



**INSTRUCCIÓN TECNICA**

**AUDITORIA Y CERTIFICACIÓN (DISTRIBUCIÓN EXTERNA**

**AUD-IT01 / 160627**

**ELABORADO POR: DIRECCIÓN TECNICA - DIRECCIÓN COMERCIAL**

**APROBADO POR: DIRECCIÓN TECNICA**

**FECHA DE APROBACIÓN: 27-06-2016**

## **OBJETO Y ALCANCE**

La presente instrucción tiene por objeto resumir el proceso y criterios empleados por ADOK CERTIFICACIÓN, S.L.L. (en adelante, ADOK) en sus servicios de auditoría y certificación de sistemas de gestión bajo acreditación. La finalidad del documento es disponer de una documentación para su disposición pública externa.

## **DESARROLLO**

### **1. TIPOLOGIA DE SISTEMAS**

ADOK puede certificar sistemas individuales referentes a una única razón social y un único emplazamiento y con respecto a una única norma, o bien puede certificar sistemas más complejos.

En algunos de estos casos, es necesario que el sistema cumpla una serie de características.

#### **Sistemas que integran varias normas**

Se realiza un proceso de auditoría único en el que se evalúan de manera única todos los requisitos de ambas normas. El equipo auditor es único y los registros generados son únicos. El sistema debe cumplir:

- existe una única documentación para todo el sistema gestionada de manera unificada
- existe un único manual de gestión
- las auditorías internas se planifican de manera unificada no existiendo duplicidad de registros
- existe un único informe de revisión del sistema por la dirección
- hay un equipo unificado responsable de la implantación y mantenimiento del sistema, capaz de responder a preguntas sobre todo el mismo.

Como conclusión, debe existir un único sistema para que así se pueda realizar una única auditoría.

#### **Sistemas de organizaciones con más de 1 razón social**

El sistema debe cumplir las siguientes características:

- Su diseño, operación y resultados responden a una dirección general concreta (fija políticas y asigna presupuestos y proporciona recursos).
- la documentación del sistema debe ser única y su control debe estar unificado
- los registros generados que respondan a requisitos generales del sistema deben ser comunes. Esto es, habrá un único registro que responderá a las exigencias de todas las organizaciones. Por ejemplo, habrá una única revisión del sistema, una única auditoría interna y control de documentación y registros únicos, aunque puedan existir particularidades, anexos específicos, etc.
- el organigrama y funciones y responsabilidades aunque en algunos casos puedan ser diferentes, al menos deberá existir dentro del sistema un único responsable de la gestión del sistema y una única dirección con la autoridad suficiente.
- el responsable de la gestión del sistema debe ser una única persona y con capacitación para responder a cuestiones de las diferentes empresas
- los alcances de cada razón social pueden ser distintos pero deberán tener una conexión temática o sectorial
- la sistemática de los procesos operativos será similar aunque podrá ser diferente si los alcances son distintos.

### **Sistemas de organizaciones con varios emplazamientos en los que se aplica muestreo**

En sistemas de organizaciones con varios emplazamientos (multisite) es posible realizar la auditoría mediante una sistemática específica de muestreos. Para ello, el sistema debe cumplir una serie de características:

- Se trate o no de una única entidad legal, todos los emplazamientos deben tener un vínculo legal o contractual con la sede central y estar sujetos a un sistema de gestión común establecido y sometido a seguimiento continuo y auditorías internas por la sede central.
- La sede central debe tener capacidad para exigir a los emplazamientos implementar las acciones correctivas necesarias.
- Los procesos en todos los emplazamientos deben ser básicamente del mismo tipo y deben ser ejecutados por los mismos métodos y procedimientos, aunque no en todos los emplazamientos se deben ejecutar todas las actividades.
- El sistema de gestión de la organización deberá estar bajo un plan centralizado de control y administración sometido a una revisión por la dirección central.
- Todos los emplazamientos estarán sujetos al programa de auditoría interna y deben ser auditados por la sede central.
- La organización debe demostrar su capacidad para recopilar y analizar datos, incluyendo de manera no limitante:
  - o documentación del sistema y cambios del sistema
  - o revisión por la dirección
  - o reclamaciones
  - o evaluación de las acciones correctivas
  - o planificación de auditorías internas y evaluación de resultados
  - o cambios en los aspectos y los impactos asociados para los sistemas de gestión ambiental
  - o distintos requisitos legales

## **2. PROCESO COMERCIAL**

Previamente al inicio del proceso de auditoría con la planificación, se realiza el proceso comercial que comprende las siguientes fases:

- ADOK recaba del cliente todos los datos necesarios para presentar una oferta de certificación. Esto se realiza a través del documento de solicitud de oferta de certificación.
- Con los datos aportados, el departamento técnico de ADOK realiza una revisión técnica obteniendo la información necesaria para realizar la auditoría y en consecuencia, emitir la oferta.
- ADOK emite una oferta vinculante en la que se incluyen los servicios ofertados y las características
- El cliente debe aceptar y firmar la oferta convirtiéndose esta en contrato y así para poder iniciar el proceso de auditoría.

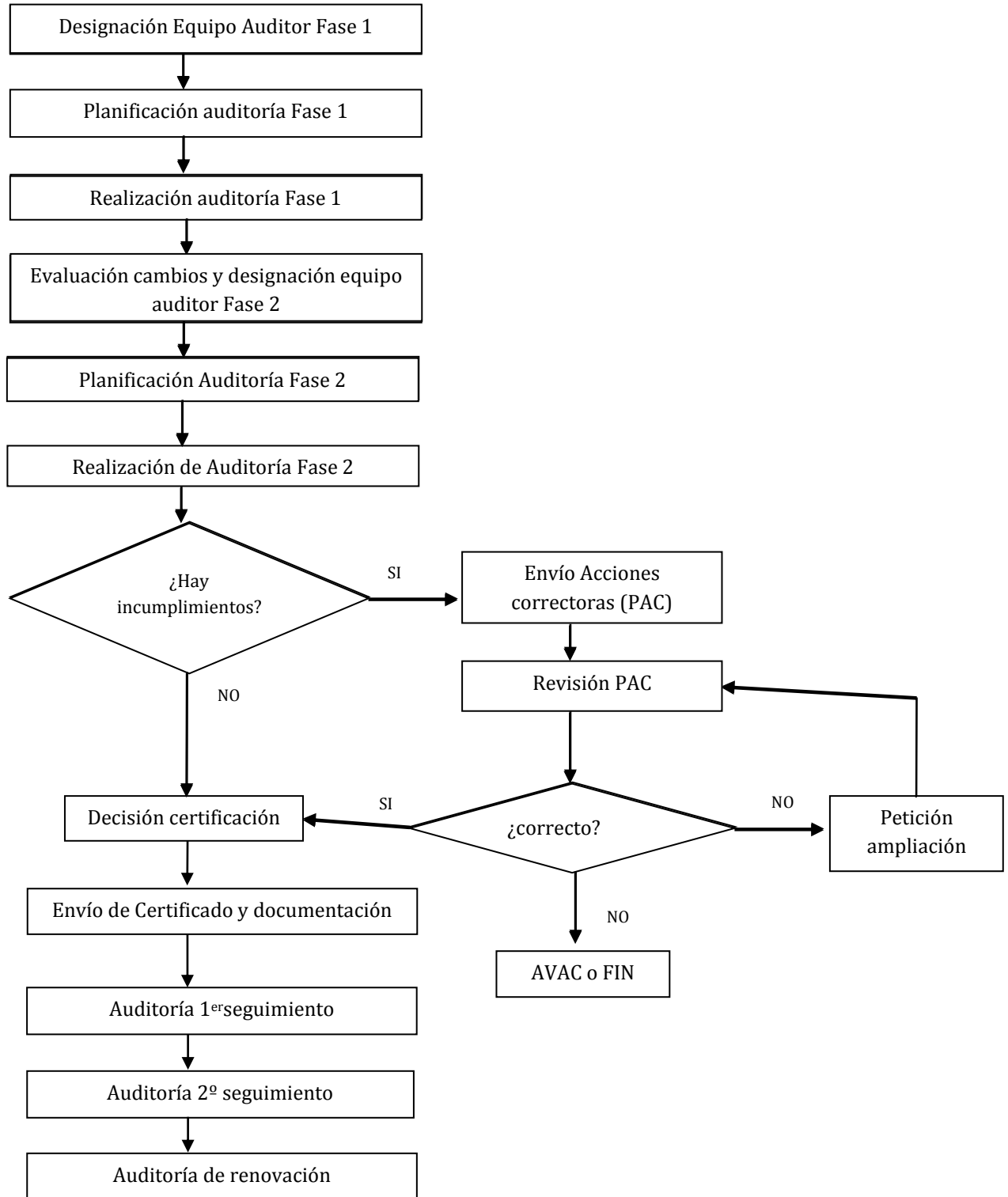
Existe la posibilidad de la realización de presupuestos previos, individuales o grupales, los que cuales no son vinculantes, ya que posteriormente en todos los casos debe ser emitida la oferta-contrato individual definitiva.

## **3.. PROCESO DE AUDITORIA Y CERTIFICACIÓN**

Objetivos generales de auditoria: Los objetivos de cualquier auditoria principalmente son:

- la determinación de la conformidad del sistema de gestión del cliente, o de partes de dicho sistema, con los criterios de auditoría
- la determinación de la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cliente cumple con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables
- la determinación de la eficacia del sistema de gestión, para asegurar que el cliente puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos de la organización
- cuando corresponda, la identificación de las áreas de mejora potencial del sistema de gestión

Se sigue el proceso descrito a continuación:



### **3.1. EQUIPO AUDITOR**

En términos generales, las tareas del equipo auditor en todo el proceso de auditoría y certificación, son:

- examinar y verificar la estructura, las políticas, los procesos, los procedimientos, los registros y los documentos relacionados de la organización cliente pertinentes al sistema de gestión.
- determinar que estos cumplen todos los requisitos pertinentes al alcance previsto en la organización
- determinar que los procesos y procedimientos se han establecidos, implementado y mantenido eficazmente para dar confianza en el sistema de gestión de la organización
- comunicar al cliente, para que actúe en consecuencia, cualquier incoherencia entre su política, sus objetivos y metas (coherentes con las expectativas de la norma de gestión de sistema u otro documento normativo) y los resultados.

El equipo auditor puede tener varias figuras cuyas funciones se definen a continuación:

- auditores: obtención de evidencias para poder evaluar a la organización
- auditor jefe: planificación de la auditoría, coordinación del equipo auditor, reunión inicial, redacción del informe y establecimiento de conclusiones, reunión final, resolución de conflictos, interlocución con la organización
- auditor en cualificación: participar más o menos activamente en procesos de la auditoría, siempre supervisado por personal cualificado. El objetivo es el aprendizaje
- supervisor: supervisión de todo o parte de la labor de un auditor o auditor jefe en cualificación o no. El objetivo es la evaluación de la competencia y la unificación de criterios
- experto técnico: su función es el asesoramiento técnico al equipo auditor en una determinada materia. Siempre acompaña al equipo auditor
- observador: observa todo o parte de la auditoría, no interviniendo en la misma.

### **3.2. PROGRAMACION Y PLANIFICACIÓN**

El ciclo de auditorías se compone de 3 años en los cuales se realizan las siguientes auditorías:

- Auditoría inicial: se compone de fase 1 y fase 2.
- Auditoría 1º seguimiento: se debe realizar como tarde al de 12 meses de la fecha de la decisión de la auditoría inicial. En caso de superarse dicho plazo, se procedería a la suspensión del certificado.
- Restantes seguimientos: se deben realizar dos seguimientos en cada ciclo, uno por año natural.
- Auditoría de renovación: se realiza al de 36 meses de la auditoría inicial teniendo en cuenta que el nuevo certificado debe estar emitido antes de que venza el actual

El departamento de programación de ADOK contacta con el cliente con antelación suficiente para acordar las fechas y condiciones de cada una de las auditorías.

Una vez acordadas las fechas, el departamento de programación junto con el departamento técnico realiza la asignación del equipo auditor.

### **3.3. FASE 1**

Los objetivos de la fase 1 se definen a continuación:

- auditar la documentación del sistema de gestión de la organización cliente.
- evaluar las ubicaciones y las condiciones específicas del sitio de la organización cliente e intercambiar información con el personal con el fin de determinar el estado de preparación para la auditoría de la fase 2.
- 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 de los procesos, los objetivos y el funcionamiento del sistema de gestión.
- recopilar la información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión, que incluye: las ubicaciones de la organización cliente, los procesos y equipos empleados, los niveles de control establecidos (especialmente en el caso de organizaciones con múltiples emplazamientos) así como a los aspectos legales y reglamentarios relacionados y su cumplimiento (por ejemplo, aspectos de calidad, ambientales, legales del funcionamiento de la organización cliente, los riesgos asociados, etc.)
- revisar la asignación de recursos para la fase 2 y acordar con la organización los detalles de la auditoría de la fase 2.
- proporcionar un enfoque para la planificación de la auditoría de la fase 2, obteniendo una comprensión suficiente del sistema de gestión de la organización cliente 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 realizan, y si el nivel de implementación del sistema de gestión confirma que la organización cliente está preparada para la auditoría de la fase 2.

La sistemática de gestión de la fase 1 es similar a la descrita a continuación para la fase 2 y tiene las siguientes particularidades:

- Normalmente solo se realiza en la sede central de la empresa o donde se realizan los procesos principales
- El equipo auditor realiza las siguientes tareas principales:
  - o Revisar de manera completa el sistema de gestión
  - o Contrastar y acordar todos los datos de la organización y de la auditoría
  - o Detectar incumplimientos que pudieran aparecer en la etapa
  - o Evaluar el estado de la documentación del sistema
  - o Evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan
  - o Evaluar el grado de integración del sistema
  - o Evaluar si los recursos y tiempo asignados para la fase 2 son adecuados
  - o Planificar la fase 2
  - o Establecer una conclusión general sobre la viabilidad de realizar la fase 2

La fase 1 se considerará válida siempre y cuando no transcurran más de 6 meses, ni se detecten, al planificar la fase 2, cambios significativos en el alcance ni en los emplazamientos. En caso contrario, la fase 1 podría tener que realizarse de nuevo.

Una vez realizada la fase 1, si hay cambios detectados se evalúan y si procede, se pasa a planificar la fase 2.

Hay que tener en cuenta que los resultados de la fase 1 pueden condicionar las fechas y condiciones de realización de la fase 2.

### **3.4. FASE 2**

El propósito de la auditoría de fase 2 es evaluar la correcta implantación y la eficacia del sistema de gestión del cliente. La auditoría de la fase 2 debe tener siempre lugar en las ubicaciones del cliente. El objetivo es que el equipo auditor realice actividades para evaluar al menos:

- la información y las evidencias de la conformidad con todos los requisitos de la norma aplicable u otro documento normativo
- la realización 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 normativa)
- la capacidad del sistema de gestión del cliente 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

#### **Plan de auditoria**

El auditor jefe es el encargado de realizar la planificación de la auditoria, con la información de la asignación. Para ello elabora el plan de auditoría y lo envía con antelación suficiente a la organización cliente y al resto de miembros del equipo auditor.

El plan de auditoría incluye los procesos o áreas a auditar, los requisitos de la(s) norma(s), los emplazamientos, el horario y la asignación de tareas al equipo auditor.

El cliente tiene derecho a recusar al equipo auditor y a solicitar sus antecedentes profesionales.

#### **Reunión inicial**

Al inicio de la auditoría, se llevará a cabo una reunión inicial en la que el Auditor Jefe expondrá entre otros los siguientes aspectos:

- presentación de equipo auditor
- explicación de sistemática de auditoría
- explicación de clasificación de desviaciones
- confirmación del plan de auditoría
- confirmación del alcance objeto de la auditoría

#### **Realización de la auditoría**

El equipo auditor realizará la auditoría comprobando que el sistema de gestión de la empresa está implantado (forma parte de los procesos de gestión), cumple los requisitos de la norma de referencia y es eficaz. Se auditará también la evolución respecto a las observaciones detectadas durante la fase 1. Se deberán auditar todos los puntos aplicables de la norma de referencia, en concordancia con el alcance a certificar.

**Criterios:** El equipo auditor realiza la auditoria con los siguientes criterios: los requisitos de la(s) norma(s) de referencia, los documentos del sistema de gestión y la normativa y legislación aplicable a la actividad objeto de auditoría.

Las evidencias se obtendrán mediante:

- la revisión de los registros aplicables



- la observación in situ de la realización de las actividades y de las instalaciones, materiales y equipamientos
- entrevista con los responsables y el personal implicado en cada proceso o área

### **Emisión del informe de auditoría**

Al finalizar la auditoria o en un plazo breve de tiempo se elabora el informe de auditoría, copia del cual se entrega al cliente.

El informe incluye todos los datos de la auditoria y la definición clara y concreta de los incumplimientos detectados, que pueden ser de 2 tipos:

- No conformidades: Se detectan claras evidencias de incumplimiento sistemático de algún requisito del sistema de gestión, de la norma de referencia o de la legislación y reglamentación aplicable, de forma que crea una duda razonable sobre su capacidad para satisfacer los requisitos y objetivos de la organización. Se considerará como tal toda desviación que afecte por completo a un requisito de la norma de referencia.
- Incidencias: Incumplimiento puntual y no sistemática o que siéndolo, no pone en cuestión la capacidad del sistema para satisfacer la política y objetivos de la organización

Adicionalmente, también se documentan observaciones. Nunca son incumplimientos, ni siquiera de carácter leve. En las observaciones se incluye:

- no conformidades potenciales: no se dispone de evidencias de incumplimientos, pero, a juicio del auditor, existen claros indicios que en el futuro puedan producirse si no se adoptan acciones.
- aspectos débiles: aspectos del sistema que son claramente mejorables pero sobre los que no se dispone de evidencias de incumplimiento
- oportunidades de mejora

El informe incluye las conclusiones sobre la eficacia del sistema y el cumplimiento de los requisitos, entre otros aspectos.

### **Reunión final**

El Auditor Jefe realizará una reunión final en la que expondrá entre otros los siguientes aspectos:

- Lectura y confirmación de los aspectos recogidos en el informe de auditoría (dirección, alcance, etc.)
- Exposición y explicación de las observaciones y desviaciones si hubiera.
- Sistemática de respuesta a las desviaciones y plazo
- Desviaciones no cerradas de auditorías anteriores
- Explicación de la sistemática de certificación
- Explicación de las limitaciones en el uso de marca, especialmente en los casos en los cuales no se certifica el alcance completo ni todos los centros de la organización.
- Referencias a otras informaciones como cambios de normativa, etc.
- Derecho de apelación de las desviaciones

### **Plan de acciones correctoras (PAC)**

Para los incumplimientos detectados el cliente debe remitir a ADOK un plan de acciones correctoras (PAC) en el que expone las acciones reparadoras y las acciones correctivas con el fin de solventar los incumplimientos y prevenir su repetición.

El plazo para el envío está definido en el propio informe.

### **Revisión del PAC y toma de decisión**

El equipo auditor evalúa el PAC y realiza una recomendación. El departamento técnico de ADOK, siempre a través de personal que no ha participado en la auditoria, revisa todo el expediente y emite una decisión.

Esta decisión puede ser favorable a la certificación o desfavorable y en ese caso se indican las acciones a adoptar, que pueden ser entre otras:

- Reducción del alcance a certificar
- Ampliación de plazo para el envío de modificaciones o ampliaciones en el PAC
- Realización de auditorías extraordinarias para la verificación de acciones correctivas (AVAC)

### **Emisión del certificado**

Una vez adoptada la decisión se emite el certificado, que incluye entre otros los siguientes datos mínimos:

- Identificación de la organización certificada
- Nº de certificado
- Norma de referencia
- Alcance
- Dirección de los emplazamientos
- Fecha de emisión
- Fecha inicial
- Fecha de validez: la validez por defecto será de 3 años a contar desde el día de la emisión.

### **Logos y marcas de certificación**

Con el certificado se adjuntan los logos y marcas para que el cliente los pueda utilizar si lo desea. El uso de marcas y la referencia a la condición de organización certificada viene regulada por el documento "DEC-PG02 Reglas uso marcas certificación" que también se entrega al cliente y que es de acceso público. El correcto uso de marcas y de la referencia a la condición de empresa certificada es revisado en las auditorias.

## **3.5. AUDITORIA DE SEGUIMIENTO**

Las auditorias de seguimiento se deben realizar según las frecuencias definidas anteriormente. Los objetivos son los siguientes:

- Determinar que el sistema del cliente sigue cumpliendo los criterios de auditoría y el alcance de la certificación, los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables
- Asegurar que el sistema está cumpliendo con sus objetivos específicos.
- Revisar todas las cuestiones pendientes de anteriores visitas
- Revisar cualquier cambio en la organización del cliente o del sistema que impacte en la certificación

La sistemática es la misma que la auditoria inicial con la salvedad de que el sistema no se revisa en su totalidad sino parcialmente. De manera genérica el contenido mínimo en todos los seguimientos es el siguiente:

- Auditorías internas y revisión por la dirección
- Una revisión de las acciones tomadas sobre las no conformidades identificadas durante la auditoría previa
- El tratamiento de las quejas
- La eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos del cliente certificado
- El progreso de las actividades planificadas dirigidas a la mejora continua
- La continuidad en el proceso operativo
- La revisión de cualquier cambio
- La utilización de marcas y/o cualquier otra referencia a la certificación.

Entre los 2 seguimientos del ciclo se deben auditar todos los requisitos, actividades del alcance y procesos del sistema.

Además del contenido habitual de la auditoria, se revisan así mismo:

- el estado de implantación eficaz de las acciones correctivas implantadas como consecuencia de la auditoría anterior
- la implantación de los cambios si los hay
- las reclamaciones de tercera parte si las hay
- el uso de marca

El resto del proceso es el descrito para la auditoria inicial.

### **3.6. AUDITORIA DE RENOVACIÓN**

Los objetivos son:

- Evaluar y confirmar la continua conformidad y 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
- Evaluar el compromiso demostrado para mantener la eficacia y la mejora del sistema de gestión con el fin de reforzar el desempeño global
- Evaluar si la operación del sistema de gestión certificado contribuye al logro de la política y los objetivos de la organización

La sistemática es igual que en una auditoria de seguimiento salvo que en la auditoría de renovación se debe evaluar el sistema completo.

Para que un certificado pueda ser renovado la decisión de renovación del mismo debe ser tomada antes de la fecha de caducidad. En caso contrario, el certificado queda caducado y debe realizarse un proceso de auditoría inicial. Es posible, en casos excepcionales, aplicar la restitución de un certificado caducado en los 6 meses siguientes.

### **3.7. AUDITORIAS EXTRAORDINARIAS**

Las auditorias extraordinarias en ningún caso modifican los plazos de las siguientes auditorías, siendo siempre la referencia la auditoría ordinaria. Pueden darse las siguientes:

#### **Auditorias de verificación de acciones correctivas (AVAC)**

- El objetivo de estas auditorías es la verificación de la implantación de una o varias acciones correctivas planteadas por una organización como resultado de una auditoría anterior.
- La sistemática de la auditoría es la misma que en una auditoría ordinaria, exceptuando que en estos casos la auditoría se ciñe a revisar únicamente la implantación de ciertas acciones.
- ADOK informará por escrito a la organización acerca de la duración y contenido de dichas auditorías, las cuales se presupuestarán aparte.

#### **Auditorías con notificación a corto plazo**

- Son auditorías que se realizan excepcionalmente con el fin de investigar algo concreto como una reclamación de tercera parte, un seguimiento de una organización con la certificación suspendida, etc.
- La sistemática es la misma que en el resto de auditorías, excepto que no se acuerda la fecha con la organización y como su nombre indica, la notificación es a muy corto plazo, nunca más de dos días.

#### **Otro tipo de auditorías extraordinarias**

- Se pueden realizar otras auditorías extraordinarias, como por ejemplo, para investigar una reclamación de tercera parte, realizar una ampliación de alcance.
- La sistemática será igual que cualquier auditoría excepto que el contenido a auditar se ceñirá a la ampliación o reclamación en su caso.

### **4. SUSPENSIÓN DEL CERTIFICADO**

En determinadas circunstancias, bien por petición del cliente o bien por un incumplimiento grave y/o reiterativo de los requisitos de certificación, es necesario suspender el certificado. La gestión del proceso de suspensión tiene las siguientes características:

- La suspensión del certificado implica que, mientras dure la misma, la organización no puede hacer uso de su condición de certificado ni usar por tanto, las marcas y logotipos de certificación.
- La suspensión queda anulada cuando se puede verificar que los motivos que motivaron la suspensión ya no existen y el problema ha sido solucionado
- Al anular la suspensión, la organización recobra su condición de certificado y, con ella, todos sus derechos. A partir de ese momento el ciclo y las fechas de auditorías previstas son las mismas que antes de la suspensión
- El periodo de suspensión se decide en cada caso siendo el máximo de 6 meses
- ADOK podrá hacer pública la suspensión por los mismos medios que publica las organizaciones que están certificadas

### **5. ANULACIÓN O RETIRADA DEL CERTIFICADO**

En determinadas circunstancias, bien a petición de la propia organización, bien tras un periodo de suspensión o bien directamente por incumplimiento grave y/o reiterativo de los requisitos, se debe proceder a la retirada o anulación del certificado. La gestión del proceso de suspensión tiene las siguientes características:

- La anulación puede darse tras un periodo de suspensión previo o directamente

- Cuando no se realizan las acciones determinadas para revocar la suspensión en los plazos determinados y, por tanto, persisten las causas que dieron lugar a la misma, se procederá a la anulación del certificado.
- Si estas causas de la suspensión afectan únicamente a una parte del alcance o a algunos emplazamientos concretos, se podrá reducir dicho alcance, manteniendo vigente el resto en el certificado.
- La anulación del certificado implica que la organización pierde indefinidamente su condición de certificada y únicamente la podrá recuperar iniciando todo el proceso mediante una auditoría inicial en la que será considerada como un nuevo cliente
- ADOK podrá hacer pública la anulación por los mismos medios que publica las organizaciones que están certificadas

## **6. RECLAMACIONES, RECURSOS Y APELACIONES.**

ADOK dispone de los medios necesarios para recibir, canalizar y tratar las reclamaciones, apelaciones y recursos recibidos. A continuación se resume la sistemática de gestión en función de la naturaleza de la misma:

### **Recusación del personal que participa en el proceso de certificación**

Si durante el proceso de certificación, dentro de la sistemática establecida en los planes de auditoría, el cliente hace uso de su derecho a recusar al equipo auditor, ADOK analizará los motivos de dicha recusación. Si los motivos son fundados y la recusación es asumible, se cambia el equipo auditor. En caso contrario, se informa a la organización de que la modificación no procede, pudiendo esta seguir con el proceso o anular la ejecución del servicio, según lo definido en las condiciones contractuales.

### **Apelaciones a la decisión de certificación**

Las organizaciones certificadas o en proceso de certificación tienen el derecho de apelar a las decisiones de certificación adoptadas por ADOK. En tal caso, deben presentar formalmente y por escrito la apelación a ADOK, quien asigna su evaluación a una o varias personas técnicamente competentes y que no hayan intervenido en el proceso de certificación. Se emite una decisión que es avalada por dirección técnica y dirigida al apelante.

En caso de que el apelante no esté de acuerdo con la decisión, ADOK nombra un árbitro externo. El apelante puede presentar formalmente su apelación ante el árbitro, quien evalúa la apelación y emite una decisión, que es remitida al apelante. Con esta decisión ADOK comunica al apelante que el proceso ha terminado.

### **Reclamaciones de terceras partes**

Se entiende por reclamación de tercera parte las quejas o reclamaciones recibidas en ADOK en relación con los productos, procesos o servicios amparados por el sistema certificado.

Las reclamaciones de terceras partes deberán ser realizadas por escrito. ADOK realiza acuse de recibo de la misma y realiza el siguiente análisis con el fin de decidir si la reclamación se admite y se puede gestionar:

- se asegura que la organización contra la que se realiza la reclamación dispone de un certificado en vigor
- se asegura que la actividad que ha originado la reclamación está cubierta por el sistema de gestión y el alcance certificado.
- se dispone de documentación y evidencias suficientes.

Con ello, adopta una decisión e informa al reclamante si se admite o no, aportando los motivos en tal caso. En caso de duda, y en cualquier caso, para poder continuar con la gestión de la reclamación, solicita más información o aclaraciones.

En caso de considerar que se debe realizar una investigación de la reclamación, ADOK recopila y analiza toda la información a la vista de toda la información, en función de la gravedad de la reclamación y de la proximidad de auditorías a la organización certificada, se deciden los siguientes pasos a dar, que pueden ser:

- Investigar la reclamación durante la siguiente auditoría.
- Realizar una investigación mediante una auditoría extraordinaria dirigida a investigar el hecho en concreto. En esos casos se realiza una auditoría de notificación a corto plazo.
- Analizar la reclamación documentalmente. Posteriormente, se puede requerir la realización de una auditoría.

Finalmente se adopta una decisión y en consecuencia de ella unas acciones a realizar. En la decisión se tiene en cuenta la gravedad de la reclamación y sus consecuencias, las posibilidades de repetición, la responsabilidad y el historial de reclamaciones.

El resultado de la investigación y la decisión deben ser comunicados a la organización certificada y al reclamante.

En cualquier caso, en la siguiente auditoría, se debe investigar el estado de cierre de las no conformidades y acciones derivadas de la reclamación, con el fin de ver la eficacia continuada y corroborar si las causas que motivaron la reclamación han sido eliminadas o minimizadas

#### **Reclamaciones de clientes sobre el servicio ofrecido por ADOK**

Las reclamaciones deberán ser comunicadas a ADOK por escrito, quien las evaluará analizando las causas y adoptando si procede, acciones tanto reparadoras como correctivas. ADOK comunicará siempre al reclamante las decisiones adoptadas y los avances en la gestión de la reclamación.

Con carácter general, cualquier persona u organización involucrada en alguno de los procesos anteriormente descritos, en caso de no estar de acuerdo con las decisiones adoptadas, podrá dirigirse a la entidad de acreditación o los organismos que considere oportuno.