

DEKRA Certification certifica sistemas de gestión basados en las normas ISO 17021, concretamente en SERMI: Proceso de certificación para la reparación en materia de Seguridad de Acceso e Información de Reparación y Mantenimiento, que consta de la fase de oferta y contratación, la preparación de la inspección, realización de la inspección inicial con evaluación de la documentación de gestión, realización de la auditoría mystery y la de recertificación.

1. Procedimiento de Certificación

El procedimiento de certificación se inicia con una inspección documental que se realiza de forma remota a través de plataformas propias de DEKRA Certification.

1.1 Preparación de inspección

Tras la firma del contrato, el Desk Inspector se pone en contacto con el cliente indicándole los pasos a seguir y dándole de alta en la plataforma habilitada para la gestión íntegra de la certificación.

El Desk Inspector verifica la documentación del cliente subida en la plataforma.

Durante la preparación para la inspección de mystery o recertificación, las organizaciones a inspeccionar tienen el deber de informar cambios fundamentales en su estructura organizacional o cambios en el procedimiento al organismo de certificación.

1.2 Certificación Inicial

La inspección se lleva a cabo para:

- verificar la documentación de gestión del cliente,
- recopilar la información necesaria sobre el alcance del sistema de gestión, los procesos y la(s) ubicación(es) del cliente, las obligaciones de cumplimiento,
- revisar la asignación de recursos para la inspección mystery y acordar con el cliente los detalles de la misma,
- otorgar la certificación y los consecuentes certificados digitales SERMI a los empleados autorizados por el cliente.

El Desk Inspector es responsable de la coordinación de las actividades de la inspección y, si es necesario, de la coordinación y cooperación de los inspectores involucrados entre sí.

1.3 Auditoría de mystery/ recertificación

El cliente no recibe información acerca de la auditoría, el Desk Inspector la planificará en cualquier momento entre dos y tres años después de la certificación inicial.

La inspección contará con una parte de revisión documental y otra parte de inspección in situ, en la que el inspector realizará una revisión exhaustiva de los elementos que componen el proceso del cliente y de sus empleados, evaluando la eficacia del sistema de gestión implantado.

La tarea de los auditores es comparar la aplicación práctica del sistema de gestión con los procesos documentados y evaluarlos en relación con el cumplimiento de los requisitos de la norma. Esto se logra mediante entrevistas con los empleados, examen de los documentos, registros, órdenes y directrices pertinentes y también visitando las áreas pertinentes de la organización.

En una reunión final el inspector informa al cliente sobre los resultados positivos y negativos de la inspección. Si se establecen defectos, el inspector informará al cliente de que tiene 15 días para subsanarlos, solo puede recomendar la emisión del certificado a la organización después de la verificación de las acciones correctivas. Se debe llamar la atención sobre este hecho en la reunión final.

La inspección se documenta en el informe de auditoría y se completa mediante registros adicionales (por ejemplo, cuestionario de auditoría y registros escritos a mano o fotografías).

1.4 Expedición de certificado

El certificado se emite cuando el procedimiento de certificación ha sido revisado por el Desk Inspector del organismo de certificación.

El certificado sólo puede ser emitido cuando los defectos han sido corregidos, es decir, cuando las acciones correctivas han sido aceptadas o verificadas por el equipo inspector.

Los certificados SERMI tienen una validez de 5 años.

2. Auditoría a corto plazo

Puede ser necesario realizar inspecciones a corto plazo para investigar quejas, en respuesta a cambios o como seguimiento de clientes suspendidos.

En estos casos:

- el organismo de certificación deberá describir las condiciones bajo las cuales se llevarán a cabo estas inspecciones,
- no es posible objetar a los miembros del equipo de inspector.

3. Transferencia de certificados de otros organismos de certificación

En general, solo se pueden aceptar certificados de organismos de certificación acreditados cuando el organismo de acreditación es signatario del Acuerdo Multilateral (MLA) de la EA (Cooperación europea para la acreditación). Las organizaciones con certificados que se originan en organismos de certificación no acreditados se tratan como nuevos clientes.

Se informa al organismo de certificación emisor sobre la transferencia prevista. Tan pronto como el organismo de certificación emisor y el cliente no conozcan motivos que excluyan una transferencia del certificado válido de acuerdo con IAF MD 2, se puede llevar a cabo la transferencia.

Una "Revisión previa a la transferencia" debe ser realizada por una persona competente del organismo de certificación que se hace cargo del certificado. Esta revisión generalmente consiste en un examen de los documentos importantes y una visita al cliente.

Después de completar positivamente la revisión previa a la transferencia, DEKRA Certification, como organismo de certificación aceptador, puede llevar a cabo la transferencia de la certificación.

Se seguirá el proceso normal de toma de decisiones de certificación, incluido el requisito de que el personal que toma la decisión de certificación sea diferente del que lleva a cabo la revisión previa a la transferencia.

DEKRA Certification, como organismo de certificación aceptador, deberá tomar la decisión sobre la certificación antes de que se inicien las auditorías de seguimiento o recertificación.

El ciclo de certificación del certificado transferido se basa en el anterior. DEKRA Certification establecerá el programa de auditoría para el resto del ciclo de certificación.

Cuando el organismo de certificación que acepta debe tratar al cliente como un cliente nuevo como resultado de la revisión previa a la transferencia, el ciclo de certificación debe comenzar con la decisión de certificación.

Los certificados que hayan sido suspendidos o con riesgo de suspensión no podrán ser objeto de transferencia.

El organismo de certificación emisor es informado tan pronto como el certificado se haya transferido con éxito.

4. Certificación de organizaciones con múltiples sitios

No se puede utilizar un procedimiento de muestreo para organizaciones con varios sitios ("certificación multisitio"). En este caso, el cliente asegura al organismo de certificación que se cumplen los siguientes requisitos para todos los sitios que se encuentran dentro del alcance del certificado. Cualquier cambio o incumplimiento de uno o varios requisitos previos debe comunicarse al organismo de certificación de inmediato.

Requisitos previos para la certificación multisitio:

Una organización con múltiples sitios no tiene que ser una sola entidad legal. Sin embargo, todos los sitios deben tener una relación legal o contractual con la sede ("oficina central") de la organización y estar sujetos a un sistema de gestión común, que es especificado e instalado por la oficina central y está sujeto a monitoreo regular y auditorías internas por parte de la oficina central. Esto significa que la oficina central tiene el derecho de exigir a los sitios que implementen acciones correctivas, si éstas son necesarias en un sitio en particular.

Se debe celebrar un contrato entre el cliente y el organismo de certificación que sea legalmente aplicable en todas las sucursales/plantas de producción.