

Preguntas frecuentes relativas a la certificación y la ejecución de las actividades de auditoría durante la situación excepcional de crisis sanitaria

PRESENTACIÓN

El pasado 6 Abril, el Comité de Entidades de Certificación de la Asociación Española para la Calidad, publicó el documento de “Criterios y recomendaciones para la certificación y la ejecución de las actividades de auditoría durante la situación excepcional de crisis sanitaria”.

Las 24 entidades de certificación acreditadas por la Entidad Nacional de Acreditación ENAC que componen el Comité, elaboraron el documento con dos objetivos:

- Primero, hacia los consumidores y a la sociedad, para proporcionar confianza y seguridad en relación con la fiabilidad de la cadena de suministro.
- Segundo, hacia las empresas y organizaciones certificadas, para informar de los criterios para la ejecución de la certificación y las auditorías en la situación excepcional provocada por el virus COVID-19 y la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y otros medios alternativos a la presencia in-situ, asegurando una certificación eficaz y fiable, y cumpliendo con los más altos estándares establecidos por los organismos nacionales e internacionales de acreditación

Si bien los criterios esenciales para la ejecución de auditorías en circunstancias excepcionales estaban ya previstos por los organismos competentes, la emergencia sanitaria ha provocado un nuevo escenario para la ejecución de la certificación, como consecuencia de la situación operativa de las empresas y organizaciones certificadas, y de la extensa utilización de los medios alternativos a la presencia in situ.

Este segundo documento pretende aportar información adicional para la certificación en situaciones excepcionales. Recogiendo la experiencia de la certificación llevada a cabo bajo los criterios contenidos en el documento de 6 de abril, el Comité de Entidades de Certificación de la AEC ha glosado las preguntas más comunes y significativas que se han encontrado en el ejercicio de sus servicios, para contribuir a una certificación más eficaz, segura y fiable.

OBJETO

Proporcionar orientación frente a las preguntas más comunes y significativas surgidas con motivo del desarrollo de la certificación en la situación de excepcionalidad provocada por el virus COVID-19.

ALCANCE

Los servicios de certificación de sistemas de gestión acreditados conforme a la norma ISO 17021.

En el caso de esquemas de certificación de sistemas de gestión con propietarios privados o públicos, en todo caso, los servicios de certificación deberán cumplir con los requisitos específicos establecidos por el propietario del esquema.

En el ámbito temporal su aplicación se limita a, como máximo, tres meses después de la anulación de las medidas excepcionales establecidas por el Gobierno para el control de la situación provocada por el COVID-19.

REFERENCIAS

AEC	Criterios y recomendaciones para la certificación y la ejecución de las actividades de auditoría durante la situación excepcional de crisis sanitaria (6 de abril de 2020). https://www.aec.es/wp-media/uploads/Certificaci%C3%B3n-situaci%C3%B3n-excepcional-.pdf
IAF MD 4:2018	IAF mandatory document for the use of information and communication technology (ICT) for auditing/assessment purposes
IAF ID 3:2011	IAF Informative document for management of extraordinary events or circumstances affecting ABs. CABs and certified organizations
IAF ID 12:2015	IAF Principles on Remote Assessment

PREGUNTAS FRECUENTES

1 *Actualmente, en mi empresa estamos operando con una actividad reducida y con una parte del personal en teletrabajo. He solicitado a mi entidad de certificación un aplazamiento para la realización de la próxima auditoría prevista. ¿Por qué me solicita información sobre numerosas cuestiones, como por ejemplo, una previsión sobre cuándo podremos funcionar normalmente, o el estado de funcionamiento de mi sistema?*

En este periodo extraordinario, las entidades de certificación deben extremar el cuidado en asegurar la eficacia de las certificaciones existentes, evaluando la situación actual y futura esperada de la organización certificada.

La entidad de certificación le solicita información con objeto de evaluar los riesgos sobre el grado de mantenimiento de su sistema de gestión y la afectación de los productos o servicios que suministra incluidos en su certificado, y en caso de que éste sea aceptable, poder aplicar o métodos alternativos de evaluación o posponer la realización de la auditoría prevista en este periodo.

2 *¿Cuál es el plazo máximo para una extensión de un certificado? ¿Qué circunstancias tienen que concurrir para su extensión?*

En primer lugar, ha de señalarse que antes de plantear la extensión de la validez, deberían agotarse otras alternativas, tales como la utilización de medios alternativos a la presencia in-situ para la ejecución de las auditorías.

No obstante, en este periodo extraordinario y teniendo en cuenta las circunstancias particulares de

su empresa u organización, por ejemplo en cuanto a su producción, el suministro o sus centros operativos, en el caso en que no fuera posible realizar la auditoría de renovación en plazo o no pudiera tomarse la decisión de certificación antes de la expiración de su certificado, la validez de cualquier resultado de evaluación de conformidad (por ejemplo, la validez de su certificado) puede extenderse por un periodo de hasta 6 meses.

Habiendo evidencia suficiente que proporcione confianza a la entidad de certificación sobre el mantenimiento adecuado del sistema de gestión certificado, entre las circunstancias que podrían justificar la decisión de la extensión del periodo de validez del certificado están por ejemplo:

- Imposibilidad del ejercicio de la actividad incluida en el certificado, por ejemplo, el caso de los hoteles y otros servicios de turismo.
- Imposibilidad de acceso a los centros en donde se llevan a cabo las actividades, por ejemplo, el caso de las residencias de mayores.

3 *En mi empresa, estamos produciendo en un nivel de producción del 70% en lo que se refiere los productos indicados en nuestro certificado. Una parte de los empleados nos encontramos en teletrabajo, y otra parte desarrolla su actividad desde su puesto en los centros de trabajo. Dado que mi certificado caduca en breve, ¿puedo pedir una extensión del mismo en base a que no estamos en condiciones normales?*

Sí que es posible solicitar una extensión del certificado, pero corresponde a la entidad de

certificación la decisión de su extensión, conforme a los criterios de los documentos de referencia (IAF ID3:2011)

Para su concesión, la entidad de certificación deberá evaluar sus circunstancias particulares y los riesgos asociados a su expediente, y en conformidad con lo ya dicho en la cuestión 2, previamente a la concesión de la extensión deberá valorar otras alternativas.

4 *En el caso en que se decida por la entidad de certificación una extensión de la vigencia de un certificado, por ejemplo del máximo de 6 meses, ¿el siguiente ciclo de certificación comenzará a partir de la nueva fecha límite, o se calculará desde la fecha original?*

El siguiente ciclo de certificación se calculará desde la fecha original, la que hubiera correspondido con anterioridad a la extensión de la vigencia.

Sin embargo, podría suceder que la fecha se viera afectada por circunstancias específicas y actividades posteriores, como por ejemplo auditorías de vigilancia.

5 *En la situación de crisis sanitaria, como consecuencia de la imposibilidad o recomendación de evitar el acceso a las instalaciones, ¿está permitido para todas las actividades, visitas y normas llevar a cabo la totalidad de la auditoría por medios alternativos a la presencia in-situ?*

La utilización de medios alternativos a la presencia in-situ es posible, y puede utilizarse como alternativa cuando no sea posible la auditoría in-situ.

En este caso, la auditoría por medios alternativos a la presencia in-situ debe garantizar la misma eficacia y eficiencia que la auditoría in-situ.

Además es necesario:

- Que el esquema de certificación lo permita, dado que algunos esquemas específicos de certificación podrían incluir limitaciones a una auditoría realizada íntegramente sin presencia in-situ.
- Que todos los requisitos del esquema de certificación se puedan evaluar por medios alternativos a la presencia in-situ, incluida la observación de las actividades.

En todo caso, para la utilización de métodos alternativos a la presencia in-situ, la entidad de certificación llevará a cabo un análisis previo de los riesgos inherentes a las distintas técnicas de auditoría.

Es importante resaltar que el uso de herramientas TIC para la realización de auditorías por medios alternativos a la presencia in-situ debe analizarse caso a caso, tanto su viabilidad como el porcentaje de aplicación en su uso. Por ejemplo, para empresas en las que no sea crítico observar físicamente la prestación de servicio o control operacional su uso puede resultar más obvio.

6 *¿Está permitido realizar auditorías por medios alternativos a la presencia in-situ para mantener la validez de las certificaciones durante la crisis sanitaria?*

Considerando lo indicado en la pregunta nº 5, el uso de herramientas TIC para evaluaciones por medios alternativos a la presencia in-situ está permitido, pero condicionado a las directrices recogidas en los documentos siguientes:

- IAF MD4:2018 Documento para el uso de la tecnología de la información y la comunicación (TIC) para fines de auditoría y evaluación,
- IAF ID12:2015, Principios para evaluaciones en remoto.

7 *¿Podría prolongarse el tiempo para el cierre de No Conformidades como consecuencia de la situación sanitaria?*

Sí, el cierre de las no conformidades podría prolongarse hasta 6 meses, en el caso en que no fuera posible realizar las actividades de evaluación necesarias para cerrar eficazmente las no conformidades, ya sea presencialmente, o por medios alternativos a la presencia in-situ, y tras la correspondiente evaluación de la situación y los riesgos por parte de la entidad de certificación.

8 *Como resultado de la situación sanitaria, hemos iniciado la fabricación de artículos como máscaras faciales o ventiladores mecánicos. ¿Se puede hacer ampliación de alcance y evaluarlo por medios alternativos a la presencia in-situ?*

Considerando lo indicado en la pregunta nº 5, sí que es posible:

Las entidades de certificación deben hacer un análisis de riesgos sobre la utilización de las técnicas de auditoría alternativas a la presencia in-situ, y dentro de ese análisis se incluirá la valoración de poder evaluar de forma efectiva las nuevas actividades.

9 *Durante la crisis sanitaria, si mi entidad de certificación realiza una parte de la certificación inicial por medios alternativos a la presencia in-situ y planea completar el resto de la auditoría*

presencialmente, ¿es posible que me emitan el certificado tras la auditoría no presencial?

No, sólo se puede emitir un certificado inicial en el caso en que la entidad de certificación pueda evaluar todos los requisitos aplicables a través de una auditoría completa y efectiva del sistema de gestión del cliente, seguido de una toma de decisión favorable.

10 *¿Se ha analizado la posibilidad de ampliar el plazo para la transición desde OHSAS 18001 a ISO 45001?*

Sí, el período de transición para la migración de certificaciones acreditadas de OHSAS 18001:2007 a ISO 45001:2018 se extiende hasta el 30 de septiembre de 2021.

11 *¿Puedo solicitar en fase de oferta que la auditoría se efectúe por medios alternativos a la presencia in-situ?*

Corresponde a la entidad de certificación establecer el plan de la auditoría y los medios adecuados para su ejecución. En ese sentido, durante esa etapa, la entidad de certificación deberá analizar la situación de la empresa y de su sistema de gestión, y sólo cuando resulte necesario, y en la medida en que resulten necesarios, deberá analizar las posibilidades de evaluar el sistema utilizando medios alternativos a la presencia in-situ, que serán una opción durante las circunstancias excepcionales motivadas por la situación sanitaria.

Una vez superada dicha situación, nuevamente la auditoría in situ debería ser la que tome mayor peso, optando la entidad de certificación por los medios de auditoría más adecuados a las características de la actividad de la empresa u organización auditada.

12 *¿Qué documentación del sistema tengo que asegurar que esté visible a través de mi equipo el día de la auditoría? ¿Tengo que enviar al auditor alguna documentación por adelantado?*

Es necesario tener disponible para su consulta en remoto toda la documentación que se mostraría presencialmente de manera habitual en una auditoría in-situ.

Previamente a la auditoría se deberán aportar todos aquellos documentos que en su caso solicite la entidad de certificación.

13 *¿Qué ocurre si no dispongo en formato electrónico de alguna documentación solicitada por el auditor durante la auditoría?*

Dependerá de la valoración que realice el auditor sobre la necesidad de disponer de esta información

en ese momento o la posibilidad de trasladar su análisis a una evaluación posterior.

En caso de ser necesario, una práctica habitual suele ser realizar y enviar fotos o visualizarla a través de videoconferencia.

14 *En mi empresa tenemos varias personas y departamentos, ¿hemos de estar todos conectados durante toda la auditoría o podemos organizar los tiempos de entrevista con cada uno previamente?*

Es responsabilidad del auditor establecer previamente a la auditoría los horarios de las entrevistas.

La entidad de certificación se encargará de incluir en el plan de auditoría qué personas entrevistar en cada momento para evitar en lo posible demoras o pérdida de tiempo en el proceso de evaluación.

15 *En mi empresa hay varios centros con localizaciones diferentes. ¿Cómo puedo saber antes de la auditoría con qué personas de qué emplazamientos necesitará interactuar el auditor?*

El auditor deberá identificar en el plan de auditoría los emplazamientos que desea evaluar. Para cada uno de ellos el auditor marcará además los puntos de la norma que auditará y, como consecuencia de ello, se determinarán las personas que deberán atender la auditoría.

16 *¿Hay algún tipo de reunión telemática previa antes de la auditoría para solventar dudas?*

La entidad de certificación atenderá con anterioridad a la auditoría cualquier duda relacionada con el proceso de auditoría.

Asimismo, la entidad de certificación podrá solicitar probar la efectividad de las conexiones con anterioridad a la realización de la auditoría.

17 *Si durante la auditoría por medios alternativos a la presencia in-situ hay algo que el auditor no pueda ver por limitaciones en los sistemas de comunicaciones o por las características de la actividad de mi empresa, ¿qué alternativas tengo para superar con éxito la auditoría?*

Según el caso, el auditor podría aplicar técnicas mixtas de auditoría o bien dejar algún punto pendiente de auditar para la siguiente auditoría.

En este caso, las cuestiones y el tiempo que no se realicen en la auditoría, se trasladarán automáticamente a la auditoría del siguiente año.