
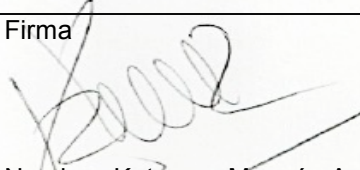





CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código: P-CE-001
Versión: 012
Fecha Emisión: 08/06/2011
Página 1 de 27

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma  Nombre: Julian Rengifo Yepes Cargo: Coordinador certificación	Firma  Nombre: Kateryne Monzón A Cargo: Dirección Técnica	Firma  Nombre: Carlos Eduardo Farfán Cargo: Presidente Ejecutivo

ESTADO DEL DOCUMENTO	FECHA	CAUSA DE CAMBIOS
Versión 010	28/08/2017	Establecimiento de los criterios de certificación los cuales son otorgar, rechazar, mantener la certificación, ampliar o reducir el alcance de la certificación, renovar, suspender o restaurar, o retirar la certificación no deben contratarse externamente.
Versión 011	23/11/2017	Se establecen lineamientos para la elaboración del programa de auditoria y se actualiza el formato F-CE-036 Programa de auditoria. Se crea la Matriz de perfiles de auditor F-CE-042.
Versión 12	1/06/2018	Se realiza revisión general del procedimiento, actualización de cargos.

1. OBJETIVO

Describir el procedimiento para la planificación y ejecución de las evaluaciones de otorgamiento, vigilancia, renovación y ampliación para la certificación de sistemas de gestión de las organizaciones.

2. ALCANCE.

Este procedimiento debe ser aplicado para la realización de las actividades de evaluación en auditoria a las organizaciones que soliciten el servicio de certificación.



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código: P-CE-001
Versión: 012
Fecha Emisión: 08/06/2011
Página 2 de 27

3. DEFINICIONES:

- **Auditoría de Certificación de tercera parte:** Auditoría realizada por una organización auditora independiente del cliente y del usuario, con el fin de certificar el sistema de gestión de un cliente.
- **Cliente:** Organización cuyo sistema de gestión se audita con fines de certificación.
- **Auditor:** Persona que lleva a cabo una auditoría.
- **Competencia:** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados previstos.
- **Guía:** Persona designada por el cliente para asistir el equipo auditor.
- **Observador:** Persona que acompañe al equipo auditor, pero que no audita.
- **Área Técnica:** Área caracterizada por los elementos comunes de los procesos que se refieren a un tipo específico de sistema de gestión.
- **Apelación:** solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.
- **Atestación:** Emisión de una declaración, basada en una decisión tomada después de la revisión, de que se ha demostrado que se cumplen los requisitos especificados.
- **Testificación:** Verificar in situ la implementación de los procedimientos y la efectividad de los mismos.

NOTA: La declaración resultante, que se denomina “declaración de la conformidad” expresa el aseguramiento de que los requisitos especificados se han cumplido. Este aseguramiento, por sí solo, no constituye ninguna garantía contractual o legal.

- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener registros, declaraciones de hechos u otra información pertinente y evaluarlos objetivamente para determinar en qué medida se cumplen los requisitos especificados.

NOTA: Mientras que “auditoría” se aplica a los sistemas de gestión, “evaluación” se aplica tanto a los organismos de evaluación de la conformidad, como de forma más general.

- **Certificación:** Atestación de tercera parte relativa a productos, procesos, sistemas o personas.

NOTA 1: La certificación de un sistema de gestión a veces también se denomina registro.

NOTA 2: La certificación es aplicable a todos los objetos de evaluación de la conformidad, excepto a los propios organismos de evaluación de la conformidad, a los que es aplicable la acreditación.



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código: P-CE-001
Versión: 012
Fecha Emisión: 08/06/2011
Página 3 de 27

- **Etapa 1 (Revisión de la documentación y de la preparación de la Organización para recibir la Auditoría):** Actividad realizada en todas las auditorías, por el Auditor Líder, para analizar la información de la implementación o mantenimiento del cumplimiento de los requisitos de la norma de certificación.
- **Etapa 2 (Auditoría en sitio):** Actividad realizada en las instalaciones de la organización, para evaluar la conformidad con los requisitos de certificación.
- **Evidencias de la auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información referente al proceso auditado que sea verificable. Esta evidencia puede ser cualitativa o cuantitativa.
- **Hallazgos de la auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. Estos hallazgos pueden indicar conformidad o no conformidad según los criterios de la auditoría y pueden ser tomados como oportunidades de mejora.
- **No Conformidad Mayor:** No conformidad que afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados.
- **No Conformidad Menor:** No conformidad que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados.
- **Oportunidad de mejora:** Estando bien el proceso hay una oportunidad de mejora cuando el concepto permite aumentar la capacidad de la organización para mejorar sus operaciones o por el contrario, minimiza más los riesgos.
- **Esquema de certificación:** Sistema de evaluación de la conformidad relacionado con sistemas de gestión a los que se aplican los mismos requisitos especificados, reglas y procedimientos específicos.
- **Duración de las auditorías de certificación de sistemas de gestión:** parte del tiempo de la auditoría empleados en actividades, desde la reunión de apertura hasta la reunión de cierre, inclusive.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 Para la aplicación de este procedimiento se debe contar con los siguientes pre-requisitos:

- Se debe tener una solicitud de certificación de sistema de gestión hacia AES.
- Debe estar completo el proceso de selección y evaluación de auditores.

4.2 Cuando un grupo empresarial, que tiene los mismos procesos, es decir de manera transversal a todas las organizaciones se audita como una compañía con auditoría multisitio. Teniendo en cuenta los alcances declarados para cada organización.



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código: P-CE-001
Versión: 012
Fecha Emisión: 08/06/2011
Página 4 de 27

5. RESPONSABLE

La Dirección Técnica tiene bajo su responsabilidad la realización de todas las actividades descritas en el presente procedimiento y asegurar su cumplimiento.

6. CONTENIDO

6.1. SOLICITUD CERTIFICACIÓN INICIAL (OTORGAMIENTO)

El proceso de certificación comienza cuando la organización decide solicitar el inicio de este proceso, donde la Promotora de certificación o la persona que realiza el contacto con el cliente, suministra el formato **F-CE-000** Solicitud de Certificación, la organización solicitante entrega el formato completamente diligenciado y este es entregado a la Coordinación de Certificación y Dirección técnica para su revisión.

6.1.1. Revisión de la solicitud de Certificación Inicial (otorgamiento)

La Dirección Técnica y/o la Coordinación de la Certificación de AES, realiza una revisión previa de la solicitud con el fin de evaluar la información de la organización solicitante y determinar los aspectos técnicos del servicio a ofrecer según lo establecido en el procedimiento de solicitud del servicio de certificación de sistemas de gestión **P-CE-002**.

Cuando AES determine considerar certificaciones vigentes de sistemas de gestión que posea una organización solicitante para establecer algún grado de cumplimiento con los requisitos establecidos, recoge la suficiente información verificable para justificar y registrar cualquier ajuste al programa de auditoría.

Luego de emitida la cotización hacia la organización solicitante y esta a su vez sea aceptada por el cliente de forma escrita en medio físico o por correo electrónico, se procede a determinar los aspectos de planificación para la evaluación de la conformidad.

La Dirección Técnica, realiza la revisión de la solicitud nuevamente y determina las competencias requeridas del Auditor o Equipo Auditor para la realización de la actividad de auditoría y comunica la selección del equipo auditor idóneo para la actividad a la Coordinación de certificación, para que realice la respectiva programación del servicio al auditor o equipo auditor seleccionado.

Basándose en esta revisión y decisión, AES determina las competencias que necesita incluir en su equipo auditor y tomar la decisión de certificación para lo cual cuenta con la siguiente información de referencia: Listado de Calificación de Auditores Líderes, Expertos Técnicos y miembros de Comité Técnico.



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código: P-CE-001
Versión: 012
Fecha Emisión: 08/06/2011
Página 5 de 27

El equipo auditor está constituido por auditores y expertos técnicos (de ser necesario), de tal manera que entre todos sus miembros posean todas las competencias que se requieren para el eficaz desarrollo de la auditoría, las cuales han sido previamente identificadas por AES. El equipo auditor es seleccionado por la Coordinación de Certificación con la autorización de la Dirección Técnica y basándose en los lineamientos de la Matriz de perfiles de auditor F-CE-042 y perfil de cargo y funciones F-TH-023 La cual debe ser actualizada de manera constante según los cambios que se presenten tanto en el desempeño como formación de los auditores.

Así mismo el Analista de Certificación coordina las actividades de auditoría en función de las atribuciones de competencia de los auditores y expertos técnicos y puede incluir el empleo de recursos humanos y tecnológicos tanto internos como externos.

La asignación de un equipo auditor también está determinada por el conocimiento y/o historial en el área técnica en el cual se realizará la auditoría y por el conocimiento en aspectos regulatorios, de no ser así pueden ser apoyados por personal externo competente; el equipo auditor debe tener la habilidad para determinar si el sistema cubre los elementos esenciales, de tal manera, que suministre adecuada confianza de que el sistema pueda ser medido para cumplir con los requisitos especificados.

Mediante la aplicación del documento interno DI-CE-002 del Comité Técnico y Certificación y el listado de miembros del Comité de Técnico y/o Certificación, se designa a la (o las) persona(s) que tomarán la decisión de la certificación, y que no tengan conflicto de intereses con el sector o con la organización que realiza el proceso de auditoría.

Previo a la realización de la auditoría, se establece un acuerdo entre AES y la organización solicitante por medio del documento de términos y condiciones, el cual es suministrado en conjunto con la cotización del servicio; la cotización del servicio define el alcance del trabajo a desarrollar, incluyendo el alcance de la certificación y detalle de los sitios, se requiere a la organización solicitante suministrar cualquier información necesaria para la certificación y que la misma cumpla con los requisitos de certificación.

AES en respuesta a una solicitud de modificación del alcance de la certificación ya otorgada, en reducción o ampliación del mismo en actividad o en sitios cubiertos por la misma, realiza una revisión de la factibilidad y definición de las actividades necesarias para definir si se puede o no otorgar la modificación.

AES con el fin de realizar un documento legalmente ejecutable con el cliente certificado, enviará a la compañía un Contrato de certificación con duración de 3 años, el cual será renovado en el momento que la compañía realice su recertificación.



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código: P-CE-001
Versión: 012
Fecha Emisión: 08/06/2011
Página 6 de 27

Una vez la organización y AES han establecido de manera contractual una relación comercial, la Coordinación de Certificación ingresa al Cronograma de auditorías F-CE-008 los datos correspondientes al nuevo cliente, con el fin de llevar el control del ciclo y realizar las notificaciones al cliente en los tiempos establecidos, tal y como lo establece el documento I-CE- 001 Programación de auditorías.

6.2. AUDITORIA INICIAL DE CERTIFICACIÓN

La Auditoría inicial de certificación (otorgamiento) se realiza en dos etapas:

- Etapa 1 (evaluación documental)
- Etapa 2 (evaluación en campo)

El auditor líder asignado a la auditoría de otorgamiento deberá diligenciar el formato F-CE-036 Programa de auditoría, en el que deberá proyectar el ciclo completo de certificación con el fin de identificar las actividades de auditoría que se requieren para demostrar la suficiencia del sistema de gestión. El programa de auditoría F-CE-036 debe abarcar todos los requisitos del sistema de gestión. Por tanto para las auditorías de otorgamiento y renovación se debe programar la verificación del 100% de los requisitos, mientras que en las auditorías de seguimiento 1 y 2, el auditor programa aquellos requisitos del esquema de certificación evaluado y que a su criterio y experticia considera deben ser revisados. En caso que el auditor considere realizar algún ajuste al programa de auditoría, estos deben quedar registrados en el formato en el campo señalado para tal fin. Así mismo el auditor deberá registrar en el programa los hallazgos presentados en cada ítem evaluado en cada etapa del ciclo.

Luego de efectuada la programación de la auditoría y teniendo en cuenta si la organización tiene el esquema multisitio y las actividades que se realizan en los turnos de trabajo que incluye el alcance declarado por la organización, se deben aplicar los lineamientos establecidos en el ANEXO B de la norma ISO 28003:2007 (para certificación de ISO 28000 e ISO 28001) al auditor o equipo auditor, y dada la notificación al cliente, respecto del auditor o equipo auditor encargado de la realización de la actividad de certificación, el auditor líder procede a realizar la solicitud de la información requerida para la preparación de la auditoría a la organización solicitante en un plazo de 8 días calendario antes del inicio de la etapa 1 de auditoría.

El auditor líder realizará un plan de auditoría de la etapa 1, utilizando el formato F-CE-035 y para la etapa 2 el formato F-CE-002. La duración de la auditoría está determinada en la cotización del servicio y se comunica al equipo auditor por medio de la notificación de auditoría.



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código: P-CE-001
Versión: 012
Fecha Emisión: 08/06/2011
Página 7 de 27

El plan de auditoría de la etapa 2 preparado por el auditor líder, debe contemplar la evaluación de todos los aspectos y requisitos de acuerdo al esquema de certificación aplicable así como aspectos relevantes a traslados a otras sedes, ciudades, etc., adicionalmente debe contemplar los tiempos de receso para alimentación y los tiempos del auditor para consolidación de resultados, reuniones de balance y de apertura y cierre.

Las tareas asignadas al equipo auditor deben ser definidas y comunicadas a la organización cliente y deben requerir que el equipo auditor: examine y verifique la estructura, las políticas, los procesos, los procedimientos, los registros y los documentos relacionados de la organización cliente pertinentes al sistema de gestión, determine que estos cumplen todos los requisitos pertinentes al alcance previsto de la certificación, determine que los procesos y procedimientos se han establecido, implementado y mantenido eficazmente para dar confianza en el sistema de gestión y comunique al cliente para que actúe en consecuencia frente a cualquier incoherencia entre su política, sus objetivos y metas (coherentes con las expectativas de la norma de gestión u otro documento normativo) y los resultados.

Los planes de auditoría etapa 1 y 2 deben ser enviados a la organización a ser auditada con una antelación de 8 días calendario, para su evaluación y aceptación, el plan de auditoría debe seguir los lineamientos de los requisitos documentados por AES.

6.2.1 Etapa 1: En esta parte de la auditoría se considera la comprobación de la implementación del esquema de certificación que está siendo auditado por medio de la evaluación de existencia de documentación del sistema y la suficiencia de este para la organización.

El objetivo de la Etapa 1, es:

- Auditar la documentación del sistema de gestión,
- Evaluar la ubicación y las condiciones específicas del sitio del cliente
- Intercambiar información con el personal del cliente con el fin de determinar el estado de preparación para la etapa 2 de la auditoría;
- Revisar el estado de la organización cliente y su 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 procesos, objetivos y funcionamiento del sistema de gestión,
- Recopilar la información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión, información acerca del desarrollo de la evaluación, así como a los aspectos legales y reglamentarios relacionados y su cumplimiento (por ejemplo, aspectos legales de la aplicación en las operaciones de la organización, la identificación de los riesgos asociados)
- Desarrollar el Programa de auditoría (si esta corresponde al otorgamiento) donde proyectará los



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código: P-CE-001
Versión: 012
Fecha Emisión: 08/06/2011
Página 8 de 27

aspectos a evaluar en las demás etapas del ciclo, o revisar el programa de auditoría proyectado y procurar ajustar su plan de auditoría a lo señalado en el programa.

- Revisar la asignación de recursos para la etapa 2 de la auditoría y acordar con el cliente los detalles de la etapa 2 de la auditoría.

En el inicio del desarrollo de esta parte de la auditoría, se realiza una reunión corta con el representante del sistema, sin embargo si existieran circunstancias que impidan la realización de esta etapa en las instalaciones de la organización, por ejemplo la diferencia y/o distancia entre el sitio de residencia del auditor y la sede del cliente, este podrá utilizar sistemas virtuales (videoconferencia, teleconferencia) para el desarrollo de la revisión documental (etapa 1).

En casos excepcionales la etapa 1 podría ser realizada sin una visita. La decisión de no visitar el sitio debe ser justificada y documentada y el cliente debe ser informado si existe un riesgo de la no realización de la misma para la ejecución auditoría de la etapa 2. Tal justificación debe estar basada en el tamaño de la organización, su localización, consideraciones de riesgos y conocimiento previo.

El Auditor Líder o Equipo Auditor desarrolla las siguientes actividades:

- Auditar la documentación del sistema de gestión;
- Evaluar la ubicación y las condiciones específicas del sitio del cliente e intercambiar información con el personal del cliente con el fin de determinar el estado de preparación para la etapa 2 de la auditoría;
- Revisar el estado de la organización cliente y su 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 procesos, objetivos y funcionamiento del sistema de gestión.
- Recopilar la información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión, información acerca del desarrollo de la evaluación, así como a los aspectos legales y reglamentarios relacionados y su cumplimiento (por ejemplo, aspectos legales de la aplicación en las operaciones de la organización, la identificación de los riesgos asociados).
- Revisar la asignación de recursos para la etapa 2 de la auditoría y acordar con el cliente los detalles de la etapa 2 de la auditoría.
- Proporcionar un enfoque para la planificación de la etapa 2 de la auditoría, obteniendo una comprensión suficiente del sistema de gestión y de las operaciones del sitio en el contexto de los posibles aspectos significativos;
- Evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y se realizan, y si el nivel de implementación del sistema de gestión confirma que la organización está preparada para la etapa 2 de la



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código: P-CE-001
Versión: 012
Fecha Emisión: 08/06/2011
Página 9 de 27

auditoría. El auditor o equipo auditor debe ejecutar la etapa 1 en el sitio de la Organización Solicitante de la certificación.

Los hallazgos de la auditoría de la etapa 1, se documentan en el formato designado para ello, se relaciona en el informe de auditoría y se van comunicando al cliente a medida que se vayan evidenciando.

Los aspectos consignados en el informe de la auditoría concerniente de la etapa 1 deben incluir comentarios sobre la adecuación de la documentación del sistema de gestión de seguridad, el análisis de los factores de desempeño o aspectos significativos de la organización y el grado de implementación del sistema de gestión que indique que está listo para la auditoría de la etapa 2.

AES establece un tiempo máximo de 3 meses entre la finalización de la etapa 1 y el inicio de la etapa 2 considerando las necesidades del cliente para resolver los problemas identificados en la etapa 1.

Cualquier parte del sistema de gestión que está siendo auditada durante la etapa 1 y se determina que está completamente implementada, efectiva, y en conformidad con los requisitos, podría no ser re-auditada durante ejecución de la etapa 2, no obstante AES tiene que asegurar que las partes previamente auditadas del sistema de gestión, continúan en conformidad con los requisitos de certificación. En este caso, en el informe de auditoría de la etapa 2, se deben incluir estos hallazgos y se debe establecerse claramente si la conformidad se ha establecido durante la auditoría de la etapa 1.

6.2.2 Etapa 2: En esta parte de la auditoría se evalúa la eficacia y pertinencia del sistema de gestión implementada y documentado, así como la operatividad del mismo y el cumplimiento que la organización le está dando a lo establecido en el mismo.

Esta etapa se desarrolla en las instalaciones de la organización solicitante. El Auditor o equipo auditor evalúa la implementación del sistema de gestión y su eficacia y se desarrollará verificando los siguientes puntos:

- La información y las evidencias de la conformidad con todos los requisitos de la norma de sistemas de gestión u otro documento normativo.
- La realización de actividades de seguimiento, medición, informe y revisión con relación a los objetivos y metas de desempeño clave (coherentes con las expectativas de la norma de sistemas de gestión aplicable u otro documento normativo).
- El sistema de gestión y su desempeño en relación con el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
- El control operacional de los procesos del cliente.
- Las auditorías internas y la revisión por la dirección.



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código: P-CE-001
Versión: 012
Fecha Emisión: 08/06/2011
Página 10 de 27

- La responsabilidad de la dirección en relación con las políticas del cliente.
- Los vínculos entre la política, los objetivos y metas de desempeño, la responsabilidad, la competencia del personal, las operaciones, los procedimientos, los datos del desempeño, los hallazgos y conclusiones de las auditorías internas.

En la etapa 2 se desarrollan las siguientes actividades:

6.2.2.1 Reunión de apertura

Se dispone del formato guía para la reunión de apertura, la cual está incluida en la forma F-CE-004, que se debe tener físicamente para verificar que se cumplan todos los puntos consignados en ella.

- Presentación del equipo auditor, incluida una breve descripción de sus roles.
- Confirmación del alcance de la certificación
- Confirmación del plan de auditoría (incluyendo el tipo y el alcance de la auditoría, los objetivos y los criterios), cualquier cambio, y otros acuerdos pertinentes con el cliente, tales como la fecha y la hora de la reunión de cierre, las reuniones intermedias entre el equipo auditor y la dirección del cliente.
- Confirmación de los canales de comunicación formales entre el equipo auditor y el cliente.
- Confirmación de que están disponibles los recursos y las instalaciones que requiere el equipo auditor.
- Confirmación de los temas relativos a la confidencialidad.
- Confirmación de los procedimientos de protección, emergencia y seguridad ocupacional para el equipo auditor.
- Confirmación de la disponibilidad, de los roles y de la identidad de los guías y observadores;
- El método para presentar la información, incluida cualquier categorización de los hallazgos de la auditoría;
- Información sobre las condiciones bajo las cuales la auditoría puede darse por terminada prematuramente;
- Confirmación de que el líder y los miembros del equipo auditor que representan al organismo de certificación son responsables de la auditoría y que deben controlar la ejecución del plan de auditoría, incluidas las actividades y las líneas de investigación de la auditoría;
- Confirmación del estado de los hallazgos de la revisión o auditoría anterior, cuando corresponda;
- Los métodos y procedimientos que se van a utilizar para llevar a cabo la auditoría sobre la base de un muestreo;
- Confirmación del idioma que se utilizará durante la auditoría;
- Confirmación de que durante la auditoría se mantendrá informado al cliente sobre el progreso de la auditoría y sobre cualquier problema; y;
- Oportunidad para que el cliente haga preguntas.



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código: P-CE-001
Versión: 012
Fecha Emisión: 08/06/2011
Página 11 de 27

6.2.2.2. Realización auditoria en sitio

Las actividades de auditoría de certificación inicial se deben llevar a cabo de acuerdo a los siguientes enunciados:

- Cumplimiento del plan de auditoría en tiempos y orden.
- Si la organización es multi-sitio (no se permite muestreo respecto a los sitios en la evaluación inicial de otorgamiento), se deben auditar el 100% de los sitios relacionados en el alcance de la certificación.
- Revisar la eficacia de la implementación de los requisitos de la norma a auditar y además comparar la eficacia de lo planeado con lo ejecutado a nivel de desempeño del sistema de gestión.
- Utilizar diferentes fuentes de información para recolección de la evidencia objetiva como son:
 - ❖ Entrevista con las personas que realizan actividades en el alcance de la certificación.
 - ❖ Observación de actividades, así como del ambiente de trabajo y condiciones circundantes.
 - ❖ Documentos tales como: política, objetivos, procedimientos, programas, instrucciones, planos, normas, licencias y permisos, reglamentos, contratos y solicitudes.
 - ❖ Registros requeridos por la norma y los especificados por la Organización en su documentación. Se debe revisar su generación de acuerdo con los criterios de evaluación y la información contenida en ellos (conformidad y eficacia).
 - ❖ Datos tales como indicadores y reportes de desempeño.
 - ❖ Informes de otras fuentes: reclamos de partes interesadas.
 - ❖ Bases de datos y páginas electrónicas. Al respecto, es recomendable que el evaluador seleccione una muestra representativa y suficiente de datos objeto de evaluación de la conformidad, para verificar la aplicación de las disposiciones y procedimientos de la Organización, y
 - ❖ Tener enfoque de la gestión del riesgo durante el proceso de evaluación de la conformidad.

Es conveniente que exista comunicación regular entre el equipo auditor y la organización en lo concerniente al progreso y los resultados de la auditoria, cuando el auditor detecte cualquier no conformidad u oportunidad de mejora, la debe identificar y comunicar a la organización, esto puede realizarse haciendo un balance del proceso de auditoría en cada proceso y/o una vez cada día.

6.2.2.3. Preparación conclusiones de la Auditoria

El auditor o equipo auditor, debe reunirse antes de realizar la reunión de cierre para revisar los hallazgos encontrados tanto en la etapa 1 como en la etapa 2, clasificarlos en (aspectos positivos, No conformidades mayores y menores, oportunidades de mejora), acordar las conclusiones teniendo en cuenta el alcance y los



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código: P-CE-001
Versión: 012
Fecha Emisión: 08/06/2011
Página 12 de 27

objetivos de la auditoría, los cuales deben corresponder a los criterios de grado de confianza que puede depositarse en el sistema de gestión y la metodología de evaluación de riesgos y confirmar que el programa de auditoría es adecuado o identificar cualquier modificación que sea necesaria para futuras auditorías (por ejemplo, el alcance de la certificación, el tiempo o las fechas de la auditoría, la frecuencia de la vigilancia, las competencias del equipo auditor).

6.2.2.4. Reunión de cierre

Al finalizar la visita en el sitio, el auditor realiza una breve presentación de los hallazgos y conclusiones de la auditoría a la Organización auditada con el fin de que sean comprendidos y aceptados. Si se presentan No conformidades mayores y/o menores se procede a consignarlas cada una en el formato de reporte de no conformidad F-CE-006, son socializadas en esta reunión y se procede a hacerlas firmar por el representante de la organización en señal de aceptación de las mismas, adicionalmente se indica el procedimiento a seguir y el intervalo de tiempo de 15 días calendario, que tiene la compañía para presentar el análisis de causas y plan de acción a AES, una vez aprobado el plan de acción y si existen No Conformidades mayores estas tienen a partir de la aceptación del plan, un plazo de 90 días para su solución y programación de la auditoría complementaria para la verificación de la eficacia de las acciones tomadas a estos incumplimientos mayores.

En el caso de las no conformidades menores, la organización debe contemplar las acciones para solución en el plan de acción y se tiene 1 año para la implementación de la solución planteada y esta se verificará en la auditoría de seguimiento de la certificación.

La reunión de cierre también debe incluir los siguientes elementos, cuyo grado de detalle debe ser coherente con la familiaridad que tenga el cliente con el proceso de auditoría:

- Informar al cliente de que las evidencias de auditoría reunidas se basan en una muestra de la información, lo que introduce, de hecho, un elemento de incertidumbre;
- El método y plazo para presentar el informe, incluida cualquier categorización de los hallazgos de la auditoría;
- El proceso del organismo de certificación para el tratamiento de las no conformidades, incluida cualquier consecuencia relativa al estado de la certificación del cliente;
- El plazo para que el cliente presente un plan de corrección y acciones correctivas para cualquier no conformidad identificada durante la auditoría;
- Las actividades del organismo de certificación posteriores a la auditoría; y



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código: P-CE-001
Versión: 012
Fecha Emisión: 08/06/2011
Página 13 de 27

- La información acerca de los procesos de tratamiento de las quejas y de apelaciones.

6.2.2.5. Preparación informe de Auditoría de Certificación

El informe de auditoría es elaborado por el auditor o el líder del equipo auditor y debe proporcionar un registro completo del ejercicio de auditoría y coherente con las conclusiones presentadas a la Organización auditada en la reunión de cierre.

El Informe de Auditoría es un documento de uso confidencial de AES y de la Organización auditada, este informe solo será entregado a los receptores autorizados por la organización una vez haya sido revisado por el Comité de técnico y/o certificación. La propiedad y el derecho de ajustar el informe son de uso exclusivo de AES.

Antes de presentar el informe a revisión por el Comité de técnico y/o certificación, se debe realizar la auditoría complementaria cuando aplique, para constatar que se han solucionado las no conformidades mayores detectadas en la auditoría inicial.

El plazo máximo para realizar la auditoría complementaria es de noventa (90) días contados a partir de la fecha de finalización de la etapa 2. Este plazo también se aplica en los casos de evaluación de ampliación de alcance de la certificación.

El líder del equipo auditor debe asegurarse de que se prepare el informe de auditoría y debe ser responsable de su contenido. El informe de auditoría debe proporcionar un registro exacto, claro y conciso de la auditoría, que permita tomar una decisión de certificación informada y es constituido a partir de la información recolectada y evidenciada en el ejercicio de auditoría realizado, transformado en los requisitos documentados adecuados y debe incluir o hacer referencia por lo menos a lo siguiente:

- la identificación del organismo de certificación
- el nombre y la dirección del cliente y del representante del cliente;
- el tipo de auditoría (por ejemplo, auditoría inicial, de seguimiento, de renovación de la certificación o auditorías especiales);
- los criterios de la auditoría;
- los objetivos de la auditoría;
- el alcance de la auditoría, particularmente la identificación de las unidades organizacionales o funcionales o los procesos auditados, así como el tiempo de la auditoría;
- cualquier desviación del plan de auditoría y su justificación;
- cualquier cuestión significativa que afecte al programa de auditoría;



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código: P-CE-001
Versión: 012
Fecha Emisión: 08/06/2011
Página 14 de 27

- la identificación del líder del equipo auditor, los miembros del equipo auditor y cualquier persona acompañante;
- las fechas y lugares en los que se realizaron las actividades de auditoría (en sitio o fuera del sitio, en sitios temporales o permanentes);
- los hallazgos de auditoría (véase el apartado 9.4.5), referencia a las evidencias y conclusiones coherentes con los requisitos del tipo de auditoría;
- los cambios significativos, si los hay, que afecten al sistema de gestión del cliente desde la última auditoría;
- cualquier cuestión no resuelta, si fuera identificado;
- cuando sea aplicable, si es una auditoría conjunta, combinada o integrada;
- una declaración de descargo de responsabilidad que indique que la auditoría se basa en un proceso de muestreo de la información disponible;
- la recomendación del equipo auditor;
- que el cliente está controlando de manera eficiente el uso de los documentos y marca de certificación, si es aplicable;
- la verificación de la eficacia de las acciones correctivas tomadas con relación a no conformidades identificadas previamente, si es aplicable.

Una vez culminado el informe de auditoría el equipo auditor o auditor líder deben registrar en el Programa de auditoría F-CE-036 los hallazgos de tipo No Conformidad en los requisitos donde correspondan y programar la verificación de cierre de hallazgos a fin que para la siguiente actividad de auditoría el equipo designado pueda identificarlo y validarlo. Esta actividad deberá repetirse en cada etapa del ciclo.

6.2.2.6. Actividades de Seguimiento

Si la organización auditada solo obtuvo no conformidades menores debe presentar el plan de acción correspondiente con su análisis de causas en el plazo máximo indicado. Una vez el auditor tenga las correcciones y las acciones correctivas propuestas por la organización auditada, las revisa y determina si las acciones son suficientes, su cierre y/o eficacia serán revisadas en la auditoría del próximo año, definida como de seguimiento. Si es así, hará entrega al Comité de técnico y/o certificación del informe con sus anexos (registros de apertura y cierre, reporte de no conformidades y planes de acción).

Si la organización auditada presenta No conformidades de tipo Mayor debe presentar acciones correctivas correspondientes con su análisis de causas en el plazo máximo indicado. Una vez el auditor tenga las correcciones y las acciones correctivas propuestas por la organización auditada, las revisa y determina si las acciones son suficientes y valida la implementación y eficacia de las mismas a través de una auditoría



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código: P-CE-001
Versión: 012
Fecha Emisión: 08/06/2011
Página 15 de 27

complementaria, la cual se programara con el cliente a partir del tiempo que la organización estime que su plan de acción y sus correcciones a las no conformidades mayores ha sido implementado y opera de manera eficaz para lo cual se cuenta con 90 días contados a partir de la fecha de la reunión de cierre en la etapa 2.

Una vez el auditor líder haya realizado la auditoria complementaria y verificado la eficacia de las acciones envía el informe final al comité con sus anexos (registros de apertura y cierre, reporte de no conformidades y planes de acción).

6.2.3. Decisión Otorgamiento del certificado

Para decidir sobre la certificación del sistema de gestión de una organización, el Comité de técnico y/o certificación, debe obtener la suficiente evidencia de que se cumplen los requisitos de certificación requeridos por el sistema y que las no conformidades detectadas en cada caso, han sido convenientemente tratadas.

El Comité de técnico y/o certificación no otorgará, mantendrá, ampliará o renovará certificaciones con No conformidades Mayores pendientes de solución.

El Comité de técnico y/o certificación recibe por parte del auditor la siguiente información:

- Registros de apertura y cierre.
- Informe de auditoría etapa 1 y etapa 2.
- Solicitud de acción correctiva y preventiva (si aplica)
- Plan de acción con las correcciones y acciones correctivas, si hay lugar a ellas.
- Plan de auditoría etapa 1 y etapa 2.
- Información proporcionada por la organización auditada.
- Recomendación del auditor o equipo auditor respecto a otorgar o no la certificación. (consignada en el informe)

Con base a la información relacionada en el punto anterior el Comité de técnico y/o certificación, evalúa el proceso, los resultados de la auditoría y toma la decisión de otorgar o no la certificación del sistema de gestión evaluado.

El Comité de técnico y/o certificación podrá tener en cuenta, para la toma de decisiones, cualquier otra información recibida en AES durante el proceso de evaluación (reclamaciones, información obtenida en el mercado o en evaluaciones de otros organismos de certificación, entre otras).



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código: P-CE-001
Versión: 012
Fecha Emisión: 08/06/2011
Página 16 de 27

Contra la decisión del Comité de técnico y/o certificación, la organización podrá interponer apelaciones justificadas, por escrito, en el plazo de cinco (5) días calendarios contados a partir de la fecha de envío del reporte, ante el Vicepresidente Técnico.

Para la reducción del alcance de certificación AES, realizará una auditoría completa y dará continuidad al ciclo de certificación del cliente.

6.2.4. Expedición del certificado – Vigencia de la Certificación

Si la decisión de otorgamiento del certificado es positiva por parte del Comité de técnico y/o certificación y el área administrativa corrobora que se hayan cancelado las tarifas establecidas previamente; se procede a expedir el certificado a la organización auditada, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Instructivo Emisión del Certificado **I-CE-003**

A partir de la decisión de aprobación de la certificación para la organización se inicia el ciclo de 3 años hasta la decisión de renovación de la misma.

La certificación concedida por AES, se considerará vigente si la Organización continúa cumpliendo los criterios establecidos por AES y las obligaciones pactadas de acuerdo a lo establecido en el contrato de certificación.

Las organizaciones certificadas por AES, deben adaptarse durante la vigencia de su certificación a los nuevos requisitos y criterios que se establezcan, AES comunicará siempre a las organizaciones certificadas con antelación los cambios y establecerá las condiciones y periodo de transición.

La certificación dejará de estar vigente si la Organización solicita su cancelación, o en caso de disolución de la misma.

6.3. ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO

AES realizará las siguientes actividades de seguimiento que incluyen auditorías en sitio y evalúan el cumplimiento del sistema de gestión frente a los requisitos establecidos en la norma aplicable con la cual se entrega la certificación.

Las actividades de seguimiento realizadas por AES, se contemplan en el programa de auditoría y son de verificación periódica y mantenimiento del sistema.



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código: P-CE-001
Versión: 012
Fecha Emisión: 08/06/2011
Página 17 de 27

La Organización debe confirmar las fechas programadas por AES para la realización de las actividades de seguimiento dentro de los 5 días calendario siguientes contados a partir de la notificación. En caso de que AES no reciba confirmación de las fechas programadas o solicitud justificada de modificación de la programación, se asume que la organización auditada está de acuerdo con las fechas programadas y debe pagar los costos de la actividad de seguimiento correspondiente con 30 días de anticipación.

No se realizarán actividades de seguimiento y renovación, si la Organización auditada no paga anticipadamente los costos correspondientes presentados en la factura.

La no realización de las actividades de seguimiento posteriores a la aprobación de la certificación o de sus renovaciones implica la suspensión automática de la certificación, de acuerdo con lo establecido en el contrato.

La no realización de las renovaciones de la certificación implica su vencimiento.

6.3.1 Auditorías de seguimiento y mantenimiento del sistema

Esta actividad de vigilancia realiza una revisión aleatoria del sistema con el fin de corroborar que la Organización continúa cumpliendo con los requisitos y teniendo en cuenta la programación de auditoría elaborada desde el inicio del ciclo registrada en ese momento por el auditor o equipo auditor en el formato F-CE-036, esto incluye:

- Auditorías Internas y Revisión por la Dirección
- Seguimiento de No Conformidades en las auditorías anteriores
- Tratamiento de Quejas
- La continuidad del control operativo
- Eficacia del Sistema de Gestión
- Progreso hacia la mejora continua
- Revisión de cambios
- Utilización Logo de AES

NOTA: En esta revisión solo se incluyen los requisitos del esquema de certificación evaluado y aquellos requisitos que a criterio y experticia del equipo auditor se considera deben ser revisados, adicional a los debidamente registrados en el programa de auditoría F-CE-036



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código: P-CE-001
Versión: 012
Fecha Emisión: 08/06/2011
Página 18 de 27

AES mantiene la certificación basándose en la evidencia objetiva que demuestre a la organización auditada respecto al cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión y sobre el concepto favorable emitido por el auditor.

AES, realizará auditorías de seguimiento por lo menos una vez al año antes de cumplirse 12 meses de la fecha del último día de auditoría etapa 2 de otorgamiento o renovación, estas auditorías serán notificadas a la Organización cada año.

Cuando AES presta el servicio de certificación a diferentes sedes o sitios, se establece para el seguimiento de la certificación un plan de muestreo de evaluación de los sitios cubiertos por la certificación, tal que asegure que todos los sitios han sido evaluados al menos una vez antes de cada renovación.

Las auditorías de seguimiento que realiza AES son auditorías en sitio, realizadas con una frecuencia anual y con una planificación previa.

En una auditoría de seguimiento, si se identifican casos de no conformidad por falta de evidencia de conformidad, AES define el tiempo límite para la organización para implementar las correcciones y las acciones correctivas.

6.3.1.1 Etapa 1 – Si aplica: El Auditor o Equipo Auditor desarrolla las siguientes actividades:

- Auditará la documentación del sistema de gestión;
- Evaluará la ubicación y las condiciones específicas del sitio del cliente e intercambiará información con el personal del cliente, con el fin de determinar el estado de preparación para la etapa 2 de la auditoría.
- Revisará el estado de la organización cliente y su 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.
- Recopilará la información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión, ubicaciones del cliente, procesos y equipos empleados, niveles de control establecidos, información acerca del desarrollo de la evaluación, así como a los aspectos legales y reglamentarios relacionados y su cumplimiento (por ejemplo, aspectos legales de la aplicación en las operaciones de la organización, la identificación de los riesgos asociados);
- Revisará la asignación de recursos para la etapa 2 de la auditoría y acordará con el cliente los detalles de la etapa 2 de la auditoría.
- Proporcionará un enfoque para la planificación de la etapa 2 de la auditoría, obteniendo una comprensión



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código: P-CE-001
Versión: 012
Fecha Emisión: 08/06/2011
Página 19 de 27

suficiente del sistema de gestión y de las operaciones del sitio en el contexto de la norma existente u otros documentos normativos y teniendo en cuenta los criterios descritos en el programa de auditoría

- Evaluará 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 etapa 2 de la auditoría.
- Registros de reclamos a la organización.
- Acciones correctivas
- Acciones preventivas

NOTA: En esta revisión solo se incluyen los requisitos de la norma evaluada y aquellos requisitos que a criterio y experticia del equipo auditor se considera deben ser revisados, adicional a los debidamente registrados en el programa de auditoría F-CE-036

Si existieran circunstancias que impidan la realización de la etapa 1 en las instalaciones de la organización, por ejemplo la diferencia y/o distancia entre el sitio de residencia del auditor y la sede del cliente, este podrá utilizar sistemas virtuales (videoconferencia, teleconferencia) para el desarrollo de la revisión documental (etapa 1). Así mismo dependiendo de las condiciones de tamaño y criticidad de la compañía el área Técnica podrá definir si se hace o no etapa 1 en las auditorías de seguimiento.

Los hallazgos de la auditoría de la etapa 1, se relacionan en el formato interno y se documentan en el informe de auditoría y se comunican al cliente, incluida la identificación de cualquier tema de preocupación que podría ser clasificado como no conformidad en el transcurso de la etapa 2.

El informe de la auditoría de la etapa 1, debe incluir comentarios sobre la adecuación de los cambios a la documentación del sistema de gestión, el análisis de los factores de desempeño o aspectos significativos de la organización y el grado de mantenimiento del sistema de gestión que indique que está listo para la auditoría de la etapa 2.

AES establece un tiempo máximo de 3 meses entre la finalización de la etapa 1 y el inicio de la etapa 2 considerando las necesidades del cliente para resolver los problemas identificados en la etapa 1.

6.3.1.2 Etapa 2: Esta etapa se desarrolla en las instalaciones de la organización solicitante; El auditor o equipo auditor evalúa el mantenimiento y desarrollo proactivo del sistema de gestión y su eficacia y se desarrollará verificando los siguientes puntos:



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código: P-CE-001
Versión: 012
Fecha Emisión: 08/06/2011
Página 20 de 27

- La información y las evidencias de la conformidad con todos los requisitos de la norma de sistemas de gestión u otro documento normativo.
- La realización de actividades de seguimiento, medición, informe y revisión con relación a los objetivos y metas de desempeño clave (coherentes con las expectativas de la norma de sistemas de gestión aplicable u otro documento normativo).
- El sistema de gestión y su desempeño en relación con el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
- El control operacional de los procesos del cliente.
- Las auditorías internas y la revisión por la dirección.
- La responsabilidad de la dirección en relación con las políticas del cliente.
- Los vínculos entre la política, los objetivos y metas de desempeño, la responsabilidad, la competencia del personal, las operaciones, los procedimientos, los datos del desempeño, los hallazgos y conclusiones de las auditorías internas.
- Efectividad de las acciones preventivas y correctivas adoptadas por la organización frente a incumplimientos detectados en la organización en auditorías internas, operaciones normales, quejas y reclamos y revisiones por la dirección.
- Actividades de mejora.

NOTA: En esta revisión solo se incluyen los requisitos de la norma evaluada y aquellos requisitos que a criterio y experticia del equipo auditor se considera deben ser revisados, adicional a los debidamente registrados en el programa de auditoría F-CE-0036

El desarrollo de la etapa 2 es conducido de igual forma al descrito en los numerales 6.2.2.1 al 6.2.2.6.

La organización auditada debe ser informada sobre la necesidad de una auditoría completa adicional, una auditoría limitada adicional, o evidencia documentada para asegurar que las correcciones y las acciones correctivas sean eficaces. Esta decisión se debe basar en los tipos y números de no conformidades identificadas.

6.4. RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

El objetivo de la auditoría de renovación de la certificación, es confirmar la continua conformidad y eficacia del sistema de gestión en su conjunto, así como su continua pertinencia y aplicabilidad del alcance de la certificación.



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código: P-CE-001
Versión: 012
Fecha Emisión: 08/06/2011
Página 21 de 27

La ejecución de la etapa 1 y 2 de la auditoría de renovación se ejecuta de manera similar a lo establecido para estas actividades de la auditoría inicial de otorgamiento.

AES establece que el intervalo de tiempo entre la auditoría inicial de certificación y la auditoría de renovación debe realizarse antes que hayan cumplido tres años. La auditoría de renovación es equivalente a la auditoría de otorgamiento (inicial).

Esta auditoría incluye la revisión de:

- La eficacia del sistema de gestión en su totalidad, a la vista de los cambios internos y externos y su pertinencia y aplicabilidad continuada para el alcance de la certificación.
- La interacción eficaz entre los procesos del sistema de gestión.
- la eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos del cliente certificado y los resultados previstos del sistema (o sistemas) de gestión respectivos.
El compromiso demostrado para mantener la eficacia y la mejora del sistema de gestión con el fin de reforzar el desempeño global
- La operación del sistema de gestión certificado contribuye al logro de la política y los objetivos de la organización.

En los casos en que se identifiquen no conformidades de tipo mayor o falta de evidencia de conformidad, en el transcurso de una auditoría de renovación de la certificación, AES debe establecer la realización de una auditoría complementaria, para constatar que se han solucionado las no conformidades detectadas. El plazo máximo para realizar la auditoría complementaria es de noventa (90) días contados a partir de la fecha de finalización de la etapa 2 de auditoría de renovación, el tiempo de la auditoría y el costo será evaluado para cada caso particular.

Para las auditorías de renovación, el informe del equipo auditor al cliente certificado y al organismo de certificación tratará sobre lo siguiente:

- a) La revisión del sistema de gestión incluyendo el análisis de riesgos
- b) La conformidad de los requisitos de certificación
- c) La revisión y verificación de la implementación eficaz de las acciones correctivas para cada no conformidad de las auditorías tanto internas como externas
- d) la eficacia del sistema de gestión



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código: P-CE-001
Versión: 012
Fecha Emisión: 08/06/2011
Página 22 de 27

Adicionalmente en esta etapa del ciclo de auditorías el equipo auditor debe generar un nuevo programa de auditoría para el próximo ciclo comprendido por seguimiento 1 y 2 y una nueva renovación, conforme los demás lineamientos descritos en este procedimiento.

NOTA: En esta revisión solo se incluyen todos los requisitos de la norma evaluada y aquellos requisitos que a criterio y experticia del equipo auditor se considera deben ser revisados, adicional a los debidamente registrados en el programa de auditoría F-CE-0036.

En los casos de no conformidad o falta de evidencia, AES define los límites de tiempo para la implementación de correcciones y acciones correctivas de igual manera a lo establecido para las auditorías iniciales.

La organización auditada debe ser informada sobre la necesidad de una auditoría complementaria para asegurar la eficacia de las correcciones y de las acciones correctivas, en caso de que estén sean identificadas como mayores.

6.4.1. Decisión de la renovación de la certificación

El Comité de técnico y/o certificación de AES, toma la decisión de renovación de la certificación, basándose en los resultados de las auditorías, así como en los resultados de la revisión del sistema durante el período de certificación y las quejas recibidas por parte de usuarios de la certificación.

El Comité de técnico y/o certificación confirma la siguiente información antes de tomar la decisión:

- Que la información suministrada por el equipo auditor es suficiente con relación a los requisitos de certificación y el alcance de la certificación.
- Que se ha revisado y aceptado el desempeño de las correcciones y acciones correctivas, incluyendo las acciones para eliminar la causa de recurrencia, para todas las no conformidades detectadas.

En caso de que AES no pueda verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas para cualquier no conformidad mayor antes de la fecha de expiración de la certificación, no se puede recomendar la renovación de la certificación y no se debe extender la validez de la certificación. Se debe informar esto al cliente y explicarle las consecuencias.

Después de la expiración de la certificación, AES restaura 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



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código: P-CE-001
Versión: 012
Fecha Emisión: 08/06/2011
Página 23 de 27

de la nueva certificación o una posterior, y la fecha de expiración se debe basar en el ciclo de certificación anterior.

NOTA: AES no favorece o afecta ni a personas, ni organizaciones en sus decisiones de certificación. Las cuales se basan únicamente por los resultados del ejercicio de auditoría que presenta el auditor o equipo auditor. Por lo tanto ninguna persona o compañía tiene ventaja en la certificación por ser asociada, miembro de junta o cualquier otra relación vinculante con AES.

6.5. AUDITORIAS ESPECIALES

6.5.1 Modificación del Alcance

Cuando una Organización ya certificada desee ampliar o reducir el alcance de su certificación, deberá solicitar formalmente dicha modificación. Para ello deberá utilizar el formato de solicitud correspondiente F-CE-000.

Si la organización desea hacer coincidir la auditoría de seguimiento o renovación para la ampliación, las solicitudes de ampliación debe hacerse con al menos tres meses de antelación a la fecha prevista para la siguiente auditoría.

6.5.2. Auditorías Especiales

AES podrá realizar auditorías de control para la verificación de la solución de no conformidades, o en el caso de modificaciones importantes del personal, procedimientos, cambio de instalaciones, organización interna, por requerimientos o sanciones de autoridad competente, mal uso del logo AES de certificación, o si el análisis de una reclamación, o de una apelación a la organización o de cualquier otra información pone en cuestión el cumplimiento por parte de la organización certificada de las exigencias establecidas en el alcance de la certificación.

Las auditorías especiales se realizarán previo aviso, no obstante el plazo con el que se anuncie y la información aportada a la organización auditada sobre el propósito, podrán variar en función del motivo de la evaluación. En cualquier caso la organización será informada siempre del propósito de la evaluación de control durante la reunión inicial.

6.5.3. Auditorías con notificación a corto plazo



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código: P-CE-001
Versión: 012
Fecha Emisión: 08/06/2011
Página 24 de 27

AES puede tener que realizar auditorías de clientes certificados bajo la forma de visitas notificadas a corto plazo o sin anunciar, con el fin de investigar quejas, en respuesta a cambios, o como seguimiento de clientes con la certificación suspendida. En estos casos:

- ❖ AES debe describir y poner en conocimiento de los clientes certificados, con antelación las condiciones en las que se va a llevar a cabo estas auditorías;
- ❖ AES debe poner un cuidado muy especial en la designación del equipo auditor, debido a la imposibilidad, por parte de la organización auditada, de formular una objeción sobre los miembros del equipo auditor.

6.6. SUSPENSIÓN, RETIRO O REDUCCIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

El incumplimiento de las obligaciones derivadas de la certificación por parte de una organización certificada dará lugar a las siguientes medidas que se adoptarán en función de la gravedad de la infracción:

6.6.1 Suspensión

La suspensión de la totalidad o parte del alcance de la certificación, prohíbe mientras dure la suspensión de hacer uso del logo de certificación AES o referencia a la condición de organismo certificado.

Las suspensiones serán públicas en la página Web de AES, si la Organización suspendida se ve afectada en la totalidad del alcance, será retirada de la lista de Organizaciones certificados por el tiempo que dure la sanción.

A continuación se indican algunas causas que pueden originar suspensión de la certificación:

- Incumplimiento grave o reiterado de las obligaciones como organización certificada,
- La no realización de las auditorías de seguimiento y vigilancia por disponibilidad de la organización certificada.
- La no resolución dentro de los plazos concedidos de las causas que motivaron una amonestación previa.
- Reiteración de amonestaciones, aun cuando fueran motivados por causas distintas.
- Falta de pago de los gastos de evaluación y administración del proceso de certificación en sus distintas fases.
- En todo caso, cuando se haya puesto en evidencia la manipulación o falsedad de los registros que sirven como base para demostrar el cumplimiento de los requisitos de certificación.
- Incumplimiento manifiesto y reincidente del uso del logo de certificación y el reglamento de sello.



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código: P-CE-001
Versión: 012
Fecha Emisión: 08/06/2011
Página 25 de 27

- No realización de los planes de acción e implementación a no conformidades detectadas en cualquiera de las auditorias de vigilancia luego de cumplidos los plazos establecidos y aceptados en el reglamento de certificación.
- Uso fraudulento y engañoso de la condición de organización certificada.
- El sistema de gestión certificado del cliente ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación, incluidos los requisitos relativos a la eficacia del sistema de gestión.
- El cliente certificado haya pedido voluntariamente una suspensión.

El Comité de técnico y/o certificación, es el responsable de tomar la decisión de sanción de una Organización certificada y debe notificar la decisión. Si la Organización sancionada en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles no manifiesta desacuerdo, esta se hará pública.

La suspensión no podrá ser superior a ciento ochenta días (180). Si el Comité de Certificación indica que para su levantamiento se debe realizar una auditoría especial esta deberá efectuarse antes de la caducidad de la misma.

Si la Organización suspendida cumplido el plazo de ciento ochenta días (180) no ha corregido las causas que motivaron la suspensión, el Comité de Certificación evaluará la decisión de cancelar la certificación.

6.6.2. Restauración de la certificación

AES procederá con la restauración de una certificación suspendida si la cuestión que dio origen a la suspensión se resolvió.

6.6.3. Reducción de alcance

En caso de que la suspensión de la certificación haya sido por motivos de alcance y el cliente certificado tenga una variación en los procesos y/o sedes incluidas o si ha dejado de cumplir de forma persistente o grave con los requisitos o por solicitud voluntaria del cliente, AES puede reducir el alcance de la certificación con el fin de excluir las partes que no cumplen con los requisitos.

6.6.3. Cancelación y/o retiro

La cancelación de la certificación a una organización se impondrá como consecuencia de:

- Incumplimiento grave o reiterado, de las obligaciones por parte la Organización certificada (contrato) o por la no corrección de las causas que motivaron la suspensión.
- La Organización certificada pone en riesgo la credibilidad o prestigio de AES o de la certificación.



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código: P-CE-001
Versión: 012
Fecha Emisión: 08/06/2011
Página 26 de 27

- Actuación ilegal y criminal de la empresa certificada.

El Comité de técnico y/o certificación presenta a la Presidencia Ejecutiva la propuesta de cancelación, informando de ello a la Organización dentro de los ocho (8) días calendario siguientes a la fecha de notificación de la cancelación, podrá enviar a la Presidencia Ejecutiva la apelación justificada si lo considera pertinente, aplicándose el trámite establecido en el procedimiento para el tratamiento de apelaciones.

Si la Organización interesada no efectuara apelación dentro del plazo señalado, se considera aceptada la decisión de cancelación.

La cancelación de la acreditación implica la obligación por la Organización de devolver a AES los certificados correspondientes así como su eliminación del listado de Organismos certificados, en lo relativo a la certificación cancelada.

7. POLÍTICAS PARA REALIZACIÓN DE LAS AUDITORIAS

Para la realización de las auditorias, es necesario informar al auditor de los tiempos y directrices establecidos para cada proceso, a los cuales se les realizará el seguimiento por la Vicepresidencia técnica de acuerdo a la siguiente tabla:

ETAPAS	TIEMPO
Recepción de la documentación del cliente	15 días calendario antes de la fecha de la auditoria
Plan de Auditoria	8 días calendario antes de la fecha de la auditoria
Programa de auditoria	Una vez finalizada la etapa 1 y previo al plan de auditoria etapa 2
Elaboración de listas de chequeo	Auditor elabora
Ejecución Etapa 1	El día programado
Entrega al cliente del formato de seguimiento de no conformidades si hay detectadas en la etapa 1	Reunión de cierre etapa 1
Ejecución Etapa 2	El día programado o dentro de 90 días posteriores a la finalización de etapa 1
Entrega al cliente del formato de seguimiento de no conformidades si se detectaron estas solo en la etapa 2	Reunión de cierre etapa 2
Recepción de planes de acción	15 días después de finalizada la etapa 2



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código: P-CE-001
Versión: 012
Fecha Emisión: 08/06/2011
Página 27 de 27

ETAPAS	TIEMPO
Si existe necesidad de auditoria complementaria	El día programado según lo establecido por la organización de su fecha de implementación de las correcciones dentro de los 90 días después de terminada la etapa 2
Entrega documentación física y electrónica plan de auditoria, lista de chequeo, informe de auditoría, reporte de no conformidades firmadas por el cliente	8 días calendario después de finalizada la etapa 2 si no hay no conformidades mayores o de la complementaria si hay resolución de no conformidades mayores
Revisión Dirección Técnica	5 días hábiles después de entrega de información completa
Toma de Decisión Comité Técnico	10 días después entregada la información por parte de la Dirección Técnica

Así mismo se debe tener en cuenta que si la auditoria corresponde a un grupo empresarial, se podrá usar de manera consolidada en un solo plan e informe, el registro de la auditoria, indicando en los mismos las diferentes razones sociales y alcance.

8. BIBLIOGRAFÍA

8.1. NTC ISO IEC 17021: 2015: Requisito 9

8.2. IAF MD 1

8.3. IAF MD 11

9. ANEXOS

F-CE-000 Solicitud de Certificación

F-CE-002 Plan de Auditoria etapa 2

F-CE-003 Lista de Chequeo de auditoria

F-CE-004 Reunión de Apertura

F-CE-006 Solicitud de acciones correctivas y preventivas

F-CE-021 Informe de Auditoria etapa 1

F-CE-023 Informe de Auditoria etapa 2

F-CE-029 Reunión de Cierre

F-CE-005 Informe Auditoria

F-CE-006 Solicitud de acción correctiva y preventiva

F-CE-035 Plan de auditoria etapa 1

F-CE-036 Programa de auditoria