

## 1. OBJETO

El presente documento describe las **características y condiciones generales** del proceso que la entidad certificadora AUDITORES DEL NOROESTE 2000, S.L. (AUDINOR, [www.audinor.es](http://www.audinor.es)) ha desarrollado para la **auditoría y certificación de los sistemas de gestión** de las organizaciones que lo soliciten.

Esta información está destinada tanto a los clientes potenciales como a los clientes consolidados de la citada certificación.

La aceptación de una oferta de certificación realizada por AUDINOR implica, de forma automática, la aceptación de las presentes condiciones, que han de ser asumidas en su totalidad por los clientes.

## 2. PROCESO DE CERTIFICACIÓN

La certificación de un sistema de gestión es un proceso que implica una evaluación, a realizar por una entidad externa independiente, de verificación del cumplimiento de los requisitos de la norma sobre la que se quiere certificar el sistema. Se trata de un proceso continuo y, por ello, después de la auditoría de certificación inicial, son necesarias auditorías periódicas (auditorías de mantenimiento / auditorías de recertificación) o extraordinarias, para que la entidad certificadora pueda asegurar que se conservan las condiciones desde que inicialmente se emitió la certificación hasta la fecha de validez del certificado. Como consecuencia, los contratos con las entidades certificadoras se establecen para un ciclo completo de certificación (1 auditoría de certificación y las consecuentes auditorías de mantenimiento anuales).

- **Solicitud de oferta, oferta y contratación.** Cualquier entidad puede recabar una oferta de certificación a AUDINOR, debiendo cumplimentar el *Cuestionario para Oferta* facilitado. AUDINOR analizará la información recibida y elaborará la oportuna oferta o, en caso de que se considere inviable la certificación, se comunicarán al Cliente los motivos. La oferta se entrega al Cliente junto con las presentes *Condiciones Generales de Certificación*. En caso de que el Cliente acepte la oferta, se recabará el oportuno pedido en firme o se establecerá un contrato legal, lo que supondrá la aceptación de las *Condiciones Generales de Certificación*.
- **Certificación Inicial:** comprende dos partes diferenciadas, realizadas por diferente personal técnico: la auditoría y la validación de la certificación:

- **Auditoría Inicial de Certificación:**

Es la parte del proceso de certificación desarrollada por el Equipo Auditor asignado para evaluar la implantación del sistema a certificar.

*En cuanto al Equipo Auditor*, AUDINOR dispone de procedimientos para determinar la competencia, experiencia, cualificación y composición del mismo, en función de las características del Cliente a Certificar. El Equipo siempre contará un Auditor Jefe, que será el responsable de liderar el proceso auditor y de canalizar las comunicaciones con el Cliente. El Equipo se completará con otro personal técnico debidamente cualificado. Junto al Equipo Auditor se contempla la posible presencia de auditores en formación o de auditores pertenecientes a entidades de acreditación; la participación de estos auditores sería previamente comunicada al cliente, antes de las visitas de auditoría.

En cuanto a los hallazgos de la auditoría, se entiende por **No Conformidad** el incumplimiento de un requisito de la norma o estándar sobre el que se apoya el Sistema. Las No Conformidades detectadas por el Equipo Auditor son clasificadas, en función de su alcance y relevancia en Mayores y Menores; una **No Conformidad Mayor** es aquella que afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos (y, por tanto, es considerada como crítica en cuanto a la eficacia del Sistema, y precisaría correcciones y acciones correctivas inmediatas antes de emitir la certificación); una **No Conformidad Menor** es aquella que no afecta a la capacidad del sistema para lograr los resultados previstos (es decir, es de alcance restringido en cuanto a su efecto en la eficacia del Sistema, pero que no obstante, hace necesario un plan de acciones correctivas a implantar a corto-medio plazo, que debe ser validado por AUDINOR para poder continuar con la certificación). Las No Conformidades Mayores detectadas en una auditoría inicial de certificación deben quedar resueltas en un plazo máximo de seis meses desde la fecha de la auditoría; transcurrido dicho plazo, la auditoría inicial no tendrá validez y, si la entidad desea proseguir con el proceso de certificación, deberá realizar una nueva auditoría cuyo alcance será determinado por AUDINOR.

La Auditoría Inicial de Certificación se desarrolla en dos **etapas**:

- **Etapa 1.** Su objeto es conocer el grado de preparación para la certificación y establecer una planificación de la siguiente etapa 2. Comprende: planificación previa, evaluación de documentación, revisión de auditorías internas y de revisión por la dirección, recopilación de información para la etapa 2 y evaluación inicial del estado de preparación para la etapa 2. Esta etapa se desarrolla parcial o totalmente en las instalaciones del cliente.  
Tanto el tiempo de auditoría de la Etapa 2 como otros detalles del proceso podrían modificarse tras la Etapa 1 de auditoría si se verificase que los datos proporcionados inicialmente no son exactos.
- **Etapa 2.** El equipo auditor trata de evidenciar la implantación práctica de los procedimientos documentados del Cliente, evaluando y revisando la eficacia del sistema de acuerdo con la norma o estándar a certificar. Las verificaciones implican visitas a centros de trabajo (fijos y temporales), entrevistas con personal implicado en las diferentes áreas de gestión y revisiones de registros generados por el sistema. Tras la recopilación de evidencias, en una reunión final el Auditor Jefe presenta las conclusiones preliminares, y en su caso, las no conformidades detectadas, contrastándolas con el Cliente; se determina así mismo si es necesario la corrección inmediata de No Conformidades Mayores y/o el establecimiento de un plan de cierre de No Conformidades Menores, para continuar con el proceso de certificación. Esta etapa se desarrolla completamente en las instalaciones del Cliente (salvo el trabajo de gabinete).

o **Validación de la Certificación Inicial:**

Una vez evaluado el sistema, el Auditor Jefe facilita a la Dirección de Certificación los informes de auditoría y cuanta información adicional recabe éste para poder emitir una decisión definitiva en cuanto a la certificación:

- En caso de opinión desfavorable, se comunicará la misma al cliente, para que, si lo considera oportuno, tramite una apelación al rechazo a la certificación.
- En caso de opinión favorable, la Dirección de Certificación comunicará el otorgamiento del certificado y del sello acreditativo de certificación, debiendo el Cliente suscribir, durante la vigencia del certificado, el cumplimiento del Reglamento que regula su Utilización.

- **Mantenimiento de la Certificación:** El plazo de validez de la certificación es de 3 años. Durante ese plazo, y desde la fecha de concesión de la certificación, AUDINOR realizará auditorías de mantenimiento anuales, las cuales tiene un alcance más restringido que la auditoría de certificación inicial, focalizándose sobre elementos críticos del sistema (planificación, auditorías internas, revisión por la dirección, etc.) y sobre el resto de elementos, de forma alterna cada año. El equipo auditor facilita al cliente los correspondientes informes, y a la vista de los resultados de las auditorías de mantenimiento, se determinará si se valida o no la vigencia de la certificación, y ello se comunicará al Cliente.

- **Renovación del certificado:** Antes del vencimiento de la certificación, y siempre que se renueve el contrato por un nuevo ciclo de auditoría, AUDINOR llevaría a cabo una auditoría de recertificación, cuyo desarrollo es similar al de una Certificación inicial (en particular, en lo que se refiere a las visitas de auditoría, se desarrollan de forma análoga a la Etapa 2 de la Auditoría Inicial). Al finalizar el plazo de la certificación, y si el resultado de la auditoría de recertificación es positivo, AUDINOR renovará la certificación por otros 3 años.

- **Casos particulares:**

- o *Auditorías en empresas / organizaciones con multiemplazamientos (incluyendo grupos empresariales con una única certificación).* En el caso en que el cliente disponga de varios centros de trabajo o delegaciones, se podría llevar a cabo la auditoría aplicando una selección muestral a estos centros/delegaciones, no siendo necesario visitar anualmente todos los centros. Para poder aplicar muestreo, deben cumplirse varias condiciones:

- Debe haber un sistema de gestión común y homogéneo en todos los centros, debiendo mantener la sede central un control de todo el sistema de gestión (incluyendo auditorías internas y revisión por la dirección que abarque a todos los centros)
- Debe haber vinculación legal entre los centros y la sede central.
- Los servicios/productos de todos los centros deben ser idénticos y gestionarse por procedimientos análogos.

Aparte de los centros muestreados, la sede central siempre sería auditada en cada una de las auditorías del ciclo de certificación. El certificado global incluiría referencia explícita a la sede central y a todos los centros de trabajo dentro del alcance de certificación, pero debe señalarse que el incumplimiento de requisitos por parte de un solo centro anularía la validez del certificado global (al menos, se haría precisa una reducción del alcance del mismo)

- o *Auditorías en empresas con centros de trabajo temporales* (obras de construcción, montajes, mantenimientos en centros ajenos). Cuando el Cliente cuente con centros temporales, la auditoría se realizará por muestreo; para ello, se seleccionará un número representativo de centros a visitar entre los distintos centros de trabajo temporales abiertos a la fecha prevista de auditoría, buscando también la representatividad en cuanto a que en ellos se desarrollen todas actividades de la Empresa incluidas en el alcance de la certificación.

- **Otras actividades auditoras:**

- o **Preauditoría de certificación:** A solicitud del Cliente, se podría llevar a cabo una auditoría previa, como servicio independiente al de la futura auditoría de certificación, con el objeto de analizar en profundidad la madurez del sistema y valorar si está preparado para afrontar la certificación.

- o **Auditorías extraordinarias:**

- **Por ampliación de alcance:** Cuando se solicite la ampliación del alcance de la certificación ya otorgada, AUDINOR debe realizar una revisión de la solicitud y determinar cualquier actividad de auditoría necesaria para decidir si se concede o no la ampliación. Esto puede ser realizado conjuntamente con una auditoría de seguimiento.
- **Con notificación a corto plazo:** AUDINOR puede tener que realizar auditorías a corto plazo a clientes certificados a fin de investigar quejas (ver apartado 7), en respuesta a cambios, o como seguimiento de clientes con certificación suspendida (ver apartado 6).

- o **Auditorías conjuntas con auditorías legales de prevención de riesgos laborales:** AUDINOR, como entidad acreditada a nivel nacional para la realización de la auditoría de auditorías reglamentarias en materia de prevención de riesgos (Capítulo V del RD 39/97 de Reglamento de los Servicios de Prevención), ofrece a sus clientes de certificación la posibilidad de realización conjunta de dichas auditorías, solapando fechas de visitas y reduciendo las interferencias y costes asociados.

- **Auditorías por transferencia de certificados:** en caso de que el Cliente previamente certificado por otra entidad, desee que AUDINOR sea su nueva entidad certificadora, se analizará el estado de la certificación, para determinar las acciones necesarias para ajustar los ciclos de certificación previos. Deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos para efectuar la transferencia de certificados:
  - Sólo es aplicable la transferencia de certificados en el caso de que el certificado previo esté cubierto por una entidad de acreditación reconocida (ENAC, UKAS, etc.) y esté aún vigente en cuanto a fecha de validez. Si el motivo de la transferencia fuese por cierre o suspensión de la acreditación de la anterior entidad de certificación, AUDINOR analizará si aplica una excepción al procedimiento de transferencia.
  - La transferencia acreditada sólo se podrá realizar para aquellas actividades para las que AUDINOR esté acreditada.
  - La transferencia requiere que el cliente aporte información suficiente sobre el estado de su certificación (plazos, no conformidades abiertas, competencia de la entidad anterior, etc.); ello podría requerir una visita in situ para confirmar los datos críticos del cliente.
  - No se aceptan certificados suspendidos para realizar la transferencia.
  - El certificado que se emitiría mantendría las fechas de renovación establecidas en el certificado anterior (se conservaría el ciclo de certificación previo).

### 3. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CERTIFICADORA

- **Imparcialidad:** AUDINOR dispone de una Política de Imparcialidad (disponible en [www.audinor.es](http://www.audinor.es)) y de un proceso destinado a garantizar que la auditoría y certificación se desarrollen con total imparcialidad. Asimismo, para reforzar la preservación de la imparcialidad, se ha constituido el denominado **Comité de Partes**, órgano formado por representantes de nuestros clientes, clientes de nuestros clientes y miembros de la administración, que vela por que nuestra entidad disponga de los mecanismos apropiados para garantizar la imparcialidad y objetividad en su trabajo, comprobando además su correcto funcionamiento.
- **Confidencialidad:** AUDINOR dispone de procesos que garantizan el tratamiento totalmente confidencial de cualquier información obtenida de sus Clientes (salvo que dicha información sea requerida judicialmente o por requerimiento de ENAC dentro de sus procedimientos de evaluación a AUDINOR).
- **Código ético profesional:** Todo personal (propio o subcontratado) interviniente en los procesos de auditoría asume el cumplimiento del Código Ético Profesional de AUDINOR.
- **Información transparente y accesible:** En cuanto a:
  - Actividades de certificación de AUDINOR y ámbito territorial de las mismas.
  - Cualificación de auditores: Si se solicita, AUDINOR facilitará al cliente información sobre los antecedentes competenciales de cada componente del Equipo Auditor, para que, en su caso, el cliente pueda objetar la designación de un auditor o de un experto técnico, y se pueda reconstituir el Equipo Auditor.
  - Características del proceso auditor que desarrolla AUDINOR.
  - Certificaciones emitidas, suspendidas provisionalmente y retiradas.
  - Comunicación de cambios: AUDINOR comunicará los cambios relativos al proceso de certificación y que afecten a sus Clientes (nuevas ediciones de la norma bajo la que se certifica, cambios en su alcance como entidad acreditada que afecten a los clientes, cambios en procedimientos internos de certificación que deban ser informados a Clientes, etc.).

### 4. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- **Colaboración y permisos:** Colaborar con el Equipo Auditor, permitiéndoles el libre acceso a cualquier información o centro de trabajo de la Empresa con incidencia en el sistema de gestión a certificar (informando siempre de las normas de seguridad aplicables y coordinándose preventivamente conforme a la normativa vigente). Permitir, asimismo, la presencia durante la auditoría de auditores en formación o de auditores pertenecientes a entidades de acreditación que acompañen al Equipo Auditor.
- Una vez certificado:
  - **Mantenimiento del sistema:** El Cliente ha de mantener implantado el sistema de gestión de forma que siga cumpliendo los requisitos bajo los que fue certificado.
  - **Uso de la Certificación:** El Cliente ha de cumplir el Reglamento de Utilización de Certificaciones y Sellos (documento entregado una vez certificado, y que el Cliente ha de suscribir).
  - **Comunicación de cambios:** El Cliente ha de comunicar a AUDINOR, a la mayor brevedad, cualquier cambio significativo en cuanto a los datos proporcionados previamente y que puedan afectar al alcance de la certificación o al tiempo necesario para la realización de las auditorías (nuevas actividades, cambios en centros de trabajo, variación significativa de número de trabajadores, cambios en la denominación legal, cambios de domicilio social, cambios relevantes en procesos críticos, cambios organizativos que afecten al sistema de gestión, etc.).
  - **Cumplimiento de plazos:** El Cliente ha de cumplir los plazos establecidos por AUDINOR en cuanto a presentación de planes de acciones correctoras, así como los fijados para cada una de las fases del ciclo de certificación.
  - **Registro de reclamaciones:** El Cliente certificado ha de mantener registro de todas aquellas reclamaciones que hubiera recibido de sus clientes u otras partes interesadas, en relación con las actividades cubiertas por la certificación, archivando asimismo la documentación que acredite la resolución de dichas reclamaciones.

- **Comunicación de incidentes graves:** El Cliente se compromete a informar sin demora a AUDINOR de cualquier incidente grave o incumplimiento legal en materia de seguridad y salud laboral que haya requerido la intervención de la autoridad competente.

## 5. DERECHOS DEL CLIENTE

- **Información suficiente sobre el proceso auditor:** el Cliente es informado mediante el presente documento sobre los pasos que comprende el proceso de auditoría, teniendo el derecho, no obstante, de recabar toda información adicional que considere necesaria.
- **Quejas y Apelaciones:** el Cliente tiene la posibilidad, si lo considera oportuno, de presentar quejas y/o apelaciones sobre las actividades de certificación realizadas (ver apartado 7).
- **Información sobre el personal auditor y certificador:** Una vez conocido el Equipo Auditor que se le ha asignado, el Cliente tiene derecho a solicitar a AUDINOR información sobre los antecedentes competenciales de cada componente del Equipo Auditor, pudiendo objetar (siempre por escrito y de forma motivada) la designación de un auditor o de un experto técnico que entienda puede afectar a la independencia e imparcialidad (salvo que se trate de auditorías con notificación a corto plazo, en cuyo caso no es posible dicha objeción).
- **Uso de certificación:** El cliente certificado tiene derecho a hacer uso de su condición de organización certificada en los documentos comerciales y publicitarios que estime oportunos, siempre que cumpla el Reglamento de Utilización de la Certificación que se le facilitará una vez certificado.
- **Modificación del alcance de la certificación.** El Cliente certificado tiene derecho a ampliar o reducir en alcance de la certificación emitida, en cuyo caso deberá comunicarlo mediante una nueva solicitud de oferta; en función de la importancia de la modificación, AUDINOR determinará si es necesario llevar a cabo una auditoría extraordinaria o es posible esperar a la próxima una auditoría periódica.
- **Solicitud de retirada de la certificación:** El Cliente puede solicitar en cualquier momento la cancelación de la certificación.

## 6. SUSPENSIÓN PROVISIONAL Y RETIRADA DE LA CERTIFICACIÓN

AUDINOR puede proceder a cancelar la certificación emitida si evidencia incumplimiento de las presentes Condiciones Generales de Certificación por parte de Cliente (por ejemplo, si durante las auditorías de mantenimiento se encuentra que no se han llevado a cabo las acciones correctivas acordadas, si las auditorías no se pueden realizar a su debido tiempo por causas del Cliente, si no se abonon los honorarios de auditoría en plazo, si no se corrige el uso incorrecto del certificado o del sello de certificación, si se detecta un tratamiento inadecuado de las No Conformidades, etc.).

- Inicialmente se comunicaría por escrito al Cliente la **suspensión provisional**, disponiendo el mismo de un plazo a definir por AUDINOR (máximo de 6 meses), para apelar a tal decisión. Durante la suspensión provisional, y hasta no se resuelva la posible apelación, el Cliente no podrá utilizar públicamente la certificación y sello de certificación.
- Si durante el plazo de suspensión temporal se resolviese favorablemente al cliente la apelación, se produciría la **restauración** de la certificación, manteniéndose los plazos de certificación según el ciclo en curso en el momento de la suspensión.
- Trascurrido el plazo anterior sin resolverse favorablemente la apelación, se produciría la **retirada definitiva** de la certificación. Ello supone la pérdida definitiva de los derechos de utilización de la certificación y correspondiente sello, pudiendo llevarse a cabo las acciones judiciales oportunas en caso de verificarse el uso posterior de dichos elementos.

Tanto la suspensión temporal, como la restauración y la retirada definitiva podrán ser publicitados por AUDINOR.

## 7. QUEJAS Y APELACIONES

AUDINOR cuenta con un proceso específico para el tratamiento de quejas y apelaciones relacionadas con los procesos de certificación de sistemas de gestión.

Cualquier parte interesada puede presentar una **queja** relacionada con las actividades de certificación de AUDINOR, entendida ésta como insatisfacción por la gestión de algún aspecto de dicho proceso (quejas de un cliente certificado sobre plazos de entrega de informes o sobre confidencialidad, quejas sobre el comportamiento de los auditores, etc.) o por causa de quejas de un usuario final de un cliente certificado sobre la certificación emitida a éste.

Asimismo, los Clientes de la certificación de AUDINOR pueden presentar **apelaciones**, es decir, rebatir decisiones adoptadas por AUDINOR en relación con su proceso de certificación (por ejemplo, por suspensión provisional del certificado, o por discrepancia con una No Conformidad detectada).

Las quejas y las apelaciones se canalizarán siempre por escrito (carta a la dirección postal de AUDINOR, fax a 985269191 o correo electrónico a [apelacionesyquejas@audinor.es](mailto:apelacionesyquejas@audinor.es)) a la atención del Responsable de Apelaciones y Quejas de AUDINOR, identificando al emisor y el motivo razonado de la queja o apelación. Tras la investigación realizada por el Responsable de Apelaciones y Quejas (persona independiente del origen de las apelaciones y quejas comunicadas), se comunicará al Cliente las conclusiones y acciones desarrolladas; el compromiso de resolución es de un máximo de 1 mes desde la recepción, salvo causas excepcionales.

El Comité de Partes mencionado en el apartado 3 es informado regularmente de las apelaciones y quejas habidas y de su tratamiento.

## 8. OTRAS CONDICIONES GENERALES

- AUDINOR mantendrá **disponible al público** la identificación de clientes certificados, y de sus actividades, así como la identificación de aquellos clientes con suspensión provisional o retirada definitiva de la certificación. Adicionalmente, esta información se pondrá a disposición de aquellos organismos de acreditación que acrediten las actividades de certificación de AUDINOR (por ejemplo, ENAC).
- La búsqueda de evidencias en las auditorías se realiza utilizando **técnicas de muestreo**, por lo que la certificación no garantiza el total cumplimiento de los requisitos evaluados; por ello, cabe la posibilidad de que, en sucesivas auditorías, se detecten No Conformidades que no se habían detectado anteriormente.
- La **contratación de la certificación** no garantiza necesariamente la obtención de la certificación.
- AUDINOR garantiza el cumplimiento de la legislación vigente, recogida en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre **protección de datos de carácter personal** (LOPD), en lo que se refiere al tratamiento de los datos personales de los trabajadores de la Empresa Auditada que pudiesen ser solicitados durante el proceso auditor. La Empresa Auditada podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición oportunos, dirigiéndose por escrito a Auditores del Noroeste 2000, S.L., a su dirección postal.
- AUDINOR dispone de un **seguro de responsabilidad civil** que cubre sus actividades de certificación.
- Se establecerán las medidas de **coordinación de actividades empresariales** necesarias para preservar la seguridad y salud del personal de AUDINOR durante las visitas a las instalaciones del Cliente.
- En el caso particular de **certificación de sistemas de gestión de la seguridad y salud laboral**:
  - Una vez obtenido el certificado por un Cliente, AUDINOR **no se hace responsable en ningún caso de cualquier incumplimiento de la legislación vigente**, en materia de seguridad y salud, derivado de las actividades del Cliente certificado.
  - **La certificación se concede para la totalidad del sistema preventivo**, sin que sea posible emitir el certificado para alguna de las disciplinas preventivas establecidas por la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (es decir, Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicología Aplicada, Medicina del Trabajo).
  - AUDINOR **sólo evaluará aspectos técnicos relacionados con la seguridad y salud**, sin entrar en cuestiones jurídicas de carácter laboral, salarial, sindical, de la seguridad social, mercantil, civil o de otra índole; con independencia del tipo de relación jurídica que mantengan las personas con la empresa y sobre las que AUDINOR no entrará a analizar (contrato de trabajo y modalidades contractuales, régimen de afiliación a la seguridad social, contrato civil o mercantil de obra o de prestación de servicios o cualquier otra modalidad, contratación a través de ETT, etc.), el objetivo es evaluar que todas las personas que de una u otra manera desarrollan una actividad en la empresa, con independencia de cualquier otro aspecto, tienen técnicamente un adecuado nivel de protección de su salud en función de las actividades o tareas que desarrollen.
  - El Cliente no podrá revelar **información médica de carácter personal** a AUDINOR sin el consentimiento expreso del propio trabajador. Sin embargo, la información relativa a las conclusiones que se deriven de los reconocimientos efectuados en relación con la aptitud de los trabajadores para el desempeño del puesto de trabajo o con la necesidad de introducir las medidas de protección y prevención que haya sido puesta a disposición del empresario, deberá siempre poder ser auditada por AUDINOR. Esta información estará sometida a un compromiso de confidencialidad por parte del Equipo Auditor.