



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE HACIENDA  
Dirección de Presupuestos  
\*\*\*

## **Descripción del Proceso de Certificación ISO 9001:2000 PMG Avanzado**

**División de Control de Gestión**

**Santiago, Septiembre 2006**

## Proceso de Certificación ISO 9001:2000 PMG Avanzado

El proceso de certificación de sistemas de gestión está basado en eventos claramente acotados y establecidos. Este proceso consiste en la certificación del sistema por parte de una empresa certificadora, previamente seleccionada, de acuerdo al modelo certificable implementado y las Normas Internacionales integradas al sistema de gestión. Los procesos y etapas a considerar son las siguientes:

### 1 Pre-Certificación

#### a. Envío de Antecedentes a Certificadora

La Institución debe enviar el Manual de Calidad a la empresa certificadora seleccionada.

#### b. Recepción del Programa de Auditoría

Según la información entregada por el servicio Institución, la empresa certificadora entrega un programa detallado que contiene las áreas y/o procesos a auditar, la fecha, hora y duración estimada en la que se realizará la auditoría y el auditor responsable.

#### c. Auditoría de Pre-Certificación

Para generar un clima adecuado para la auditoría de certificación se recomienda realizar una pre-auditoría de certificación por la entidad certificadora. Esta auditoría permite a la Institución familiarizarse con el proceso de auditoría, conocer anticipadamente algunas discrepancias aún no verificadas en el sistema de gestión y corregirlas antes de que se realice la auditoría de certificación. Para definir el periodo de duración estimado para la auditoría de pre-certificación, la empresa certificadora realiza una estimación que depende del número de personas incluidas en el alcance del sistema.

El resultado de esta auditoría de pre-certificación es un informe donde son identificadas las inconsistencias o no conformidades<sup>1</sup> del sistema. La Institución debería corregir estas no conformidades internamente y no existe la obligatoriedad de informar a la empresa certificadora las acciones correctivas.

Esta etapa tiene alcance de análisis reducido y el tiempo de auditoría es menor que el de la auditoría de certificación.

El tiempo transcurrido entre la auditoría de pre-certificación y la auditoría de certificación dependerá del tipo y cantidad de no conformidades o discrepancias que sean detectadas en esta primera instancia. Por lo que el tiempo entre cada evento será el que la Institución demore en implementar las acciones correctivas.

---

<sup>1</sup> Existen empresas certificadoras que ocupan el término no conformidad sólo en la auditoría de certificación no en la de certificación

## 2 Certificación

### a. Auditoría de Certificación<sup>2</sup>

La certificación del sistema consiste en la realización de una o varias auditorías de certificación previamente programadas, su objetivo es auditar de forma plena el sistema de gestión y comprobar en detalle su nivel de cumplimiento según la norma

Para la programación de las auditorías la empresa certificadora solicita con un mes de anticipación<sup>3</sup> la presentación del Manual de calidad de la Institución.

Con esta información la empresa certificadora programa los días y horas en que las diversas áreas de la institución serán auditadas y hace llegar esta programación al Servicio, con el fin de coordinar que el personal involucrado este presente en dicha oportunidad.

Durante la auditoría de certificación, el equipo auditor en base al Manual de Calidad, verifica todos los puntos de la norma y todos los departamentos o áreas de la Institución involucrados en el alcance del sistema, buscando evidencia de que los procesos de la Institución están en conformidad con la norma.

El resultado de esta etapa es el Informe Final de Auditoría, que dependiendo del tipo de no conformidad encontrada puede orientar el proceso hacia los siguientes escenarios:

**Escenario 1:** La Institución no presenta no conformidades.

En este caso, el grupo de auditores “recomienda al Servicio para la Certificación”<sup>4</sup>. Posteriormente la certificadora tramita la emisión del Certificado y lo hace llegar al Servicio en un tiempo estipulado por la empresa certificadora, generalmente entre de 45 a 90 días (considerado desde la fecha que el auditor entregó el informe final hasta la emisión del certificado). La duración estimada del proceso de certificación en este escenario es de 7 meses, según se presenta en el cronograma 1.

**Escenario 2:** La Institución presenta no conformidades menores.

En este caso el Servicio puede presentar acciones correctivas a la no conformidad detectada<sup>5</sup>, antes de concluida la auditoría o puede enviar las acciones correctivas a la empresa certificadora en el plazo estipulado por ella<sup>6</sup>. Bajo este escenario, una vez recibida la información del servicio y aceptada por la empresa Certificadora, ésta “recomienda al Servicio para la certificación”. Posteriormente, la certificadora tramita la emisión del certificado y lo hace llegar al Servicio en un tiempo estipulado por la empresa certificadora, generalmente

---

2 Conocida también como auditoría de registro.

3 Este periodo podría ajustarse dependiendo de la empresa certificadora.

4 Término empleado por las empresas certificadoras para referirse a las instituciones que han aprobado la auditoría de certificación.

5 Este escenario es independiente de la cantidad de no conformidades menores encontradas por los auditores.

6 Los plazos podrían variar dependiendo de la empresa certificadora y fluctúa entre 30 y 90 días.

entre de 45 a 90 días (considerado desde la fecha que el auditor entregó el informe final hasta la emisión del certificado). La duración estimada del proceso de certificación en este escenario es de 9 meses según se presenta en el cronograma 2.

**Escenario 3:** La Institución presenta no conformidades Mayores<sup>7</sup>.

En este caso, el Servicio debería presentar acciones correctivas a las no conformidades detectadas en un plazo estipulado por la empresa certificadora (fluctúa entre 10 días hábiles y como máximo de 90 días). Una vez aceptada la información por la empresa certificadora ésta “recomienda al Servicio para la certificación”. Posteriormente la certificadora tramita la emisión del certificado y lo hace llegar al Servicio en un tiempo estipulado por la empresa certificadora, generalmente entre de 45 a 90 días (considerado desde la fecha que el auditor entregó el informe final hasta la emisión del certificado). La duración estimada del proceso de certificación en este escenario es de 10 meses según se presenta en el cronograma 3.

#### **b. Acreditación**

Las empresas certificadoras pueden entregar distintas acreditaciones en conjunto con el certificado, y se traducen en la práctica en el uso del sello de dicho organismo de acreditación en el certificado emitido. Considerando que el alcance de la certificación en estas primeras etapas de desarrollo es a procesos internos y no a la provisión de bienes y/o servicios, sólo es necesario el certificado que entregue el reconocimiento a nivel nacional.

#### **c. Emisión de Certificado**

La emisión del certificado que muestra el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2000 ocurrirá en forma posterior a la fecha de finalización satisfactoria de la auditoría de certificación y a la entrega del Informe Final confeccionado por la empresa certificadora. La fecha de este Informe Final, es el punto de partida para el cálculo de las fechas en que serán efectuados los seguimientos y la re-certificación. El periodo de emisión del certificado dependerá de las tramitaciones internas de la empresa certificadora (este periodo puede ser considerado como máximo en 90 días).

### **3 Auditorías de Mantenimiento (seguimientos)**

Para demostrar que la Institución mantiene su sistema operando bajo la norma, se deben realizar auditorías de seguimiento durante el periodo de validez del certificado.

Estas auditorías son realizadas cada 6 meses<sup>8</sup>, mientras dura la certificación y tienen por objetivo auditar a través de una muestra, parte del sistema de gestión de la empresa. Las acciones correctivas de eventuales no conformidades menores detectadas en auditorías anteriores, son auditadas para comprobar y verificar mediante evidencia su resolución. La duración del tiempo de las auditorías de mantenimiento es menor que la auditoría de certificación.

---

<sup>7</sup> En estos casos las certificadoras no recomiendan para la Certificación hasta que se resuelvan las no conformidades mayores.

<sup>8</sup> La definición de este periodo depende de lo que ofrece en su contrato la empresa certificadora y es de común acuerdo con el Servicio.

El resultado de esta etapa es un Informe de Auditoría y la recomendación para la continuidad de la certificación.

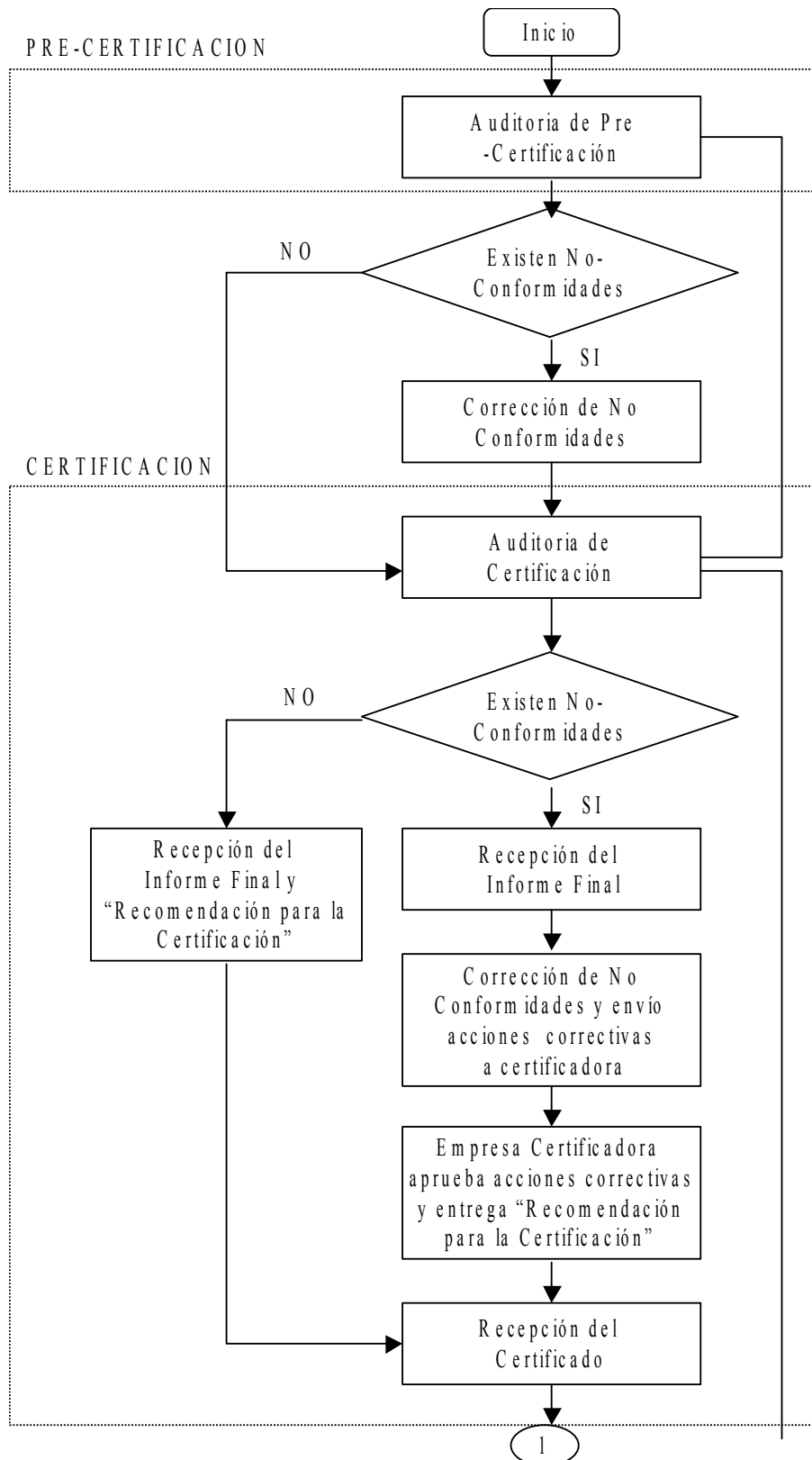
### **Auditorías de Re- Certificación**

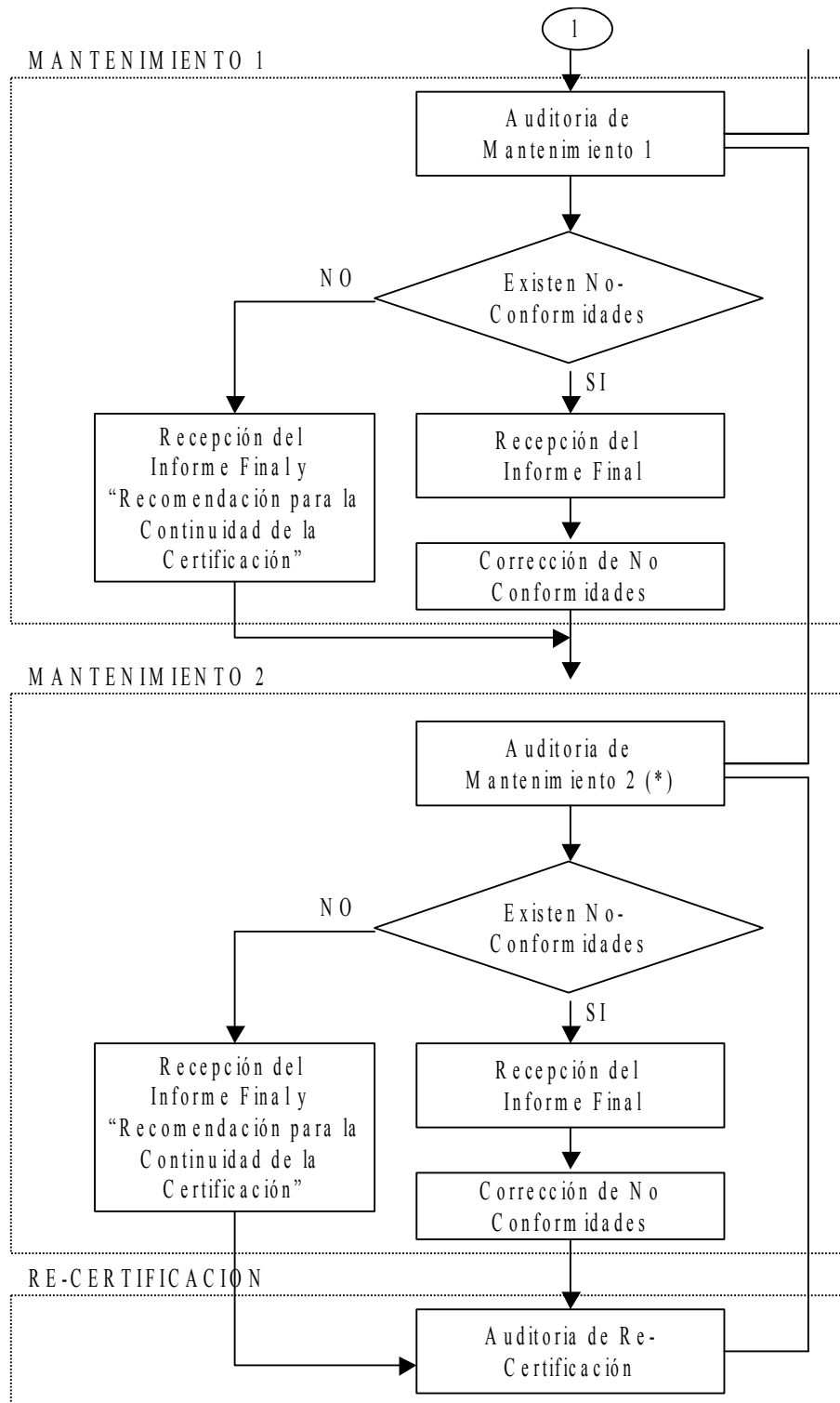
Pasado el tercer año de la obtención de la certificación (certificación 1 año y dos años de mantención), el sistema de gestión de la empresa debe ser otra vez auditada en forma íntegra.

Las auditorías de re-certificación tienen las mismas características de las auditorías de certificación, sin embargo como el sistema de gestión ya se encuentra plenamente establecido en la Institución, la duración de la auditoría de re-certificación es menor que la auditoría de certificación, pero mayor que el tiempo considerado en las auditorías de mantenimiento.

El resultado de esta etapa es un Informe de Auditoría con las posibles no conformidades y la recomendación para la continuidad de la certificación.

## Diagrama del Proceso de certificación





(\*)= Se revisan acciones correctivas relativas a las no conformidades encontradas en la Primera Auditoria de Mantenimiento

## Cronograma 1

Ejemplo Escenario 1<sup>9</sup>: Institución no presenta no conformidades

Etapas Proceso de Certificación		Meses						
		1	2	3	4	5	6	7
Pre-certificación	1 Envío antecedentes a Certificadora	XX						
	2 Recepción Programa de Auditoría de Pre-Certificación	XX						
	3 Auditoría de Pre-Certificación e Informe final de Pre-Auditoría		XX					
Certificación	4. Envío antecedentes a Certificadora		XX					
	6 Recepción Programa de Auditoría de Certificación		XX					
	7. Auditoría de Certificación e Informe final de Auditoría			XX				
	8. Recepción de Certificado							XX

## Cronograma 2

Ejemplo Escenario 2<sup>10</sup>: Institución presenta no conformidades menores

Etapas Proceso de Certificación		Meses								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
Pre-certificación	1 Envío antecedentes a Certificadora	XX								
	2 Recepción Programa de Auditoría de Pre-Certificación	XX								
	3 Auditoría de Pre-Certificación e Informe final de Pre-Auditoría		XX							
	4 Corrección de no conformidades		XX							
Certificación	5. Envío antecedentes a Certificadora			XX						
	6 Recepción Programa de Auditoría de Certificación			XX						
	7. Auditoría de Certificación e Informe final de Auditoría				XX					
	8. Corrección de no conformidades <sup>11</sup>				XX					
	9. Recomendación para la Certificación					XX				
	10. Recepción de Certificado									XX

<sup>9</sup> Los plazos estipulados son referenciales dependiendo de: el envío de antecedentes completos de la institución a la empresa certificadora, de la recepción conforme por parte de la institución del programa de Auditoría presentado por la empresa certificadora y de la presencia efectiva del personal relevante a ser auditado, entre otras consideraciones.

<sup>10</sup> Los plazos estipulados son referenciales dependiendo de: el envío de antecedentes completos de la institución a la empresa certificadora, de la recepción conforme por parte de la institución del programa de Auditoría presentado por la empresa certificadora y de la presencia efectiva del personal relevante a ser auditado, entre otras consideraciones.

<sup>11</sup> Este plazo de presentación de acciones correctivas a la certificadora varía de una certificadora a otra y fluctúa entre 10 días a 90 días.



### Cronograma 3

Ejemplo Escenario 3<sup>12</sup>: Institución con no conformidades mayores

Etapas Proceso de Certificación		Meses									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Pre-certificación</b>	1 Envío antecedentes a Certificadora	XX									
	2Recepción Programa de Auditoría de Pre-Certificación	XX									
	3 Auditoría de Pre-Certificación e Informe final de Pre-Auditoría		XX								
	4 Corrección de no conformidades		XX								
<b>Certificación</b>	5. Envío antecedentes a Certificadora			XX							
	6 Recepción Programa de Auditoría de Certificación				XX						
	7. Auditoría de Certificación e Informe final de Auditoría					XX					
	8. Corrección de no conformidades					XX					
	9. Recomendación para la Certificación						XX				
	10. Recepción de Certificado										XX

<sup>12</sup> Los plazos estipulados son referenciales dependiendo de: el envío de antecedentes completos de la institución a la empresa certificadora, de la recepción conforme por parte de la institución del programa de Auditoría presentado por la empresa certificadora y de la presencia efectiva del personal relevante a ser auditado, entre otras consideraciones.