



GUÍA DEL
**SERVICIO DE
CERTIFICACIÓN**

Contáctanos

+52 614 538 7666 México

+52 614 414 7939

+593 98 796 0130 Ecuador

info@americanbigcertifications.com

www.americanbigcertifications.com

Redes sociales



@American Big Certifications

#americanbigcertifications

PROCESO DE AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN

**Solicitud de auditoría de
certificación del cliente.**

1

**Programa de
auditoría.**

2

**Planificación
de auditorías**

3

4

**Selección del equipo
auditor y asignación de
tareas**

5

**Realización de
Auditoría**

6

**Desición de la
certificación**

1. SOLICITUD DE AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN DEL CLIENTE.

Cada vez que sea solicitado un servicio, AB Certifications le proporciona a la organización solicitante el formato de Solicitud de servicio de auditorías de certificación (F-SSG-001) con el fin de recabar la información mínima relativa a la organización y sistema de gestión a certificar.

La información requerida para poder realizar la propuesta de los servicios, puede incluir (más no se limita a):

a. La información general del solicitante tal como:

i. Identificación de la entidad corporativa,

ii. La dirección,

iii. Y donde sea relevante, los recursos humanos y técnicos, eventuales y de planta, turnos, horarios de trabajo,

iv. Sitios fijos, temporales, o remotas, áreas remotas a ser incluidas en el proceso de certificación.

v. Y cuando se trate de una organización Multisitios la identificación del sitio principal (responsable y controla centralmente el sistema de gestión) y un listado con la ubicación de los sitios incluidos en el alcance.

b. Información general concerniente al sistema de gestión y las actividades que cubre.

i. Alcance del sistema de gestión,

ii. Identificación de los procesos incluidos en el alcance,

iii. Procesos contratados externamente (según aplique)

c. Una descripción del sistema a ser certificado y las normas u otros documentos normativos aplicables.

i. Información documentada requerida por la norma a certificar.

ii. Requisitos legales aplicables,

iii. Identificación de normas, reglamentos, leyes, etc.

d. En el caso de una transferencia de certificación, una descripción del sistema certificado a ser transferido y las normas u otros documentos normativos aplicables.

i. Certificado vigente del organismo anterior,

ii. Programa de auditoría, plan de auditoría, reporte de auditorías del organismo anterior (según aplique),

iii. El estado de todas las no conformidades pendientes que puedan surgir de estos y cualquier otra documentación disponible y pertinente al proceso de certificación.

iv. Quejas recibidas y las acciones tomadas.

v. Información documentada requerida por la norma a certificar.

vi. Requisitos legales aplicables,

vii. Identificación de normas, reglamentos, leyes, etc.

Antes de iniciar con el proceso de Auditoría, AB Certifications revisa la solicitud de servicio de auditorías de certificación (F-SSG-001) para asegurarse de que:

- a. La información relativa al cliente y a su sistema de gestión es suficiente para desarrollar un programa de auditoría.
- b. Se resuelve cualquier diferencia entre AB Certifications y el cliente.
- c. Se tiene la competencia y la capacidad para llevar a cabo la certificación,
- d. Se tiene en cuenta el alcance del cliente, las ubicaciones, el tiempo de auditoría y otras cuestiones relevantes como idioma, riesgos, amenazas a la imparcialidad, etc.

Con base a esta revisión, AB Certifications determina si es posible prestar el servicio requerido por el cliente. En caso afirmativo realiza la propuesta técnica (F-SSG-020) y determina las competencias que necesita para el equipo auditor y el comité de toma de decisión.

Los servicios de Certificación de AB Certifications requieren de un acuerdo legalmente exigible (Contrato de certificación de sistemas de gestión, F-SSG-007) con cada cliente para la prestación de actividades de certificación de conformidad con los requisitos pertinentes de la norma ISO / IEC17021.

En el contrato de certificación de sistemas de gestión (F-SSG-007) deberá identificarse la siguiente información:

- a. El alcance de la certificación deseada,
- b. Sitio(s) que abarca el alcance de la certificación,
- c. Un compromiso del solicitante a cumplir con los requisitos del programa de certificación (fechas propuestas de vigilancias, seguimientos cuando sean requeridos, auditorías especiales que sean requeridas) y demás términos y condiciones referentes a la certificación.
- d. Un compromiso del solicitante para proveer cualquier información requerida por el personal de AB Certifications a cargo de las auditorías.
- e. Tarifas, que previamente fueron presentadas en la propuesta técnica (F-SSG-020).



2. PROGRAMA DE AUDITORÍA.

Requisitos para la certificación:

- a. Haber concluido por lo menos una Auditoría interna y una revisión por la dirección en un periodo no mayor a 3 meses antes de fecha de realización de la auditoría etapa 1, y que todos los hallazgos detectados en la auditoría interna hayan sido atendidas.
- b. Cumpla con los requisitos de documentación requeridos por la norma a certificar. (F-SSG-025 Solicitud de información Técnica).
- c. En el caso de sistemas de gestión combinados o sistemas de gestión integrados, se solicitan los requisitos establecidos por cada norma a certificar.

Una vez recibida la información técnica del cliente, AB Certifications desarrolla el programa de auditoría para el ciclo completo, donde se identifiquen claramente las actividades de auditoría que se requieren para demostrar que el sistema de gestión del cliente cumple con los requisitos de certificación de acuerdo a las normas o documentos normativos. El programa de auditoría debe abarcar todos los requisitos del sistema de gestión

El programa de auditoría deberá ajustarse cuando sea detectado:

- a. Un cambio en operaciones contra los requisitos actuales.
- b. Las operaciones actuales contra los nuevos requisitos.
- c. Un cambio en las operaciones contra nuevos requisitos.

3. PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA.

AB Certifications determina los objetivos de la auditoría, establece el alcance de la auditoría y los criterios.

Los objetivos de la auditoría incluyen:

- a. La determinación de la conformidad del sistema de gestión del cliente, o de partes de dicho sistema, con los criterios de auditoría.
- b. la determinación de la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización del cliente cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
- c. la determinación de la eficacia del sistema de gestión, para asegurar que el cliente puede tener expectativas razonables con el cumplimiento de los objetivos especificados.
- d. cuando corresponda, la identificación de las áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

El alcance de la auditoría describe la extensión y los límites de la auditoría, ubicaciones físicas, unidades organizacionales, actividades y procesos a auditar.

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

- a. los requisitos del documento normativo definido sobre el sistema de gestión.
- b. los procesos definidos y la documentación del sistema de gestión del cliente.

Tipos de auditoría:

Auditoría Documental

En esta auditoría se realizan las siguientes actividades:

- a. Revisar que el alcance sea adecuado.
- b. Revisar las no aplicabilidades y su justificación (cuando aplique).
- c. Revisar que se tengan identificados los procesos y sus interacciones.
- d. Verificar la adecuación de la información documentada para apoyar a los procesos identificados y para tener la confianza de que los procesos se realizan de acuerdo a lo planificado.
- e. Revisar los riesgos y oportunidades necesarios para asegurar que se logren los resultados previstos.

Esta auditoría se puede realizar de manera remota, en el sitio del cliente, o en las oficinas designadas por AB Certifications.

Si la auditoría no es llevada a cabo en sitio o de manera remota con interacción con el cliente y se determina que la información documentada proporcionada no es adecuada, AB Certifications informará y solicitará al cliente de la auditoría la información documentada faltante.

Auditoría en sitio:

En esta auditoría se realizan las siguientes actividades:

- a. Reunión de Apertura.
- b. Visita a las instalaciones.
- c. Recabar evidencias de cumplimiento (entrevistas, revisión de información documentada, etc.).
- d. Sesiones del equipo auditor para intercambiar opiniones a hallazgos detectados
- e. Tiempos para las comidas (Preferiblemente en el sitio)
- f. Documentación de los Hallazgos
- g. Reporte de resultados durante la reunión de clausura

Notas:

✓ Otras Auditorías, tales como las vigilancias, ampliación de Alcance, auditorías con notificación a corto plazo tendrán un formato similar.

✓ Para la realización de la auditoría, el cliente de la auditoría gestiona el acceso del equipo auditor a la información documentada relacionada al sistema de gestión, así como el acceso a todos los procesos incluidos en el alcance de la certificación, confirmación de los guías para acompañar al equipo auditor durante todo el proceso de la auditoría.

✓ El cliente de la auditoría provea y haga los arreglos necesarios para el viaje, comidas y hospedaje para el equipo auditor.

Auditoría de certificación:

La auditoría de certificación del sistema de gestión se realiza en dos etapas:

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:
 - la ubicación del cliente.
 - los procesos y equipos empleados,
 - los niveles de controles establecidos (particularmente en caso de clientes multisitio),
 - 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 suficiente 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 el cliente está preparado para la etapa 2.

Nota: Cuando la auditoría etapa 1 es programada de forma documental de manera remota o en las oficinas designadas por AB Certifications, solamente se tomarán en cuenta las actividades mencionadas en el inciso a.

Etapa 2:

El propósito de la auditoría etapa 2 es evaluar la implementación incluida la eficacia del sistema de gestión de calidad del cliente.

La etapa 2 se realiza en los sitios del cliente, e incluye:

- a. la información y evidencia de la conformidad con todos los requisitos de la norma del sistema de gestión aplicable u otros documentos normativos,
- b. la realización de seguimiento, medición, informe y revisión con relación a los objetivos y metas de desempeño claves (coherentes con las expectativas de la norma de sistema de gestión aplicable u otro documento normativo),
- c. la capacidad del sistema de gestión del cliente y su desempeño en relación con el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables,
- d. el control operacional del cliente,
- e. las auditorías internas y la revisión por la dirección
- f. la responsabilidad de la dirección en relación con las políticas del cliente.

El intervalo de tiempo entre Auditorías Etapa 1 y 2 es:

- Recomendable 30 días después de realizada la etapa 1.
- Máximo 90 días después de realizada la etapa 1.
- Mínimo inmediatamente después de realizada la etapa 1. (casos especiales)

Notas:

Los casos especiales pueden incluir más no están limitados

- Solicitudes de testificación por parte de AB Certifications,
- Solicitudes específicas del cliente,
- Otras cuestiones de logística y/o seguridad.



Auditoría de vigilancia:

Las auditorías de vigilancia se realizan de manera anual. La fecha de la primera auditoría de vigilancia, después de la certificación inicial se debe realizar a los 12 meses desde la fecha en que se tomó la decisión sobre la certificación.

Incluyen auditorías "in situ" y pueden incluir:

- a. solicitudes de información de AB Certifications al cliente certificado sobre aspectos relativos a la certificación
- b. la revisión de cualquier declaración del cliente certificado, con relación a sus operaciones (por ejemplo, material promocional, sitios de internet)
- c. solicitud al cliente certificado para que proporcione información documentada (en papel o en medios electrónicos) y
- d. otros medios de seguimiento del desempeño del cliente certificado.

Cada vigilancia para la norma de gestión pertinente incluye:

- a. las auditorías internas y la revisión por la dirección
- b. una revisión de las acciones tomadas sobre las no conformidades identificadas durante la auditoría previa,
- c. el tratamiento de las quejas
- d. la eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos del cliente certificado y los resultados previstos del sistema (o sistemas) de gestión respectivos
- e. el progreso de las actividades planificadas dirigidas a la mejora continua
- f. la continuidad en el control operacional
- g. la revisión de cualquier cambio, y
- h. la utilización de marcas y/o cualquier otra referencia a la certificación.

Auditoría de recertificación:

Las auditorías de recertificación tienen el propósito de confirmar la conformidad y eficacia continua del sistema de gestión en su conjunto, así como su pertinencia y aplicabilidad continuas para el alcance de la certificación.

Se planifica y se lleva a cabo para evaluar el cumplimiento continuo de todos los requisitos de la norma del sistema de gestión pertinente u otro documento normativo. Se debe planear y llevarse a cabo en el tiempo apropiado para permitir la recertificación oportuna antes de la fecha de vencimiento del certificado.

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.

Puede ser necesario incluir una Etapa 1, en situaciones en las que se hayan producido cambios significativos en el sistema de gestión, la organización o el contexto en el que opera el sistema de gestión (por ejemplo, cambios en la legislación)

La recertificación incluye una auditoría "in situ" que trate 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 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 (o sistemas) de gestión respectivos.



En el caso de que se hayan detectado no conformidades clasificadas como mayores, se procede de la siguiente manera:

NO CONFORMIDAD MAYOR: Se informa a la Organización que cuentan con 30 días calendario a partir del cierre de la Auditoría para enviar la(s) correcciones, análisis de causa, y plan de acciones correctivas (formato de la organización) y 45 días adicionales, para que envíen las evidencias que soporten el cierre de la(s) No Conformidad(es) detectada(s), las cuales serán revisadas por el Auditor Líder de manera documental, de manera remota o en sitio, según aplique. En caso de no atender y cerrar la(s) No Conformidad(es) en el tiempo y forma establecidos, no se les recomendará el otorgamiento o mantenimiento del Certificado. Se debe informar al cliente y explicarle las consecuencias.

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

Después de la expiración de la certificación, AB Certifications puede restaurar la certificación dentro de los 6 meses siguientes siempre y cuando se hayan completado las actividades de recertificación de la certificación pendiente; de otro modo, se debe realizar mínimo una Etapa 2. La fecha de vigencia del certificado debe 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.

Auditorías especiales:

Seguimiento a implementación de acciones correctivas:

El propósito es evaluar la implementación de acciones correctivas detectadas en auditorías, y puede ser documental, remota o en sitio.

Auditoría de notificación de corto plazo:

El propósito de la auditoría de notificación de corto plazo, es:

✓ Investigación de quejas por parte de clientes y partes interesadas.

✓ En respuesta a cambios relativos a:

o La condición legal, comercial, de organización o de propiedad.

o La organización y la gestión (por ejemplo, directivos clave, personal que toma decisiones o personal técnico).

o La dirección y lugar de contacto.

✓ El alcance de las operaciones cubiertas por el sistema de gestión certificado.

✓ Cambios importantes en el sistema de gestión y los procesos.

✓ Seguimiento de clientes con la certificación suspendida.

✓ En referencia al uso de Logotipo de certificación, Número de registro y Certificado de conformidad, se verifica el impacto que pudiera tener el mal uso del logotipo de certificación, para tomar una decisión que podría ir desde la suspensión/retiro de la certificación hasta la acción legal aplicable.

La duración de estas auditorías estará basada en la severidad de la investigación a realizar, teniendo en cuenta el siguiente procedimiento:

- a. Se notificará por lo menos 3 días antes de la realización de la auditoría, y posteriormente se presenta el equipo auditor en las instalaciones del cliente.
- b. Se establecerá un plan de auditoría, detallando el incumplimiento a investigar.
- c. En caso de que la auditoría sea como resultado de una queja, los costos asociados a esta investigación AB Certifications determina que:
 - i. De resultar favorable el resultado para el cliente de la certificación, todos los gastos deberán ser cubiertos por la parte que promueva la queja (esto es notificado antes de que se determine llevar a cabo dicha investigación)
 - ii. En caso de no ser favorable el resultado, el cliente certificado, deberá liquidar el importe de honorarios que derive la auditoría.
- d. Para la realización de la auditoría el equipo auditor podrá (según aplique):
 - i. Revisar el control y manejo de las quejas de los clientes
 - ii. Revisar la realización de auditorías internas
 - iii. Revisar la realización de la revisión por la dirección.
 - iv. Revisar el control y manejo de las acciones correctivas derivadas de diversas fuentes, tales como auditorías internas y externas, supervisión, quejas, etc.
 - v. Revisar que no se haga alusión a la certificación de forma incorrecta en la documentación o comunicación con sus clientes y que se use correctamente el símbolo de la certificación.
- e. Como resultado de la auditoría, el equipo auditor, emite el informe correspondiente, el cual contiene la identificación completa del cliente, así como una descripción clara de los hallazgos.
- f. En caso de que antes, durante o después del desarrollo de la auditoría el cliente no acepte la visita, no proporcione toda la información solicitada para efecto de verificar la veracidad de la información o incurra en obstaculizar la realización de la auditoría, esta se suspenderá y el equipo auditor deberá elaborar un informe que detalle los motivos de la suspensión de la auditoría y la situación presentada.
- g. El informe será presentado para su análisis y dictamen al comité de certificación.

Auditoría de modificación de alcance:

Puede ser:

- a. En respuesta a una solicitud de ampliación/reducción del alcance de una certificación ya otorgada:
 - i. Se realiza la revisión de la solicitud
 - ii. Se determinan las actividades de auditorías necesarias para decidir si la ampliación o reducción puede ser o no otorgada.
 - iii. Esto puede llevarse a cabo junto con una auditoría de seguimiento / vigilancia / Recertificación.
- b. Si durante una auditoría de vigilancia, es detectado un cambio en las operaciones, el cual pudiera causar que la certificación vigente no represente adecuadamente el alcance del sistema de gestión del cliente, el auditor líder, reportará sus hallazgos al Dirección técnica, quien determinará el seguimiento apropiado para la revisión de dichos cambios.

4. SELECCIÓN DEL EQUIPO AUDITOR Y ASIGNACIÓN DE TAREAS.

- a. AB Certifications selecciona al equipo auditor incluyendo los Expertos Técnicos (cuando se requiera) con la competencia necesaria para realizar la auditoría en su nombre.
- b. Los clientes son informados de los nombres de los miembros del equipo auditor a cargo de la auditoría, expertos técnicos u observadores, el líder del equipo Auditor los presentará en la reunión de apertura y establecerá claramente las atribuciones y responsabilidad de cada uno, y confirma que los observadores no participan en el proceso de la auditoría. En el Plan de Auditoría se establecen los roles del equipo auditor.
- c. Es importante mencionar que AB Certifications solicita con anticipación la documentación relativa al sistema de gestión del cliente que será necesaria para elaborar el programa y el plan de auditoría, el tiempo recomendado que tiene el cliente para enviar los documentos es 30 días antes de la fecha de realización de la auditoría.

5. REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA

La auditoría incluye una reunión de apertura al inicio de la auditoría y una reunión de clausura al concluir la auditoría.

Cuando una parte de la auditoría se realiza por medios electrónicos o cuando el sitio que se va a auditar es virtual, Dirección Técnica se asegura que estas actividades sean realizadas por personal con la competencia adecuada. La evidencia obtenida durante la auditoría debe ser suficiente para que el auditor pueda tomar una decisión informada sobre la conformidad del requisito en cuestión.

El auditor líder realiza la reunión formal de apertura con la dirección del cliente y con el personal que el cliente considere apropiado. El propósito de la reunión de apertura es proporcionar una corta explicación sobre la manera en que se desarrollarán las actividades de la auditoría. El grado de detalle debe ser coherente con la familiaridad que tenga el cliente con el proceso de auditoría.

Durante la auditoría, la información pertinente para los objetivos, el alcance y los criterios de la auditoría (incluyendo la información relacionada con las interfaces entre funciones, actividades y procesos) es recopilada mediante un muestreo apropiado y verificarse para convertirse en evidencias de auditoría.

Los métodos para recopilar información incluyen, pero no se limitan a:

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

Los hallazgos de la auditoría que resumen la conformidad y detallan las no conformidades se identifican y se clasifican de la siguiente manera:

a. NC+: No conformidad que afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos. Las no conformidades pueden clasificarse como mayores cuando:

- Existe una duda significativa de que se haya implementado un control eficaz de proceso, o de que los productos y 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.

b. NC-: No conformidad que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.

c. OM: Hallazgo en el cual sí existe un cumplimiento, pero a pesar de ello se determina, bajo criterios objetivos, que existe un margen de mejora para optimizar más una actividad, tarea o proceso concreto.

El auditor líder discute las no conformidades con el cliente, con el fin de asegurar que las evidencias son exactas y que se entiendan las no conformidades.

El auditor líder realiza la reunión formal de clausura con la dirección del cliente y con el personal que el cliente considere apropiado. Se debe registrar la asistencia.

El propósito de la reunión de clausura 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.

AB Certifications proporciona al cliente un informe escrito de cada auditoría. Se pueden identificar oportunidades de mejora, pero no debe recomendar soluciones específicas. AB Certifications mantiene la propiedad del informe de auditoría.

Atención de hallazgos:

En el caso de que hubiera hallazgos resultantes de la auditoría, el área de Operaciones envía los hallazgos de auditoría al cliente y le solicita que analice las causas y que describa las correcciones específicas y las acciones correctivas realizadas o planificadas, para eliminar las no conformidades detectadas:

a. NO CONFORMIDAD MAYOR (NC+): Se informa a la Organización que cuentan con 30 días calendario a partir del cierre de la Auditoría para enviar la(s) correcciones, análisis de causa, y plan de acciones correctivas (formato de la organización) y 45 días adicionales, para que envíen las evidencias que soporten el cierre de la(s) No Conformidad(es) detectada(s), las cuales serán revisadas por el Auditor Líder de manera documental, de manera remota o en sitio, según aplique. En caso de no atender y cerrar la(s) No Conformidad(es) en el tiempo y forma establecidos, no se les recomendará el otorgamiento o mantenimiento del Certificado.

b. NO CONFORMIDAD MENOR (NC-): Se informa a la Organización que cuentan con 30 días calendario a partir del cierre de la Auditoría para enviar la(s) correcciones, análisis de causa, y plan de acciones correctivas (formato de la organización) y en la próxima Auditoría se verificarán las evidencias de cierre y su eficacia (Análisis de Causa, Correcciones, Acciones Correctivas en formato de la organización). En caso de no atender en el tiempo y forma establecidos se subirá a nivel de NO CONFORMIDAD MAYOR.

c. OPORTUNIDADES DE MEJORA (OM): Se deberá de realizar las correcciones, análisis de causa y planes de acción correctiva (formato de la organización) y en la próxima auditoría se verificarán las evidencias de cierre y su eficacia.

Opiniones Divergentes:

Cuando en una auditoría hay opiniones divergentes al respecto de un hallazgo, la organización podrá solicitar a AB Certifications la revisión de dicho hallazgo.

Los elementos importantes a verificar en el proceso de revisión incluyen:

- ✓ Análisis de causas, para cada uno de los hallazgos detectados.
- ✓ Evidencia de soporte para la declaración de que el hallazgo no es procedente. (Se espera que las organizaciones atienden lo estipulado en sus propios procedimientos de acción correctiva)

6. DECISIÓN DE LA CERTIFICACIÓN.

El Comité de Certificación de AB Certifications es responsable por la decisión de otorgar, rechazar, ampliar, reducir el alcance de la certificación, suspensión, restauración, retirada o renovación. La decisión está basada en la información recolectada durante el proceso de la Auditoría de certificación / recertificación / vigilancia y cualquier otra información relevante. Los miembros del Comité de Certificación no participan en la Auditoría de Certificación.

La decisión de otorgar, rechazar, ampliar, reducir el alcance de la certificación, suspensión, restauración, retirada o renovación es exclusiva del Comité de Certificación de AB Certifications

La única recomendación que será considerada para la decisión de otorgar, rechazar, ampliar, reducir el alcance de la certificación, suspensión, restauración, retirada o renovación es la proporcionada por el equipo auditor de AB Certifications (sujeto a la decisión del Comité de Certificación).

Dirección técnica asigna los expedientes a revisar asegurando que todas las no conformidades mayores identificadas durante la auditoría se encuentran corregidas por el cliente, verificadas y aceptadas por el equipo auditor y revisadas por la dirección técnica y para las no conformidades menores se encuentran aceptados los planes de acción del cliente por parte del equipo auditor y revisados por la dirección técnica.

En el caso de alguna apelación referente a la toma de decisión, se revisan nuevamente los expedientes sujetos a dicha apelación. Por lo menos la Dirección Técnica no participa en el comité de toma de decisión, en su lugar puede estar la Dirección General o algún otro miembro de la organización que la Dirección General designe para ello.

El comité se reúne el primer viernes de cada mes, y para cualquier resultado de la toma de decisión, ya sea positivo o negativo, serán comunicados por escrito al cliente por la Dirección técnica de AB Certifications.

AB Certifications no cuenta con ningún tipo de acuerdos de subcontratación con otros organismos para que proporcionen parte de las actividades de certificación.

Certificado de Conformidad

AB Certifications proveerá a cada uno de sus clientes que tengan un sistema de gestión certificado, un certificado de conformidad a la norma relevante. Para cada uno de los sitios cubiertos por la certificación, el certificado indicará:

- a. El nombre y la dirección.
- b. El alcance de la certificación concedida
- c. La norma(s) con las cuales el sistema de administración está certificado.
- d. El producto, el proceso o la categoría de servicio.
- e. Cualquier otro requisito apropiado.
- f. Firma
- g. La fecha de efectividad de la certificación y el plazo durante el cual la certificación es válida.
- h. Un número de registro.

Suspensión de la certificación:

American Big Certifications debe suspender la certificación cuando, por ejemplo:

- a. el sistema de gestión certificado del cliente ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación, incluidos los requisitos relativos a la eficacia del sistema de gestión;
- b. el cliente certificado no permite la realización de las auditorías de seguimiento o de renovación con la periodicidad requerida, o;
- c. el cliente certificado haya pedido voluntariamente una suspensión.
- d. el cliente no atiende los hallazgos de auditoría en los plazos establecidos.
- e. En caso de que "El Cliente" incurra en incumplimiento de los pagos (retraso de más de 10 días hábiles), se aplicará una sanción del 15% del importe del evento en cuestión. Si aún así "El Cliente" no paga:

✓ En el caso de auditorías de vigilancia o renovación, se suspenderá el certificado sin responsabilidad para "ABC", independientemente de la obligación de pago. Cuando hayan pasado 6 meses a partir de la fecha de suspensión y no se haya realizado el pago, se cancelará el certificado.

- f. Se actualiza en la página web de American Big Certifications el estatus de "SUSPENDIDO" del cliente.

En el caso de una suspensión, la certificación del sistema de gestión del cliente se invalida temporalmente.

American Big Certifications debe restaurar la certificación suspendida si la cuestión que dio origen a la suspensión ya se resolvió. Cuando no se resuelvan los problemas que dieron lugar a la suspensión en el plazo establecido por American Big Certifications, se debe retirar o reducir el alcance de la certificación.

American Big Certifications debe reducir el alcance de la certificación para excluir las partes que no cumplen con los requisitos, cuando el cliente certificado haya dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación para esas partes del alcance de la certificación. Cualquier reducción del alcance debe estar en línea con los requisitos de la norma utilizada para la certificación.

NOTA: En la mayoría de los casos, la suspensión no debería superar los 6 meses.

Cancelación o retiro del certificado:

La cancelación de la certificación puede presentarse por alguno de los siguientes motivos:

- a. El cliente desea retirar su certificación con ABC.
- b. El cliente no respeta los acuerdos contractuales y reiteradamente hace mal uso del alcance de su certificación.
- c. El cliente no permite la realización de las auditorías de seguimiento o de renovación de la certificación de acuerdo con la periodicidad establecida en la carta de otorgamiento de la certificación, cumpliendo el período de suspensión de 6 meses.
- d. El cliente lleva 6 meses suspendido por cualquier causa y no ha atendido la suspensión.
- e. Realiza o permite declaraciones engañosas con respecto a su certificación.
- f. Utiliza o permite el uso de un documento de certificación o parte de ella de una manera engañosa.
- g. Permite hacer referencia a la certificación de su sistema de gestión para ser utilizado de tal manera como para implicar que American Big Certifications certifica un producto (incluyendo el servicio) o proceso.
- h. El cliente no realiza el pago de los servicios prestados por ABC.
 1. La negativa a aceptar una evaluación de testigo por parte del organismo de acreditación debe ser justificada y aceptada por American Big Certifications y el Organismo de Acreditación, y podría resultar en retiro de la certificación acreditada donde las razones no son aceptadas.
 2. Se actualiza en la página web de American Big Certifications el estatus de "CANCELADO" del cliente.

APELACIONES:

La apelación se debe presentar en un documento formal dirigido al correo info@americanbigcertifications.com y será aplicable a la toma de decisión del proceso de auditoría. La Dirección Técnica de AB Certifications confirma de recibida la apelación e informa a la persona que apela el proceso de atención de la apelación en un lapso no mayor a un día hábil.

Una vez recibida y registrada la apelación, dirección técnica es responsable de reunir y verificar toda la información relacionada a la toma de decisión objeto de la apelación y realizar la investigación para determinar si la apelación se encuentra fundamentada.

Si como resultado de la investigación se determina que la apelación es válida, se procede con la atención de la misma, en caso de no proceder con la apelación, se debe notificar de manera constructiva e imparcial, sin dar lugar a acciones discriminatorias, por medio de un correo electrónico a la organización afectada las razones por las cuales no es procedente la apelación, y dar por terminado el proceso.

Dirección técnica informa por medio de correo electrónico a la persona u organización que apela las acciones a tomar.

Si la persona u organización que presenta la apelación no está conforme con las acciones correctivas propuestas, se vuelve a iniciar el proceso de acciones correctivas. También se debe de informar su derecho de presentar su apelación ante la Autoridad Normalizadora Correspondiente, de acuerdo a lo establecido en el artículo 164 de la Ley de Infraestructura de la Calidad. Si la persona u organización que apela decide hacer uso de su derecho, el proceso de solución se realizara de acuerdo a los procesos de la Autoridad Normalizadora, para lo cual, en caso de requerir una justificación sobre la atención de la apelación, se presentará de acuerdo a los términos que determina la Autoridad Normalizadora.

Una vez terminado el proceso de acciones correctivas, dirección técnica notifica por medio de un correo electrónico el resultado del análisis de la apelación y las acciones propuestas, asegurándose de no dar lugar a acciones discriminatorias en contra de la organización que apela.

En el caso de que la Dirección Técnica haya sido integrante del comité de toma de decisión, Dirección General es el responsable de realizar las acciones correspondientes o nombrar a alguna persona con la competencia para tomar dichas acciones, en los tiempos establecidos.

En el caso de las auditorías de certificación, los auditores y/o expertos técnicos involucrados en el tratamiento de la apelación son diferentes a los auditores y/o expertos técnicos que llevaron a cabo la auditoría o formaron parte del comité de toma de decisión.

QUEJAS:

La queja se puede recibir ya sea por la página web, o por correo electrónico (info@americanbigcertifications.com), y puede ser recibida por cualquier persona de AB Certifications. Tomando en cuenta los requisitos de confidencialidad de la organización.

La persona que recibe la queja, en la medida de lo posible, debe confirmar de recibida la queja e informar el proceso a seguir a la persona afectada e informar a la dirección técnica de la existencia de la queja en un lapso no mayor de un día hábil.

Una vez recibida y registrada la queja, dirección técnica es responsable de reunir y verificar toda la información y realizar la investigación para determinar si la queja se refiere a las actividades y servicios de las cuales es responsable AB Certifications, se encuentre fundamentada y que no sea referida en forma anónima. Si la queja concierne a un cliente certificado, al examinar la queja se debe considerar la eficacia del sistema de gestión certificado.

Si como resultado de la investigación se determina que la queja es válida, se procede con la atención de la misma, en caso de no proceder con la queja, se debe notificar por medio de un correo electrónico a la organización afectada la no procedencia de su queja y dar por terminado el proceso.

ABC debe remitir la queja válida relativa a un cliente certificado en un lapso no mayor a 5 días hábiles.

Si la persona u organización que presenta la queja no está conforme con las acciones correctivas propuestas, se vuelve a iniciar el proceso de acciones correctivas. También se debe de informar su derecho de presentar su queja ante la Autoridad Normalizadora Correspondiente, de acuerdo a lo establecido en el artículo 164 de la Ley de Infraestructura de la Calidad. Si la persona u organización que se queja decide hacer uso de su derecho, el proceso de solución se realizara de acuerdo a los procesos de la Autoridad Normalizadora, para lo cual, en caso de requerir una justificación sobre la atención de la queja, se presentará de acuerdo a los términos que determina la Autoridad Normalizadora.

Una vez terminado el proceso de acciones correctivas, dirección técnica notifica por medio de un correo electrónico el resultado del análisis de la queja y las acciones propuestas.

En el caso de que la queja esté relacionada a las actividades de Dirección Técnica, Dirección General es el responsable de la atención de dicha queja, apegándose a los tiempos establecidos para su atención.

LISTA DE CLIENTES CERTIFICADOS Y CONFIDENCIALIDAD

Toda la información que el Cliente proporciona y la que es obtenida durante el proceso de certificación es de carácter confidencial y como tal es manejada por todo el personal de AB Certifications, a excepción de la que el Cliente mismo pone accesible al Público.

La información que se hará del dominio público es Listado de Clientes Certificados, Nombre del Cliente, Norma Aplicable, Alcance de la Certificación, Ubicación Geográfica, Número (s) del Certificado (s) y el Estado de la Certificación.

REFERENCIA A LA CERTIFICACIÓN Y UTILIZACIÓN DE MARCAS

El cliente se obliga a:

- a. Utilizar la marca American Big Certifications, S.A. de C.V. con responsabilidad y su uso no podrá extenderse más allá de la duración del presente contrato. Expresamente quedará suspendido el uso de la marca de American Big Certifications, S.A. de C.V. toda vez que la vigencia del certificado emitido haya expirado y no se haya renovado.
- b. Abstenerse de contratar u obtener algún beneficio, utilizando la marca American Big Certifications, S.A. de C.V.
- c. Notificar de inmediato sobre cualquier infracción o uso no autorizado de la marca American Big Certifications, S.A. de C.V.
- d. No usar la marca de American Big Certifications, S.A. de C.V. en actividades no cubiertas por el alcance de la certificación.
- e. No usar la marca de American Big Certifications, S.A. de C.V. de manera que dañe o perjudique la reputación e imagen de American Big Certifications, S.A. de C.V.
- f. Que la marca de American Big Certifications, S.A. de C.V. no sea colocada en un producto o un embalaje de producto, ni de ninguna otra manera que se pueda interpretar como una conformidad del producto, reportes de pruebas, análisis, evaluaciones, certificaciones, inspecciones, calibraciones o de cualquier otro tipo emitidos por clientes de la certificación, que pudiera interpretarse como una indicación de la conformidad con dichos reportes.

El certificado de American Big Certifications no se puede alterar ni agregar ninguna otra característica a la establecida en el documento.

El cliente certificado puede declarar en el embalaje del producto o en la información adjunta, que tiene un sistema de gestión certificado. Considerando que el embalaje del producto es aquel que se puede retirar sin que se desintegre ni dañe el producto.

La información que acompaña el producto se considera disponible de forma separada, o separable fácilmente. Las etiquetas o placas de identificación se consideran como partes del producto. La declaración de ninguna manera debe dar a entender que el producto, proceso o servicio está certificado por este medio.

La declaración debe incluir referencia a:

- a. la identificación (por ejemplo, marca o nombre) del cliente certificado;
- b. el tipo de sistema de gestión (por ejemplo, de la calidad, ambiental) y la norma aplicable; y
- c. American Big Certifications que emite el certificado.

American Big Certifications ejerce un control apropiado sobre los derechos de propiedad y actúa para tratar las referencias incorrectas al estado de la certificación o uso engañoso de los documentos de certificación, marcas o informes de auditoría.

Marca IAF MLA

No está permitido el uso de la marca IAF MLA a los clientes de American Big Certifications.

En caso de un mal uso de la marca del Acuerdo de Reconocimiento Multilateral de IAF o ILAC, el símbolo de la acreditación o de la marca conjunta será sancionado de acuerdo a lo estipulado en la Ley de Infraestructura de la Calidad y su reglamento, la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento, y cualquier otra ley aplicable.

Símbolo de Acreditación EMA

No está permitido el uso del símbolo de acreditación a los clientes de American Big Certifications.

El símbolo de acreditación de ema es marca registrada, por lo que el mal uso del mismo será sancionado de acuerdo a lo estipulado en la Ley de Infraestructura de la Calidad y su reglamento, la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento, y cualquier otra ley aplicable.



No está permitido el uso del logo de ISO a los clientes de American Big Certifications, dentro de documentos oficiales, páginas de internet, redes sociales o en algún otro lugar que los clientes o American Big Certifications para demostrar que tiene una certificación ISO.

Debido a que la Organización Internacional de Normalización son propiedad de las marcas comerciales registradas del logotipo de ISO. Solo ISO, los miembros de ISO y los comités técnicos (TC) de ISO pueden usar el logotipo de ISO y el nombre abreviado de ISO de acuerdo con las Políticas de ISO.



No registre "ISO" como, o en, su nombre de dominio, sitio web o nombre de la empresa.

No utilice "ISO" como o en el nombre de su producto o servicio.

No diga que usted, sus productos o sus servicios están avalados, aprobados o certificados por ISO. (Recuerde, ISO no realiza certificaciones).

Base de referencia y consulta del uso de nombre y logo de ISO en la página oficial para más detalles:
<https://www.iso.org/iso-name-and-logo.html>

LOGOTIPOS DE CERTIFICACIÓN DE AMERICAN BIG CERTIFICATIONS:

#1012fe	#04483b	#ffffff
RGB	RGB	RGB
R: 16	R:4	R: 255
G: 18	G:72	G:255
B:254	B:59	B:255
CMYK	CMYK	CMYK
C:91	C: 90	C:0
M:83	M: 46	M:0
Y:0	Y: 73	Y:0
K:0	K: 47	K:0
Dimensión de archivo de imagen:	500x500 px cuadrado	
Tamaño de archivo:	80Kb	
Formato:	PNG.	
Fuente:	Now	



#1e7908	#04483b	#ffffff
RGB	RGB	RGB
R: 30	R:4	R: 255
G: 121	G:72	G:255
B: 8	B:59	B:255
CMYK	CMYK	CMYK
C:96	C: 90	C:0
M:34	M: 46	M:0
Y:100	Y: 73	Y:0
K:3	K: 47	K:0
Dimensión de archivo de imagen:	500x500 px cuadrado	
Tamaño de archivo:	80Kb	
Formato:	PNG.	
Fuente:	Now	



#4e2970	#04483b	#ffffff
RGB	RGB	RGB
R: 78	R:4	R: 255
G: 41	G:72	G:255
B: 112	B:59	B:255
CMYK	CMYK	CMYK
C:82	C: 90	C:0
M:98	M: 46	M:0
Y:29	Y: 73	Y:0
K:0	K: 47	K:0
Dimensión de archivo de imagen:	500x500 px cuadrado	
Tamaño de archivo:	80Kb	
Formato:	PNG.	
Fuente:	Now	



#b48a0a	#04483b	#ffffff
RGB	RGB	RGB
R: 180	R:4	R: 255
G: 138	G:72	G:255
B: 10	B:59	B:255
CMYK	CMYK	CMYK
C:31	C: 90	C:0
M:50	M: 46	M:0
Y:100	Y: 73	Y:0
K:0	K: 47	K:0
Dimensión de archivo de imagen:	500x500 px cuadrado	
Tamaño de archivo:	80Kb	
Formato:	PNG.	
Fuente:	Now	

