

Aún más confianza en los procesos de certificación



La nueva versión de la Norma ISO/IEC 17021, que estará disponible en los próximos meses, interesa no sólo a los organismos que realizan auditorías y certificación de sistemas de gestión, sino a los cientos de miles de organizaciones certificadas en todo el mundo. Entre otras cuestiones, éstas no podrán emplear la marca de certificación sobre el producto, aunque sí podrán reflejar en una frase sobre el embalaje que disponen de un sistema de gestión certificado. También, desaparecen los directorios de empresas certificadas y la primera auditoría de seguimiento después del otorgamiento inicial del certificado, deberá realizarse no más allá de los 12 meses desde la fecha de concesión del mismo.

Carmen Morales

Experta española
ISO/CASCO/WG 21
Sistemas de gestión
de certificación

Dirección
de Calidad y
Responsabilidad
Social
AENOR

El objetivo de la Norma UNE-EN ISO/IEC 17021 *Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión* es aumentar la confianza en los certificados emitidos conforme con normas de sistema de gestión, tales como ISO 9001, ISO 14001 o ISO 22000, entre otras. Ahora, esta norma se encuentra inmersa en un nuevo proceso de revisión y se espera que la nueva versión esté disponible el próximo

mes de mayo. El grupo de trabajo ISO/CASCO WG 21 *Certificación de Sistemas de Gestión* es el encargado de esta revisión, que se encuentra en fase FDIS. Según las directrices preliminares del *International Accreditation Forum* (IAF), se establecerá un periodo de transición de dos años para que los Organismos de Certificación completen la adaptación a nueva ISO/IEC 17021.

El ISO/IEC FDIS 17021, aunque contiene muchas novedades, no incorpora requisitos que acoten o ►►



ISO/IEC FDIS 17021:2015

Una de las novedades más importantes es que desaparece la obligatoriedad de contar con un Comité de Imparcialidad

► limiten las prácticas de certificación implantadas hasta este momento, ya que uno de los objetivos principales del grupo internacional de expertos ha sido aportar flexibilidad y facilitar la lectura e interpretación de este documento.

En cuanto a los cambios más significativos se podrían destacar la gestión de la imparcialidad y nuevo principio de certificación; control operacional; directorio de clientes certificados; uso de la marca, y desaparición de la Especificación ISO/TS 17022 e incorporación de sus requisitos.

Gestión de la imparcialidad

La primera de las grandes novedades que incorpora el ISO/IEC FDIS 17021, y uno de los cambios más relevantes, es la desaparición de la obligatoriedad de disponer de un Comité para la Imparcialidad. Una de las razones sobre las que se apoya esta decisión ha sido el escaso impacto que ha tenido la figura de dicho comité en la imparcialidad de los Organismos de Certificación en los últimos años. Esto no significa que no esté sobradamente reconocida la importancia de que el servicio de evaluación de la conformidad se preste siempre de manera imparcial, y en este sentido, el apartado 5 de la futura norma se revisa y se completa en la nueva versión.

El resultado es la aparición de un proceso alternativo para garantizar

que la certificación se realiza siempre siguiendo el principio de imparcialidad de la ISO/IEC 17021. Este proceso se basa en *identificar, analizar, evaluar, tratar, seguir y documentar los riesgos relativos a los conflictos de intereses que puedan surgir al otorgar la certificación*, conceptos ya incluidos en la actual versión del 2011. Pero, además, la novedad en 2015 será la necesidad de *tener un proceso para incluir la identificación de los riesgos a la imparcialidad y la realización de una consulta con las partes interesadas que puedan asesorar al organismo de certificación sobre los asuntos que puedan afectar a su imparcialidad, incluyendo su transparencia y la percepción del público*.

Sólo queda mencionar que, a pesar de este cambio tan sustancial, la futura norma conserva la posibilidad de mantener el Comité para la Imparcialidad como una de las vías para dar cumplimiento al nuevo punto 5.2. También hay que tener presente, que el nuevo texto utiliza y distingue entre los términos “riesgo (*risk*)” y “amenaza (*threat*)”, teniendo el

concepto “amenaza” una connotación negativa, mientras que “riesgo” puede tenerla tanto negativa como positiva.

En el desarrollo del apartado 4 se incorpora además un nuevo “Principio” de certificación que se alinea con los enfoques de las futuras Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Se trata del *Enfoque basado en riesgos (Risk-based approach)*, que se aplicará, principalmente, a aquellos riesgos asociados a los procesos relacionados con la imparcialidad del Organismo de Certificación.

Control operacional

En el bloque 6 *Requisitos estructurales* aparece una nueva cláusula, la 6.2, relativa al Control Operacional del Organismo de Certificación. Se refiere directamente al *control eficaz de las actividades de certificación suministradas por oficinas, sociedades, agentes, franquicias, etc., independientemente de cuál sea su estatus legal, su relación con el organismo de certificación o su ubicación geográfica*. Se pretende con ello que el certificador identifique los riesgos asociados a su





La nueva versión prohíbe la ampliación de la validez de un certificado más allá de la fecha de expiración

expansión geográfica, especialmente en lo relativo a competencia, consistencia e imparcialidad.

Directorio de clientes certificados

Otra de las modificaciones más significativas es la desaparición del directorio de clientes certificados. Las razones que han motivado este cambio han sido las derivadas del uso práctico de la información disponible en el mismo.

La nueva cláusula 8.1, distingue perfectamente en la nueva versión entre qué información debe estar “públicamente disponible” y cuál

debe estarlo “únicamente a requerimiento de las partes interesadas”.

Uso de la marca

El texto final del ISO/IEC FDIS 17021 concluye con la prohibición del uso de la marca de sistemas de gestión sobre el producto, envase o embalaje (apartado 8.3). Sin embargo, sí que permite la inclusión de una *frase (statement)* sobre el embalaje acerca del sistema de gestión certificado y el Organismo de Certificación.

La intención sigue siendo evitar cualquier confusión en el mercado sobre el correcto uso de la marca de

certificación de sistemas de gestión, no dando nunca lugar a que pueda interpretarse como que es el producto en sí el que se encuentra certificado.

Informe de auditoría

Otra novedad se refiere a la anulación definitiva de la especificación técnica ISO/IEC TS 17022 sobre el contenido del Informe de Auditoría y la incorporación de sus requisitos a la futura ISO/IEC 17021. Este cambio se ha llevado a cabo después de realizar un estudio exhaustivo para garantizar que todo el contenido de la UNE-ISO/IEC TS 17022, quedaba contemplado en UNE-EN ISO/IEC 17021.

Se desarrolla en consecuencia un nuevo apartado 9.4.8, mucho más largo y detallado, que traza directamente ►►



ISO/IEC FDIS 17021:2015

► con el punto 9.4.5 sobre *Identificación y registro de los hallazgos de auditoría*.

Destaca la nueva redacción sobre *los hallazgos de auditoría que resumen la conformidad y detallan las no conformidades, así como las evidencias de auditoría que las respaldan (...)*, ya que cambia a una redacción más sencilla, eliminándose la referencia a *“las evidencias de auditoría que las respaldan”*. Se aclara así que las evidencias obligatorias que deben registrarse

son aquellas que soportan la no conformidad, para garantizar una decisión informada de certificación.

Otros cambios

El apartado 3 *Términos y definiciones* incluye nuevas definiciones y modificaciones de las existentes. Entre las nuevas aparecen las relativas a “no conformidad mayor” y “no conformidad menor”; y entre las modificaciones la inclusión de una nueva nota en la definición de “Consultoría de Sistemas de Gestión” relativa a las actividades que realizan los Organismos de Certificación y que no se consideran consultoría.

La inclusión de las definiciones de “tiempo de auditoría” y “duración de auditoría” quizás se convierta en una de las más discutidas. La razón de su inclusión es la alineación de la futura ISO/IEC 17021 con la especificación técnica ISO/IEC TS 17023 *Guía para la determinación de la duración de auditoría de certificación de sistemas de*

gestión. Para completar las directrices sobre tiempo y duración de auditoría se modifica el apartado 9.1.4 *Determinación del tiempo de auditoría*, en el que se distingue perfectamente entre ambos términos.

Por otra parte, se modifica la prohibición de que un Organismo de Certificación no pueda certificar los sistemas de gestión de otro certificador. A partir de ahora, la prohibición se restringe al Sistema de Gestión de Calidad, ya que entra en conflicto directo con las actividades de acreditación. Así, se podrán certificar otros sistemas de gestión, no directamente relacionados con el de calidad, como el de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo, gestión de la energía o seguridad de la información.

Proceso de certificación

El bloque 9, que describe el proceso de certificación en toda su extensión, se reordena completamente. De esta



Otra novedad se refiere a la anulación definitiva de la especificación técnica ISO/IEC TS 17022 sobre el contenido del Informe de Auditoría y la incorporación de sus requisitos a la futura ISO/IEC 17021

forma, resulta un documento más lógico que detalla este proceso, desde la solicitud y su revisión, hasta la toma de la decisión final. Además, en determinados aspectos, también se pueden encontrar novedades en el punto 9 relacionados con el Programa de Auditoría.

En cuanto a la descripción del ciclo de certificación, se retoma el criterio de la versión de 2006 y se vuelve a establecer que la primera auditoría de seguimiento después del otorgamiento inicial se realice no más allá de 12 meses desde la fecha de la decisión de certificación. De esta manera, se modifica el requisito de realizar el primer seguimiento a los 12 meses del último día de la Fase 2, minimizando las consecuencias negativas y dificultades en la planificación de esos primeros seguimientos.

Finalmente, la nueva versión incorpora dos nuevos apartados 9.1.3.4 y 9.1.3.5 relativos a los procesos de transferencias de certificados y la consideración de los "turnos" en el

desarrollo del Programa de Auditoría, completándose así dos vacíos que quedaban pendientes en la actual edición del 2011.

Auditoría de recertificación

En este punto se encuentran dos nuevas cláusulas muy relevantes en lo que se refiere al cumplimiento del ciclo de certificación. La primera de ellas establece la prohibición explícita de la ampliación de la validez de un certificado más allá de la fecha de expiración (apartado 9.6.3.2.4); mientras que la segunda amplía información sobre el proceso que hay que seguir en aquellos casos, en los que el organismo de certificación no haya podido completar todas las actividades de recertificación antes de la fecha de expiración.

Estas nuevas cláusulas armonizan en el ámbito internacional la forma de actuar de los certificadores a la hora de completar con éxito los ciclos de certificación, teniendo también en consideración, el enfoque al cliente. ▀

OPINIÓN



Randy Dougherty

Presidente
ISO/CASCO WG 21
Certificación de Sistemas
de Gestión

Vicepresidente
ANSI-ASQ National
Accreditation Board
(ANAB)
(Estados Unidos)

Cambios positivos

La Norma ISO/IEC 17021:2006 consiguió afianzar la credibilidad y el valor de la certificación de sistemas de gestión de acuerdo con normas internacionales; y su versión de 2011 aumentó aún más el enfoque hacia las competencias de los organismos de certificación. La actual revisión de 2015 no tiene la misma magnitud que la llevada a cabo en 2011, pero es importante porque servirá para concretar determinados aspectos y solventar algunas carencias. En mi opinión, hay tres cambios significativos que siguen sumando valor a la futura ISO/IEC 17021:2015.

El primero es un aumento de los requisitos de control operacional y de organización para las actividades de certificación, dirigidos a todos los profesionales y ubicaciones geográficas del organismo. En segundo lugar, se optimiza el tiempo de auditoría, incidiendo en la documentación y justificación de la duración de la misma desde el inicio de las reuniones hasta su conclusión.

Por último, el tercer cambio -y el más controvertido- permite a las organizaciones certificadas incluir una declaración sobre el embalaje del producto acerca del organismo de certificación y el sistema de gestión certificado. Aunque algunas voces sostienen que esta frase puede confundir a los consumidores y hacerles pensar que es el producto lo que está certificado, creo que se trata de un cambio positivo. Y es que, aunque la norma prohíbe el uso de la marca de certificación, esto no implica que no se pueda identificar al organismo, que debe asegurarse de que la frase incluida por parte de la organización certificada no induce a error.