bureau Veritas Certification se compromete a que el equipo de auditoría que vaya a realizar la tenga un elevado conocimiento de la actividad y del histórico del cliente, así como asegure un extremada ausencia de conflicto de intereses.

14. Suspensión, restauración, retirada o cancelación de la certificación

Bureau Veritas Certification se reserva el derecho de suspender, retirar o cancelar los certificados emitidos, en cualquier momento del ciclo de certificación si se dan alguna de las tres condiciones siguientes:

- Si la organización no trasmite en el plazo anunciado las respuestas adecuadas a las no.- conformidades.
- Si la organización hace un uso inadecuado de las marcas de certificación o del logo de Bureau Veritas Certification.
- Si la organización no respeta los acuerdos técnicos y comerciales firmados con Bureau Veritas Certification.

Bureau Veritas Certification pondrá todo su interés en permitir a la organización [restaurar la certificación si la cuestión que dio origen a la suspensión ya se resolvió en el tiempo adecuado](#) (periodo de 3 meses, prorrogable una sola vez). En caso de fracaso en un tiempo razonable el certificado será finalmente retirado y el contrato cancelado. Bureau Veritas Certification puede informar sobre la situación de un certificado, como retirado o suspendido.

15. Reclamaciones de los clientes

Las reclamaciones de los clientes o de terceras partes son tratadas bajo la responsabilidad de la Dirección Técnica, que investiga y realiza un análisis de las causas. Una vez estudiada se le proporciona al reclamante una respuesta y se registra el tipo de tratamiento dado a la reclamación. Bureau Veritas Certification, realiza un análisis de las reclamaciones con el fin de definir si se deben implantar acciones correctivas o preventivas. El comité de certificación es informado del análisis de las reclamaciones.



16. Apelaciones o recursos

Las organizaciones pueden apelar las decisiones de Bureau Veritas Certification en los siguientes casos:

- Rechazo a aceptar la solicitud de certificación.
- No emisión de un certificado.
- Suspensión, retirada o cancelación de un certificado

Las apelaciones son tratadas en primer nivel por la Dirección Técnica, y en una segunda etapa por la Dirección General con la información del comité de certificación quien finalmente decide sobre el recurso.

17. Confidencialidad

El personal administrativo y los auditores de Bureau Veritas Certification se comprometen a tratar de forma estrictamente confidencial toda la información o todo documento que accedan durante el proceso de auditoría.

Únicamente podrá ser levantada en caso de:

- Solicitud judicial
- Acuerdo por escrito de la organización.

18. Participación de observadores en las auditorías

Bureau Veritas Certification, puede necesitar enviar observadores a las auditorías de certificación o de seguimiento, ya se trate de:

- Auditores internos de Bureau Veritas Certification, en el marco de las actividades propias de auditora interna.
- Auditores internos de Bureau Veritas Certification Holding en el marco de las actividades propias de auditora interna internacionales.
- Auditores internos de Bureau Veritas Certification en formación.
- Auditores de organismos de acreditación (auditoría de Bureau Veritas Certification en el marco de los programas de acreditación)

La organización debe aceptar la presencia de los representantes de un organismo de acreditación en las auditorías de Bureau Veritas Certification. En los otros casos la presencia del observador estará sujeta al acuerdo de la empresa.

19. Caso particular de las auditorías según EN 9100

En el caso particular de auditorías conforme al referencial EN 9100, los informes de auditoría son transmitidos, previo acuerdo de la organización, a los organismos que representan las industrias aeronáuticas.

20. Cambio de las reglas de acreditación o de la reglamentación aplicable

En caso de cambios en los requisitos de acreditación o en las reglamentaciones aplicables, que afecten a los contratos existentes, Bureau Veritas Certification informará a sus clientes de las condiciones para realizar la transición requerida por esos cambios.

El mantenimiento de los certificados vigentes estará condicionado al cumplimiento de los requisitos de la transición que podrá ser objeto de una modificación o adenda al contrato de certificación en vigor.