



Kaizen

AUDITORÍA Y
CERTIFICACIÓN

www.kaizencertificacion.com

INFORMACIÓN PÚBLICA:

PROCESOS DE AUDITORÍA Y DECISIONES SOBRE CERTIFICADOS

1. Auditorías iniciales

1.1. Solicitud de certificación

El proceso de auditoría y certificación de un sistema de gestión por parte de Kaizen Auditoría y Certificación (en adelante Kaizen), empieza cuando una organización (cliente), solicita la certificación mediante el correspondiente impreso de "Solicitud de certificación".

1.2. Revisión de la solicitud

En Kaizen revisaremos dicha solicitud, para comprobar que contenga toda la información pertinente y para comprobar que tenemos los medios y la competencia necesarias para poder llevar a cabo el proceso de evaluación con garantías. En este caso, la solicitud será aceptada.

En caso necesario, requeriremos al cliente cualquier información adicional para poder aceptar la solicitud con garantías.

En esta revisión de la solicitud, se determinará el tiempo de auditoría necesario, así como otros aspectos del proceso como, por ejemplo, el muestreo a realizar en caso de múltiples emplazamientos, la necesidad de visitar emplazamientos externos temporales, etc.

En caso de no poder aceptar la solicitud, ésta será rechazada y, si esto ocurre, informaremos al cliente de los motivos.

1.3. Oferta económica y contrato de certificación

Si la solicitud es aceptada por parte de Kaizen, se elaborará un contrato de certificación, que deberá ser aceptado por parte del cliente y que incluirá, la valoración económica del proceso y las condiciones particulares de contratación. Todos los contratos de certificación de Kaizen están sujetos a las condiciones generales de contratos de certificación, que son públicas (documento DS03).

Si se estima oportuno, Kaizen podrá remitir previamente al contrato una valoración económica del proceso de auditoría y certificación, siempre tras revisión y aceptación de la solicitud, pero sólo con carácter informativo y no con carácter contractual.

1.4. Auditoría de etapa 1

Si el cliente acepta el contrato, se planificará la auditoría inicial en dos etapas, identificadas como "Etapa 1" y "Etapa 2".

En la etapa 1 se realizará una evaluación por parte de un equipo auditor para determinar el estado de preparación del sistema de gestión del cliente para la etapa 2. Los objetivos de la etapa 1, así como su descripción, están descritos en el documento DS03. Condiciones generales de los contratos de certificación.

1.5. Auditoría de etapa 2

Tras la etapa 1, se realizará la etapa 2 por parte de un equipo auditor con competencia suficiente como para poder evaluar el sistema de gestión del cliente. En esta etapa 2, el equipo auditor evaluará el cumplimiento por parte del cliente de los requisitos establecidos en las normas objeto de evaluación.

En caso de identificarse incumplimientos (no conformidades mayores o menores), éstos serán comunicados al cliente, que deberá remitir a Kaizen un plan de acciones correctivas (PAC) y las evidencias suficientes para que, a juicio del equipo auditor, quede demostrada la corrección de las no conformidades, y la implantación (en un grado razonable), de las acciones correctivas pertinentes para corregir las causas que dieron lugar a dichas no conformidades. El equipo auditor deberá dar por válido el PAC y las evidencias para cerrar la auditoría.

1.6. Toma de decisión y emisión de certificados

Una vez cerrada la auditoría, el expediente será revisado por la Comisión de certificación de Kaizen, que revisará todo el proceso para asegurar que se ha realizado adecuadamente y, en su caso, tomará la decisión de otorgar la certificación.

Tras esta decisión favorable, Kaizen emitirá un certificado de cumplimiento para cada una de las normas objeto de evaluación, con una duración de tres años, pero sujeto a la realización de las correspondientes auditorías de seguimiento anuales en las fechas establecidas por Kaizen.

2. Auditorías de seguimiento y renovación

2.1. Confirmación de datos y presupuesto

Un tiempo antes de las fechas previstas para las auditorías de seguimiento y renovación, Kaizen contactará con el cliente para confirmar y actualizar en su caso, los datos y la información que son pertinentes al proceso de auditoría (nº trabajadores, emplazamientos, cambios significativos, etc.) Esta información será revisada de forma análoga a la revisión de una solicitud y se utilizará para determinar el tiempo de auditoría y las competencias necesarias para el equipo auditor.

Con esta información Kaizen remitirá al cliente el documento de confirmación de datos y presupuesto, cuya aceptación dará por renovado el contrato de certificación vigente e iniciado el proceso de auditoría. El cliente deberá revisar y, en su caso, devolver el documento registrando en él su aceptación.

2.2. Planificación de la auditoría

Kaizen designará un equipo auditor para la auditoría, y fijará las fechas para su realización de acuerdo con el tiempo de auditoría obtenido en el paso anterior.

El auditor jefe preparará el plan de auditoría, basándose en la programación del ciclo de auditorías existente en el expediente, y lo remitirá al cliente con suficiente antelación para que éste pueda organizar sus recursos de forma que la auditoría pueda transcurrir con normalidad.

2.3. Ejecución de la auditoría

El equipo auditor realizará una auditoría de forma análoga a la auditoría de etapa 2 descrita en el apartado anterior.

En caso de identificarse incumplimientos (no conformidades mayores o menores), éstos serán comunicados al cliente, que deberá remitir a Kaizen un PAC con el que el equipo auditor pueda determinar si las correcciones y acciones correctivas planteadas pueden ser adecuadas para corregir dichas no conformidades y eliminar las causas que las hayan producido. Además, **para las no conformidades mayores**, deberán añadirse al PAC las evidencias suficientes para que, a juicio del equipo auditor, quede demostrada su corrección, y la implantación (en un grado razonable), de las acciones correctivas tomadas para corregir las causas que dieron lugar a dichas no conformidades. El equipo auditor deberá dar por válido el PAC y, en su caso, las evidencias para cerrar la auditoría.

En auditorías de seguimiento sin no conformidades mayores, el cierre de la auditoría supondrá de forma automática el mantenimiento de la certificación en las normas evaluadas.

En auditorías de seguimiento con no conformidades mayores, tras el cierre de la auditoría, la comisión de certificación revisará el cierre de dichas no conformidades para confirmar el mantenimiento de la certificación.

2.4. Toma de decisión y emisión de certificados (sólo auditorías de renovación)

Una vez cerrada la auditoría, el expediente será revisado por la Comisión de certificación de Kaizen, que revisará todo el proceso para asegurar que se ha realizado adecuadamente y, en su caso, tomará la decisión de renovar la certificación.

Tras esta decisión favorable, Kaizen emitirá un certificado de cumplimiento para cada una de las normas objeto de evaluación, con una duración de tres años más, contados a partir del día siguiente al de la caducidad del vigente, también sujeto a la realización de las correspondientes auditorías de seguimiento anuales en las fechas establecidas por Kaizen.

3. Procesos para otorgar, rechazar, mantener, renovar, suspender, restaurar o retirar la certificación, o ampliar o reducir el alcance de la certificación

Las decisiones relativas a la certificación de un cliente son tomadas siempre por la comisión de certificación de Kaizen, salvo aquellas decisiones que no impliquen modificaciones de los documentos de certificación (en auditorías de seguimiento), tal y como se ha descrito en el apartado anterior.

3.1. Otorgar, mantener y renovar

Las decisiones de otorgar una nueva certificación y mantener o renovar una certificación activa se toman según lo descrito en los apartados anteriores.

3.2. Rechazar o denegar

La decisión de rechazar o denegar una certificación tras llevar a cabo un proceso completo de auditoría, es tomada por la comisión de certificación de Kaizen, a recomendación o no del equipo auditor, si no existe la suficiente evidencia de la conformidad del sistema de gestión del cliente con las normas evaluadas. Algunos casos que pueden propiciar esta decisión podrían ser:

- Agotar el plazo de 6 meses tras el último día de etapa 2, sin remitir al equipo auditor el PAC y las evidencias solicitadas, para las no conformidades identificadas en la auditoría
- Que el PAC y/o evidencias remitidas sean considerados insuficientes o inadecuados por parte del equipo auditor (circunstancia que sería comunicada al cliente), y esta situación no sea subsanada en el mencionado plazo de 6 meses desde el último día de etapa 2

3.3. Suspender

Una certificación se suspende por alguno de los siguientes motivos:

- Incumplimiento persistente o grave de los requisitos de la certificación.
- No realización de las auditorías de seguimiento en las fechas previstas.
- No envío de PAC y/o evidencias en el plazo establecido.
- Petición del propio cliente (suspensión voluntaria).

La decisión de suspender una certificación es tomada por la comisión de certificación, bien por recomendación del equipo auditor o bien de oficio, en función de si ésta se produce como consecuencia del resultado de una auditoría o no.

El plazo máximo que una certificación puede estar suspendida es de 6 meses.

3.4. Restaurar

La restauración de una certificación suspendida se realizará cuando cesen las causas que originaron dicha suspensión.

La decisión de restaurar una certificación será tomada por la comisión de certificación, bien por recomendación del equipo auditor o bien de oficio, en función de si ésta se produce como consecuencia del resultado de una auditoría o no.

No se podrá restaurar una certificación que haya estado suspendida más de 6 meses.

3.5. Ampliar o reducir el alcance

Las modificaciones de alcance se podrán realizar sin auditoría o con auditoría y, en este caso, coincidiendo con una auditoría de seguimiento o renovación (ordinaria), o mediante una auditoría extraordinaria de modificación de alcance.

Por otra parte, las modificaciones de alcance podrán realizarse por solicitud del cliente, previa a una auditoría, o por una necesidad u otra circunstancia identificada durante una auditoría.

En cualquier caso, siempre habrá una revisión de esa posible modificación en la que se estudiará, entre otras cosas, si existen posibles implicaciones en las condiciones de auditoría (tiempo, competencias del equipo auditor, etc.)

La decisión de modificar (ampliar o reducir), el alcance de una certificación será tomada por la comisión de certificación, analizando la información y recomendaciones aportadas por el responsable de la revisión de solicitud y/o el equipo auditor.

En ningún caso se aceptará la modificación de alcance como solución a una no conformidad identificada durante una auditoría.

3.6. Retirar o cancelar

La decisión de retirar (cancelar), una certificación se puede producir por diferentes motivos:

- Agotar el plazo máximo de suspensión de la certificación (6 meses)
- Incumplimiento por parte del cliente de las condiciones contractuales establecidas en el contrato de certificación
- Quiebra importante y muy grave del sistema u otras circunstancias excepcionales similares
- Petición propia del cliente

Los procesos descritos en el presente documento están ampliados en el documento DS03. Condiciones generales de los contratos de certificación, que es un documento público.

Cualquier aclaración al respecto puede solicitarse a Kaizen Auditoría y Certificación a través del correo electrónico certificacion@kaizencertificacion.com