

REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN OHSAS 18001



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'mmS', is written over a horizontal line.

Montse Moré Serra

Directora

Septiembre de 2016

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. OBJETO	1
3. PROCESO DE CERTIFICACIÓN	2
4. CONDICIONES DE USO DE LA MARCA DE CERTIFICACIÓN POR PARTE DE LOS CLIENTES CERTIFICADOS	8
I. PROHIBICIÓN DEL USO DE LA MARCA DE CERTIFICACIÓN	9
II. REFERENCIAS A LA CERTIFICACIÓN	9
III. USO ABUSIVO DEL SELLO DE FULL AUDIT DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	9
5. CONFIDENCIALIDAD	10
6. OBLIGACIONES	11
7. SANCIONES	12
8. APELACIONES	12
9. QUEJAS	13
10. SOLICITUD E INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN	14

1. INTRODUCCIÓN

Full Audit es una entidad auditora de sistemas de gestión a nivel nacional e internacional. Tiene su sede social en Avda. Josep Tarradellas, 8-10, 08029 Barcelona. Opera en la certificación de sistemas de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Para la interpretación del presente reglamento serán de aplicación las definiciones contenidas en las normas UNE-EN ISO/IEC 17000:2004 y UNE-EN ISO/IEC 17021-1:2015.

2. OBJETO

El presente reglamento especifica las condiciones generales de los procesos de certificación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo según el estándar OHSAS 18001:2007.

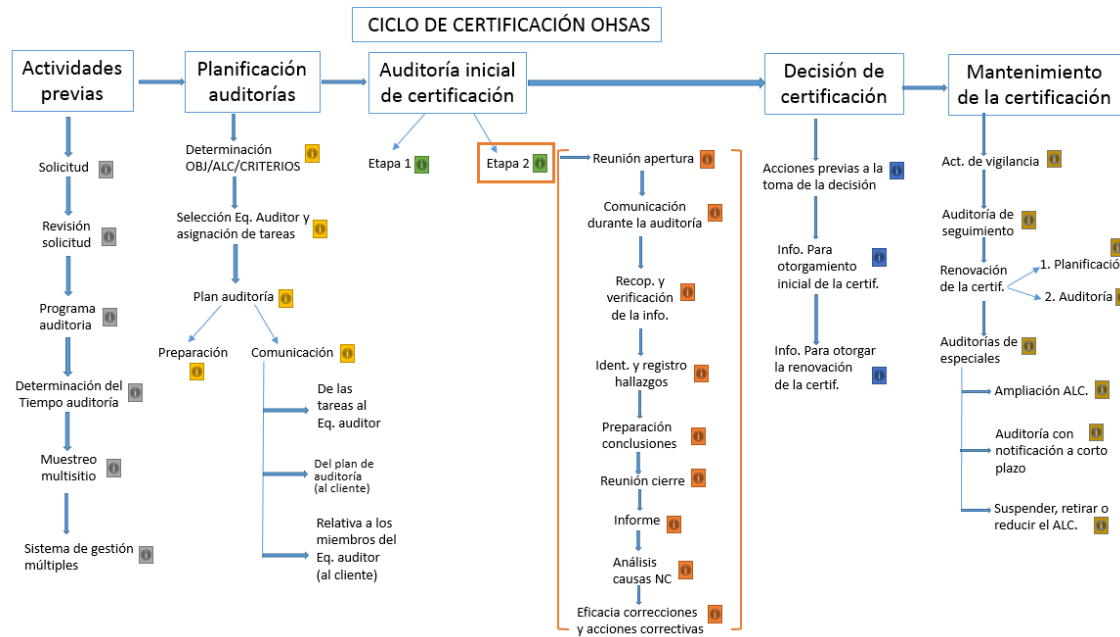
Además de las condiciones establecidas en este reglamento, serán de aplicación las condiciones contractuales generales y específicas que se establezcan en las ofertas emitidas por Full Audit así como los posibles contratos suscritos entre Full Audit y la entidad certificada. Dichas condiciones no podrán contradecir, en ningún caso, las contenidas en este reglamento.

La certificación de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo no implica la certificación de los productos, procesos o servicios incluidos o relacionados en su alcance.

Las organizaciones tendrán a su disposición en la página web de Full Audit la última versión vigente del presente reglamento. Cualquier modificación que se realice del mismo se comunicará por escrito a las organizaciones que han solicitado la certificación y a las certificadas, precisando en caso necesario, el plazo que se concede para aplicar las nuevas condiciones.

3. PROCESO DE CERTIFICACIÓN

El proceso de certificación contempla las fases que se muestran en el siguiente esquema.



ACTIVIDADES PREVIAS

Ante la solicitud de certificación de una organización Full Audit requerirá del solicitante la cumplimentación de un formulario preestablecido¹ y a continuación tras la revisión de la información aportada, Full Audit determinará si acepta o no la prestación del servicio. En caso de no aceptarlo, justificará su decisión y en caso de aceptarlo procederá a la preparación de la propuesta técnica correspondiente. Full Audit podrá solicitar información adicional para el buen desarrollo de su actividad.

El proceso de certificación se iniciará con la aceptación por parte de la organización de dichas condiciones, que podrán ser modificadas a lo largo del proceso de certificación, mantenimiento o renovación, previo acuerdo de las partes.

Full Audit se reserva el derecho a anular la solicitud si por razones ajenas a su voluntad, no se lleva a cabo la auditoría inicial antes de que transcurra un año desde su recepción.

AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN

La auditoría inicial tiene como finalidad determinar si el sistema de gestión implantado por la organización cumple con los requisitos establecidos en el documento normativo correspondiente.

¹ PR-UNE-OC-18-F-01 Parte I y PR-UNE-OC-18-F-01 Parte II

Full Audit informará a la organización antes de comenzar la auditoría sobre el programa y el plan (en el que se indicarán, las fechas de realización, el equipo auditor asignado, el lugar o lugares de auditoría, el alcance y otros datos relevantes). La organización tiene derecho al cambio de los auditores asignados siempre y cuando el motivo del cambio esté justificado (por ejemplo, conflicto de imparcialidad).

La auditoría se divide en dos etapas. La etapa 1 consiste en una revisión documental del sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa solicitante del proceso de certificación con el objeto de poder determinar el nivel de implantación del sistema de gestión y el estado de preparación para el desarrollo de la siguiente etapa del proceso, la etapa 2, así como confirmar el alcance de auditoría. Las actividades que Full Audit realizará en la etapa 1 son:

- Auditar la documentación del sistema de gestión.
- Evaluar las condiciones específicas de la organización.
- Revisar el grado de comprensión por la organización, de los requisitos del documento normativo, en particular lo concerniente a la identificación de aspectos clave o significativos del desempeño de procesos, objetivos y funcionamiento del sistema de gestión.
- Evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan.
- Acordar con la organización los detalles de la fase 2. En la medida de lo posible, la fecha, duración, equipo auditor y alcance.

Como norma general, no transcurrirán más de 3 meses entre la realización de las etapas 1 y 2. En caso de detectar deficiencias graves o insalvables durante la etapa 1, Full Audit se reserva el derecho de procurar un tiempo determinado para la solución de las no conformidades antes de la etapa 2 pudiendo, asimismo, dar por terminada la auditoría.

En la etapa 2, Full Audit comprobará si el sistema de gestión, descrito en la documentación y evidenciado en los registros, está efectivamente implantado y cumple con los requisitos establecidos en el documento normativo correspondiente. Esta etapa consta de las siguientes actividades:

La reunión de apertura

Consiste en una reunión formal con la dirección de la empresa solicitante del proceso de certificación y, cuando sea apropiado, con los responsables de las funciones o procesos que se van a auditar. La dirige el líder del equipo auditor y el objetivo de la misma es explicar brevemente como se desarrollarán las actividades de auditoría.

Antes de seguir con el proceso de auditoría han de quedar claros los canales de comunicación disponibles entre el equipo auditor y el cliente, para que las partes puedan comunicarse cualquier aspecto relevante del proceso auditor.

Recopilación y verificación de la información

El equipo auditor debe obtener evidencias del cumplimiento de los requisitos de la norma para la que auditan y para ello puede utilizar diversos métodos. Algunos de ellos son las entrevistas, la observación de los procesos y las actividades y la revisión de documentación y de los registros. Pueden incluirse otros según la necesidad.

Identificación y registro de los hallazgos

Para permitir que el Comité de Certificación de Full Audit tome una decisión sobre la concesión o mantenimiento de la certificación, el equipo auditor debe presentar los hallazgos de auditoría que resumen la conformidad y detallan las no conformidades. Éstas últimas se identificarán, clasificarán y registrarán.

Las no conformidades se registran en relación a un requisito específico e identificar las evidencias objetivas en las que se basa la no conformidad.

En el proceso de auditoría se pueden identificar y registrar también oportunidades de mejora.

Preparación de las conclusiones

Antes de la reunión de cierre el equipo auditor prepara las conclusiones de la auditoría. Eso conlleva la revisión de los hallazgos, la puesta en común y acordar cualquier acción de seguimiento necesaria y las conclusiones. Además se confirma si el programa de auditoría es adecuado o por el contrario necesita ser modificado para futuras auditorías.

La reunión de cierre

A esta reunión deben asistir la dirección de la empresa solicitante del proceso de certificación y, cuando sea apropiado, los responsables de las funciones o procesos auditados. El objetivo de ésta reunión es presentar las conclusiones obtenidas durante el proceso de auditoría. En el caso de existir no conformidades se acordará un plazo con la empresa solicitante del proceso de certificación para su pronta solución. Se registrará la asistencia a esta reunión mediante una firma de los asistentes en el acta de la reunión.

Elaboración del informe de auditoría

Tras la reunión de cierre, el equipo auditor redactará el informe de la auditoría. Este informe se le entregará a la empresa solicitante del proceso de certificación.

Análisis de las causas de las No Conformidades

Full Audit requerirá a la empresa solicitante del proceso de certificación que analice las causas y que describa las correcciones específicas y las acciones correctivas realizadas o planificadas, para eliminar las no conformidades detectadas, en un plazo de 30 días a partir de la fecha de entrega del informe. Para ello Full Audit facilitará a la empresa solicitante del proceso de certificación un formulario que deberá devolver a Full Audit una vez cumplimentado.

La empresa solicitante del proceso de certificación podrá facilitar a Full Audit todos aquellos documentos que considere oportunos para evidenciar la conformidad.

Verificación de la eficacia de las correcciones y acciones correctivas

Full Audit revisará las correcciones, las causas identificadas y las acciones correctivas enviadas por la empresa solicitante del proceso de certificación, para determinar si procede o no a su aceptación. Una vez revisada la documentación se valorará si es necesario hacer una visita in situ para verificar las correcciones y acciones correctivas (dicha visita podrá ser objeto de presupuestación independiente). Al final del proceso se le informará a la empresa solicitante del proceso de certificación del resultado.

Si Full Audit no puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas de cualquier NC mayor dentro de los 6 meses posteriores al último día de auditoría de la etapa 2, Full Audit debe realizar otra auditoría de etapa 2 antes de recomendar la certificación. (Dicha visita podrá ser objeto de presupuestación independiente).

DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN

Tras la realización de la auditoría el Comité de Certificación tomará una decisión, que en función del momento en que se esté del ciclo de certificación y del resultado de la misma, puede suponer alguna de las siguientes:

- Otorgar
- Rechazar
- Mantener
- Renovar
- Suspender
- Restaurar

- Retirar
- Ampliar el alcance
- Reducir el alcance

Otorgar o rechazar: Esta decisión tiene lugar tras la realización de la auditoría inicial. Una decisión positiva por parte del Comité de Certificación otorga el certificado correspondiente; una decisión negativa del Comité de Certificación conlleva la no entrega del correspondiente certificado. El rechazo puede darse al final del proceso por no cumplir con alguno de los requisitos de certificación o en etapas más tempranas, como resultado de un análisis deficiente del sistema de gestión de la empresa solicitante del proceso de certificación tras la etapa 1 de la auditoría inicial.

En cualquier caso, antes de rechazar la certificación Full Audit concederá a la empresa solicitante del proceso de certificación un plazo determinado para solventar las causas que lo motivaban pudiendo ser necesario la realización de una auditoría extraordinaria para comprobar la eficacia de las medidas tomadas por el cliente. (Dicha auditoría será objeto de presupuestación independiente).

Mantener: las auditorías de seguimiento se realizan una vez certificado el cliente y anualmente antes de la auditoría de renovación al tercer año. El objetivo es comprobar la conformidad y la eficacia continuas del sistema de gestión en su conjunto, así como su pertinencia y aplicabilidad continuas para el alcance de la certificación. Tras la realización de las auditorías de seguimiento el Comité de Certificación con un análisis positivo del resultado de la auditoría decide mantener la certificación. Un análisis negativo puede requerir la suspensión temporal del certificado hasta la resolución de las no conformidades o según la gravedad, su retirada. Esta suspensión requiere cesar en el uso de la marca de certificación durante ese periodo. En caso de no solucionarse las causas de la suspensión temporal en el plazo acordado se retirará la certificación de forma permanente, no pudiendo utilizar la Marca de Certificación. En caso de solucionarse se procede a restaurar la certificación.

Se efectuarán dos auditorías de seguimiento, la primera de las cuales se llevará a cabo antes de que transcurra un año natural desde la fecha de finalización de la auditoría inicial; la segunda se llevará a cabo antes de que transcurra un año natural después de la primera auditoría de seguimiento. Tras estas dos, la siguiente sería la auditoría necesaria para llevar a cabo la renovación del Certificado. En las auditorías de seguimiento o renovación se seguirán las fases de la etapa 2, así como la fase de preparación de la auditoría de la misma manera que para la auditoría inicial.

Renovar: El propósito de la auditoría de renovación es confirmar la conformidad y la eficacia continuas del sistema de gestión en su conjunto, así como su pertinencia y aplicabilidad continuas para el alcance de la certificación. Un resultado positivo de dicha auditoría emitido por el Comité de Certificación permitirá renovar el certificado por un periodo de otros tres años siempre y cuando se mantengan los requisitos de la certificación y se realicen las correspondientes auditorías de seguimiento. Cuando un resultado es negativo, Full Audit concede un plazo determinado al cliente para solventar las no conformidades y en algunos casos puede ser necesario la realización de una auditoría extraordinaria para comprobar la eficacia de las medidas tomadas por el cliente (Dicha auditoría será objeto de presupuestación independiente).

El plazo para realizar la auditoría e implantar las correcciones de las no conformidades y que Full Audit verifique su efectividad debe ser anterior al plazo de caducidad del certificado para poder tener lugar la renovación.

Si no se desea la renovación de la certificación debe comunicarse a Full Audit con una antelación mínima de 3 meses antes de la fecha de caducidad del certificado.

La organización certificada puede renunciar en cualquier momento al certificado. Para ello deberá comunicar por escrito a Full Audit con una antelación mínima de 2 meses antes de que la renuncia tenga efecto. La renuncia no exime de las obligaciones económicas contraídas previamente.

Modificación del alcance: la empresa solicitante del proceso de certificación puede solicitar en cualquier momento la modificación del alcance de su certificado. Full Audit llevará a cabo, en su caso, las actividades de evaluación necesarias en función de la modificación solicitada (ampliación o reducción). En caso de desear gestionar la ampliación conjuntamente con un seguimiento o reevaluación deberá notificarlo con, al menos, 2 meses de antelación a la fecha prevista para la auditoría.

Como se ha comentado en los párrafos anteriores, en casos excepcionales puede ser necesaria la realización de una auditoría adicional o extraordinaria para comprobar la eficacia de las correcciones y acciones correctivas, comprobación de quejas u otras situaciones. Dichas auditorías deben realizarse en los plazos indicados por Full Audit o no será concedida la certificación.

La auditoría adicional podrá ser:

- Completa: incluyendo la totalidad de elementos del sistema de gestión.

- Parcial: incluyendo únicamente aquellos elementos del sistema de gestión sistema de gestión que el auditor jefe considere imprescindibles para evaluar la eficacia de las correcciones y acciones correctivas.

4. CONDICIONES DE USO DE LA MARCA DE CERTIFICACIÓN POR PARTE DE LOS CLIENTES CERTIFICADOS

La “marca de certificación” MC solamente puede ser usada por los clientes certificados de Full Audit y está expresamente prohibido su uso por los usuarios finales de nuestros clientes.

Full Audit permitirá a sus clientes el uso de la Marca de Certificación (MC) de la forma establecida a continuación y siempre que cumplan las siguientes **condiciones generales**:

- La Marca de Certificación deberá aparecer siempre asociada con el nombre de la empresa certificada que figura en el certificado, de manera que forme con aquél un solo conjunto gráfico.
- La MC sólo podrá ser utilizada por la organización que disponga de un certificado y asociado exclusivamente a aquello que esté cubierto por el alcance (actividades y emplazamientos) del mismo. Se podrá hacer uso de la marca en las empresas que no dispongan de todas las actividades y sedes certificadas siempre y cuando se aclare su alcance cada vez que se haga uso de la misma.

La MC puede utilizarse, en **material de papelería** (papel de cartas, facturas, etc.), sujeta a las limitaciones generales anteriores y las siguientes:

- a) El uso de la MC en todo el material de papelería debe reflejar claramente cuáles son las actividades o emplazamientos certificados.
- b) El uso de la MC en las ofertas debe reflejar claramente cuáles son las actividades que se encuentran en el alcance de la certificación.
- c) El uso de la MC en el catálogo de productos o servicios debe reflejar claramente cuáles son las actividades que se encuentran en el alcance de la certificación.

La MC puede utilizarse, en **material publicitario** de cualquier índole (anuncios de prensa y TV; material promocional tal como calendarios, agendas, etc.; anuncios en vallas publicitarias, autobuses; en vehículos rotulados; etc.) sujeta a las limitaciones generales anteriores. Además, el anuncio debe hacer mención a la empresa certificada (según se muestra en el certificado). No podrá utilizarse la marca de certificación en anuncios dónde no se mencione a ésta.

La MC puede utilizarse, bajo las condiciones generales anteriormente descritas, sólo en **embalajes** secundarios y siempre que el alcance certificado ampare el sistema de gestión de la fabricación del producto embalado.

El incumplimiento sistemático por parte de los clientes de Full Audit de las reglas aquí expuestas y de los procedimientos establecidos, serán consideradas como un incumplimiento grave de las obligaciones de la certificación, dando lugar a las acciones que Full Audit considere oportunas.

Es responsabilidad de la organización certificada el demostrar que hace un uso adecuado de la “marca”.

I. PROHIBICIÓN DEL USO DE LA MARCA DE CERTIFICACIÓN

- La Marca de Certificación no podrá ser utilizada sobre un producto o un embalaje primario. Tampoco podrá situarse, en el caso de las empresas de servicio, sobre el producto objeto del servicio ni de ninguna otra manera que se pueda interpretar como una indicación de la conformidad de dicho producto.
- No podrá utilizarse en informes ni certificados de ensayo de laboratorio, de calibración ni de inspección.

II. REFERENCIAS A LA CERTIFICACIÓN

La organización certificada puede hacer referencia a su condición a través de una declaración en el embalaje secundario del producto o en la información adjunta, pero para ello, la declaración debe incluir la siguiente información:

- La identificación del cliente certificado.
- El tipo de sistema de gestión y la norma aplicable.
- El organismo que emite el certificado.

La frase usada debe ser idéntica a la indicada a continuación y deben estar escritas en el mismo tamaño de letra que el usado en el cuerpo del documento en el que figuren y ser legibles.

“(empresa) dispone de un sistema de gestión (de seguridad y salud,etc.) certificado de acuerdo a la norma (norma) por Full Audit.”

En ningún caso se debe dar a entender que el producto, proceso o servicio está certificado por este medio.

III. USO ABUSIVO DEL SELLO DE FULL AUDIT DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Full Audit considerará uso abusivo del sello de Full Audit de Seguridad y Salud en el Trabajo:

- Mención o uso para un alcance diferente al establecido en el Certificado.

- Uso por organizaciones cuyo certificado haya sido suspendido temporalmente, voluntariamente o por sanción de Full Audit, retirado definitivamente o anulado por renuncia de la organización.
- Uso reiterado incumpliendo los requisitos establecidos en este procedimiento.

Full Audit ejercerá un control sobre los derechos de propiedad y actuará para identificar y tratar las referencias incorrectas a la condición de la certificación o uso engañoso de los documentos de certificación, “marca” o informes de auditoría. Para ello llevará a cabo en las auditorías de seguimiento la comprobación del uso adecuado del sello de Full Audit de Seguridad y Salud en el Trabajo por parte de la empresa certificada.

El uso abusivo del sello de Full Audit de Seguridad y Salud en el Trabajo o de los certificados emitidos, da derecho a Full Audit a iniciar toda acción legal que estime oportuno, así como imponer las sanciones que crea oportunas.

5. CONFIDENCIALIDAD

Full Audit trata de forma confidencial y de conformidad con la legislación vigente, toda la información, datos y documentos de las organizaciones a los que pueda tener acceso durante la prestación de sus servicios de certificación.

Full Audit solicitará el consentimiento previo del cliente certificado ante cualquier información, relativa a la organización, que desee hacer pública.

Cuando por Ley, Full Audit esté obligado a aportar información de una organización, deberá notificarlo al cliente previamente, a menos que por ley se establezca la prohibición de notificarlo.

Full Audit puede mostrar información relativa a sus clientes a las autoridades competentes o a la administración en caso que el certificado presuponga conformidad con algún reglamento de obligado cumplimiento. Puede mostrar también información a organismos propietarios de marcas de conformidad de Sistemas de Gestión con los que exista o se pretenda alcanzar un acuerdo de reconocimiento de los certificados.

Full Audit podrá hacer publicidad o dar referencias comerciales de las organizaciones a las cuales ha certificado a través de cualquier medio de comunicación que crea conveniente.

Full Audit reconoce que la legislación sobre protección de datos personales establece una serie de obligaciones en el tratamiento de los datos de carácter personal, y en cumplimiento con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal se compromete a:

- No aplicar o utilizar los datos personales obtenidos para fines distintos a los del proceso de certificación ni cederlos a otras personas.
- Adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

6. OBLIGACIONES

La organización está obligada a:

1. Mantener el sistema de gestión correctamente implantado mientras su certificado esté en vigor.
2. Informar al equipo auditor de todos los cambios relevantes o hechos que puedan comprometer la eficacia del sistema de gestión implantado.
3. Permitir al equipo auditor el acceso a los documentos, datos e instalaciones relacionados con el sistema de gestión a auditar.
4. Comunicar por escrito a Full Audit:
 - Cualquier asunto que pueda cuestionar la eficacia del sistema de gestión certificado, ya sea en las modificaciones de las instalaciones, modificaciones jurídicas o cambios en la razón social, procedimiento administrativo u otro tipo de incidencias que afecten al alcance del certificado o a las condiciones contractuales.
 - La solicitud de una suspensión voluntaria temporal o renuncia de la certificación.

Full Audit determinará en cada caso si es necesario realizar una auditoría extraordinaria para mantener o modificar el alcance del certificado.

5. Permitir que durante las auditorías en sus instalaciones puedan asistir observadores de entidades de acreditación, organismos o administración competentes y auditores en formación. Ningún gasto ocasionado por la asistencia de los observadores o auditores en formación será imputado a la organización.
6. En el caso de retirada, renuncia, suspensión temporal o caducidad del certificado, el organismo certificado se compromete a:
 - Cesar en el uso del certificado y de la marca de certificación.
 - Retirar de su documentación, publicidad o datos cualquier referencia a la certificación que se le otorgó.

7. SANCIONES

El incumplimiento del presente reglamento o de sus condiciones contractuales específicas puede ser objeto de alguna de las sanciones siguientes, en función de la gravedad del incumplimiento y la reiteración del mismo:

- Apercibimiento con o sin aumento de la frecuencia de las auditorías.
- Suspensión temporal del certificado, con o sin realización de una auditoría extraordinaria.
- Retirada o reducción del alcance del certificado.

Full Audit notificará la propuesta de sanción a la organización certificada y le otorgará un plazo de 15 días para realizar las alegaciones que estime oportuno al efecto.

8. APELACIONES

Full Audit dispone de un proceso de tratamiento de apelaciones para atender las necesidades de los clientes que se encuentren en cualquiera de las etapas del proceso de certificación en el Estándar OHSAS 18001:2007.

Toda organización que desee apelar una decisión de Full Audit en relación a dicho proceso, lo deberá hacer por escrito² y deberá ir acompañado y soportado por todas las evidencias escritas disponibles, referente a las razones por las que apela la decisión relativa a la certificación. Dicha apelación debe realizarse en un plazo máximo de 30 días desde la recepción de la decisión del Comité de Certificación. Las apelaciones se llevarán a cabo en la dirección de correo electrónico fullaudit@fullaudit.es

La Dirección Técnica de Full Audit acusará recibo y contactará con la organización remitente, informando de que se inicia el proceso de tratamiento de la apelación y los tiempos y plazos en los que se estima se resolverá la apelación presentada. Full Audit evaluará y comunicará al cliente si el motivo de la reclamación es procedente, en cuyo caso adoptará las medidas necesarias para su resolución.

Una organización puede presentar una apelación contra una decisión de Full Audit entre otras, en las siguientes circunstancias:

- No aceptar una solicitud de certificación.
- Negarse a recomendar la certificación.

² Consultar el punto 10 del presente reglamento.

- Suspensión, retirada o cancelación de un certificado de aprobación.
- No aceptar el campo de actividad propuesto en la solicitud de certificación.
- No aceptar un informe de no-conformidad.
- Otras situaciones semejantes.

Full Audit designará a una persona que no haya participado en el proceso de certificación para tratar la apelación.

La persona designada investiga las razones expuestas en la apelación y revisa los archivos asociados (oferta/contrato, informes de auditoría, detalles de la decisión de certificación, etc.).

La persona designada prepara un informe y envía, tanto el informe, como cuanta información considere oportuno, al Comité de Certificación para la toma de decisiones.

La persona designada proporciona a la organización apelante los informes de avance, eventualmente con datos de la investigación y le comunica la fecha de reunión del Comité de Certificación que tratará el recurso.

El Comité de Certificación revisa el caso y toma la decisión en base al informe de apelación enviado por la persona designada. Dicha decisión se comunicará a la organización en un plazo máximo de 6 semanas.

9. QUEJAS

Full Audit tratará cualquier queja³ que provenga del usuario final y que haga referencia a su falta de satisfacción con las actividades desarrolladas por un cliente certificado.

Full Audit trasladará la queja a la organización certificada para que sea la propia organización la que dé tratamiento a la misma, conforme a su procedimiento de tratamiento de reclamaciones.

En caso de que el reclamante no esté satisfecho con el tratamiento recibido, podrá dirigirse a Full Audit para informarle.

En el caso de que el resultado de la investigación ponga de manifiesto que la organización certificada ha actuado sin respetar su sistema de gestión certificado, que éste no es conforme con los requisitos de la norma o que es ineficaz para lograr los objetivos previstos, Full Audit tomará las medidas adecuadas que podrán consistir en:

³ Consultar el punto 10 del presente reglamento.

1. Advertencia a la organización sobre los hechos detectados y sus eventuales consecuencias.
2. Incremento en la frecuencia o duración de las auditorías para revisar en detalle los aspectos débiles del sistema certificado.
3. Aplicación de los procedimientos de sanciones de la entidad (suspensión, retirada o reducción del alcance certificado).

Finalmente, Full Audit determinará, junto al cliente y el reclamante, si se debe hacer pública la queja y la resolución y, si fuera así, en qué medida.

Se informará al Comité de Certificación para la preservación de la imparcialidad de las quejas recibidas y de las acciones más relevantes tomadas por la entidad como consecuencia de éstas.

10. SOLICITUD E INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN

A lo largo del proceso de certificación se deberá garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la coordinación de actividades empresariales según el Art. 24 de LPRL y RD 171/2004 por todas las partes interesadas.

Tanto los clientes de Full Audit como otras personas que lo necesiten, tienen a su disposición la siguiente dirección de correo electrónico para ponerse en contacto con Full Audit y solicitar información, tramitar una queja o una apelación o recurso. (fullaudit@fullaudit.es)