



INTECO

IT-TE-11
**Descripción del proceso
de certificación de
sistemas de gestión**



| | | | | |
|---|--|---|--|-----------------------|
|  | | | Código: IT-TE-11 | |
| Nombre: Descripción del proceso de certificación de SG | | | Página: 2 de 7 | |
| Revisado por: Control documental | Aprobado por: Dirección de Técnico | Fecha de aprobación: 2022/09/14 | Fecha de entrada en vigencia: 2022/09/21 | Versión: 01 |

CONTENIDO

| | |
|--|---|
| CONTENIDO | 2 |
| 1. PROPÓSITO Y ALCANCE | 3 |
| 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA | 3 |
| 3. PROCESO PREVIO A LA CERTIFICACIÓN..... | 3 |
| 3.1. Tramitología Previa a la Certificación de Sistemas de Gestión | 3 |
| 3.2. Visita Previa | 3 |
| 3.3. Pre-Evaluación..... | 4 |
| 4. PROCESO DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN..... | 4 |
| 4.1. Apertura de Expediente | 4 |
| 4.2. Análisis de la Documentación (Etapa I)..... | 4 |
| 4.3. Pre-Auditoría (Etapa I)..... | 4 |
| 4.4. Auditoría del Sistema de Gestión..... | 5 |
| 4.5. Plan de Acciones Correctivas (PAC)..... | 5 |
| 4.6. Evaluación y Decisión | 6 |
| 4.7. Auditoría Extraordinaria..... | 6 |
| 4.8. Concesión del Certificado..... | 6 |
| 4.9. Auditoría de Seguimiento | 6 |
| 4.10. Auditoría de Renovación | 7 |



1. PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1. El propósito de este instructivo es describir el proceso de certificación de sistemas de gestión

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

| <u>Código</u> | <u>Nombre del documento</u> |
|-----------------|---|
| <u>PG-OP-01</u> | <u>Control del proceso de servicios de evaluación</u> |
| <u>FS-TE-23</u> | <u>Plan de evaluación</u> |
| <u>FS-TE-24</u> | <u>Informe de auditoría (sólo INTECO)</u> |
| <u>FS-CO-08</u> | <u>Solicitud de servicios</u> |
| <u>RS-SE-43</u> | <u>Contrato para la prestación de servicios de evaluación</u> |
| <u>RS-SE-54</u> | <u>Carta de apertura</u> |

3. PROCESO PREVIO A LA CERTIFICACIÓN

3.1. Tramitología Previa a la certificación de sistemas de gestión

3.1.1. Cuando las organizaciones muestran interés en iniciar su proceso de certificación, se les proporciona información acerca de este servicio.

3.1.2. Se le solicita a la organización información mediante el **FS-CO-08 “Solicitud de servicios”**, para poder realizar la cotización.

3.1.3. Una vez recibida la información, se prepara el **RS-SE-43 “Contrato para la prestación de servicios de evaluación”**.

3.1.4. Si la organización está de acuerdo con el contrato, se entenderá su firma como aceptación de condiciones. En caso de procesos de contratación administrativa o de gobierno, dicho contrato será enviado como parte integral de la oferta que se solicite en las especificaciones de la contratación.

3.2. Visita Previa

3.2.1. Algún representante de INTECO podría visitar la organización para tener un contacto inicial “*in situ*” entre las partes, exponer en detalle los requisitos del proceso de certificación y obtener información sobre el grado de cumplimiento de los requisitos incluidos en las normas que apliquen.

3.2.2. La visita previa es opcional, no tiene costo para la organización.

| | | | |
|---|--------------------------|-----------------------|----------------------------|
|   | Página: 4 de 7 | Versión: 01 | Código: IT-TE-11 |
|---|--------------------------|-----------------------|----------------------------|

3.3. Pre-Evaluación

3.3.1. La organización puede solicitar a INTECO la realización de una evaluación a su sistema de gestión con la finalidad de tener una perspectiva de su sistema sin que necesariamente ingrese en un proceso de certificación. Para ello, se aclara que este servicio no sustituye en ningún momento ninguna etapa del proceso de certificación.

4. PROCESO DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

4.1. Apertura de Expediente

4.1.1. Una vez que se recibe el **RS-SE-43 “Contrato para la prestación de Servicios de Evaluación”** firmado, se procede con la apertura del expediente.

4.1.2. El cliente recibe el **RS-SE-54 “Carta de apertura”**, para comunicar a la organización la apertura del expediente, indicando:

- Número de expediente asignado.
- Fecha acordada entre ambas partes para iniciar el proceso de certificación.

4.2. Análisis de la Documentación (Etapa I)

4.2.1. Se realiza el estudio de la documentación de la organización (manuales, procedimientos, instructivos y registros) para comprobar el grado de adecuación de la documentación respecto a los requisitos incluidos en las normas de aplicación.

4.2.2. El informe del análisis documental será remitido a la organización. Este informe es vinculante y forma parte del proceso de evaluación. Por lo cual el seguimiento a las acciones establecidas por la organización será revisado durante la pre-auditoría.

4.2.3. Este análisis documental puede realizarse en las instalaciones de la organización o en las instalaciones de INTECO o bien de forma remota utilizando plataformas de TIC's. Tanto en esta etapa como en las siguientes, todo proceso de evaluación que sea sujeto a metodologías total o parcialmente remotas utilizando TIC's, será precedido por un análisis de INTECO para evaluar la conveniencia y adecuación de cada caso particular.

4.3. Pre-Auditoría (Etapa I)



4.3.1. La pre-auditoría es la evaluación del grado de cumplimiento de los requisitos de la(s) norma(s) aplicable(s). El resultado consiste en un informe de hallazgos relacionados a los requisitos de la norma. Este informe es vinculante y forma parte del proceso de evaluación. Por lo cual el seguimiento a las acciones establecidas por la organización será revisado durante la auditoría inicial.

4.3.2. Esta pre-auditoría puede realizarse en las instalaciones de la organización o en las instalaciones de INTECO o bien de forma remota utilizando plataformas de TIC's.

Nota: El proceso de análisis documental y la pre-auditoría se pueden realizar por separado o en conjunto.

4.4. Auditoría del Sistema de Gestión

4.4.1. INTECO enviará a la organización el **FS-TE-23 "Plan de evaluación"**, en el que se indicará además de las fechas de realización, el equipo auditor designado, el lugar o lugares donde se llevará a cabo y el alcance de la auditoría.

4.4.2. En el transcurso de la auditoría inicial, el equipo auditor designado comprobará *"in situ"* si el sistema de gestión de la organización, descrito en el manual y en los procedimientos operativos que lo soportan, está efectivamente implementado, de acuerdo con la norma adoptada. Esta evaluación también podrá ser realizado de forma remota utilizando plataformas de TIC's.

4.4.3. Los resultados de la auditoría inicial serán reflejados en el **FS-TE-24 "Informe de auditoría"**, este informe es de carácter confidencial, en el que se indicarán, en su caso, las desviaciones o no conformidades detectadas.

4.4.4. Una copia de los informes quedará en poder de la organización.

4.5. Plan de Acciones Correctivas (PAC)

4.5.1. La organización presentará un Plan de Acciones Correctivas (PAC), necesarias para corregir las desviaciones o no conformidades detectadas en cualquier proceso de auditoría.

4.5.2. En el PAC se hará referencia a cada una de las no conformidades detectadas, la solución a éstas, identificación de la causa que produjo la no conformidad, la acción correctiva propuesta para eliminar la causa, el plazo para su implementación, el responsable y la evidencia de ejecución correspondiente. Este será aprobado por personal competente participante del proceso de evaluación.

4.5.3. En caso de no conformidades de carácter mayor, los PAC's deberán incluir evidencia que permita confirmar la implementación de las correcciones y acciones correctivas. En caso de que

INTECO lo considere necesario, podría requerirse una auditoría extraordinaria para verificar la implementación de dichas acciones, sujetando los procesos de decisión al resultado de dicha evaluación.

4.6. Evaluación y Decisión

4.6.1. El informe de la auditoría inicial y el plan de acciones correctivas propuesto por la organización, será objeto de evaluación por INTECO, según el **PG-OP-01 “Control del Proceso de Servicios de Evaluación”**.

4.6.2. La decisión tomada por INTECO posterior a la evaluación se limita a:

| | | | | |
|--------------------------|------------------------|-------------------------------|--------------------------------|----------------|
| Otorgar | Mantener | Ampliar alcance | Renovar | Apercibimiento |
| Otorgar con Aud. Ext. | | Ampliar alcance con Aud. Ext. | Renovar con Aud. Ext. | Suspensión |
| No Otorgar con Aud. Ext. | Mantener con Aud. Ext. | Reducir alcance con Aud. Ext. | No Renovar con Aud. Ext. | Retirada |
| No otorgar | | No Renovar | Levantamiento de la suspensión | |

4.7. Auditoría Extraordinaria

4.7.1. INTECO puede hacer una auditoría extraordinaria, si considera conveniente dar seguimiento más estricto al PAC propuesto por la organización. Esta auditoría se realizará en un plazo no mayor a seis meses, a partir de la comunicación de la decisión.

4.8. Concesión del Certificado

4.8.1. INTECO puede otorgar la certificación cuando todo el proceso de certificación ha sido aprobado por la persona encargada de revisar el plan de acciones correctivas y por la persona o personas encargadas de la revisión para la decisión final según se establece en el **PG-OP-01 “Control del proceso de servicios de evaluación”**. Dicho certificado es propiedad de INTECO y sujeto al derecho de uso de marca establecido en el contrato entre INTECO y la organización.

4.9. Auditoría de Seguimiento

4.9.1. Durante el período de validez del certificado, INTECO realizarán dos auditorías de seguimiento al sistema de gestión de la organización, con el propósito de verificar si se mantienen las condiciones que dieron lugar al otorgamiento del certificado.

4.10. Auditoría de Renovación

4.10.1. Antes de finalizar el período de vigencia del certificado (de 4 a 5 meses antes del vencimiento) se efectuará una auditoría completa del sistema de gestión de la organización con el propósito de verificar el cumplimiento de requisitos para renovar la certificación.

4.10.2. La organización debe comunicar, por escrito, a INTECO la renuncia a la renovación del certificado por lo menos cinco meses antes de la fecha de expiración del mismo.

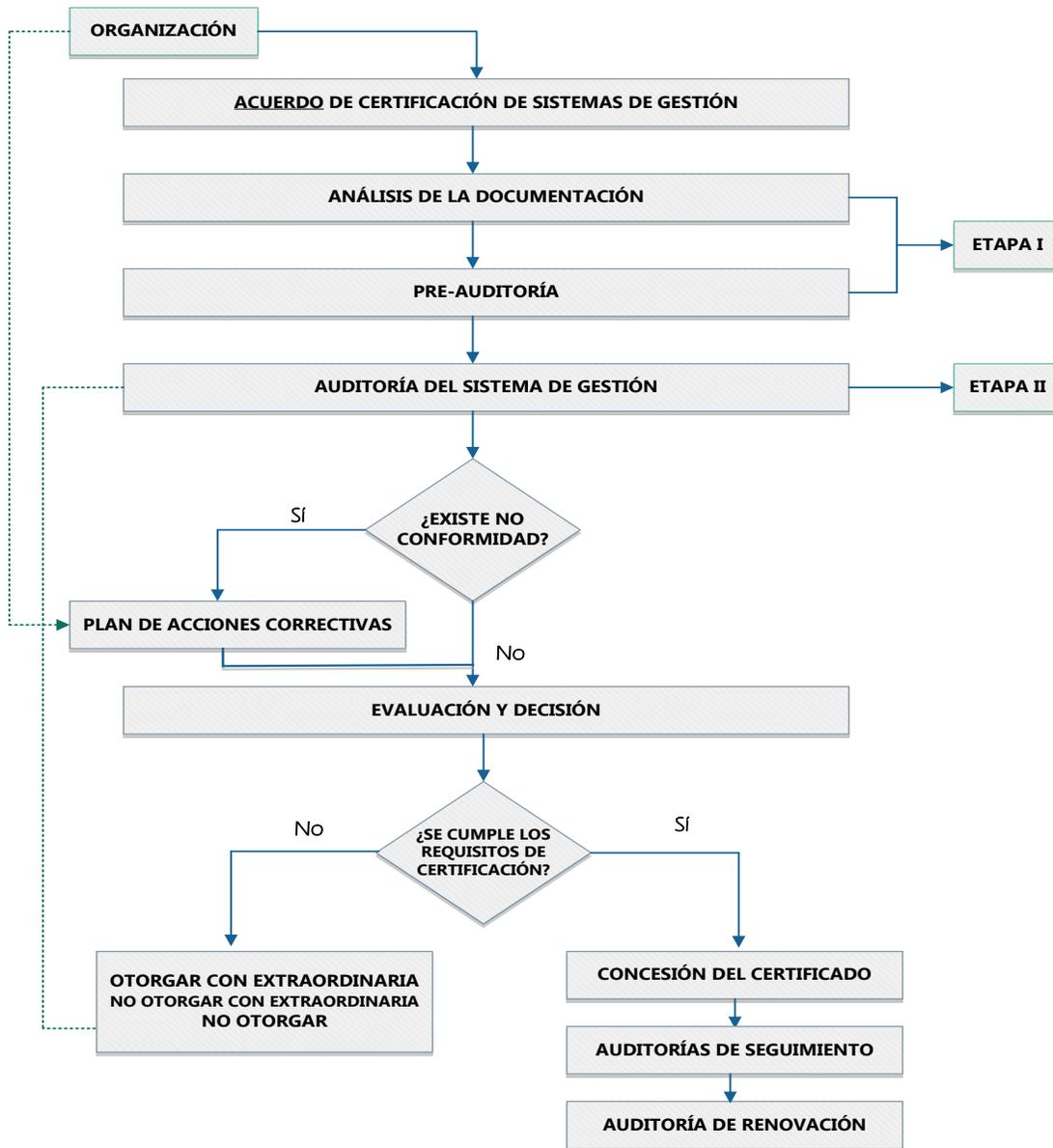


Figura # 1. Diagrama proceso de certificación de sistemas de gestión.