



Procedimiento de Certificación

1. ALCANCE

El presente documento aplica para la prestación de servicios de auditorías de certificación de los diferentes Sistemas de Gestión ISO.

2. OBJETIVO

Establecer el proceso para la realización de los servicios de certificación de sistemas de gestión Gestión de la Calidad, Sistema de Gestión Antisoborno, Sistemas de gestión de la Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad.

P. 2

3. DEARROLLO DE ACTIVIDADES

3.1 Inicio del servicio

El personal del área comercial una vez aceptado la propuesta por parte del cliente, entrega en un plazo máximo de un día hábil al área operativa la siguiente documentación para la integración del expediente:

- Contrato firmado por el representante legal de la organización y por el representante de BGI CERTIFICATION, S.C.
- Copia del Acta constitutiva del cliente
- Copia de la Constancia de Situación Fiscal del cliente
- Copia del Comprobante de domicilio donde se realiza la auditoría
- Copia de Identificación oficial del representante legal (quien firma el contrato)
- Solicitud revisada y autorizada por parte Dirección General de BGI CERTIFICATION, por parte de un auditor,

Una vez recibidos los documentos completos, la Coordinación de Certificación, procederá a registrarlo en la **matriz casos exitosos** y a crear su expediente electrónico el cual es identificado en la **carpeta de casos exitosos** almacenado en share point. Cada registro de cliente cuenta con un número único e irrepetible (ID EXPEDIENTE) el cual está estructurado de la siguiente forma:

Núm. consecutivo	001
Tipo de Servicio	CER
Nombre abreviado del cliente	EJEMPLO
Número de cotización	P1
Año de emisión de la cotización	24

Ejemplo: 001-CER-EJEMPLO-P1.24

Todos los documentos generados durante el proceso de certificación de sistemas deben ser identificados con el mismo número que se les asignó y estos deben ser resguardados en las carpetas electrónicas correspondientes por cliente. Para llevar a cabo un control del resguardo completo de los expedientes, el acceso al share point es restringido al personal de BGI Certification pudiendo ingresar únicamente con correo electrónico y contraseña asignado, cualquier ingreso o modificación, se ve reflejado en dicha herramienta.

3.2 Planificación de la auditoría

3.2.1 Determinación de objetivos, alcance y criterios de la auditoría:

Una vez aperturado el expediente, el coordinador de certificación consulta con el cliente el alcance de la auditoría y sus criterios, incluido cualquier cambio.

Los objetivos de la auditoría incluyen lo siguiente:

- 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 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 especificados;
- cuando corresponda, la identificación de las áreas de mejora potencial del sistema de gestión

P. 3

El alcance de la auditoría describe la extensión y los límites de la auditoría, tal como, las ubicaciones físicas, las unidades organizacionales, las actividades y los procesos a auditar. Cuando el proceso inicial o de renovación de la certificación consista en más de una auditoría (por ejemplo, cuando cubra diferentes ubicaciones), el alcance de una auditoría individual se revisa con el cliente a fin de confirmar de cubrir por completo el alcance de la certificación, garantizando que la totalidad de las auditorías son coherentes con el alcance del documento de certificación.

Los criterios de auditoría se usan como referencia para la determinación de la conformidad e incluyen:

- los requisitos de un documento normativo definido sobre sistemas de gestión; y;
- los procesos definidos y la documentación del sistema de gestión desarrollada por el cliente.

3.2.2 Selección del equipo auditor y asignación de tareas

BGI CERTIFICATION cuenta con el Procedimiento General de competencias y matriz de competencia por norma, en donde nos aseguramos que el equipo auditor cuente con las competencias para realizar las tareas aplicables a una auditoría.

En la **matriz de auditores** se cuenta con la identificación de los auditores, auditores líderes y expertos técnicos, de acuerdo con la competencia para cada sistema de gestión, por lo cual se deberá seleccionar al equipo auditor con base a esta competencia, tomando en cuenta que dicha competencia logre los objetivos de la auditoría y los requisitos de imparcialidad, ya que como parte del cuidado a la imparcialidad, no se podrá programar a un auditor, auditor líder o experto técnico a la evaluación en una organización en la que ha prestado servicios de auditorías internas, consultoría y/o capacitación.

Al decidir el tamaño y la composición del equipo auditor, se tiene en cuenta lo siguiente:

- los objetivos, alcance y criterios de la auditoría, y el tiempo estimado de la misma;
- si la auditoría es una auditoría combinada, integrada o conjunta;
- la competencia global del equipo auditor necesaria para lograr los objetivos de la auditoría
- los requisitos de la certificación (incluidos todos los requisitos legales, reglamentarios o contractuales aplicables);
- el idioma y la cultura.

Selección del equipo auditor con base a lo siguiente:

- El auditor líder deberá ser generalmente también el experto técnico, en caso de que el auditor líder no cubra el área técnica, entonces el equipo auditor será acompañado de un experto técnico
- El auditor también puede cubrir la competencia de un experto técnico
- El tamaño del equipo auditor deberá ser de acuerdo con el número necesario conveniente para cubrir el tiempo de auditoría establecido en la cotización interna.
- De acuerdo con requisitos específicos del cliente como idioma y/o cultura, podrá elegirse al equipo auditor.
- El auditor líder de una auditoría combinada o integrada cuenta conocimiento profundo de una de las normas como mínimo, y tiene conocimiento de las demás normas usadas para una auditoría en particular.
- El conocimiento y las habilidades necesarias del líder del equipo auditor y de los auditores se pueden complementar con expertos técnicos, traductores e intérpretes que deben actuar bajo la dirección de un auditor.
- En los casos de requerir traductores o intérpretes, se seleccionarán de una empresa de traducción de idiomas, que demuestre no haber tenido algún tipo de relación con la organización cliente en al menos dos años, esta manera que no influyan indebidamente en la auditoría.

P. 4

Asignación de tareas para el Equipo Auditor con base a lo siguiente:

Auditor líder:

- Responsable de dirigir a todo el equipo auditor
- Asigna a cada miembro del equipo auditor, la responsabilidad de auditar procesos, funciones, sitios, áreas o actividades específicas, para asegurar el logro de los objetivos de auditoría.
- Conduce la reunión de apertura y reunión de cierre, resguardar la **lista de asistencia**.
- Monitorea periódicamente con su equipo auditor el progreso de la auditoría.
- Responsable y autoridad de tomar acciones apropiadas durante la auditoría cuando las evidencias disponibles de la auditoría indiquen que los objetivos de la auditoría no son alcanzables o sugieran la presencia de un riesgo inmediato y significativo.
- Analiza el plan de acción del cliente y registrarlo en el documento **seguimiento a hallazgos**.
- Para auditorías integrales, elaborar un único informe de auditoría, especificando claramente el sistema de gestión para cada hallazgo no conforme
- Considera las actividades y los hallazgos del auditor en formación para su consideración de hallazgo si lo considera pertinente.

Auditor:

- Respetar las decisiones y asignación de responsabilidades del auditor líder.
- Realiza el llenado de HOJAS DE NOTAS y captura de hallazgos observados en la auditoría.
- Entregar en la reunión previa a la reunión de cierre, las HOJAS DE NOTAS y la información en electrónico de las observaciones de la auditoría al auditor líder

Auditores en formación:

- Participa en la auditoría, siempre que estén acompañados de un auditor líder como evaluador, quien tendrá la responsabilidad final de las actividades y los hallazgos de este auditor.
- Su presencia y justificación se acuerdan con el cliente antes de la realización de la auditoría.

Observadores (miembros de la organización, consultores, personal de BGI CERTIFICATION o entidad de acreditación, testificadores, autoridades reglamentarias u otros):

- No influyen, ni participan, ni interfiere de manera indebida en el proceso de auditoría o en el resultado de esta.
- Solo observan
- Su presencia y justificación se acuerdan con el cliente antes de la realización de la auditoría.

Expertos técnicos:

- No audita
- No pregunta
- Su rol se acuerda con el cliente antes de la realización de la auditorías.
- Siempre están acompañados de un auditor y proporcionar conocimientos y/o experiencia específica únicamente al equipo auditor.

P. 5

Guías:

- Acompañante de cada auditor, asignado con la finalidad de facilitar la auditoría.
- No influyen, no interfieren con el proceso de la auditoría, ni con el resultado de esta.
- Establece los contactos y los horarios para las entrevistas
- Asegura que los miembros del equipo auditor conozcan y respeten las reglas concernientes a los procedimientos de protección y seguridad del sitio
- Atestigua la auditoría a nombre del cliente
- Proporciona aclaraciones o información cuando lo solicite el auditor
- Cuando resulte apropiado, el auditado puede actuar como guía
- Acuerda las visitas a partes específicas del sitio o de la organización
- Su rol se acuerda con el cliente antes de la realización de la auditorías.

3.2.3 Plan de auditoría

Para las etapas 01 de una certificación inicial, no se requiere elaborar **Plan de auditoría**, este es realizado previo a una auditoría de etapa 2 o auditoría determinada en el **Programa de auditoría**, el **Plan de auditoría** indica las bases para llegar a un acuerdo sobre la realización y la programación de las actividades de auditoría.

La Coordinación de Certificación contacta al cliente por lo menos 30 días naturales antes de la fecha de programación de auditoría, para confirmar con el cliente la fecha para la evaluación y que la información del programa de auditoría se encuentra sin cambios. Si el cliente informa cambios representativos, se deberá revisar nuevamente el tiempo de auditoría para que se actualice el programa de auditoría. Una vez aclarados los temas anteriores con el cliente, la Coordinación de Certificación envía al cliente mediante el documento de **Notificación de auditoría**, el cuerpo auditor designado para la auditoría a desarrollar, e esto con la finalidad de que el cliente pueda objetar justificadamente la designación de un miembro del equipo auditor o en particular del equipo auditor. Para estos casos se deberá reconstituir el equipo auditor y notificar al cliente.

A su vez, el Coordinador de Certificación, aplica el formato Análisis de viabilidad, riesgos y oportunidades para auditorías vía remota, para revisar la factibilidad de poder realizar auditorías vía remota.

Una vez aceptado por el cliente o en vista de no recibir información con respecto a la objeción del equipo auditor, el Auditor Líder, elabora y envía el **Plan de auditoría** al cliente y al equipo auditor designado por lo menos 5 días hábiles antes de la auditoría programada y se confirma la recepción de este.

El plan de auditoría debe, al menos, incluir o hacer referencia a lo siguiente:

- a) los objetivos de la auditoría;
- b) los criterios de la auditoría;
- c) el alcance de la auditoría, incluida la identificación de las unidades organizacionales y funcionales o los procesos por auditar;
- d) las fechas y los sitios en los que se van a realizar las actividades de auditoría in situ, incluidas las visitas a los sitios temporales y actividades de auditoría remota, cuando corresponda;
- e) la duración prevista para las actividades de auditoría in situ; y
- f) los roles y las responsabilidades de los miembros del equipo auditor y de las personas que los acompañan, tales como observadores e intérpretes.

P. 6

3.2.4 Comunicación de las tareas del equipo auditor

Previo a la reunión de apertura, el auditor líder define las tareas asignadas al equipo auditor, y le solicita al equipo auditor:

- a) examine y verifique la estructura, las políticas, los procesos, los procedimientos, los registros y los documentos relacionados con el cliente pertinentes a la norma de sistema de gestión;
- b) determine que estos cumplen todos los requisitos pertinentes al alcance previsto de la certificación;
- c) determine que los procesos y procedimientos se hayan establecido, implementado y mantenido eficazmente para dar confianza en el sistema de gestión del cliente;
- d) comunique al cliente cualquier incoherencia entre su política, sus objetivos y metas, para que actúe en consecuencia

3.3 Pre-auditoria

La Pre-Auditoria es la evaluación en sitio mediante muestreo, cuyo propósito es identificar el grado de cumplimiento con respecto a la norma a certificar y el grado de preparación de la organización para iniciar el proceso de certificación.

BGI CERTIFICATION podrá ofrecer pre-auditorías a la organización cliente, la cual se deberá realizar antes de efectuar la auditoría de Etapa 1, la cual será señalada en una **Cotización**.

Es importante señalar que las pre-auditorías, las efectúa el personal auditor calificado, de acuerdo con el área técnica de la organización cliente, conforme a lo que se encuentra definido en la Matriz de competencias por estándar.

Se elabora un **Plan de auditoría** conforme a lo especificado en este procedimiento. Al finalizar la auditoría el auditor líder entrega el **Informe de auditoría**. BGI CERTIFICATION no evaluará el seguimiento a los hallazgos, por lo que es responsabilidad del cliente dar seguimiento y en su caso, de decidir continuar con el proceso de certificación, avisará a BGI CERTIFICATION, el tiempo en el que estén preparados para efectuar la auditoría que corresponda.

3.4 Auditoría inicial de certificación

La auditoría inicial de certificación de un sistema de gestión se realiza en dos etapas: Etapa 1 y Etapa 2.

Auditorías de etapa 1

Durante la planificación de la auditoría se asegura que se puedan cumplir los objetivos de la Etapa 1 y de que se informe al cliente de todas las actividades in situ durante la etapa 1. Los objetivos de la etapa 1 son:

- a) Revisar la información documentada del sistema de gestión del cliente
- b) Evaluar las condiciones específicas del sitio del cliente e intercambiar información con el personal del cliente con el fin de determinar el estado de preparación para la Etapa 2
- c) Revisar el estado del cliente y su grado de comprensión de los requisitos de la norma, en particular en lo que concierne a la identificación del desempeño clave o de aspectos, procesos, objetivos y funcionamiento significativos del sistema de gestión.
- d) Recopilar la información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión, que incluye:
 - Las ubicaciones del cliente
 - Los procesos y equipo empleados
 - Los niveles de controles establecidos (particularmente en caso de clientes multisitios)
 - Los requisitos legales y reglamentarios aplicables
- e) Revisar la asignación de recursos para la Etapa 2 y acordar con el cliente los detalles de ésta.
- f) Proporcionar un enfoque para la planificación de la etapa 2 mediante la comprensión suficientes del sistema de gestión del cliente y de las operaciones del sitio en el contexto de la norma del sistema de gestión u otros documentos normativos.
- g) 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 etapa 2

P. 7

Mediante el **Informe de auditoría** se comunica al cliente el cumplimiento de los objetivos de la etapa 1 las conclusiones y el estado de preparación del cliente para la Etapa 2 y son clasificadas como Áreas de preocupación.

En el caso que, en el INFORME DE AUDITORIA DE ETAPA 1 se hayan documentado áreas de preocupación, en la reunión de cierre se indicará al cliente que es su responsabilidad la atención de dichas áreas, no siendo necesario el envío de plan de acción a BGI CERTIFICATION, ni tampoco que influya en el aplazamiento de la realización de la Etapa 2, considerando que el intervalo entre la etapa 1 y la etapa 2, se consideran las necesidades del cliente para resolver los problemas identificados en la etapa 1. Si el cliente informa que han ocurrido cambios significativos que impactaron al sistema de gestión, BGI le informa la necesidad de repetir toda la etapa 1, o una parte de ella. Y a su vez, se le informa al cliente que los resultados de la etapa 1 pueden conducir al aplazamiento o cancelación de la etapa 2. si una organización después de llevar a cabo una auditoria de Etapa 1, decide programar la Etapa 2 pasados de 120 días naturales, BGI CERTIFICATION no hace válida la Etapa 1, por lo que el cliente deberá iniciar nuevamente el proceso de certificación.

Las auditorías de Etapa 01 pueden ser realizadas de manera presencial, remota o en auditoría de gabinete o una combinación de estas.

Auditorías de etapa 2

El propósito de la Etapa 2 es evaluar la implementación, incluida la eficacia del sistema de gestión del cliente. La Etapa 2 regularmente se realiza en las instalaciones del cliente, a menos que existan razones justificadas por parte del cliente o es avalada por alguna autoridad, por ej.: en contingencias sanitarias o que pongan en riesgo la integridad del equipo auditor, realizando estas por medio de plataformas electrónicas (zoom, meet, teams, webex, o la que el cliente señale) considerando los resultados de la auditoría de Etapa 1 y la coordinación de certificación elaboraría el Análisis de Viabilidad, Riesgos y Oportunidades.

P. 8

Los objetivos de la Etapa 2 son:

- Evaluar la implementación, incluida la eficacia del sistema de gestión del cliente
- Evaluar información y evidencia de la conformidad con todos los requisitos de la norma de sistemas de gestión aplicable u otros documentos normativos;
- Evaluar la realización de seguimiento, medición, informe y revisión con relación a los objetivos y metas de desempeño clave (coherente con las expectativas de las normas de sistema de gestión aplicable u otro documento normativo)
- Evaluar la capacidad del sistema de gestión implementado y su desempeño en relación con el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables
- Evaluar el control operacional de los procesos del cliente
- Evaluar las auditorías internas y la revisión por la dirección
- Evaluar la responsabilidad de la dirección en relación con la política del cliente.

El equipo auditor, durante la realización de la auditoría analiza la información pertinente para los objetivos y los criterios de auditoría, incluyendo, la información relacionada con las interfaces entre funciones, actividades y procesos, las cuales son capturadas en las **Hojas de trabajo**.

Derivado de la evaluación realizada, el equipo auditor analiza toda la información y las evidencias de auditoría obtenida durante las etapas 1 y 2, el auditor líder clasificará los hallazgos en: No conformidad mayor, No conformidad menor y Oportunidad de Mejora, los cuales quedarán registrados, en el **informe de auditoría**, que será elaborado previo a la reunión de cierre para su posterior lectura en dicha reunión y finalmente firmado por parte del cliente, de forma electrónica.

3.5 Realización de auditorías

A continuación, se describe el proceso a seguir para realizar las auditorías en las instalaciones del cliente. Cuando una parte de la auditoría se realiza por medios electrónicos o cuando el sitio que se va a auditar es virtual, el equipo auditor cuenta con la competencia requerida para la realización de la auditoría por dicha forma.

3.5.1 Realización de reunión de apertura

La reunión de apertura es una reunión formal de apertura con la dirección del cliente, y cuando sea apropiado a consideración del cliente, participan los responsables de las funciones o procesos que se van auditar.

La efectúa el auditor líder y tiene como objetivo, brindar una corta explicación sobre la manera en que se desarrollarán las actividades de auditoría. El grado de detalle debe ser coherente con la familiaridad que tenga el cliente con el proceso de auditoría y considera lo siguiente, no siendo limitativo:

1. Una presentación de los participantes, incluida una breve descripción de sus roles
2. Confirmación del alcance de la certificación
3. confirmación del plan de auditoría (incluyendo el tipo y el alcance de la auditoría, los objetivos y los criterios), cualquier cambio, y otros acuerdos pertinentes con el cliente, tales como la fecha y la hora de la reunión de cierre, las reuniones intermedias entre el equipo auditor y la dirección del cliente;
4. confirmación de los canales de comunicación formales entre el equipo auditor y el cliente;
5. confirmación de que están disponibles los recursos y las instalaciones que requiere el equipo auditor;
6. confirmación de los temas relativos a la confidencialidad;
7. confirmación de los procedimientos de protección, emergencia y seguridad ocupacional, para el equipo auditor;
8. confirmación de la disponibilidad, de los roles y de la identidad de los guías y observadores;
9. el método para presentar la información, incluida cualquier categorización de los hallazgos de la auditoría;
10. información sobre las condiciones bajo las cuales la auditoría puede darse por terminada prematuramente;
11. confirmación de que el líder y los miembros del equipo auditor que representan a BGI Certification son responsables de la auditoría y que deben controlar la ejecución del plan de auditoría, incluidas las actividades y las líneas de investigación de la auditoría;
12. confirmación del estado de los hallazgos de la revisión o auditoría anterior, cuando corresponda;
13. los métodos y procedimientos que se van a utilizar para llevar a cabo la auditoría sobre la base de un muestreo;
14. confirmación del idioma que se utilizará durante la auditoría;
15. confirmación de que durante la auditoría se mantendrá informado al cliente sobre el progreso de la auditoría y sobre cualquier problema; y;
16. oportunidad para que el cliente haga preguntas

El auditor líder deberá dejar turnar una **lista de asistencia de auditoría** en electrónico para dejar constancia de la realización de la reunión de apertura.

3.5.2 Comunicación durante la auditoría

El auditor líder es el responsable del grupo auditor y los convocará a intervalos convenientes y situaciones en la organización, para reunirse a evaluar el progreso de la auditoría y para reasignar el trabajo de ser necesario; de tal forma que deberá comunicar periódicamente al cliente el progreso de la auditoría y cualquier problema.

El auditor líder evaluará la evidencia disponible para identificar si los objetivos de la auditoría no son alcanzables o sugieren la presencia de un riesgo inmediato o significativo; de tal forma que el auditor líder tenga que informar al cliente y si es posible a BGI CERTIFICATION, para que se determinen las acciones apropiadas. El auditor líder debe informar a BGI CERTIFICATION el resultado de las acciones tomadas. Estas acciones pueden incluir la reconfirmación o la modificación del plan de auditoría, cambios en los objetivos de la auditoría o en su alcance, o la finalización de la auditoría. El líder del equipo auditor debe informar al organismo de certificación del resultado de las acciones tomadas.

El líder del equipo auditor debe revisar con el cliente cualquier necesidad de modificación del alcance de la auditoría que surja a medida que avancen las actividades de la auditoría in situ e informar de esto al organismo de certificación.

3.5.3 Recopilación y verificación de la información

El equipo auditor debe recopilar en las **hojas de trabajo**, mediante un muestreo apropiado la información pertinente para los objetivos, el alcance y los criterios de la auditoría (incluyendo la información con las interfaces entre funciones, actividades y procesos), y verificarse para convertirse en evidencias de auditoría.

Los métodos para recopilar la información deben incluir, pero no limitarse a:

- a) las entrevistas;
- b) la observación de los procesos y las actividades; y
- c) la revisión de la documentación y de los registros.

Para tener una probabilidad mayor de obtener muestras representativas del sistema, se sugiere seguir los siguientes pasos:

- Insistir de manera educada, que el auditor mismo va a escoger la muestra
- Solicitar ver una lista, índice, registro, etc., para seleccionar las muestras que desea examinar
- Solicitar ver los archiveros donde se guardan los documentos y escoger muestra del frente, mitad y final o fechas lejanas, medias o cercanas
- Seleccionar muestras de diferentes pasos del proceso
- Seleccionar muestra de diferentes fechas de los documentos, equipos, personal contratado, procesos, materiales, servicios o productos; de acuerdo a los requisitos de la norma a evaluar y el alcance de la certificación y que dichos elementos, puedan afectar la conformidad de los requisitos del producto/ servicio; y según aplique.
- Cuando encuentre una desviación, el auditor debe tomar muestras adicionales del mismo tipo para comprobar si es algo general.

Las entrevistas son unos de los medios importantes de copilar información y se debe llevar a cabo de manera tal que se adapte a la situación de las personas entrevistadas. El equipo auditor debe considerar que:

- Las entrevistas deben llevarse a cabo con personas de diferentes niveles y funciones que desempeñen las actividades o tareas dentro del alcance de la auditoría.
- Se debe crear un ambiente de confianza previo a la entrevista
- Debe explicarse la razón para la entrevista y cualquier otra nota que se toma
- Debe evitarse preguntas que induzcan a respuestas determinadas
- Se debe agradecer a las personas entrevistadas por su participación y cooperación

3.5.4 Identificación y registro de los hallazgos de auditoría

El auditor líder los clasifica en la preparación de las conclusiones de la auditoría y los registra en el **informe de auditoría** para permitir que el Comité de Certificación tome una decisión informada sobre la concesión o mantenimiento de la certificación.

Los hallazgos de todas las auditorías que efectúa BGI CERTIFICATION se clasifican en Oportunidades de Mejora, No Conformidades Mayores y No Conformidades Menores. Únicamente para auditorías de Etapa 1, la clasificación de hallazgos es en áreas de preocupación.

Una No conformidad mayor es aquella que afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.

Esta clasificación se realiza bajo las siguientes circunstancias:

- Si existe una duda significativa de que se haya implementado un control eficaz de proceso, o de que los productos o servicios cumplan los requisitos especificados.
- Una cantidad de no conformidades menores asociadas al mismo requisito o cuestión podría demostrar una desviación sistemática y por tanto, constituye una no conformidad mayor.

Una No conformidad menor es aquella que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.

Una Oportunidad de mejora es la declaración de un hecho, efectuado durante una auditoria y soportada por evidencias objetivas. No tiene la categoría de no conformidad; sin embargo, es un hallazgo el cual debe ser informado al cliente para su consideración, como posibilidad de mejora a su sistema de gestión.

Para registrarse una No conformidad se deberá relacionar con el requisito específico; debiendo tener una declaración clara de la no conformidad, identificando en detalle las evidencias objetivas en las que se basa la no conformidad. Si en la auditoria anterior se presentaron no conformidades, se deberá verificar la eficacia de las acciones y de no demostrarse, se deberá notificar nuevamente como no conformidad, clasificándola como mayor.

3.5.5 Preparación de las conclusiones de la auditoría

El auditor líder del equipo auditor antes de la reunión de cierre debe:

- a) Reunirse con los miembros del equipo auditor y revisar los hallazgos de auditoría y cualquier otra información apropiada reunida durante la auditoría, con respecto a los objetivos y los criterios de la auditoría, y clasificar las no conformidades
- b) Acordar las conclusiones de la auditoría, teniendo en cuenta la incertidumbre inherente al proceso de auditoría
- c) Acordar cualquier acción de seguimiento necesaria
- d) Confirmar que el programa de auditoría es adecuado o identificar cualquier modificación que sea necesaria para futuras auditorías (Por ejemplo, el alcance de la certificación, el tiempo o las fechas de la auditoría, la frecuencia de la vigilancia, las competencias del equipo auditor).

El auditor líder se asegura que se prepare el **informe de auditoría** con las conclusiones de la auditoría y por lo tanto es responsable de su contenido.

El **informe de auditoría** se entrega por escrito al cliente al finalizar la reunión de cierre, el cual debe proporcionar un registro exacto, claro y conciso de la auditoría, que permita tomar una decisión de certificación informada, dicho INFORME DE AUDITORÍA, deberá ser firmado por el cliente.

3.5.6 Realización de la reunión de cierre

El auditor líder realiza una reunión formal de cierre con la dirección del cliente y, cuando sea apropiado, con los responsables de las funciones o procesos para presentar las conclusiones de la auditoría. Se registran en la **lista de asistencia** los participantes en esta reunión. El propósito de la reunión es presentar las conclusiones de la auditoría, incluyendo las recomendaciones relativas a la certificación. Las no conformidades se deben presentar de manera que se entiendan, y se debe acordar el plazo de respuesta. El equipo auditor debe abstenerse de sugerir la causa de las no conformidades o su solución.

El líder del equipo auditor debe intentar resolver todas las diferencias de opinión sobre las evidencias o los hallazgos de la auditoría, entre el equipo auditor y el cliente, registrando en el **informe de auditoría** los puntos necesarios.

La reunión de cierre también debe incluir los siguientes elementos, cuyo grado de detalle debe ser coherente con la familiaridad que tenga el cliente con el proceso de auditoría:

- a) informar al cliente de que las evidencias de auditoría reunidas se basan en una muestra de la información, lo que introduce, de hecho, un elemento de incertidumbre;
- b) el método y plazo para presentar el informe, incluida cualquier categorización de los hallazgos de la auditoría;
- c) el proceso del organismo de certificación para el tratamiento de las no conformidades, incluida cualquier consecuencia relativa al estado de la certificación del cliente;
- d) el plazo para que el cliente presente un plan de corrección y acciones correctivas para cualquier no conformidad identificada durante la auditoría;
- e) las actividades del organismo de certificación posteriores a la auditoría; y
- f) la información acerca de los procesos de tratamiento de quejas y apelaciones

P. 12

El auditor líder es el responsable de enviar electrónicamente el paquete de documentos de auditoría máximo 5 días hábiles después de haber concluido la auditoría, debidamente llenados y con las firmas correspondientes al Coordinador de Certificación, que incluye:

- Lista de asistencia
- Plan de auditoría
- Informe de auditoría (según aplique) (incluye el archivo en Word)
- Hojas de notas (incluye las de los miembros del equipo auditor)

3.5.7 Informe de auditoría

El auditor líder entrega electrónicamente al cliente, el informe por escrito de cada auditoría, siendo el auditor líder, el responsable de su contenido. El informe de auditoría proporcionar un registro exacto, claro y conciso de la auditoría, que permita tomar una decisión de certificación informada e incluye lo siguiente:

- a) la identificación del organismo de certificación;
- b) el nombre y la dirección del cliente y del representante del cliente;
- c) el tipo de auditoría (por ejemplo, auditoría inicial, de seguimiento, de renovación de la certificación
- d) auditorías especiales);
- e) los criterios de la auditoría;
- f) los objetivos de la auditoría;
- g) el alcance de la auditoría, particularmente la identificación de las unidades organizacionales o funcionales o los procesos auditados, así como el tiempo de la auditoría;
- h) cualquier desviación del plan de auditoría y su justificación;
- i) cualquier cuestión significativa que afecte al programa de auditoría;
- j) la identificación del líder del equipo auditor, los miembros del equipo auditor y cualquier persona acompañante;
- k) las fechas y lugares en los que se realizaron las actividades de auditoría (en sitio o fuera del sitio, en
- l) sitios temporales o permanentes);

- m) los hallazgos de auditoría (véase el apartado 9.4.5), referencia a las evidencias y conclusiones
- n) coherentes con los requisitos del tipo de auditoría;
- o) cambios significativos, si los hay, que afecten al sistema de gestión del cliente desde la última auditoría;
- p) cualquier cuestión no resuelta, si fuera identificado;
- q) cuando sea aplicable, si es una auditoría conjunta, combinada o integrada;
- r) una declaración de descargo de responsabilidad que indique que la auditoría se basa en un proceso de muestreo de la información disponible;
- s) la recomendación del equipo auditor;
- t) que el cliente está controlando de manera eficiente el uso de los documentos y marca de certificación, si es aplicable;
- u) la verificación de la eficacia de las acciones correctivas tomadas con relación a no conformidades identificadas previamente, si es aplicable.
- v) una declaración sobre la conformidad y eficacia del sistema de gestión, junto con un resumen de la
- w) evidencia relacionada con:
 - la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados;
 - la auditoría interna y el proceso de revisión por la dirección;
- x) una conclusión sobre lo apropiado del alcance de la certificación;
- y) una confirmación de que se han cumplido los objetivos de la auditoría

3.11 Análisis de las causas de las no conformidades

En los casos de que en las auditorías se identifiquen No Conformidades Mayores y/o No conformidades Menores; el auditor líder en la reunión de cierre, solicita a los clientes que analice las causas raíz y que describa las correcciones específicas y las acciones correctivas realizadas o planificadas, para eliminar las no conformidades detectadas, y les informa que cuentan con un plazo no mayor de 30 días naturales para su envío a dicho auditor líder, para su revisión y continuidad del proceso. En el caso de las no conformidades menores se podrán cerrar a nivel documental.

En el caso de No conformidades Mayores, se realizará una auditoría especial al cliente en un plazo no mayor a 90 días naturales, a partir de la recepción del Informe de auditoría. Si el cliente no remitiera la evidencia conforme a lo presentado en su plan de acción, en automático no procederá a su certificación o entrará en suspensión su certificación y será notificado por escrito el motivo de su no precedencia a certificación o suspensión de la misma, este proceder se hace de conocimiento del cliente en el acuerdo legal previamente firmados por ambas partes. El cliente cuenta con 30 días naturales para el ingreso de la información, la cual será evaluada por el auditor líder del grupo auditor. Si el cliente requiere de tiempo adicional para el ingreso y cierre de la información, deberá establecerlo por escrito con la justificación necesaria. Dicha solicitud será evaluada por el Comité de dictaminación, para identificar si se otorga o se rechaza.

En las auditorías de renovación, el análisis de las causas de las no conformidades, la implementación de correcciones y acciones correctivas; se deben implementar y verificar antes de la expiración de la certificación.

3.12 Eficacia de las correcciones y acciones correctivas

El auditor líder, revisa las correcciones, las causas identificadas y las acciones correctivas enviadas por el cliente, para determinar si son aceptables o no. El auditor líder verifica en la próxima inmediata auditoría la eficacia de cualquier corrección y acción correctiva tomada, registrando las evidencias obtenidas que soporten la resolución de las no conformidades, informando al cliente el resultado de la revisión y de la verificación realizada, a su vez, el auditor líder informa al cliente, si fuera necesario si requiriera de alguna auditoría adicional completa, una auditoría adicional limitada o evidencia (por confirmar durante futuras auditorías), para verificar que las correcciones y las acciones correctivas son eficaces.

3.13 Programa de auditoría

P. 14

Se elabora el **Programa de auditoría**, el cual es desarrollado por el auditor líder que realiza la Auditoría de certificación inicial o renovación para el ciclo completo de certificación, a fin de identificar claramente las actividades de auditoría que se requieren para demostrar que el sistema de gestión del cliente cumple los requisitos de certificación, y criterios de auditoría aplicables. El programa de auditoría es registrado en la **carpeta de Servicios** y abarca todos los requisitos del sistema de gestión del cliente.

El programa de auditoría para la certificación inicial incluye una auditoría inicial en dos etapas, auditoría de vigilancia en el primer y segundo año después de la fecha de decisión certificación y auditoría de renovación de la certificación en el tercer año, antes de la fecha de caducidad de la certificación.

El ciclo de certificación de tres años comienza con la decisión de certificación. Los ciclos posteriores comienzan con la decisión de renovación. La determinación del programa de auditoría y cualquier modificación subsiguiente tienen en cuenta el tamaño de la organización cliente, el alcance y la complejidad de su sistema de gestión, los productos y procesos, así como el nivel demostrado de eficacia del sistema de gestión y los resultados de auditorías previas.

Los elementos que se consideran para desarrollar y actualizar el programa de auditoría son:

1. Tamaño de la organización
2. El alcance del sistema de gestión
3. Complejidad del sistema de gestión
4. Productos y procesos
5. Nivel de eficacia del sistema de gestión y los resultados de auditorías previas.
6. Muestreo multisitios.
7. Estacionalidad y certificación de sistemas de gestión de duración limitada.
8. Resultados del análisis de información para transferencia de certificados.
9. Número de turnos y las actividades durante éstos.
10. Quejas recibidas sobre el cliente
11. Auditorías especiales, combinadas, integrales o conjuntas
12. Cambios en los requisitos de la certificación
13. Cambios en los requisitos legales
14. Cambios en los requisitos de acreditación
15. Datos del desempeño de la organización
16. Preocupaciones de las partes interesadas pertinentes.
17. Nivel de integración

Las auditorías de seguimiento deben realizarse al menos una vez al año, excepto en los años de renovación de la certificación. La fecha de la primera auditoría de seguimiento después de la certificación se realiza antes de los 11 meses desde la fecha en que se tomó la decisión sobre la certificación.

Cuando BGI Certification tiene en cuenta una certificación ya otorgada al cliente, y para las auditorías realizadas por otro organismo de certificación, obtiene y conserva evidencia suficiente, tal como informes y documentación sobre acciones correctivas, ante cualquier no conformidad. Con base en ello, se indica en el **programa de auditoría** el ajuste al programa de auditoría existente y se da seguimiento a la implementación realizada de las acciones correctivas correspondientes a las no conformidades previas.

Las fuentes de información pueden ser: Informe de revisión documental, Solicitud del cliente, Informes de auditorías previas, correos electrónicos, notificaciones de gobierno o de la entidad de acreditación. En la base de datos de Clientes, se mantiene evidencia de las actualizaciones al programa de auditoría de cada cliente.

P. 15

3.14 Decisión de certificación

BGI CERTIFICATION cuenta con un Comité de Dictaminación, el cual es responsable de y conservar la autoridad sus decisiones de otorgamiento o rechazo de certificación, ampliación o reducción del alcance de la certificación, suspensión o restauración, retirada o renovación de la certificación

La competencia apropiada para los miembros del Comité de dictaminación, están definidas en cada matriz de competencias por estándar.

Debido a que los miembros del Comité de Certificación son a su vez auditores, si alguno de ellos actuó como auditor, no podrá emitir su juicio acerca de la dictaminación de la Organización que auditó. En estos casos, la documentación será analizada por un auditor líder competente que no haya participado en la auditoría, ya que el comité de dictaminación es diferente de aquellas que llevaron las auditorías. Toda persona que forma parte para la toma de decisión de certificación es empleada del organismo o bien cuenta con un acuerdo legalmente ejecutable con este. En BGI el control organizacional definido es autónomo.

La Coordinación de Certificación preparará el expediente a ser dictaminado asegurando que:

- a) la información proporcionada por el equipo auditor es suficiente con respecto a los requisitos de certificación y al alcance de la certificación, la incluye como mínimo:
 - I. el informe de auditoría;
 - II. los comentarios sobre las no conformidades y, cuando sea aplicable, las correcciones y las acciones correctivas llevadas a cabo por el cliente
 - III. la confirmación de la información proporcionada al organismo de certificación y utilizada para la revisión de la solicitud
 - IV. la confirmación de que se han logrado los objetivos de la auditoría; y
 - I. la recomendación de otorgar o no la certificación, junto con cualquier condición u observación.
- b) para cualquier no conformidad mayor, se han revisado, aceptado y verificado las correcciones y acciones correctivas; En el escenario que BGI no pueda verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas de cualquier no conformidad mayor dentro de los 6 meses posteriores al último día de la etapa 2, realizará otra auditoría de etapa 2 antes de recomendar la certificación, previo aviso al cliente.
- c) para cualquier no conformidad menor, se ha revisado y aceptado el plan del cliente para correcciones y acciones correctivas.

En el caso de que se presentaron no conformidades, el expediente deberá contener el seguimiento de hallazgos, el cual muestra que se han revisado, aceptado y verificado el plan de acción del cliente que incluye la identificación del análisis de causas, las correcciones y acciones correctivas.

Para todos los casos, siempre estará disponible el **informe de auditoría** y las **hojas de notas** de la auditoría para analizar información detallada requerida por el Comité de Dictaminación.

Si el sistema integral de una organización cliente es evaluada para suspensión, reducción o retiro de la certificación, el Comité de Dictaminación, deberá investigar el impacto que puede generarse en la certificación de otro sistema de gestión certificado.

El Comité de Dictaminación generalmente sesionará los viernes de cada semana, con la finalidad de dictaminar a los expedientes que en la semana corriente se les dio seguimiento y se encuentren listos. En los casos que, por conflicto de interés, no pueda reunirse en pleno el Comité de certificación, será aceptable que los documentos para el dictamen sean firmados por un solo miembro, debiendo justificar plenamente en el **Dictamen** estos motivos. Generalmente el **Dictamen** deberá estar firmado por dos miembros de este comité

P. 16

Para los casos de otorgar una certificación, se dará seguimiento al número de certificado en la **matriz casos exitosos**. El número de certificado es único e irreplicable, que se otorga una vez que se recomienda por el Comité de Dictaminación.

En el caso de la renovación de la certificación BGI Certification toma la decisión de renovar la certificación basándose en los resultados de la auditoría de renovación, al igual que en los resultados de la revisión del sistema durante el período de certificación, y en las quejas recibidas de los usuarios de la certificación.

La Coordinación de Certificación envía de manera escaneada los certificados y estos son entregados ya sea presencial o vía paquetería debidamente empaquetado.

3.15 Actividades de vigilancia

Las auditorías de vigilancia se programan a una parte del sistema, de manera que BGI CERTIFICATION pueda confiar en que el Sistema de gestión certificado del cliente continúa cumpliendo los requisitos entre las auditorías de renovación de la certificación.

Las auditorías de vigilancia se realizan por lo menos una vez al año, excepto en los años de renovación de la certificación. La fecha de la primer auditoría de vigilancia después de la certificación no se realiza más de 11 meses desde la fecha en que se tomó la decisión sobre la certificación.

Para llevar a cabo un correcto programa de auditoría, se controla mediante la base de datos de **matriz de casos exitosos**, en donde mediante fórmula, se identifica la fecha y se valida con la programación de la auditoría.

La Coordinación de Certificación, verifica la base de datos de **matriz de casos exitosos**, para enviar vía correo electrónico la invitación a la auditoría para formalizar la fecha, validando así el programa de auditoría.

3.16 Auditorías de renovación

Son programadas y efectuadas para confirmar la conformidad y eficacia continuas del sistema de gestión en su conjunto, así como su pertenencia y aplicabilidad conjuntas para el alcance de la certificación.

BGI CERTIFICATION considera llevar a cabo las auditorías de renovación por lo menos 45 días naturales antes del vencimiento del certificado; sin embargo, las notificaciones para programar estas auditorías se especifican por lo menos 90 días antes del vencimiento del certificado, por lo que, la Coordinación de Certificación envía la notificación correspondiente. La actividad de renovación debe incluir la revisión de

los informes de auditoría de seguimiento previos, y considerar el desempeño del sistema de gestión en el ciclo de certificación más reciente

Cuando se identifica en las notificaciones para la Renovación que existen cambios significativos en el sistema de gestión o en el contexto de la organización, se considerará llevar a cabo una auditoría de Etapa 1, lo cual estará justificado en la **cotización interna**.

Todas las auditorías de renovación se llevan a cabo en sitio y se incluye lo siguiente:

- a) La eficacia del sistema de gestión en su totalidad, a la vista de los cambios internos y externos, y su pertinencia y aplicabilidad continuas para el alcance de la certificación
- b) El compromiso demostrado para mantener la eficacia y la mejora del sistema de gestión con el fin de reforzar el desempeño global
- c) La eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos del cliente certificado y los resultados previstos del sistema de gestión respectivo.

P. 17

Para todas las no conformidades mayores, el cliente ya debió implementado correcciones y acciones correctivas, y ya debieron de haber sido verificada por BGI Certification.

Cuando se completen exitosamente las actividades de renovación de la certificación antes de la expiración de la certificación existente, la fecha de expiración de la nueva certificación, puede basarse en la fecha de expiración de la certificación existente. La fecha de emisión de un nuevo certificado debe ser la fecha de decisión de la renovación o una posterior.

Si no se ha completado la auditoría de renovación o BGI CERTIFICATION no puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas para cualquier no conformidad antes de la fecha de expiración del certificado, entonces BGI CERTIFICATION no recomienda la renovación y no se extiende la validez de la certificación, por lo que las consecuencias son, que se deberá llevar a cabo una auditoría de Etapa 2 al cliente, siempre y cuando no hayan pasado 90 días contados a partir de los 30 días originales en que debió cerrar a nivel documental las no conformidades. Si se ha transcurrido éste tiempo, entonces se deberá iniciar la certificación como proceso inicial.

En los casos que se pueda restaurar la renovación dentro de los 90 días naturales especificados, entonces la fecha de vigencia del certificado deberá ser la fecha de la decisión de la nueva certificación o una posterior, y la fecha de expiración se debe basar en el ciclo de certificación anterior.

3.17 Auditorías especiales

Auditorías de Ampliación o Reducción de alcance

La ampliación al alcance de la certificación es la adición de líneas de productos o procesos, o cuando se amplíen las actividades o localidades objeto de la certificación, o cuando cambie de razón social la organización.

La reducción al alcance de la certificación son las exclusiones de las partes del alcance de la certificación que no cumplen los requisitos; cuando el cliente ha dejado de cumplir en forma persistente o grave los requisitos de la certificación. La reducción también puede ser solicitada por el cliente. Dicha reducción está alineada con los requisitos de la norma utilizada para la certificación.

En la SOLICITUD deberá detallar el cliente la ampliación y/o reducción al alcance de la certificación. Las auditorías de ampliación o reducción al alcance podrán programarse en conjunto con una auditoría de vigilancia o renovación, o de manera independiente por lo que la determinación de tiempos de auditoría se puede ver afectada, lo cual quedará declarado en la cotización.

Auditorías de corto plazo

Las auditorías con notificación a corto plazo son auditorías sin anunciar, con el fin de investigar quejas o en respuesta a cambios, o notificaciones de mal uso de marca. También aplica para auditorías programadas, para dar seguimiento a una certificación suspendida.

En los casos de auditorías sin anunciar, la Coordinación de Certificación deberá contar con el sustento por escrito que valide la ejecución de la auditoría. Se especifica en el PLAN DE AUDITORIA el objetivo de la auditoría. Se realizará el análisis correspondiente a los tiempos de auditoría y justificarlos en la COTIZACIÓN INTERNA. Se deberá elegir al equipo auditor competente para tal fin, el cual llenará el INFORME DE AUDITORIA con los resultados y observaciones de la evaluación. En el contrato firmado entre la organización cliente y BGI CERTIFICATION, se tienen establecidas las condiciones bajo las cuales se van a llevar estas auditorías, por lo que la organización cliente deberá pagar ésta evaluación.

P. 18

3.18 Auditorías integrales

La Auditoría Integrada es cuando un cliente ha integrado la aplicación de los requisitos de dos o más normas de sistemas de gestión en un único sistema de gestión y es auditado con respecto a más de una norma.

El Nivel de integración es el grado en que una organización utiliza un solo sistema de gestión para administrar varios aspectos del desempeño de la organización para cumplir los requisitos de más de una norma de sistemas de gestión.

El cálculo para los tiempos de auditoría para una auditoría integral, están justificados en la **cotización**.

Durante una auditoría de etapa uno, el equipo auditor confirma el nivel de integración del SGI, y en caso de ser necesario, BGI CERTIFICATION revisa y modifica, según sea necesario, la duración de la auditoría que se basó en la información proporcionada en la etapa de solicitud.

El auditor líder elabora un informe integrado en donde se especifican los hallazgos no conformes por norma del sistema de gestión. El auditor líder evalúa el impacto de una no conformidad encontrada por una norma del sistema de gestión, para evaluar si tiene incumplimiento en otra norma específica, de tal forma que el informe detalle estos aspectos.

Los informes de auditoría son integrados o separados, respecto de los sistemas de gestión auditados. Cada hallazgo planteado en un informe integrado deberá ser rastreable hasta las normas/especificaciones aplicables del sistema de gestión.

BGI CERTIFICATION considera el impacto que una no conformidad encontrada para una de las normas/especificaciones del sistema de gestión tiene sobre el cumplimiento con las otras normas/especificaciones del sistema de gestión.

BGI CERTIFICATION confirma que el nivel de integración se mantiene sin cambios durante todo el ciclo de certificación para garantizar que las duraciones de auditoría establecidas sigan siendo aplicables.

Cuando un cliente es auditado con respecto a los requisitos de dos o más normas de sistemas de gestión a la vez, pero éstos no están integrados, se le llama auditoría combinada y deberá contarse con un **programa de auditoría** de manera separado y efectuar tal como se señala en el presente procedimiento. Por tal motivo se deberán elaborar informes de auditoría por separado.

3.19 Auditoría conjuntas

Una Auditoría Conjunta es cuando dos o más organismos de certificación colaboran en la auditoría de un mismo cliente.

Para este escenario BGI CERTIFICATION ha diseñado un convenio legal con el otro organismo de certificación y se deberá respetar lo establecido en éste por ambas partes, de tal forma que siempre se vigile la imparcialidad, coherencia y competencia del equipo auditor.

Desde la programación de la auditoría, se deberá identificar en la **matriz de casos exitosos**, para que se lleve a cabo la comunicación efectiva con el organismo y se preste el servicio de acuerdo con las competencias y acreditaciones de cada organismo de certificación.

P. 19

Se deberán ejecutar las auditorías conforme este procedimiento y BGI CERTIFICATION será responsable de la decisión de la certificación.

3.20 Suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación.

La Suspensión de la certificación es cuando:

- El cliente ha dejado de cumplir en forma persistente o grave los requisitos de la certificación. (Por ejemplo, al presentar no conformidades mayores recurrentes)
- El cliente certificado no permite la realización de la auditoría de vigilancia o renovación en los tiempos requeridos,
- El cliente certificado puede solicitar voluntariamente su suspensión.

Para los casos en que el sistema integral de una organización cliente es evaluado para suspensión, el Comité de Certificación deberá evaluar el impacto que puede generarse en la certificación de otro sistema de gestión certificado.

Cuando un cliente se encuentra suspendido, su certificado y uso de marca se invalidan temporalmente, por lo que se le notifica por escrito a partir de qué fecha comienza su suspensión.

Se restaura la suspensión con una auditoría con notificación a corto plazo, para los casos en los que el cliente ha dejado de cumplir en forma persistente o grave, los requisitos de la certificación o cuando el cliente ha solicitado voluntariamente la suspensión. El tiempo máximo de esta suspensión no debe ser mayor a 120 días naturales, por lo que el Comité de Certificación tendrá que emitir la notificación correspondiente.

Para los casos en que el cliente no permita la realización de la auditoría de vigilancia o renovación en los tiempos requeridos, se les puede otorgar una prórroga la cual no debe ser mayor a 90 días naturales a partir de la fecha en que se debe efectuar la auditoría, por lo que, de no llevarse a cabo la auditoría dentro de este plazo se procede a la cancelación de la certificación. Durante este periodo de prórroga el certificado y uso de marca estarán suspendidos.

3.21 TRANSFERENCIA DE CERTIFICADOS

La Transferencia de certificado es el reconocimiento de la existencia y validez de una certificación de un sistema de gestión, otorgada por un organismo de certificación acreditado (organismo emisor), con el propósito de emitir su propia certificación.

Para que la transferencia pueda ser aceptada por BGI CERTIFICATION, se deberá realizar un **análisis para transferencia** el cual deberá acompañar a la Cotización.

BGI Certification lleva a cabo una revisión de la certificación del cliente transferido. Esta revisión se llevará a cabo mediante una revisión de la documentación y cuando esta revisión identifique que es necesario, por ejemplo, hay no conformidades importantes pendientes, incluirá una visita previa a la transferencia al cliente transferido para confirmar la validez de la certificación, indicando al cliente que la visita previa a la transferencia no es una auditoría, dicha visita será realizada por personal competente apropiado para el alcance de la certificación que se está revisando

P. 20

En el caso de la organización cliente cuenta con No Conformidades, BGI Certification realizará una visita previa a la transferencia al cliente transferido para confirmar la validez de la certificación, misma que será realizada por personal competente apropiado para el alcance de la certificación que se está revisando.

La revisión cubrirá los siguientes aspectos como mínimo y la revisión y sus hallazgos estarán completamente documentados:

- (i) confirmación de que la certificación del cliente cae dentro del alcance acreditado del organismo de certificación emisor y aceptador;
- (ii) confirmación de que el alcance acreditado del organismo de certificación emisor cae dentro del alcance del MLA de su organismo de acreditación;
- (iii) los motivos para solicitar una transferencia;
- (iv) que el sitio o los sitios que desean transferir la certificación poseen una certificación acreditada válida;
- (v) los informes de auditoría de certificación inicial o de recertificación más recientes y el último informe de vigilancia; el estado de todas las no conformidades pendientes que puedan surgir de ellas y cualquier otra documentación relevante disponible sobre el proceso de certificación. Si estos informes de auditoría no están disponibles o si la auditoría de vigilancia o la auditoría de recertificación no se han completado según lo exige el programa de auditoría del organismo de certificación emisor, entonces la organización es tratada como certificación inicial.
- (vi) quejas recibidas y acciones tomadas;
- (vii) consideraciones relevantes para establecer un plan de auditoría y un programa de auditoría. Se debe revisar el programa de auditoría establecido por el organismo de certificación emisor, si está disponible.
- (viii) cualquier compromiso actual por parte del cliente transferido con organismos reguladores relevantes para el alcance de la certificación con respecto al cumplimiento legal.

BGI CERTIFICATION no emitirá la certificación al cliente transferido hasta que:

- (i) ha verificado la implementación de correcciones y acciones correctivas con respecto a todas las no conformidades importantes pendientes; y
- (ii) ha aceptado los planes del cliente transferente para la corrección y acción correctiva para todas las no conformidades menores pendientes.

Cuando la revisión previa a la transferencia (revisión de documentos y/o visita previa a la transferencia) identifique problemas que impidan la finalización de la transferencia, BGI Certification tratará a la organización cliente como un nuevo cliente.

P. 21

La justificación de esta acción se explicará al cliente que transfiere y es documentada en **análisis para transferencia**.

BGI CERTIFICATION realiza el proceso normal de toma de decisiones de certificación de acuerdo con la cláusula 9.5 de ISO/IEC 17021-1:2015, incluido que el personal que toma la decisión de certificación sea diferente del que lleva a cabo la revisión previa a la transferencia.

Si no se identifican problemas en la revisión previa a la transferencia, el ciclo de certificación se basará en el ciclo de certificación anterior y el organismo de certificación aceptador establecerá el programa de auditoría para el resto del ciclo de certificación.

NOTA: BGI CERTIFICATION indicará en el certificado la fecha de certificación inicial de la organización en los documentos de certificación con la indicación de que la organización fue certificada por un organismo de certificación diferente antes de una fecha determinada.

Si el cliente es tratado como un nuevo cliente como resultado de la revisión previa a la transferencia, el ciclo de certificación deberá comenzar con la decisión de certificación.

BGI CERTIFICATION toma la decisión sobre la certificación antes de que se inicie cualquier auditoría de vigilancia o recertificación.

En todo proceso de transferencia, BGI CERTIFICATION tiene contacto con el organismo de certificación proveniente de la organización cliente y cuando no haya sido posible comunicarse con el organismo de certificación emisor, BGI CERTIFICATION registra en el **análisis para transferencia** los motivos y hacer todo lo posible para obtener la información necesaria de otras fuentes.

BGI CERTIFICATION y/o el cliente que transfiere deberá comunicarse con el organismo de acreditación que acredita al organismo de certificación emisor donde el organismo de certificación emisor

- (i) no ha proporcionado la información solicitada BGI CERTIFICATION, o
- (ii) suspende o retira la certificación del cliente transferente sin causa

Una vez que BGI CERTIFICATION haya emitido la certificación, informa al organismo certificador emisor.

En los casos de identificar que el organismo origen o emisor cuente con una acreditación suspendida, retirada o expirada, NO se podrá aceptar la transferencia, y se le notificará al cliente para que acepte iniciar un nuevo proceso de certificación, el cual BGI CERTIFICATION lo considera como Auditoría Inicial.



Procedimiento de certificación

Sólo la certificación que esté cubierta por una acreditación de un IAF o un signatario del MLA regional en el nivel 3 y, cuando corresponda, en los niveles 4 y 5, será elegible para la transferencia.

Las organizaciones que posean una certificación que no esté cubierta por dichas acreditaciones serán tratadas como nuevos clientes. Sólo se transferirá la certificación acreditada válida. No se aceptará para transferencia la certificación que se tenga conocimiento de que está suspendida.

En los casos en que la certificación haya sido otorgada por un organismo de certificación que haya dejado de operar o cuya acreditación haya vencido, suspendido o retirado, la transferencia deberá completarse dentro de los 6 meses o al vencimiento de la certificación, lo que ocurra primero. En tales casos, BGI CERTIFICATION informará al organismo de acreditación bajo cuya acreditación pretende emitir la certificación, antes de la transferencia.

P. 22

Control de cambios

Número de versión:	02		Fecha de emisión:	16 ene 25
--------------------	----	--	-------------------	-----------

Elaboró:	Margaret Salinas	Gerente comercial
Revisó:	Isabel Rodríguez	Directora general
Autorizó:	Isabel Rodríguez	Directora general

Historial de cambios	
No. de versión	Descripción del cambio
00	Documento de nueva creación
01	Adición de la posibilidad que la etapa 01 sea realizada remota o en gabinete
02	Actualización de puesto y re-estructura de procedimiento