

## PROCESO DE CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTION

### Solicitud de certificación



La organización cliente, a través de un representante autorizado, presenta su Solicitud de Certificación Inicial, por medio de las siguientes vías:

- a) A través de la página web de IGC.
- b) Por la propia organización cliente remitiendo el Cuestionario de datos del cliente (IGC-F-005.01/10) a IGC, mediante la vía que crea oportuna (e-mail, fax, mensajería, a un representante de IGC, etc.)



### Revisión de la Solicitud



IGC, revisa la Solicitud de Certificación y determina:

- a) Requisitos de la auditoría.
- b) Jornadas requeridas para el proceso de certificación.
- c) Competencia del equipo auditor.
- d) Capacidad para llevar a cabo la actividad de certificación.
- e) Imparcialidad

En esta etapa podrá ser necesario un intercambio de información entre la organización cliente e IGC para asegurar que los datos son adecuados y suficientes y que la solicitud es admitida. Si la Solicitud de Certificación es aceptada, IGC debe elaborar una Oferta de Certificación.

Si la Solicitud de Certificación es rechazada, se documenta y se informa a la organización cliente.



### Programación Trienal



Luego de la revisión satisfactoria de la Solicitud de Certificación, IGC debe desarrollar un Programa Trienal de Auditorías, para un ciclo completo de certificación que comprenda todos los requisitos del Sistema de Gestión, el cual será actualizado en cada etapa de auditoría.

Para los efectos de las solicitudes de transferencias de certificados emitidos por otra entidad, solamente serán objeto de transferencia aquellos certificados que están cubiertos por una acreditación de un firmante del MLA de IAF. Las organizaciones que posean un certificado que no esté cubierto por estas acreditaciones deberán ser tratados como clientes nuevos. Cualquier duda en este sentido será resuelta por el DC, previa consulta con ENAC.



### Emisión de Oferta



A partir de los datos anteriores y de la Revisión de la Solicitud, IGC debe elaborar una Oferta de Certificación de Sistemas de Gestión y entregarla a la organización cliente.



### Aceptación de la Oferta



La organización cliente acepta la Oferta de Certificación de Sistemas de Gestión y lo informa documentalmente a IGC y en consecuencia las Condiciones del Servicio de Certificación y las Reglas de Uso de la Marca o Sello de certificación.



## PROCESO DE CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTION

### Selección y designación del Equipo Auditor de Etapa 1

IGC debe seleccionar y designar a un Equipo Auditor que esté cualificado técnicamente y libre de cualquier conflicto de interés que pueda afectar la imparcialidad del proceso de certificación.



### Plan de Auditoría de Etapa 1

IGC debe elaborar y remitir a la Organización Cliente el Plan de Auditoría de Etapa 1 y comunicar a través de este, la composición del Equipo Auditor.



### Realización de Auditoría de Etapa 1 (certificaciones iniciales)

La Auditoría de Etapa 1, tendrá lugar en las instalaciones de la organización cliente y tiene como propósito la revisión de: la documentación, el alcance, el nivel de implantación y de comprensión del Sistema de Gestión por parte de la organización cliente, así como las condiciones específicas del sitio, recopilar información necesaria para planificar de forma adecuada la Auditoría de Etapa 2 y acordar la fecha de su realización. IGC debe emitir y entregar a la organización cliente, un Informe de Auditoría de Etapa 1 que recoja las conclusiones, la identificación de posibles áreas de interés que pudieran ser objeto de no conformidad en la Auditoría de Etapa 2 o si es necesario un aplazamiento o cancelación de la Etapa 2.



### Pre-transferencia (certificaciones acreditadas)

En el caso de transferencias de certificados IGC, debe requerir al cliente que firme la solicitud de transferencia de certificación acreditada (IGC-F-005.04), para que, mediante esta, IGC informe a la otra entidad que el cliente ha solicitado la transferencia de su certificado y le requiere la documentación necesaria para llevar a cabo la transferencia del certificado (copia del certificado, último informe de auditoría y en el caso de NC, la evidencia sobre el estado de estas). El auditor designado, para la transferencia deberá evaluar los documentos aportados y emitir el Informe de Pre-Transferencia, según se indica en el IGC-P-011 procedimiento de transferencia de certificaciones acreditadas.



La STA debe someter el Expediente del cliente y el Informe de Pre-Transferencia a la Comisión de certificación para la toma de decisión pertinente.

### Corrección de las observaciones

La organización cliente debe corregir o resolver las observaciones detectadas en la Auditoría de Etapa 1, las cuales serán revisadas por IGC en la Auditoría de Etapa 2. En un plazo no mayor a 06 meses, se debe realizar la Auditoría de Etapa 2.



## PROCESO DE CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTION

### Plan de Auditoría de Etapa 2 (certificaciones iniciales)

IGC debe elaborar y remitir a la Organización Cliente el Plan de Auditoría de Etapa 2 y comunicar a través de este, la composición del Equipo Auditor.

### Planificación de las subsiguientes auditorías de transferencias acreditadas

En el caso de transferencia de certificados, una vez que se haya culminado el proceso y se haya emitido en certificado transferido, IGC debe planificar las auditorías subsiguientes manteniendo el calendario de seguimientos y renovaciones adoptado por la otra entidad y en el caso de cambios informar al cliente. Es importante señalar, que las posibles ampliaciones o reducciones técnicas o geográficas en los certificados no pueden hacerse, bajo ningún concepto, durante el proceso de la transferencia.



### Auditoría de Etapa 2

La auditoría de la Etapa 2 debe realizarse en un plazo no mayor a los 6 meses, contados a partir de la entrega del informe de Auditoría de Etapa 1 y tiene como propósito la evaluación de la implantación, capacidad y eficacia del Sistema de Gestión, incluido las operaciones de seguimiento, medición y control para cumplir con los requisitos establecidos. En el caso de SGSST, la auditoría Etapa 2 deberá realizarse en sitio para evidenciar los controles operacionales, la correcta identificación de peligros y riesgos, entre otros, con la posibilidad de revisar algunos temas documentales a distancia. IGC debe emitir y entregar a la organización cliente, un Informe de Auditoría de Etapa 2 que recoja las conclusiones y evidencias obtenidas durante las Auditorías de Etapa 1 y Etapa 2.



### Plan de Acciones Correctivas

Contra las no conformidades identificadas en la Auditoría de Etapa 2, la organización cliente podrá interponer apelaciones de acuerdo con el Procedimiento de Apelaciones en el Sistema de Certificación de IGC (IGC-P-016).

Los hallazgos de auditorías que hayan supuesto no conformidades en la Auditoría de Etapa 2, deben ser atendidos por la organización cliente mediante Planes de Acción Correctivas y remitidos a IGC, en un plazo no mayor a 30 días hábiles, contados a partir de la fecha de entrega del Informe de la Auditoría de Etapa 2.



### Revisión del Plan de Acciones Correctivas

IGC debe revisar que los Planes de Acciones Correctivas (PAC), incluidos: el análisis de extensión de las NC, las correcciones, el análisis de las causas identificadas, las medidas de contención (si aplican), las acciones correctivas propuestas, las evidencias aportadas (NC Mayores) y los plazos son adecuados y eficaces para eliminar las causas de las no conformidades detectadas y prevenir su recurrencia. La comprobación puede realizarse de las siguientes maneras:



- Examen de los Planes de Acciones Correctivas (PAC) del cliente y de las modificaciones documentales indicadas.
- Examen de los registros y evidencias de implantación aportados por la organización cliente. (NC Mayores)
- Auditoría especial (Auditoría adicional completa, Auditoría adicional completa limitada, comprobación "in situ"/remoto) para verificar la correcta implantación y eficacia de las acciones correctivas propuestas.

IGC debe informar al cliente si los Planes de Acciones Correctivas (PAC), son aceptables o si será necesario realizar una Auditoría Especial, o aportar alguna evidencia documentada para verificar que las correcciones y las acciones correctivas son eficaces. En el caso de que IGC no pueda verificar la implantación de las correcciones y acciones correctivas de cualquier no conformidad dentro los plazos de los 6 meses posteriores al último día de la Auditoría de la Etapa 2, IGC realizará otra Auditoría de Etapa 2, antes de someter el expediente a la Comisión de Certificación.

## PROCESO DE CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTION

### Evaluación por la Comisión de Certificación



IGC, a través de la Comisión de Certificación, debe evaluar el expediente de la organización cliente y tomar una decisión respecto al otorgamiento o rechazo de la certificación del Sistema de Gestión. Las decisiones de la Comisión de Certificación deben ser tomadas por personas diferentes de las que llevaron a cabo las auditorías, tener la cualificación técnica (norma, sector IAF y Área Técnica) correspondiente, y estar libre de cualquier conflicto de interés que pueda afectar la imparcialidad del proceso de certificación.

### Decisión y notificación sobre la Certificación inicial



IGC debe informar a la organización cliente las decisiones tomadas por la Comisión de Certificación.

- Conceder la certificación del Sistema de gestión del cliente
- Conceder la certificación del Sistema de gestión del cliente con eventuales observaciones.
- Realizar una auditoría especial (Auditoría adicional completa) para verificar la correcta implantación y eficacia de las acciones correctivas propuestas y volver a someter el expediente a Comisión.
- Realizar una auditoría especial (Auditoría adicional limitada y de comprobación "in situ") para verificar la correcta implantación y eficacia de las acciones correctivas propuestas y volver a someter el expediente a Comisión.
- Realizar una auditoría especial (Auditoría adicional completa de Etapa 2) a causa del vencimiento de 6 meses para resolver No Conformidad Mayor y volver a someter el expediente a Comisión.
- Realizar una auditoría especial, después de una Etapa 2, de aquella parte en la que no se haya podido llevar a cabo la observación técnica en sitio o en remoto ni mediante auditoría en registros de una actividad que forma parte del alcance de la certificación.
- Denegar la certificación del Sistema de gestión del cliente.

### Emisión de Certificados (certificado Inicial o certificados transferidos)



Contra las decisiones de la Comisión de Certificación, la organización cliente podrá interponer apelaciones de acuerdo con el Procedimiento de Apelaciones en el Sistema de Certificación de IGC (IGC-P-016).

IGC debe emitir el correspondiente Certificado de conformidad del Sistema de Gestión de la organización cliente con la(s) norma(s) que le sea(n) aplicable(s) y darlo de alta en la plataforma internacional IAF CertSearch, para su consulta pública.

El periodo de validez del certificado es de 3 años, con excepción de:

- Situaciones transitorias de revisión de normas en que podrá ser inferior a los 3 años.
- Transferencia de certificaciones acreditadas.



### Mantenimiento de la Certificación



IGC mantendrá la certificación con base en la demostración de que el cliente continúa cumpliendo los requisitos de la norma de sistema de gestión.

El cliente certificado debe cumplir con lo establecido en la Oferta de Servicios de Certificación (Reglas de Uso de la Marca de Certificación y Condiciones del Servicio de Certificación).

La organización cliente se compromete a realizar auditorías de seguimiento anuales, que permitan confirmar que el sistema de gestión se mantiene vigente. Durante las auditorías de seguimiento, el cliente certificado podrá ampliar o reducir el alcance de la certificación.

El cliente certificado debe informar, sin demora a IGC, de cualquier incidente grave o incumplimiento legal que haya requerido la intervención de la autoridad competente.

Un certificado podrá ser suspendido, cuando se incumplen las cláusulas establecidas en la Reglas de Uso de la Marca de Certificación y/o en las Condiciones del Servicio de Certificación: a) El Sistema de Gestión certificado ha dejado de cumplir de forma persistente o grave con los requisitos de la certificación; b) El cliente certificado, no nos permita la realización de las auditorías de acuerdo con la periodicidad requerida. c) El cliente certificado no acepta la presencia de la entidad de acreditación (ENAC) como observador en una auditoría planificada. d) El cliente certificado, no nos permita la realización auditorías especiales para los casos determinados en el punto No. 4. e) El cliente certificado, solicite voluntariamente una suspensión. f) El cliente no cumpla con los compromisos económicos acordados y mantenga facturas impagadas con IGC. En la suspensión de una certificación concedida, el certificado se invalida temporalmente y el cliente debe cesar y retirar toda publicidad que se refiera a la certificación. La certificación podrá ser restituida cuando la(s) cuestión(es) que dieron origen a la suspensión haya (n) sido resuelta(s).

Cuando las condiciones que dieron a lugar una suspensión del certificado sean subsanadas se podrá solicitar la restauración de una certificación suspendida, caso contrario la certificación será retirada. Todas las decisiones sobre el mantenimiento, ampliación o reducción de los alcances, restauración de la certificación suspendida o la retirada de una certificación serán tomadas por la Comisión de Certificación y comunicadas a la organización cliente.

### Renovación de la certificación



La organización cliente deberá solicitar la renovación de la certificación con una antelación (recomendable de 04 meses) antes de la finalización del período de validez de la certificación. Todo el proceso de recertificación (auditoría, y decisión de la Comisión de Certificación) se debe realizar antes del fin de vigencia del certificado, caso contrario no se podrá recomendar la renovación de la certificación y no se podrá extender la validez del certificado. En casos excepcionales por transición de nuevas normas este período puede variar y deberá ponerse en contacto con IGC.