



REGLAMENTO GENERAL CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

INDICE

1.	OBJETO Y ALCANCE	3
2.	SOLICITUD	3
3.	AUDITORÍA INICIAL	3
4.	SEGUIMIENTO	5
5.	RENOVACIÓN	5
6.	AUDITORIAS EXTRAORDINARIAS	5
7.	PLANES E INFORMES DE AUDITORÍA	5
8.	NO CONFORMIDADES	6
9.	CRITERIOS DE NO CONFORMIDAD MAYOR	6
10.	EMISIÓN Y MANTENIMIENTO DE CERTIFICADOS	6
11.	DIRECTORIO DE CLIENTES	6
12.	AMPLIACIÓN Y REDUCCIÓN DE ALCANCE	6
13.	SUSPENSIÓN, RETIRADA, CANCELACIÓN O RESTITUCIÓN DEL CERTIFICADO DE APROBACIÓN	7
14.	OTROS	7
15.	USO DE MARCA	7
16.	OBLIGACIONES DEL CLIENTE	8

1. OBJETO Y ALCANCE

El presente documento describe las líneas generales del proceso de Certificación de Sistemas de Gestión (SG) realizados por AV CERTIFICA (AGROCOLOR SL) como Entidad de Certificación.

2. SOLICITUD

Si se solicita una oferta, se requerirá que un representante autorizado de la organización solicitante proporcione la información necesaria (alcance, características de la organización, actividades, recursos, procesos, subcontratación, norma de referencia, empleo de consultoría) a través del documento Solicitud de Certificación. Después de analizar esta información AV CERTIFICA (AGROCOLOR SL) enviará una oferta donde se indican los requisitos normativos para la certificación y la información relativa a las tarifas de solicitud. Ésta tiene la consideración de contrato e implica el conocimiento y aceptación de los criterios de Certificación.

En la oferta/solicitud se indicará la acreditación correspondiente a la certificación solicitada, o bien, si es certificación "no acreditada".

Notas sobre certificación "no acreditada":

- La certificación "no acreditada" no está cubierta por la acreditación de ENAC ni por los acuerdos internacionales, pues no garantiza el cumplimiento de los requisitos de acreditación.
- Aunque las actividades solicitadas coincidan con el alcance de acreditación de AV CERTIFICA (AGROCOLOR SL), para considerarse certificación acreditada deberá indicarse explícitamente.

3. AUDITORÍA INICIAL

La auditoría inicial de certificación de un SG se realiza en dos Fases (Auditoría Fase 1 y Auditoría Fase 2):

Auditoría Fase 1

Se realiza para:

- a) Auditar la documentación del sistema de gestión.
- b) Evaluar la ubicación y las condiciones de las instalaciones (cuando la fase 1 se realice in situ) e intercambiar información con el personal con el fin de determinar el estado de preparación para la auditoría fase 2.
- c) Revisar el estado y grado de comprensión de los requisitos de la norma, en particular en lo que concierne a la identificación de aspectos clave o significativos del desempeño de los procesos, objetivos y funcionamiento del sistema de gestión.
- d) Recopilar la información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión, a los procesos y emplazamientos, así como a los aspectos legales y reglamentarios relacionados y su cumplimiento.
- e) Revisar la asignación de recursos para la fase 2 y acordar con el cliente los detalles de la auditoría fase 2.
- f) Proporcionar un enfoque para la planificación de la auditoría fase 2, obteniendo una comprensión suficiente del sistema de gestión del cliente y de las operaciones del sitio en el contexto de los posibles aspectos significativos.
- g) Evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan, y si el nivel de implementación del sistema de gestión confirma que la organización cliente está preparada para la auditoría fase 2.

Se deberá poner a disposición de AV CERTIFICA (AGROCOLOR SL) la siguiente información:

- Documentación del SG, descripción de la organización y sus procesos
- Listados de aspectos de las actividades
- Requisitos de autorizaciones y permisos
- Registros (incluyendo incidencias, infracciones a la normativa legal, y comunicaciones mantenida con la Administración)
- No conformidades internas identificadas, acciones correctoras y preventivas realizadas.
- Registros de cualquier comunicación relacionada con el SG recibida y acciones.
- Medios por los que se realiza la mejora continua
- Revisión de la normativa legal aplicable
- Programas e informes de auditoría interna
- Resultados de la Revisión por la Dirección

La Fase I incluye normalmente una visita a las instalaciones y una revisión de la documentación y registros que podrá realizarse en las instalaciones del cliente o en remoto.

Una vez completado el proceso de auditoría Fase 1 se emitirá un informe en el que se indicarán los hallazgos críticos y no críticos según pudieran dar lugar, en la auditoría fase 2, a no conformidades mayores o menores respectivamente (en Fase 1 no se emiten no conformidades).

En el informe se menciona claramente si es necesario, en el caso de hallazgos críticos, posponer la realización de la auditoría fase 2 hasta corregir las desviaciones encontradas.

Si como consecuencia de las comprobaciones realizadas, se detecta que existen diferencias con respecto a la información proporcionada inicialmente por el cliente (organización, alcance del sistema, los requisitos aplicables: diseño u otros) podrían tener que ser revisados los acuerdos para la auditoría fase 2.

El intervalo entre Fase 1 y Fase 2 debe ser el suficiente que permita al cliente resolver los problemas identificados durante la fase 1. Normalmente dicho intervalo debería ser superior a **2 semanas e inferior a 6 meses**

Auditoría Fase 2

Su objetivo es evaluar la implantación eficaz del SG. Se realiza en las instalaciones del cliente. Se comprobará:

- a) la información y las evidencias de la conformidad con todos los requisitos de la norma de SG u otro documento normativo aplicable.
- b) la realización por el cliente de un seguimiento, medición, informe y revisión con relación a los objetivos y metas de desempeño clave (coherentes con los requisitos de la norma específica u otro documento normativo aplicable);
- c) el sistema de gestión del cliente y su desempeño en relación con el cumplimiento de la legislación.
- d) el control operacional de los procesos del cliente
- e) las auditorías internas y la revisión por la dirección.
- f) la responsabilidad de la dirección en relación con las políticas del cliente.
- g) los vínculos entre los requisitos normativos, la política, los objetivos y metas de desempeño (coherentes con los requisitos de la norma específica u otro documento normativo aplicable), cualquier requisito legal aplicable, la responsabilidad, la competencia del personal,

las operaciones, los procedimientos, los datos del desempeño y los hallazgos y conclusiones de las auditorías internas.

4. SEGUIMIENTO

Se realizarán visitas de seguimiento, al menos una vez al año, para comprobar que el SG certificado continúa cumpliendo los requisitos de la norma de referencia.

El primer seguimiento tras la auditoría inicial tendrá lugar a los 12 meses desde la fecha en que se tomó la decisión sobre la certificación.

5. RENOVACIÓN

Si el cliente desea renovar el certificado, deberá completarse el proceso de renovación (antes del vencimiento del certificado vigente), comenzando desde la etapa de Solicitud.

Se realizará una auditoría de renovación con el propósito de evaluar:

- la continua conformidad y eficacia del SG
- el desempeño del SG durante el periodo de certificación
- informes de auditorías de seguimiento previas

Puede ser necesario que el proceso de renovación incluya una auditoría fase 1 si se han producido cambios significativos tanto en el cliente como en su contexto en el que opera (por ejemplo, cambios en la legislación).

6. AUDITORÍAS EXTRAORDINARIAS

Cuando se considere necesario (cierre de algunas no conformidades mayores, cambios importantes en la organización, quejas) se podrán programar auditorías extraordinarias al SG.

7. PLANES E INFORMES DE AUDITORÍA

Con antelación suficiente a cada auditoría se enviará un plan de Auditoría para poder programar las actividades.

Se acordará y justificará la presencia de observadores antes de la realización de la auditoría.

Cada auditor deberá estar acompañado de un guía a menos que se acuerde de otra manera entre el auditor jefe y el cliente (las funciones del guía se incluyen en ISO 17021 c. 9.1.9.4.2)

El cliente tiene derecho a conocer el CV de cada miembro del equipo auditor y a recusar a cualquiera de los miembros del equipo designado.

A la finalización de cada proceso de auditoría AV CERTIFICA (AGROCOLOR SL) presentará un informe de auditoría en el que se incluirán, según corresponda, los hallazgos o las no conformidades encontradas (ver No Conformidades) y la recomendación del equipo auditor respecto a la certificación.

8. NO CONFORMIDADES

La continuación del proceso queda condicionada al tratamiento de las no conformidades según corresponda:

- No conformidades menores: el cliente debe notificar las acciones correctoras a AV CERTIFICA (AGROCOLOR SL) para su evaluación (plazo máximo 3 meses).
- No conformidades mayores: deberá aportarse evidencias que permitan el cierre

mediante una evaluación extraordinaria o por otros medios apropiados de verificación (plazo máximo 3 meses).

Si las no conformidades no han sido tratadas en los plazos acordados, se podrá llegar a la cancelación del proceso de Certificación .

Estos plazos no son aplicables cuando exista un límite inferior más estricto, por ejemplo, la necesidad de tomar una decisión antes de expirar la fecha de validez del certificado.

El cierre de No Conformidades mayores y la respuesta a No Conformidades menores y su aceptación por el auditor jefe son requisitos para la emisión de un certificado.

9. CRITERIOS DE NO CONFORMIDAD MAYOR

Se considerará una no conformidad como mayor:

- La ausencia o fallo en implantar y mantener de forma sistemática uno o más de los requisitos de la norma de SG aplicable.
- Una situación que pudiera, basándose en evidencias o evaluaciones objetivas, crear una duda razonable sobre la capacidad del SG para alcanzar los resultados pretendidos

10. EMISIÓN Y MANTENIMIENTO DE CERTIFICADOS

El personal de AV CERTIFICA (AGROCOLOR SL) designado a tal efecto, revisará los informes de auditoría, acciones correctoras, quejas recibidas y cualquier otra información relevante, y tomará una decisión en cuanto a la emisión/ mantenimiento/ renovación del certificado según corresponda.

El certificado será válido, normalmente, por un período de tres años desde la fecha en la que AV CERTIFICA (AGROCOLOR SL) decide su emisión. El mantenimiento de la validez de un certificado queda sometido al cumplimiento de los requisitos de certificación.

11. DIRECTORIO DE CLIENTES

En cumplimiento del apartado 8.1.2 de ISO 17021, AGROCOLOR pone a disposición a petición del interesado de información acerca de las áreas geográficas en las que opera, el estatus de una certificación determinada, y el nombre, documento normativo relacionado, alcance y ubicación geográfica de un cliente certificado específico.

12. AMPLIACIÓN Y REDUCCIÓN DE ALCANCE

Es posible realizar una ampliación o reducción del alcance de certificación, para ello se realizará una solicitud. Para una ampliación del alcance fuera del periodo de seguimiento, se requerirá normalmente la realización de una auditoría extraordinaria.

13. SUSPENSIÓN, RETIRADA, CANCELACIÓN O RESTITUCIÓN DEL CERTIFICADO

- a) AV CERTIFICA (AGROCOLOR SL) se reserva el derecho de suspender, retirar, reducir, ampliar o cancelar el Certificado en cualquier momento y lo notificará por escrito al Cliente con tres (3) meses de antelación o menos tiempo si la situación así lo requiere, según la información que AV CERTIFICA (AGROCOLOR SL) tenga a su disposición. Si AV CERTIFICA (AGROCOLOR SL) considera necesarias estas medidas, se informará ampliamente al Cliente y se le concederán todas las oportunidades posibles para adoptar acciones correctivas antes de que AV CERTIFICA (AGROCOLOR SL) decida de forma definitiva qué medidas emprender una vez alcanzado el vencimiento del periodo de notificación.
- b) También se pueden realizar visitas sin aviso previo para hacer el seguimiento de los clientes cuya certificación haya sido suspendida.
- c) Se levantará la suspensión y se restituirá la certificación tras la resolución satisfactoria de las no conformidades y la verificación por parte de AV CERTIFICA (AGROCOLOR SL) del cumplimiento del sistema de gestión del Cliente.
- d) AV CERTIFICA (AGROCOLOR SL) se reserva el derecho a publicar la realización de dichas acciones.

14. OTROS

Los asuntos sobre imparcialidad, confidencialidad, suspensión y retirada de certificados, apelaciones o quejas, quedan descritos en la Oferta-Contrato. Para la solicitud de apelaciones o quejas, además, AV CERTIFICA (AGROCOLOR, SL) pone a disposición de sus clientes un recurso en la página web.

En el caso de certificación acreditada se deberá aceptar la presencia, durante el proceso de auditoría, de expertos técnicos de la entidad de acreditación, si ésta así lo requiriese, con el fin de evaluar la actuación de los auditores de AV CERTIFICA (AGROCOLOR SL).

AV CERTIFICA (AGROCOLOR SL) informa a sus clientes certificados o en proceso de certificación, que su expediente puede ser revisado tanto como consecuencia de las auditorías de acreditación como en el marco de las auditorías internas del sistema de gestión. Asimismo, se informa de la imposibilidad de mantener una certificación no acreditada una vez que AV CERTIFICA (AGROCOLOR SL) disponga de acreditación para el alcance certificado en su entidad.

15. USO DE MARCA

La Marca referida en este Reglamento es propiedad exclusiva de AGROCOLOR. La Marca es objeto de registro en otros países para asegurar su protección en ellos.

- a) Sólo los clientes con certificados en vigor están autorizados a utilizar la Marca AGROCOLOR. Una vez concedida la certificación, se les otorgará el Manual de Identidad/Marcas de conformidad con las condiciones de uso, que aquí se establecen a continuación.
- b) La Marca no debe estar directamente asociada a productos o servicios de forma tal que pueda inducir a creer que los productos o servicios en sí han sido certificados.
- c) El cliente debe someter previamente a la consideración de AGROCOLOR todos los documentos y lugares donde se vaya a utilizar la Marca. El cliente no utilizará ninguna marca comercial o cualquier otra propiedad intelectual de AGROCOLOR en medios de comunicación, página Web, presentaciones corporativas, cualquier otro sistema de información o publicidad, a terceros, sin el expreso consentimiento escrito de AGROCOLOR.
- d) El cliente no puede hacer uso de la Marca desde el momento en que:
 - Caduque el período de validez del Certificado que dio lugar a la autorización de uso correspondiente.
 - AGROCOLOR comunique la suspensión temporal, anulación o la retirada del Certificado.
 - El cliente renuncie voluntariamente al Certificado.
- e) Se considera uso abusivo de Marca su utilización en relación con:
 - Sistemas de gestión no certificados o implementado en lugares distintos de los contemplados en el Certificado;
 - Organizaciones no titulares de un Certificado que dé licencia a su uso.
 - Clientes que mencionen o hagan uso de la Marca para un alcance diferente al establecido en su Certificado.
 - Clientes cuyo Certificado haya sido suspendido temporalmente, voluntariamente o por decisión de AGROCOLOR, retirado definitivamente o anulado por renuncia de su titular.

En caso de que se detecte un uso incorrecto de la Marca para un producto, servicio, proceso o sistema de gestión certificado y el cliente tenga otros productos, servicios, procesos o sistemas de gestión certificados, cuando se observen indicios racionales de la existencia de posibles usos incorrectos de la Marca también para esos otros productos, servicios, procesos o sistemas de gestión, AGROCOLOR planteará emprender las acciones oportunas para asegurar que el uso incorrecto se limita al detectado y no es un fallo general del sistema de gestión del cliente.

- f) Además de la suspensión o retirada previstas en el capítulo 10, todo uso abusivo de la Marca o del Certificado, ya sea por parte del cliente o de un tercero, da derecho a que AGROCOLOR inicie, dentro del marco de la legislación vigente, toda acción judicial que estime conveniente.

16. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Además de cumplir con los requisitos establecidos en los otros capítulos, el cliente certificado está obligado a:

- a) Mantener el sistema de gestión eficazmente implantado mientras el Certificado que lo atestigua esté en vigor.
- b) Tomar las medidas necesarias para llevar a cabo las auditorías, incluidas las medidas para examinar la documentación y acceso a todos los procesos y áreas, registros y personal para los fines de la certificación inicial, de seguimiento, de la renovación de la certificación y de la resolución de las quejas.
- c) Tomar, cuando corresponda, medidas para dar cabida a la presencia de observadores (evaluadores de la acreditación, auditores en formación,...)
- d) Colaborar con AGROCOLOR en todas aquellas cuestiones relacionadas con los Servicios. En particular, en el caso de auditorías remotas, el Cliente y AGROCOLOR definirán los medios adecuados de TIC (tecnologías de la información y de la comunicación) a fin de garantizar una realización eficiente de la auditoría, así como un nivel apropiado de confidencialidad.
- e) Facilitar —o procurar que sus proveedores faciliten—, de forma oportuna y sin coste alguno, el acceso y el transporte al equipamiento, material, instalaciones, documentos, datos y miembros del personal necesarios, según lo exijan AGROCOLOR, sus auditores, subcontratistas y representantes con el fin de prestar los Servicios.
- f) Permitir al equipo auditor designado por AGROCOLOR el acceso a los documentos, datos e instalaciones relacionados con el sistema de gestión certificado. La Dirección del cliente y sus inmediatos colaboradores deben estar a disposición del equipo auditor de AGROCOLOR durante la realización de las auditorías.
- g) Informar al equipo auditor de AGROCOLOR de todos aquellos hechos que se consideren relevantes para la evaluación del sistema de gestión y facilitar en todo momento su trabajo.
- h) Efectuar los pagos correspondientes a los gastos derivados de la certificación.
- i) Comunicar por escrito a AGROCOLOR sin demora:
 - La solicitud de una suspensión voluntaria temporal de la certificación por cese de actividad, traslado de instalaciones, u otra justificación.
 - Las modificaciones que realice en el sistema de gestión o instalaciones que afecten al alcance certificado o a las condiciones contractuales.

- Las modificaciones jurídicas de la empresa o cambios en la razón social que afecten al alcance del Certificado o a las condiciones contractuales.
- La condición legal, comercial, de organización o propiedad
- La organización y gestión (directivos clave, personal que toma decisiones,...)
- La dirección y lugar de contacto
- El alcance de las operaciones cubiertas por el sistema de gestión certificado
- Los cambios importantes en el sistema de gestión y en los procesos.
- cambio del número de empleados, etc.
- Las incidencias acontecidas, incluido cualquier procedimiento administrativo o judicial, que puedan cuestionar la eficacia del sistema de gestión certificado.

A la vista de esta información, AGROCOLOR definirá si es preciso realizar una auditoría extraordinaria o evaluar información adicional, para mantener o modificar su Certificado o el estado del mismo. La modificación puede consistir en ampliación, reducción, suspensión voluntaria temporal u otro cambio en el alcance certificado o datos del Certificado.

f) Tener y poner a disposición de los servicios de AGROCOLOR un procedimiento para el tratamiento y registro de las reclamaciones realizadas sobre los productos, procesos o servicios cubiertos por el sistema de gestión certificado, así como de las acciones correctivas a que dieran lugar.

g) Permitir que el personal de entidades de acreditación, organismos o administración competentes, asistan como observadores a la realización de cualquier tipo de auditoría efectuada por AGROCOLOR en sus instalaciones. Los gastos ocasionados por dicha asistencia no serán imputados al cliente.

h) En el caso de retirada o renuncia del Certificado, el cliente certificado se compromete a:

- No hacer ningún tipo de uso del Certificado, de copias o reproducciones del mismo, o del hecho de haber estado certificado.
- Retirar de su documentación, publicidad o datos cualquier referencia de la certificación que se le concedió en su momento.
- Cesar de manera inmediata cualquier uso de la Marca.