

# Proceso para obtener la Certificación

## 1. Objetivo

Presentar para los clientes de servicios de certificación de sistemas un resumen del proceso, etapas y principales reglas aplicables a las certificaciones acreditadas local e internacional.

## 2. Alcance

Este procedimiento se aplica para todos los clientes de servicios de certificación.

## 3. Definiciones

**Organismo de Acreditación:** Organismo que define las reglas de operación de los programas de certificación, acreditan a los Organismos de Certificación bajo la norma ISO/IEC 17021 e ISO/IEC 17065 y les permiten operar en su nombre a través del uso de su marca. En el Ecuador el acreditador es el Servicio de Acreditación Ecuatoriano, SAE.

**IAF (International Accreditation Forum):** es la asociación mundial de organismos de acreditación de evaluación de la conformidad y otros organismos interesados en la evaluación de la conformidad en los ámbitos de los sistemas de gestión, productos, servicios, personal y otros programas similares de evaluación de la conformidad. Su función principal es desarrollar un único programa mundial de evaluación de la conformidad que reduzca el riesgo para las empresas y sus clientes al garantizarles que se puede confiar en los certificados acreditados. La acreditación garantiza a los usuarios la competencia e imparcialidad del organismo acreditado.

Fuente: <http://www.iaf.nu/>

## 4. Alcance de la Certificación.

Bureau Veritas Certification - Bureau Veritas Ecuador ofrece a sus clientes servicios que cubren las auditorías y certificación de los Sistemas de Gestión basados en normas o especificaciones reconocidas.

Para lograr y mantener la certificación, nuestros clientes deben desarrollar y mantener sus Sistemas de Gestión de acuerdo con las normas de referencia aplicable, permitiendo que Bureau Veritas Ecuador lleve a cabo las auditorías de sus Sistemas y otros requerimientos definidos en el Contrato de Certificación

La Certificación otorgada cubre solamente el sistema de gestión para aquellos servicios y/o productos incluidos en el alcance de la certificación. Otros servicios o productos, de fabricación propia o hecha por terceros, no pueden ser suministrados a clientes como si estuviesen bajo el alcance de la Certificación de sistema de gestión.

## 5. Responsabilidad por el Producto.

Empresas certificadas mantienen total responsabilidad legal por sus servicios y productos. Bureau Veritas Ecuador S.A. debe ser protegido de cualquier demanda legal/judicial proveniente de las actividades del cliente. Por ejemplo, defectos de sus productos y sus consecuencias, reclamos y solicitudes de indemnización de sus clientes.

## 5. Procedimiento de Obtención de la Certificación

### 5.1. Solicitud de Certificación

Las solicitudes de certificación deben ser llenas por el Cliente y enviadas a Bureau Veritas Ecuador S.A. para su análisis y preparación de una oferta/contrato. Los datos de las ofertas/contratos llevan en consideración que las informaciones proporcionadas por los clientes son las necesarias, verdaderas y completas. Una vez aceptada la oferta/contrato, el proceso de certificación puede iniciar.

### 5.2. Proceso de Certificación

Los servicios de certificación son acordados en el contrato entre el cliente y Bureau Veritas Ecuador S.A. Presentamos una guía general, a través del resumen del proceso:

#### 5.2.1. Pre-Auditoría

Etapla opcional que tiene como objetivo verificar el grado de preparación de la empresa para la auditoría de certificación. Esta auditoría no forma parte del proceso de certificación y sus resultados no son utilizados como evidencia de la auditoría de certificación. Al final de la auditoría, un informe de los hallazgos es presentado.

#### 5.2.2. Auditoría de Etapa 1

Revisión de que la empresa cumple el marco legal relacionado a sus actividades productivas o de prestación de los servicios y un listado de las leyes, regulaciones, reglamentos, normas, etc. Que apliquen en forma obligatoria.

Análisis de la documentación del Sistema de Gestión donde se incluyan los procesos, su secuencia e interacción y las exclusiones que deberán ser validadas para verificar su adecuación a los requerimientos de la norma de referencia.

Evidencia documental de la última revisión por la Dirección.

Evidencia documental de la realización de la última Auditoría Interna

### **5.2.3. Auditoría de Etapa 2**

La auditoría de etapa 2 es llamada también auditoría principal; el intervalo de tiempo entre las dos etapas no puede ser mayor de 180 días. Es recomendable un intervalo de tiempo entre las dos auditorías, esto con el objetivo de que la empresa tenga la oportunidad de tomar acciones correctivas de las No Conformidades identificadas en la Etapa 1, antes de seguir con la Etapa 2.

Las observaciones, comentarios generales y no conformidades identificadas durante la auditoría, serán discutidos e informados durante el proceso de auditoría.

El equipo auditor preparará y presentará al cliente un reporte de la auditoría, que incluye los hallazgos encontrados en la misma.

De acuerdo con la necesidad presentada por el equipo auditor y en función de los resultados de la auditoría, el equipo auditor podría recomendar la realización de una visita especial (follow up), esto con el objetivo de verificar el cierre de No Conformidades en el sitio del cliente.

### **5.3. Emisión del Certificado**

La certificación solamente puede ser otorgada y los certificados emitidos cuando todas las acciones correctivas acordadas para las no conformidades identificadas han sido implementadas y verificadas. El certificado detallará razón social de la empresa, la norma, la dirección de los sitios incluidos en el proceso y el alcance de los productos o servicios cubiertos, entre otros.

Emitiéndose un certificado con una validez de 3 años menos un día a partir de la toma de la decisión de certificación.

### **5.4. Mantenimiento de la Certificación**

La certificación se mantiene de acuerdo con los resultados de un programa de visitas de seguimiento que pueden ser semestrales o anuales y que se establecerán en la oferta/contrato de Certificación, donde se verifica la efectividad del sistema de gestión a largo plazo.

Bureau Veritas Ecuador S.A. requiere que el cliente lo informe tan pronto como sea posible de cualquier cambio significativo en su(s) Sistema(s) de Gestión, o de cualquier otra circunstancia que pueda afectar la validez de su certificación.

### **5.5. Re-Certificación**

La validez de un certificado no puede ser extendida; la certificación debe ser renovada antes de la expiración o restaurada dentro del plazo de 6 meses de la fecha de caducidad.

Cuando la certificación se renueva o se restaura, un nuevo certificado se entrega al cliente. Esto es sometido a una decisión de certificación seguida de los pasos principales del proceso inicial.

Renovación de la certificación se decide dentro del Ciclo de 3 años, antes de la fecha de expiración del certificado. La auditoría de recertificación debe ser programada 6 meses antes de la fecha de expiración del certificado actual.

Recertificación no se recomienda si la auditoría de recertificación no se ha completado:

- Cierre de no conformidades mayores
- Revisión y aceptación del plan de correcciones y acciones correctivas para no conformidades menores.

Cuando la certificación no se renueva ni restaura, el cliente será informado y se explicarán las consecuencias.

Si se sobrepasa los seis meses después de la fecha de expiración del certificado, al menos una auditoría de la etapa 2 se llevará a cabo y la misma debe estar totalmente cerrada antes de la nueva decisión de certificación.

Al finalizar el proceso de Recertificación se aplica el proceso de emisión de certificado y de mantenimiento de la certificación.

Después del vencimiento de la certificación, Bureau Veritas Certification puede restaurar la certificación dentro de los 6 meses siguientes, siempre y cuando se hayan completado las actividades de renovación de la certificación pendientes; de otro modo, se debe realizar mínimo una etapa 2. La fecha de vigencia del

certificado debe ser la fecha de la decisión de la nueva certificación o una posterior, y la fecha de expiración se basará en el ciclo de certificación anterior.

En general, el contrato de certificación tiene tiempo indeterminado e incluye las actividades de auditoría de certificación, auditoría de mantenimiento, auditorías especiales (cuando aplique) y re-certificaciones.

### 5.6. Rechazar una solicitud

BVC puede declinar / rechazar la solicitud después de la revisión de la misma, las razones para rechazar una solicitud deberán ser documentadas e indicadas al cliente.

### 5.7. Cambios en el Alcance de Certificación

Las modificaciones del contrato son consideradas cuando se están produciendo cambios significativos al sistema de gestión del cliente tales como, pero no limitados a: aumentar y disminuir sitios, ampliación y reducción de alcance, productos adicionales, número de empleados; esta información debe ser comunicada por el cliente, como lo indica el Contrato establecido entre las partes.

Dependiendo del caso se solicitará al cliente llenar el formulario de solicitud, y posterior a la revisión del mismo, se emitirá un nuevo contrato que incluya el cambio; este proceso podrá ir acompañado de un proceso de auditoría para verificar los cambios. Este tipo de procesos incluye una toma de decisión previa al cambio de certificados.

La reducción de alcance o de sitios certificados también se realizará por recomendación del equipo auditor, posterior a realizar la verificación en sitio que corresponda.

Otro cambio importante que puede o no afectar al alcance de certificación es el Cambio de Razón social, dirección del sitio certificado, aumento o disminución del personal, estos cambios serán analizados internamente para tomar las acciones pertinentes.

### 5.8. Quejas y Apelaciones

Cualquier cliente, proveedor o parte afectada que desee documentar una Apelación o Queja contra una decisión, acción tomada o servicio entregado por **Bureau Veritas Ecuador S.A.** respecto al proceso de certificación o cualquier otro proceso, deberá en primera instancia documentar su intención por escrito y enviarla al Gerente Técnico o comunicarse con Bureau Veritas Ecuador SA. Esta puede llegar por cualquier medio disponible para nuestros clientes (teléfono, mail, documento físico)

Como resultado de las apelaciones, quejas presentadas por el cliente, el Gerente Técnico de Bureau Veritas Ecuador S.A. llevará a cabo un análisis del caso para determinar las acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora pertinentes.

BVC, el originador de la queja del cliente y el cliente decidirán si la información debe hacerse pública

#### 5.8.1. Apelaciones

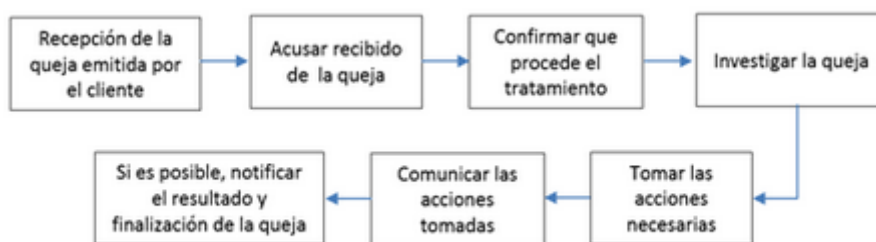


Como posibles ejemplos de decisiones que podrían apelarse, señalamos:

- Negativa de aceptar una solicitud de Certificación de la Empresa.
- Negativa de Recomendar la Certificación.
- Suspensión, retiro o cancelación de un Certificado de Aprobación.
- Apelación de un tercero contra la decisión de otorgar la certificación.
- No aceptar el alcance propuesto en la solicitud de certificación o en el proceso posterior de auditoría
- No aceptar un informe de no-conformidad.
- Otras situaciones semejantes.

El procedimiento no pretende limitar ni disminuir los derechos que otorgan las Leyes al apelante.

## 5.8.2. Quejas



Si desea mayor información del proceso de quejas y apelaciones, solicítelo a:

Delegación Técnica  
Tel: (593) 22 457-510 ext. 121  
E-mail: [marcela.caceres@ec.bureauveritas.com](mailto:marcela.caceres@ec.bureauveritas.com)

## 5.9. Gestión de Solicitudes

Cuando un cliente o cualquier empresa o persona realicen una solicitud, ya sea de información de cualquier tipo; el personal de Bureau Veritas Ecuador SA que recibe la solicitud deberá direccionarla al área que corresponda para gestionar la respuesta.

Dependiendo de la solicitud se dará la respuesta a la empresa o persona solicitante, previo a este paso se tomará en cuenta nuestros procedimientos de Confidencialidad para precautelar la información de los clientes.

Cuando cualquier ente de Acreditación u Organismo Regulador realice alguna solicitud de información la misma será entregada previa notificación al cliente.

En caso que desee conocer sobre el Status de una Certificación emita a un cliente por Bureau Veritas Ecuador S.A. por favor contáctese con:

Delegación Técnica  
Tel: (593) 22 457-510 ext. 121  
E-mail: [marcela.caceres@ec.bureauveritas.com](mailto:marcela.caceres@ec.bureauveritas.com)