



T2.01-COV.01	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN FRENTE A LA EXPOSICIÓN AL SARS-COV-2 Procedimiento público	Fecha de redacción: 08.05.2020
		Anexos: No

Aprobado por:

Elías Parga Landa

Fecha: 08.05.2020

Documento propiedad de AUDELCO

Prohibida su reproducción, difusión y utilización sin autorización expresa de su propietario.

La única documentación en vigor es la copia electrónica. Ninguna reproducción impresa de este documento tiene carácter de copia controlada.



T2.01-COV.01	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN FRENTE A LA EXPOSICIÓN AL SARS-COV-2 Procedimiento público	Fecha de redacción: 08.05.2020
		Anexos: No

ÍNDICE

ÍNDICE	2
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	3
2 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	3
3 PROCEDIMIENTO	3
3.1 Información pública	3
3.2 Gestión de solicitudes de oferta	4
3.3 Gestión de solicitudes de certificación	4
3.4 Acuerdo de certificación	5
3.5 Programa de auditoría	5
3.6 Auditoría inicial de certificación	5
3.6.1 Planificación de la auditoría	5
3.6.2 Auditoría Etapa 1	6
3.6.3 Auditoría etapa 2	7
3.6.4 Informe de auditoría	7
3.6.5 Plan de acciones correctivas (PAC)	7
3.6.6 Proceso de toma de decisiones	8
3.7 Concesión de la certificación	9
3.8 Uso de la certificación	9
3.9 Derechos y obligaciones	9
3.10 Mantenimiento de la certificación	11
3.11 Suspensión, retirada o reducción del alcance	11
3.12 Apelaciones y quejas	12
3.13 Renovación de la certificación	13
3.14 Auditorías especiales	13
3.15 Registros	14
3.16 Confidencialidad de la información	14



1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Informar a las organizaciones interesadas acerca del proceso y el procedimiento de actuación que AUDELCO tiene establecido para llevar a cabo la auditoría, la certificación, el mantenimiento y la renovación de la certificación de Sistemas de Gestión para la protección frente a la exposición al SARS-COV-2.

El proceso ha sido diseñado teniendo en cuenta los principios de imparcialidad, competencia, responsabilidad, transparencia, confidencialidad, receptividad y respuesta oportuna a las quejas y enfoque basado en el riesgo, con objeto de dar confianza a las partes interesadas de que los SG certificados por AUDELCO cumplen los requisitos especificados.

2 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

A todos los efectos son de aplicación las definiciones recogidas en los documentos de referencia, las incluidas en las Normas ISO 9000, ISO/IEC 17000” y las siguientes:

- **Organización.** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones
- **Cliente:** Organización cuyo sistema de gestión se audita con fines de certificación.
- **Cliente certificado.** Organización cuyo sistema de gestión ha sido certificado
- **Imparcialidad.** Presencia real y percibida de objetividad
- **PAC.** Plan de acciones correctivas
- **Sistema de Gestión (SG):** Conjunto de elementos de una **Organización** interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr sus objetivos.
- **No Conformidad (NC) o No Adecuación (NA):** Falta de cumplimiento de uno de los requisitos del SG, entendiéndose por tales los establecidos en la normativa de referencia aplicable.

3 PROCEDIMIENTO

3.1 Información pública

AUDELCO pondrá a disposición de los clientes toda la información y datos necesarios para el conocimiento del proceso de certificación.

En concreto, AUDELCO proporcionará al público:

- Información acerca de los procesos de auditoría y certificación así como para otorgar, rechazar, mantener, renovar, suspender, restaurar o retirar la certificación o ampliar o reducir el alcance de la misma,
- Los tipos de sistemas de gestión y esquemas de certificación en los que opera,
- Información relativa a los requisitos del uso de la marca AUDELCO,
- Los procesos para gestionar solicitudes de información, quejas y apelaciones,
- La política de imparcialidad,
- Formularios de solicitud de oferta de servicios y solicitud de certificación.

Dicha información estará accesible a los clientes por medio de la página Web y en información impresa. Por medio de su proceso de control de la documentación, en ambos casos AUDELCO asegurará que la información contenida en los documentos es actual, exacta y veraz.



El sistema de gestión de AUDELCO asegura que la información pública proporcionada al mercado en general y a los solicitantes en particular, está sometida a los requisitos de control de la documentación de tal forma que dicha información es, en todo momento, la documentación en vigor.

3.2 Gestión de solicitudes de oferta

De acuerdo con la información pública disponible, las organizaciones podrán solicitar a AUDELCO una oferta de servicios de certificación.

La solicitud de oferta para servicios de certificación la cumplimentará la organización solicitante mediante el **Cuestionario para solicitud de oferta** en el que se deberá incluir toda la información necesaria para permitir a AUDELCO desarrollar un programa de auditoría, en concreto:

- El alcance de la certificación solicitada,
- Las características generales de la organización solicitante, incluyendo el nombre, la o las direcciones de sus ubicaciones físicas, los aspectos significativos de su proceso y operaciones, y cualquier obligación legal pertinente,
- Información general, pertinente para el alcance de la certificación solicitada, referida a la organización solicitante, tales como sus actividades, los recursos humanos y técnicos, las funciones y la relación dentro de una corporación mayor, cuando corresponda,
- Información relativa a todos los procesos contratados externamente utilizados por la organización que afectarán a la conformidad con los requisitos de certificación del SG de acuerdo con la norma de referencia aplicable,
- Información relativa a la o las empresas que, en su caso, pudieran haber realizado actividades de consultoría en materia del Sistema de Gestión.

La información anteriormente indicada puede ser también transmitida a AUDELCO verbalmente en entrevista personal o telefónica.

Una vez disponible toda la información precisa, AUDELCO elaborará una oferta de servicios de certificación.

Para la preparación de la misma se tendrá en cuenta las características de la organización solicitante, especialmente aquellos datos necesarios para calcular el tiempo requerido de auditoría.

En el caso de que AUDELCO no disponga de toda la información necesaria, pero considere que la disponible es suficiente para presentar una pre-oferta o presupuesto estimado, identificará la misma como tal e indicará claramente que no supone una oferta formal de certificación acreditada.

En el caso de que la oferta no sea finalmente aceptada por la organización solicitante, AUDELCO dará por finalizado el proceso procediendo al registro de los datos en la BD de solicitudes no aceptadas.

3.3 Gestión de solicitudes de certificación

En el caso de que la oferta resulte aceptada, el cliente, junto con la aceptación de la misma, deberá remitir a AUDELCO los *Datos Básicos de Auditoría y Certificación* (centros de trabajo, ubicación, nº de trabajadores (incluidas contrata permanentes), superficie del centro en m²).

AUDELCO analizará inicialmente la solicitud para comprobar si la información suministrada por el cliente es completa.

- Los requisitos de la certificación están claramente definidos.



- Se ha resuelto cualquier diferencia de entendimiento entre AUDELCO y la organización solicitante,
- AUDELCO tiene la competencia y la capacidad para llevar a cabo la certificación,
- Se tiene en cuenta el alcance de la certificación solicitada, las ubicaciones donde la organización solicitante lleva a cabo sus actividades, el tiempo requerido para completar las auditorías y cualquier otro asunto que tenga influencia sobre las actividades de certificación.

Si como consecuencia de la revisión realizada se determinara que para el alcance de la certificación solicitada AUDELCO no fuera competente, la Dirección de Certificación comunicará por escrito al solicitante la no viabilidad de la certificación.

En el caso de que la información suministrada por el peticionario sea incompleta, AUDELCO se pondrá en contacto con él para solicitar la información adicional precisa.

3.4 Acuerdo de certificación

Antes de dar comienzo al programa de certificación, y por lo tanto de realizar la auditoría inicial, AUDELCO y el Cliente formalizarán el acuerdo de certificación utilizando para ello el modelo establecido en el SG.

Los contratos o acuerdos elaborados por AUDELCO para proporcionar actividades de certificación a sus clientes serán documentos legalmente ejecutables.

3.5 Programa de auditoría

AUDELCO desarrollará un programa de auditoría para cada ciclo completo de certificación que abarcará todos los requisitos del sistema de gestión. El programa de auditoría para la certificación incluirá:

- Una auditoría inicial presencial del 100% de los centros de trabajo que requieren la certificación.
- Auditorías semestrales, presenciales del 25% de los centros de trabajo, y en remoto del 75% restante.

La determinación del programa de auditoría de un cliente y cualquier modificación subsiguiente tendrán en cuenta el tamaño de la organización a certificar, el alcance y complejidad del Sistema de Gestión, sus productos y procesos, así como el nivel demostrado de eficacia del sistema y los resultados de las auditorías previas.

3.6 Auditoría inicial de certificación

3.6.1 Planificación de la auditoría

Una vez formalizado el acuerdo de certificación, AUDELCO procederá a la designación del Auditor Jefe que será el responsable del proceso de auditoría del expediente concreto.

El Auditor Jefe seleccionará entonces el Equipo Auditor más adecuado incluyendo los expertos técnicos que sean necesarios en función de las actividades y sedes a auditar, y elaborará un plan de auditoría detallado.



El plan elaborado, incluyendo la identificación del equipo auditor, se comunicará al representante del cliente con tiempo suficiente con objeto de asegurar el acuerdo y concretar la agenda definitiva.

Asimismo, se solicitará al cliente la documentación necesaria acerca del sistema de gestión de la organización (manual de gestión y procedimientos generales).

El proceso de auditoría que AUDELCO tiene establecido consta de dos etapas claramente diferenciadas: Etapa 1 y Etapa 2.

3.6.2 Auditoría Etapa 1

La auditoría de la Etapa 1 tiene por objeto, por un lado, auditar la documentación del SG del cliente y, por otro, revisar el grado en el que el cliente tiene implantado el SG con objeto de determinar si se encuentra suficientemente preparado para abordar la auditoría de la Fase 2, e incluye:

- a) Revisión de la documentación del sistema de gestión del cliente, auditando la misma con objeto de comprobar que la documentación es completa y conforme a los requisitos de la norma de referencia. Dicha revisión se realizará en las instalaciones de AUDELCO o en las del cliente según se haya acordado.
- b) Evaluar la ubicación y las condiciones de las instalaciones del cliente e intercambiar información con las personas de la organización a fin de determinar el estado de preparación para la auditoría de la Etapa 2.
- c) Revisar el estado del cliente y su grado de comprensión de los requisitos de la norma de referencia, en particular en lo que concierne a la identificación de aspectos clave o significativos del desempeño de los procesos, objetivos y funcionamiento del SG.
- d) Recopilar la información necesaria relativa al alcance del SG, a los procesos y a las ubicaciones de la organización, así como a los aspectos legales y reglamentarios aplicables y su cumplimiento.

Como parte de las actividades a llevar a cabo en esta revisión, el equipo auditor evaluará si existen discrepancias entre la información proporcionada por la organización a AUDELCO y utilizada para la revisión de la solicitud, y la obtenida en la auditoría que pongan en cuestión las conclusiones de dicha revisión.

- e) Revisar la asignación de recursos para la Etapa 2 y acordar con el cliente los detalles de la auditoría de dicha etapa. (auditoría del SG).
- f) Proporcionar un enfoque para la planificación de la auditoría de la Etapa 2, obteniendo una comprensión del sistema de gestión del cliente y de las operaciones del emplazamiento en el contexto de los posibles aspectos significativos.
- g) Evaluar si el nivel de implantación del sistema confirma que la organización está preparada para la auditoría de la Etapa 2.
- h) Determinar el momento adecuado para la realización de la auditoría de certificación (Etapa 2) y proporcionar un enfoque para la planificación de la auditoría, obteniendo una comprensión suficiente del SG del cliente y de las operaciones de la organización en el contexto de los posibles aspectos significativos. En este momento se considerarán las necesidades del cliente para resolver, en su caso, los problemas identificados.

El intervalo entre la auditoría de Etapa 1 y Etapa 2 no podrá ser superior a 6 meses. Si la organización no estuviera preparada en ese plazo para abordar la Etapa 2 deberá iniciarse el



proceso con una nueva auditoría de Etapa 1. Si la organización se encuentra preparada para la Etapa 2 puede comenzarse ésta en cualquier momento.

Informe de observaciones

El Equipo Auditor realizará un informe documentado con las observaciones a que hubiera lugar como consecuencia de la auditoría de la Etapa 1. En dicho informe el Equipo Auditor dejará constancia de cualquier tema de preocupación que podría ser clasificado como no conformidad en el transcurso de la auditoría de la Etapa 2.

3.6.3 Auditoría etapa 2

El Equipo Auditor designado llevará a cabo la auditoría inicial de certificación (Etapa 2) con objeto de evaluar si el SG está convenientemente implantado y es eficaz para los fines previstos.

Con anterioridad, el Auditor Jefe enviará al cliente un programa detallado para la auditoría, tras haber acordado con la organización las fechas más adecuadas para su realización.

La auditoría se desarrollará de acuerdo con el procedimiento aprobado por AUDELCO que contempla el desarrollo de tres fases:

- **Reunión inicial:** entre los representantes de la organización y el Equipo Auditor con objeto de realizar las oportunas presentaciones, confirmar el programa de auditoría y el alcance de la misma, y describir por parte del Equipo Auditor la sistemática de actuación.
- **Desarrollo de la auditoría:** En la que el Equipo Auditor procederá a evaluar el SG y su grado de implantación a través del estudio de la documentación y de los registros, de la observación del desarrollo de las actividades y de la interlocución con las personas que las llevan a cabo.
- **Reunión final:** Del Equipo Auditor con los representantes de la organización con objeto de presentar de forma detallada los resultados obtenidos en la auditoría, indicando cualquier desviación respecto a los requisitos de la norma de referencia que se hubieran puesto de manifiesto.

3.6.4 Informe de auditoría

Finalizada la auditoría, el Equipo Auditor preparará un informe que entregará al representante de la organización auditada. El informe proporcionará un registro exacto, claro y conciso de la auditoría, que permita tomar una decisión de certificación informada. Incluirá o hará referencia, al menos, la siguiente información:

- Datos que identifican a la organización solicitante,
- Datos relativos a la auditoría (tipo de auditoría, fechas, centros de trabajo auditados, equipo auditor, etc.)
- Resultados de la auditoría detallando cualquier incumplimiento con los requisitos que se hubiera puesto de manifiesto respecto a la norma de referencia.

3.6.5 Plan de acciones correctivas (PAC)

Las conclusiones de la auditoría pueden incluir la necesidad de que la organización auditada deba establecer e implantar acciones correctivas, preventivas o de mejora, según sea aplicable.



En tal caso, la organización auditada deberá presentar un plan de acciones a implantar en un plazo no superior a 30 días naturales a partir de la recepción del informe de auditoría. El PAC deberá estar debidamente documentado incluyendo el análisis de las causas de cada una de las no conformidades detectadas así como las acciones correctivas necesarias para eliminar dichas causas y evitar que la no conformidad se vuelva a repetir.

El AJ evaluará el PAC presentado, determinando si lo encuentra aceptable para la solución de las no conformidades detectadas. Si no fuera así, pedirá al auditado su revisión.

Se requerirá al auditado evidencia de las acciones correctivas tomadas, registrándolas como soporte de la resolución de la no conformidad.

En el caso de que la organización auditada esté en desacuerdo con las no conformidades documentadas, podrá presentar alegaciones que estime oportunas, justificando los motivos por los que disiente del juicio del Equipo Auditor.

3.6.6 Proceso de toma de decisiones

- **Información sobre la certificación**

El Equipo Auditor evaluará el PAC presentado por la organización y toda la información y las evidencias de auditoría y acordará las conclusiones.

El auditor jefe preparará entonces la información necesaria para la toma de decisiones por parte de la Dirección de Certificación.

Dicha información deberá incluir:

- Los informes de auditoría,
- Los comentarios sobre las no conformidades y, cuando proceda, las correcciones y acciones correctivas llevadas a cabo por la organización auditada,
- La confirmación de la información proporcionada a AUDELCO y utilizada para la revisión de la solicitud, y
- La recomendación de otorgar o no la certificación, junto con cualquier información u observación adicional sobre el proceso realizado.

- **Resolución**

A la vista de la información proporcionada por el equipo auditor, y de las acciones correctivas o alegaciones presentadas por la organización auditada, la Dirección de Certificación decidirá sobre la concesión de la certificación.

Cualquiera que fuese la decisión adoptada, esta será comunicada por escrito al cliente en un plazo no superior a 15 días.

Asimismo se pondrá en conocimiento de la organización solicitante la posibilidad de presentar apelaciones, ante la Dirección de Certificación, en relación a las decisiones adoptadas durante el proceso.



3.7 Concesión de la certificación

Las certificaciones emitidas por AUDELCO tendrán un período de vigencia de **dos años**.

Tras una decisión favorable, la Dirección de Certificación emitirá un Certificado de Conformidad que refleje la concesión de la certificación a favor de la Organización. En dicho Certificado se reflejará:

1. Los datos de la organización certificada y los centros de trabajo cubiertos por la certificación,
2. La norma de referencia de la certificación,
3. El alcance de la certificación, es decir, las actividades de la organización cubiertas por el SG,
4. La fecha de entrada en vigor de la certificación, que deberá ser igual o posterior a la de la decisión de certificación, y el período de vigencia.

El Certificado es propiedad de AUDELCO y únicamente podrá ser modificado por AUDELCO.

La concesión de la certificación requiere del establecimiento de un acuerdo o contrato de certificación entre AUDELCO y la organización certificada que, en el caso de que no se hubiese realizado previamente, se deberá formalizar antes de la certificación. Dicho acuerdo o contrato incluirá de forma detallada los derechos y obligaciones de la organización certificada.

3.8 Uso de la certificación

Una vez concedida la certificación la organización certificada podrá hacer uso de la marca y certificado de AUDELCO en las condiciones y con las restricciones establecidas en el Reglamento de Utilización de la Marca AUDELCO “Espacio COVID Protegido” que le será entregado tras la concesión.

Del derecho de uso de la marca supone la obligación, por parte de la organización certificada, de mantener el sistema de gestión implantado en las condiciones y con el alcance que propiciaron la certificación.

AUDELCO supervisará el uso que las empresas certificadas hagan de la marca de certificación. El uso indebido podrá suponer que AUDELCO proceda a tomar medidas relativas a la suspensión, retirada o reducción del alcance de la certificación concedida.

3.9 Derechos y obligaciones

- **Derechos de las organizaciones certificadas**

1. Hacer uso de su condición de empresa certificada en los documentos comerciales y publicitarios referentes a las actividades cubiertas por la certificación, en las condiciones establecidas en el Reglamento de Utilización de la Marca AUDELCO “Espacio COVID Protegido”.
2. Reducir o ampliar el tamaño de la marca, siempre que sea reproducida en su totalidad, previa notificación a AUDELCO.
3. Que toda la información y datos proporcionados a AUDELCO con motivo del proceso de certificación sean tratados por esta con carácter de estricta confidencialidad.
4. Proponer a AUDELCO iniciativas y proyectos que estime oportunos en relación con los fines de la certificación,
5. Participar en las acciones que realice AUDELCO relativas a la promoción y publicidad del registro de organizaciones certificadas,
6. Recibir información de AUDELCO sobre los posibles cambios normativos que afecten a su SG,
7. Solicitar a AUDELCO la toma de acciones para la resolución de recursos, reclamaciones y litigios derivados de las actuaciones propias del proceso de certificación, de las organizaciones



certificadas por AUDELCO u otras entidades, con relación a la aplicación del sistema de certificación,

8. Recibir de AUDELCO información puntual en relación con los posibles cambios de requisitos del proceso de certificación.

- **Obligaciones de las organizaciones certificadas**

1. Mantener el sistema de gestión adecuadamente implantado de acuerdo con los requisitos de la norma de referencia de la certificación,
2. Cumplir los plazos establecidos en cada una de las etapas y fases del proceso de certificación,
3. Hacer uso de la marca de certificación de AUDELCO de acuerdo con las condiciones establecidas,
4. Mantener un registro de reclamaciones que hubiera recibido de sus clientes u otras partes interesadas, referentes a las actividades cubiertas por la certificación y disponer de la documentación que evidencie la resolución de dichas reclamaciones,
5. Mantener un registro de reclamaciones e infracciones de tipo legal a la normativa vigente y comunicarlas a AUDELCO,
6. Abonar las tarifas de certificación establecidas y de cuantas obligaciones económicas se fijen para las empresas certificadas,
7. Permitir el libre acceso a sus instalaciones a los equipos auditores y cooperar con sus miembros en la realización de las funciones de evaluación y supervisión que les hayan sido encomendadas facilitando la revisión de los documentos y registros necesarios relativos al alcance de la certificación,
8. Suspender inmediatamente el uso de la certificación a partir de su vencimiento (cualquiera que sea la forma en que éste haya sido fijado), así como en toda publicidad que, de cualquier forma, contenga alguna referencia a aquella y devolver cualquier documento relacionado con la certificación cuando lo exija AUDELCO.
9. Suspender inmediatamente el uso de la certificación a partir de su retirada o suspensión temporal, (cualquiera que sea la forma en que éste haya sido fijado), así como en toda publicidad que, de cualquier forma, contenga alguna referencia a aquella y devolver cualquier documento relacionado con la certificación cuando lo exija AUDELCO
10. Comunicar inmediatamente a AUDELCO cualquier cambio relativo a su situación legal u otros aspectos que afecten a su relación contractual con AUDELCO.
11. No iniciar, sin comunicación previa a AUDELCO, ningún tipo de relación contractual en materia de consultoría con personas o empresas a las que puedan pertenecer los miembros del equipo auditor.
12. No utilizar la certificación de manera que pueda perjudicar el prestigio de AUDELCO y no hacer ninguna declaración referente a la certificación que AUDELCO pudiera considerar como impropia o no autorizada.
13. Comunicar a AUDELCO cualquier cambio que tenga previsto realizar en su SG o cualquier otro cambio que pudiera afectar al alcance de la certificación otorgada o al cumplimiento de los requisitos de la certificación, tales como, la condición legal, de organización o de propiedad, la organización y la gestión, la dirección y lugar de contacto, el alcance de las operaciones cubiertas por el sistema de gestión certificado o los cambios importantes en el sistema de gestión y en los procesos.



14. Permitir a AUDELCO que, previa comunicación, pueda hacer públicos aquellos datos relativos a la certificación de su organización que por requisitos de acreditación deban ser conocidos por la Administración Pública competente, las evidencias sobre el desarrollo del proceso de certificación y/o auditoría, lo que puede incluir información confidencial de su organización (ejemplo, informe de auditoría).

3.10 Mantenimiento de la certificación

AUDELCO mantendrá la certificación de la organización siempre que esta demuestre que continúa satisfaciendo los requisitos de la norma de referencia así como los del proceso de certificación.

A fin de comprobar tales extremos, AUDELCO mantendrá actividades de seguimiento y vigilancia como las que se describen a continuación:

- **Auditorías de seguimiento**

Las auditorías de seguimiento se llevarán a cabo semestralmente tras la certificación inicial. Dichas auditorías tienen por objeto:

- Comprobar el adecuado mantenimiento del sistema de gestión por parte de la organización certificada,
- Examinar cualquier cambio en la organización interna, procedimientos y recursos de la organización para la realización de las actividades incluidas en el alcance de la certificación,
- Comprobar que se respetan las obligaciones establecidas en el contrato de certificación.

Estas auditorías de seguimiento se llevarán a cabo de acuerdo con lo establecido en el apartado 3.6.3 anterior. De cada una de las auditorías de seguimiento, el Equipo Auditor elaborará un informe completo de acuerdo con lo indicado en el apartado 3.6.4.

A diferencia de la auditoría inicial en la que el Equipo Auditor comprueba la totalidad del SG, en las auditorías de seguimiento el Equipo Auditor no tendrá que comprobar todos los elementos de la norma de referencia.

La Dirección de Certificación podrá determinar la necesidad de realizar una auditoría de seguimiento extraordinaria en el caso de que se produzcan modificaciones significativas de las actividades o procesos de la organización certificada.

- **Otras actividades de vigilancia**

Durante el período de vigencia de la certificación, AUDELCO podrá realizar otras actividades de vigilancia con objeto de comprobar que la organización mantiene el SG de acuerdo con los requisitos de la certificación. Dichas actividades podrán incluir:

- Petición de información al cliente sobre aspectos relativos a la certificación,
- Revisión de cualquier declaración del cliente relativa a sus operaciones,
- Solicitud al cliente para que proporcione documentos y registros, etc.

3.11 Suspensión, retirada o reducción del alcance

La política y procedimientos de AUDELCO prevén las siguientes situaciones:

- **Suspensión de la certificación**

AUDELCO suspenderá temporalmente la certificación cuando:



- El sistema de gestión de la organización certificada haya dejado de cumplir los requisitos de la certificación,
- La organización certificada no permita la realización de auditorías de seguimiento o de renovación de la certificación,
- La organización certificada haya pedido de forma voluntaria la suspensión

La suspensión de la certificación significa que ésta queda temporalmente invalidada y, en consecuencia, durante el período de suspensión la organización debe abstenerse de publicitar su certificación.

Por otra parte, durante el período de suspensión, AUDELCO informará públicamente de tal situación a través de los medios propios establecidos para la gestión de la información pública acerca de las certificaciones otorgadas.

En el caso de no resolución de los problemas que dieron lugar a la suspensión en el plazo máximo de 6 meses, AUDELCO procederá a retirar o reducir el alcance de la certificación.

AUDELCO procederá a restaurar la certificación suspendida cuando la situación que dio origen a la suspensión se haya resuelto en el plazo establecido.

- **Retirada de la certificación**

Salvo casos excepcionales debidamente justificados, la suspensión temporal de la certificación de una organización tendrá una vigencia máxima de seis (6) meses. Transcurrido dicho plazo, en caso de no resolverse los problemas que dieron origen a la suspensión, se procederá a la retirada de la misma.

La retirada de la certificación significa que ésta queda invalidada y, en consecuencia, la organización debe abstenerse de publicitar su certificación.

AUDELCO llevará a cabo las actividades de vigilancia necesarias para asegurarse de que en los casos de suspensión y/o retirada de la certificación, la organización deja de usar toda publicidad que contenga alguna referencia relativa a una condición de certificación.

- **Reducción del alcance de la certificación**

AUDELCO procederá a reducir el alcance de una certificación otorgada en aquellos casos en los que el cliente ha dejado de cumplir los requisitos de la certificación para determinadas partes del alcance de la certificación en base a los requisitos de la norma de referencia.

3.12 Apelaciones y quejas

Las organizaciones certificadas tendrán derecho a presentar apelaciones ante AUDELCO en el caso de:

- Denegación de la concesión de la certificación,
- Cancelación temporal o definitiva de la certificación
- Decisiones sancionadoras por incumplimiento

Las organizaciones certificadas presentarán por escrito sus apelaciones dirigidas a la Dirección de certificación de AUDELCO.

Tras el registro y análisis de la documentación presentada, el Director de Certificación adoptará una resolución que será comunicada por escrito a la organización apelante en el plazo máximo de un mes y que tendrá carácter definitivo.



Del mismo modo, las organizaciones certificadas podrán presentar quejas ante AUDELCO en relación con el proceso de certificación.

Asimismo, una queja podrá ser presentada por un usuario final de un cliente certificado por AUDELCO y que haga referencia a su falta de satisfacción con las actividades desarrolladas por este último.

A partir de la recepción y registro de una queja AUDELCO determinará si la queja se refiere:

1. A actividades de certificación de las que AUDELCO es responsable. En este caso procederá a su análisis, tratamiento y contestación al emisor de la queja en el plazo máximo de un mes desde su recepción.
2. A un cliente certificado por AUDELCO, en cuyo caso se remitirá al cliente con objeto de que éste considere la eficacia de su SG.

En ambos casos, durante el proceso de tratamiento de la queja, AUDELCO reunirá toda la información y datos posibles acerca de la misma con objeto de poder validarla.

En función de la naturaleza de la queja AUDELCO, junto con el cliente y la parte reclamante, determinará si debe hacerse público, y en qué medida, el tema de la queja y su resolución.

El proceso de tratamiento de apelaciones y quejas de está documentado de forma detallada en el procedimiento G4.01. Dicho procedimiento se encuentra accesible al público a través de la página web de AUDELCO.

3.13 Renovación de la certificación

La auditoría de renovación coincidirá con la cuarta auditoría semestral realizada con posterioridad a la certificación inicial o la anterior renovación.

La auditoría de renovación se planificará para que, a ser posible, finalice dos meses antes del vencimiento del certificado en vigor, en previsión de que se identifiquen no conformidades que requieran de la implementación por parte del auditado de acciones correctivas y, por lo tanto, todo el proceso se pueda concluir con tiempo suficiente para permitir la renovación oportuna antes de la fecha de caducidad del certificado

Al igual que la auditoría inicial de certificación y las auditorías de seguimiento, la auditoría de renovación será planificada y realizada de acuerdo con los procedimientos aprobados por AUDELCO.

En el caso de que durante la auditoría de renovación se identifiquen no conformidades o falta de evidencia de conformidad, AUDELCO establece un plazo máximo de treinta (30) días naturales para la presentación del Plan de Acciones Correctivas (PAC) antes del vencimiento de la certificación.

3.14 Auditorías especiales

- **Ampliación o modificación del alcance**

En aquellos casos en los que la organización certificada solicite a AUDELCO una ampliación de la certificación ya otorgada con objeto de incluir nuevas actividades o centros de trabajo, la Dirección de Certificación evaluará dicha solicitud y decidirá la necesidad o no de realizar visitas de evaluación in situ así como el alcance de las mismas.

- **Otras auditorías especiales**

AUDELCO puede tener la necesidad de realizar auditorías extraordinarias a organizaciones certificadas bajo la modalidad de visitas notificadas a corto plazo con el fin de investigar quejas, en respuesta a cambios, o como seguimiento de organizaciones con la certificación suspendida.



Así, puede ser necesaria una auditoría especial en el caso de que AUDELCO tenga conocimiento de que se haya producido un incidente grave relacionado con la protección del SARS-COV-2 (ej. incidente o incumplimiento legal grave) con el fin de investigar si el SG no se ha visto comprometido y respondió con eficacia.

3.15 Registros

AUDELCO mantendrá registros relativos a las actividades de auditoría y certificación de todos los clientes, así como todas las organizaciones auditadas, certificadas y aquellas a las que se suspendió o retiró la certificación.

3.16 Confidencialidad de la información

Toda la información y datos relativos a las organizaciones certificadas y a los resultados de las certificaciones serán tratados por AUDELCO con carácter de estricta confidencialidad.

AUDELCO podrá hacer públicos aquellos datos relativos a la certificación de su organización que por requisitos de acreditación deban ser conocidos públicamente, tales como información relativa a la denominación social de las entidades certificadas, y al estado y alcance de las certificaciones emitidas, autorizando para ello la entidad certificada a AUDELCO.

La información que AUDELCO deba hacer pública en relación con las organizaciones certificadas y certificados emitidos, distinta de la referida en el párrafo anterior, será notificada por escrito a los clientes con antelación. No obstante, las entidades certificadas autorizan a AUDELCO que pueda poner a disposición de la Administración Pública competente las evidencias sobre el desarrollo del proceso de certificación y/o auditoría, lo que puede incluir información confidencial de su organización (ejemplo, informe de auditoría).