

La certificación de un sistema de gestión basado en la norma ISO 9001, ISO 14001, ISO/TS 29001, OHSAS 18001, ISO 45001 o ISO 50001, consiste en la fase de oferta y el contrato, la preparación de la auditoría, la realización de la Etapa 1 auditar con la evaluación de la documentación de gestión, desarrollo de la auditoría de la etapa 2, emisión de certificado y vigilancia / recertificación.

Los auditores son seleccionados por la central de la Organismo de certificación TÜV NORD CERT GmbH de acuerdo con su previa aceptación para el campo en particular (o sector en el caso de ISO 50001) y su cualificación.

1. Procedimiento de certificación

La auditoría de certificación consiste en la auditoría de la etapa 1 y la auditoría de la etapa 2. Ambas auditorías se realizan generalmente en las instalaciones del cliente.

1.1. Preparación de la Auditoría

Tras la firma del contrato, el auditor prepara la auditoría basándose en el cuestionario cumplimentado por el cliente y la hoja de cálculo y se entrevista y acuerda el procedimiento posterior con la organización auditada.

Durante la preparación de la auditoría de seguimiento o recertificación, las organizaciones auditadas tienen el deber de informar al organismo de certificación sobre cambios fundamentales en su estructura organizacional o sobre cambios en sus procedimientos.

1.2. Auditoría Etapa 1

La auditoría de Fase 1 se lleva a cabo para:

- auditar la documentación del sistema de gestión del cliente,
- evaluar el centro y las condiciones especiales del centro del cliente y mantener entrevistas con el personal de la organización para determinar el grado de preparación para la auditoría de Fase 2,
- evaluar el estado del cliente y su conocimiento sobre los requisitos de las normas, en particular con la identificación del grado de desempeño o aspectos significativos, procesos, objetivos y funcionamiento del sistema de gestión,
- recabar la información necesaria para el alcance del sistema de gestión, procesos y ubicación/es del cliente y los aspectos legales y reglamentarios relacionados y su cumplimiento así como los aspectos relativos a la calidad, medio ambiente, energía, salud y seguridad y los riesgos de soborno.
- revisar la asignación de recursos para la auditoría de Fase 2 y acordar con el cliente los detalles de la auditoría de Fase 2,
- realizar un enfoque especial en la planificación de la auditoría de Fase 2, mediante el suficiente entendimiento del sistema de gestión del cliente y sus actividades, junto con los posibles aspectos más significativos,
- evaluar si las auditorías internas y la revisión del sistema están siendo planificadas y realizadas, y que el nivel de implantación del sistema de gestión corrobora que el cliente está para la auditoría de Fase 2.

Si se identificaron debilidades en la auditoría de Fase 1, éstas deben ser corregidas por el cliente antes de la auditoría de fase 2.

Si al final no se puede determinar de una forma positiva que el cliente está preparado para la auditoría de Fase 2, el proceso de auditoría se interrumpe después de la auditoría de Fase 1.

El auditor jefe es el responsable de la coordinación de las actividades de la auditoría de Fase 1 y, si es necesario, de la coordinación y cooperación entre los auditores implicados.

1.3. Auditoría de certificación (Etapa 2 de auditoría)

El cliente recibe un plan de auditoría al comienzo de la auditoría de la etapa 2. El plan es acordado con el cliente de antemano.

La auditoría comienza con una reunión de apertura, en la cual los participantes se presentan. Se explica el procedimiento a seguir en la auditoría. Dentro del marco de la auditoría en las instalaciones de la organización, el auditor revisa y evalúa la eficacia del sistema de gestión que ha sido implantado. Esto se basa en las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001, OHSAS 18001, ISO 45001 ISO / TS 29001 e ISO 37001.

La tarea de los auditores es comparar la aplicación práctica del sistema de gestión con los procesos documentados y evaluarlos en relación con el cumplimiento de los requisitos de la norma. Esto se consigue a través de entrevistas a los empleados, examinando documentos relevantes, registros, órdenes y directrices y también visitando las áreas relevantes de la organización.

Al final de la auditoría in situ tiene lugar una reunión final. Al menos toman parte en la reunión aquellos empleados que tienen funciones de gestión dentro de la organización y aquellos cuyas áreas estaban incluidas en la auditoría. El auditor jefe informa sobre los distintos elementos y explica los resultados positivos y negativos. Si se han encontrado no conformidades, el auditor jefe sólo puede recomendar la emisión del certificado de la organización después de la aceptación o verificación por parte del equipo auditor de las acciones correctivas, ver Sección 7 "Gestión de las no conformidades". En la reunión final debe ponerse especial atención a esto.

La auditoría queda documentada a través del informe de auditoría (las auditorías de Fase 1 y de Fase 2 quedan documentadas por separado) y se completa por medio de otros registros (p. ej. Cuestionario de auditoría, registros manuscritos).

1.4. Emisión del certificado

El certificado es emitido cuando el proceso de certificación ha sido revisado y aprobado por el responsable del organismo de certificación o su representante o sustituto. La persona que revisa y aprueba el proceso no debe (es decir, no está permitido) haber participado en la auditoría.

El certificado puede emitirse únicamente cuando las no conformidades hayan sido corregidas, es decir, cuando las acciones correctivas hayan sido aceptadas o verificadas por el equipo auditor.

Normalmente, los certificados son válidos durante 3 años.

2. Auditorías de seguimiento

Las auditorías de seguimiento deben llevarse a cabo una vez al año durante el periodo de validez del certificado con excepción de los años en los que se realice la auditoría de recertificación.

La auditoría de primer seguimiento que se realiza tras la auditoría inicial deberá llevarse a cabo teniendo en cuenta el planning-relevant date, como tarde 12 meses después de la fecha de decisión de certificación. Todas las auditorías de seguimiento posteriores se planificarán en base a la planning-relevant date y deberán llevarse a cabo al menos una vez al año.

Las auditorías de seguimiento incluyendo las medidas de verificación para la corrección de las no conformidades, el informe de auditoría, y la decisión de certificación deberá completarse no más tarde de 3 o 4 meses (en caso de no conformidades) desde el último día de auditoría. El cliente recibe un informe tras la auditoría de seguimiento.

3. Auditoría de renovación

La auditoría de renovación debe estar finalizada antes de la validez del certificado. Se dispondrá después de un periodo de tolerancia de 6 meses como máximo para la evaluación de las acciones correctivas y por si fuera necesario auditoría especial y también para la decisión de certificación dentro del marco del proceso de emisión. En la auditoría de renovación se realiza una revisión de la documentación del sistema de gestión de la organización y se lleva a cabo una auditoría in situ, en la cual deben ser tomados en consideración los resultados del anterior(es) programa(s) de seguimiento a lo largo del periodo de la certificación. Son auditados todos los requisitos de la norma.

Las actividades relacionadas con la auditoría de renovación pueden incluir una auditoría de Fase 1 si hay cambios significativos en el sistema de gestión o en conexión con las actividades del sistema de gestión (p. ej. cambios en la legislación).

ISO 50001: la decisión de la recertificación deberá realizarse al menos un mes antes de la expiración del certificado actual, para continuar con el ciclo de 3 años de certificación sin brecha.

Los métodos de auditoría empleados en la auditoría de renovación corresponden con los utilizados en la auditoría de Fase 2.

4. Auditoría de extensión

Si se tiene intención de ampliar el alcance de un certificado ya existente, puede ser llevado a cabo por medio de una auditoría de extensión. Una auditoría de extensión puede ser llevada a cabo dentro del marco de una auditoría de seguimiento, de una auditoría de renovación o en otro momento distinto fijado independientemente. El periodo de validez del certificado no cambia como resultado de esto. Las excepciones deben ser justificadas por escrito.

5. Auditorías anunciadas a corto plazo.

Puede que sea necesario realizar auditorías anunciadas a corto plazo para investigar la reclamación, en respuesta a los cambios o como seguimiento de un cliente suspendido.

En tales casos,

- el organismo de certificación debe describir las condiciones en las que estas auditorías se llevan a cabo,
- no existe la posibilidad de objetar a miembros del equipo auditor.

6. Transferencia de certificados desde otros organismos de certificación

En general, sólo pueden transferirse los certificados de organismos de certificación acreditados cuando la entidad de acreditación está adscrita al Acuerdo Multilateral (MLA) de Acreditadoras Europeas (EA). Las organizaciones con certificados de organismos de certificación no acreditados, serán tratadas como nuevos clientes.

Debe llevarse a cabo una "Revisión pre-transferencia" por una persona competente perteneciente al organismo de certificación a la que se va a transferir el certificado. Esta revisión consiste generalmente en un examen de los documentos importantes y en una visita al cliente.

Después de que el pre-transfer review se ha completado satisfactoriamente, TÜV Nord Cert, como organismo de certificación que acepta la transferencia, lleva a cabo la auditoría de transferencia.

Se sigue el proceso normal de toma de decisión de la certificación, incluyendo el requisito de que el personal que toma la decisión sobre la certificación es diferente del que lleva a cabo el pre-transfer review.

TÜV Nord Cert, como organismo de certificación que acepta la transferencia, debe tomar la decisión de emitir el certificado transferido antes de que se haya iniciado la auditoría de seguimiento o renovación que corresponda.

El ciclo de certificación del certificado transferido se basa en el ciclo anterior. TÜV Nord Cert deberá establecer un programa de auditorías para periodo de certificación que falte.

Cuando el organismo de certificación que acepta la transferencia deba gestionar el cliente como nuevo tras el resultado no satisfactorio del pre-transfer review, el ciclo de certificación deberá comenzar con la fecha de la decisión de la certificación.

Los certificados que han sido suspendidos o que se encuentran en riesgo de suspensión no pueden ser transferidos.

El programa de seguimiento posterior se basa en el programa anterior reemplazado tras la adquisición del certificado.

7. Certificación de organizaciones con varios centros (multi-site o multi emplazamiento)

Para organizaciones con varios centros (certificación multisite) se podrá realizar un procedimiento de muestreo. En este caso, el cliente asegurará la entidad de certificación que cumple con los siguientes requisitos para todos

los emplazamientos que entran dentro del alcance de la certificación. Cualquier cambio o no cumplimiento de estos requisitos deberán ser comunicados inmediatamente a la entidad de certificación.

Prerrequisitos para la certificación multi-site:

Una organización multi emplazamiento no debe ser una única entidad legal. Sin embargo, todos los emplazamientos deberán tener una relación legal o contractual con la Central (Oficina central) de la organización y deberán estar sujetas a un sistema de gestión común, que será específico e implantado por la oficina central y sujeto a revisiones regulares y auditorías internas por la oficina central. Esto significa que la oficina central tiene el derecho a pedir a los emplazamientos la implementación de las acciones correctivas, si estas fueran necesarias en un emplazamiento en particular.

- Los procesos deberán ser básicamente los mismos en todos los emplazamientos y deberán estar implementados métodos y procedimientos similares.
- El sistema de gestión de la organización deberá estar administrado de manera central y deberá estar sujeto a la revisión del sistema central. Todos los emplazamientos individuales que se encuentren dentro del sistema multi-site (incluyendo la administración central) deberán estar sujetos a un programa de auditorías internas de la organización y deberán auditarse en base al cumplimiento de este programa.
- Se deberá poder demostrar que la oficina central de la organización tiene implantado un sistema de gestión en cumplimiento con el estándar relevante de gestión relativo a la auditoría y que la organización al completo cumple con los requisitos de este estándar.
- La organización debe demostrar su habilidad para recoger y analizar información de todos los emplazamientos, incluyendo a la administración central y su gestión, y deberá investigar cualquier cambio necesario en la organización, incluyendo aquellos relacionados con:
 - Revisión del sistema,
 - Reclamaciones
 - Evaluación de las acciones correctivas
 - Planificación de las auditorías internas y evaluación de los resultados,
 - Requisitos legales.
- Deberá firmarse un contrato entre el cliente y la entidad de certificación que sea legalmente aplicable a todos los emplazamientos de producción/sucursales.

8. Gestión de las no conformidades

Para cada no conformidad debe llevarse a cabo un análisis de las causas y deben ser implantadas las correspondientes acciones correctivas. La organización tiene la obligación, dependiendo de la gravedad de la no conformidad, de informar al equipo auditor en un plazo de 6 semanas después del último día de auditoría en relación a las acciones correctivas que han sido puestas en marcha y sus fechas de implantación o bien de las acciones correctivas que ya han sido implantadas. Si no se respeta este periodo, la auditoría se considera fallida, es decir, no superada. No puede ser emitido ningún certificado, o un certificado ya existente se retira.