



Decisión de certificación



1. Objetivo

Establecer las actividades a seguir para tomar decisiones de certificación referentes a otorgar, negar, mantener, renovar, suspender, restaurar después de la suspensión, cancelar o cambiar el alcance de una certificación (ampliar, reducir o actualizar) libres de cualquier posible conflicto de interés y transmitirlos a los clientes y partes interesadas.

2. Definiciones

Decisión de certificación: es la resolución que el Director de Certificación toma sobre una certificación a partir de la evaluación de los hallazgos, conclusiones de auditorías y/o de cualquier otra información pertinente como por ejemplo, la recomendación administrativa hecha a partir de la identificación de una situación ajena a una auditoría o por una solicitud de un cliente.

Ciclo de certificación: periodo en el cual se llevan a cabo actividades de auditoría definidas en un programa con la finalidad de demostrar que el sistema de gestión de un cliente cumple con los requisitos de certificación de conformidad con una norma; para procesos de certificación con acreditación, el ciclo regularmente es de 3 años.

Recomendación administrativa: comunicado emitido por el personal de QS MEXIKO donde se solicita que sea tomada una decisión de certificación por situaciones ajenas al resultado de una auditoría.

3. Responsabilidades

Auditor Líder: ingresar los resultados de una auditoría al sistema una vez concluido el servicio. Presentar en tiempo, de forma completa y correcta la documentación de la auditoría. Revisar, emitir comentarios y aprobar de plan de correcciones y acciones correctivas presentado por el cliente. Tomar en cuenta los hallazgos de las revisiones a la documentación que presenta para corregir errores y evitar recurrencia.

Director de Certificación: es responsable de tomar las decisiones de certificación en QS MEXIKO a través de la evaluación de la información relativa a cada proceso de certificación, asegurando que los registros sean consistentes, claros y se encuentren en cumplimiento con la normatividad y requisitos aplicables. Además, es responsable de la comunicación a cualquier parte interesada sobre el alcance y estado de una certificación. Así mismo, es responsable de poner a disposición del Comité de Vigilancia, los registros completos de los procesos de certificación y las decisiones que tomé a efectos de salvaguardar la imparcialidad.

Experto Técnico: apoyar al Director de Certificación con su conocimiento en un área específica en caso de dudas que pudieran presentarse durante la toma de decisión de certificación.



Decisión de certificación



Comité de Vigilancia: garantizar que las actividades de certificación realizadas por QS MEXIKO se realizan bajo los principios de imparcialidad, competencia, responsabilidad, transparencia y confidencialidad a través de revisiones de imparcialidad.

Todo el personal: emitir una recomendación administrativa para la toma de una decisión de certificación cuando se identifiquen situaciones ajenas a una auditoría, las cuales repercutan directamente en un proceso de certificación, por ejemplo: mal uso de la certificación o programación de una auditoría de seguimiento fuera de los tiempos requeridos.

4. Descripción de actividades

Las actividades relativas a la toma de decisión de una certificación están en función de los resultados de una auditoría y de las recomendaciones administrativas que se hagan independientemente de los resultados de una auditoría.

4.1 Actividades previas a la decisión, relativas al resultado de una auditoría.

4.1.1 Seguimiento a resultados de auditoría

Para iniciar el proceso de decisión el Auditor Líder, al término de cada auditoría ingresa a Stark Neu el resultado de la misma en conjunto con las Conclusiones de auditoría FRA 01-04 firmadas.

Si como resultado de una auditoría se documentan no conformidades, la Dirección de Certificación da seguimiento al cliente para la entrega del plan de correcciones y acciones correctivas dentro del plazo de 10 días hábiles establecido. El plan de correcciones y acciones correctivas se ingresa a Stark Neu para que el Auditor Líder lo revise y emita comentarios y/o aprobación.

En caso de que el cliente no entregue el plan de correcciones y acciones correctivas dentro del plazo señalado y no exista una prórroga por parte de Auditor Líder, se procederá de la siguiente manera:

- a) Para certificaciones iniciales fase 2 se comunicará al cliente que su proceso se encuentra detenido hasta la entrega de su plan.
- b) En cualquier auditoría excepto certificaciones iniciales fase 2, se comunicará al cliente que se iniciará un proceso de suspensión a la certificación.

En caso de que en el FRA 01-04 Conclusiones de auditoría, se identifiquen cambios que afecten la propuesta técnica del cliente, la Dirección de Certificación debe informar a la Dirección de Operaciones para que se hagan los ajustes necesarios; también se informa cuando se presenten no conformidades mayores para que se pueda dar seguimiento a la programación de la reauditoría conforme las características que sean definidas en el Reporte de auditoría FRA 01-08.

Cuando se presente una apelación o queja sobre el resultado o conducción de una auditoría, la Dirección de Certificación comunicará a Calidad para que se atienda conforme al PSP 02 Apelaciones y Quejas. En caso de apelaciones al resultado de la auditoría, para tomar una decisión sobre la certificación será necesario que el proceso de apelación haya concluido.

4.1.2 Conformación y revisión de documentación de auditoría.

El Auditor Líder es responsable de generar e ingresar a Stark Neu la documentación de la auditoría de conformidad con lo establecido en el FRA 01-01 Lista de verificación para la realización de la auditoría.

Para poder tomar una decisión de certificación, la Dirección de Certificación lleva a cabo una revisión efectiva de la información proporcionada por el equipo auditor considerando principalmente: que es suficiente respecto a los requisitos y alcance de certificación, que para cualquier no conformidad menor se ha revisado y aceptado el plan de correcciones y acciones correctivas del cliente y, en caso de recomendaciones para restaurar un proceso de certificación cuando existan no conformidades mayores, que se ha revisado, aceptado y verificado la corrección y acciones correctivas como resultado de una reauditoría. Adicionalmente, verifica que exista congruencia entre la información del cliente registrada en el sistema, desde la etapa de planificación hasta los resultados de la auditoría. La evidencia de esta revisión quedará registrada en Stark Neu.

En caso de identificar la necesidad de modificar o aclarar algo, se solicita al Auditor Líder o a la Dirección de Operaciones los cambios, justificaciones o aclaraciones para poder concluir la etapa de conformación y tomar una decisión.

La etapa de conformación de la documentación de una auditoría incluyendo su revisión y corrección, no debe exceder los 10 días hábiles posteriores al último día de la auditoría de certificación fase 1 o cuando no se hayan documentado no conformidades en cualquier otra auditoría y 15 días hábiles cuando si se tengan no conformidades documentadas.

En auditorías de certificación inicial, si el tiempo entre la fase 1 y fase 2 es menor o igual a 12 días hábiles, el Auditor Líder podrá ingresar la documentación de la auditoría fase 1 en conjunto con la de la fase 2.

4.2 Actividades previas a la decisión, relativas a recomendaciones administrativas.

No siempre las decisiones de certificación derivan de los resultados de una auditoría; existen algunas situaciones de carácter administrativo que traen por consecuencia recomendaciones para tomar una decisión de certificación, por ejemplo:

- Cambios en el alcance de certificación, reportados o no por el cliente, que no representan ajustes al programa de auditorías, por ejemplo: cambio en el nombre de la organización certificada por cuestiones fiscales o comerciales.

- Incumplimientos en la realización de auditorías de seguimiento de conformidad con el PPL 01 Planificación.
- Falta de pago
- Si se presentan fuera de una auditoría abusos físicos o verbales, amenazas o insinuaciones de actos en contra de los códigos de ética establecidos
- Quiebra de la empresa o disolución de la organización certificada
- Solicitud por escrito del cliente
- Cuando se cumpla el periodo máximo de suspensión (6 meses)
- Por un mal uso o atribuciones incorrectas de las certificaciones o de los certificados y marcas de certificación, detectados fuera de una auditoría.
- Transferencias de certificación.

Para estos casos, el personal que detecte la situación deberá emitir una recomendación administrativa de decisión de certificación en función de la información con la que se cuente (conforme a la tabla del punto 4.3 de este procedimiento). Esta recomendación administrativa en conjunto con la evidencia que la soporte deberá entregarse a la Dirección de Certificación para se tome una decisión al respecto.

Para el caso de las transferencias de certificación, la Dirección de Certificación recibe de la Dirección de Operaciones la recomendación de decisión en conjunto con la información descrita en el PRA 04, hace una revisión de la misma y de la propuesta técnica establecida para verificar que se encuentra completa y es consistente; la evidencia de esta revisión quedará documentada como observaciones en el formato de decisión de certificación FDC 01-01 en conjunto con la decisión que sea tomada. En caso de que sea requerida mayor información para poder tomar la decisión, ésta se solicita a la Dirección de Operaciones.

4.3 Decisión de certificación.

La decisión de certificación es el punto culminante de los procesos de certificación, es decir, es en ese momento en donde QS MEXIKO formaliza el estado de una certificación. Como se detalló anteriormente, las decisiones de certificación pueden tomarse a partir del resultado de una auditoría o por recomendaciones administrativas.

Para tomar una decisión relativa a certificación iniciales y recertificaciones así como transferencias de certificación, es indispensable contar con la competencia relativa al área técnica en la cual se encuentre clasificada la organización.

Cuando el Director de Certificación no se encuentre calificado en el área técnica requerida, es necesaria la participación de un Experto Técnico de decisión, su función será básicamente asesorar con el conocimiento del área técnica en caso de que haya dudas relativas al mismo; para los casos en donde no sea posible la participación del Experto Técnico de decisión, la Dirección de Certificación podrá apoyarse en Expertos Técnicos de auditoría, siempre y cuando no haya participado en el proceso de auditoría o en la evaluación para recomendar una transferencia de certificación, considerando además que no tenga un posible conflicto de interés que haya sido identificado previamente.

La participación del Experto Técnico quedará registrada en el FDC 01-01 Decisión de certificación y sólo en caso de que el Experto Técnico requiera la emisión de una constancia de su participación para efectos curriculares, la Dirección de Certificación será responsable de emitirla.

Los casos en donde no es requerida la calificación en el (las) área(s) técnica(s) para tomar una decisión de certificación son las siguientes:

- Para decisiones derivadas de recomendación administrativa, con excepción de las transferencias de certificación.
- Para decisiones de mantenimiento, derivadas de auditorías de seguimiento con resultado positivo (9.6.1 de ISO/IEC 17021-1) excepto para decisiones de mantenimiento acompañadas de decisiones para ampliar, reducir o actualizar el alcance de certificación.
- Para decisiones de auditorías de seguimiento donde el Auditor Líder recomiende la suspensión o cancelación del proceso, con excepción de que por la naturaleza de las no conformidades o situaciones presentadas durante la auditoría se requiera competencia en el área técnica, por ejemplo: no conformidades de tipo mayor directamente relacionadas a procesos operativos y/o a análisis de contexto organizacional.
- Para decisiones derivadas de auditorías extraordinarias, con excepción de que durante el proceso de planificación la Dirección de Operaciones identifique lo contrario por la naturaleza de las situaciones que dieron origen a la programación de la auditoría extraordinaria.
- Para el caso de decisiones derivadas de reauditorías, se aplicarán las consideraciones para las decisiones de la auditoría que le dio lugar, por ejemplo, para una reauditoría de recertificación, sí es requerida la calificación en el área técnica que corresponda y para la decisión de una reauditoría de seguimiento no es necesaria, con excepción de aquellas reauditorías destinadas a revisar no conformidades mayores directamente relacionadas a procesos operativos y/o a análisis de contexto organizacional.

En la siguiente tabla se muestra las diferentes decisiones que pueden tomarse así como las situaciones que las motiva:

Decisión	Por recomendación técnica		Por recomendación administrativa:
	Tipo de auditoría que la origina	Posibles conclusiones de auditoría:	
Otorgar: Conceder una nueva certificación	a) Certificación inicial fase 2	1. Sin no conformidades 2. Con no conformidades menores y un plan de correcciones y acciones correctivas revisado y aprobado por el Auditor Líder 3. Cierre de no conformidades mayores a través de una reauditoría.	1. Transferencia de certificación (aplican las mismas conclusiones de auditoría)
Negar / No	a) Certificación	1. Cuando el equipo auditor	1. Transferencia de

Decisión	Por recomendación técnica		Por recomendación administrativa:
	Tipo de auditoría que la origina	Posibles conclusiones de auditoría:	
otorgar: No conceder una nueva certificación	inicial (F1 o F2)	identifique que la organización no cuenta con un sistema de gestión ni tiene la intención de implementarlo y dar cumplimiento. 2. Con no conformidades mayores abiertas. 3. Si se presentan abusos físicos o verbales, amenazas o insinuaciones de actos en contra de los códigos de ética establecidos.	certificación (aplican las mismas conclusiones de auditoría) 2. Si se presentan abusos físicos o verbales, amenazas o insinuaciones de actos en contra de los códigos de ética establecidos.
Mantener: Ratificar una certificación	a) Seguimiento b) Extraordinarias	1. Sin no conformidades 2. Con no conformidades menores y un plan de correcciones y acciones correctivas revisado y aprobado por el Auditor Líder 3. Cierre de no conformidades mayores a través de una reauditoría	N/A
Renovar: Conceder una certificación por un nuevo ciclo	a) Recertificación	1. Sin no conformidades 2. Con no conformidades menores y un plan de correcciones y acciones correctivas revisado y aprobado por el Auditor Líder 3. Cierre de no conformidades mayores a través de una reauditoría	N/A
Suspender: Invalidar temporalmente una certificación	Todas excepto certificaciones iniciales.	1. No conformidades mayores 2. Cuando el Auditor Líder decida no continuar con la realización de una auditoría por alguna de las siguientes razones que no son limitativas: -Falta de implementación radical del sistema de gestión. -Falta de interés demostrada u obvia por el personal y/o directivos de la organización auditada. -Haber sido negada la entrada a	1. Cuando el cliente no permite realizar las auditorías de seguimiento en los tiempos establecidos. 2. Falta de pago 3. Por un mal uso o atribuciones incorrectas de las certificaciones o de los certificados y marcas de certificación,

Decisión	Por recomendación técnica		Por recomendación administrativa:
	Tipo de auditoría que la origina	Posibles conclusiones de auditoría:	
		<p>las instalaciones.</p> <p>- Si se presentan abusos físicos o verbales, amenazas o insinuaciones de actos en contra de los códigos de ética establecidos.</p>	<p>detectados fuera de una auditoría (PDC 03 Uso de certificados y logotipos)</p> <p>4. Falta de entrega de planes de acción en tiempo sin prórroga concedida por Auditor Líder.</p> <p>5. Solicitud por escrito del cliente</p> <p>6. Si se presentan insinuaciones de actos en contra de los códigos de ética establecidos.</p> <p>4. Por un mal uso o atribuciones incorrectas de las certificaciones o de los certificados y marcas de certificación, detectados fuera de una auditoría.</p>
<p>Restaurar:</p> <p>Reestablecer el estado de una certificación de suspendido a vigente o conceder una certificación por un nuevo ciclo de un certificado vencido.</p>	<p>a) Reauditorías (a excepción de reauditorías de certificación inicial)</p> <p>b) Recertificaciones posteriores a la fecha de vencimiento del certificado dentro de los 6 meses permitidos.</p>	<p>Para reauditorías:</p> <p>1. Cuando se de cierre a no conformidades mayores y atención de no conformidades menores.</p> <p>Para recertificación:</p> <p>1. Sin no conformidades</p> <p>2. Con no conformidades menores y un plan de correcciones y acciones correctivas revisado y aprobado por el Auditor Líder</p> <p>3. Cierre de no conformidades mayores a través de una reauditoría.</p>	<p>Cuando se subsane la situación administrativa que le dio origen; a excepción de los casos de suspensión por falta de realización de la auditoría de seguimiento donde la decisión será en función de los resultados de la auditoría:</p> <p>mantenimiento o continuación del estatus de suspensión.</p>

Decisión	Por recomendación técnica		Por recomendación administrativa:
	Tipo de auditoría que la origina	Posibles conclusiones de auditoría:	
Cancelar: Invalidar de manera definitiva una certificación	Todas excepto certificaciones iniciales.	1. Cuando el equipo auditor identifique que la organización ya no cuenta con un sistema de gestión ni tiene la intención de mantenerlo y dar cumplimiento. 2. Si se presentan abusos físicos o verbales, amenazas o insinuaciones de actos en contra de los códigos de ética establecidos.	1. Si se presentan fuera de una auditoría abusos físicos o verbales, amenazas o insinuaciones de actos en contra de los códigos de ética establecidos. 2. Solicitud por escrito o implícita del cliente (disolución de la empresa) 3. Cuando se cumpla el periodo máximo de suspensión (6 meses) 4. Por un mal uso o atribuciones incorrectas de las certificaciones o de los certificados y marcas de certificación, detectados fuera de una auditoría.
Ampliar: Conceder un mayor alcance a una certificación	a) Auditoría de ampliación independiente o en conjunto con otra.	1. Sin no conformidades 2. Con no conformidades menores y un plan de correcciones y acciones correctivas revisado y aprobado por el Auditor Líder 3. Cuando se de cierre a no conformidades mayores.	N/A
Reducir: Disminuir el alcance a una certificación	a) Auditoría de reducción independiente o en conjunto con otra. b) Como resultado de cualquier auditoría (excepto Fase 1) a consecuencia de	1. Sin un impacto negativo al sistema de gestión 2. Para excluir las partes del sistema que no cumplen con los requisitos.	1. Solicitud por escrito del cliente 2. En caso de que no se restaure un proceso suspendido por resultado de auditoría en el tiempo determinado y sea factible la reducción.

Decisión	Por recomendación técnica		Por recomendación administrativa:
	Tipo de auditoría que la origina	Posibles conclusiones de auditoría:	
	fallas serias o persistentes en el cumplimiento de los requisitos en parte del alcance.		
Actualizar: Cambiar alguno de los elementos de una certificación que no represente ampliar o reducir	a) Auditoría de actualización independiente o en conjunto con otra.	1. Sin no conformidades 2. Con no conformidades menores y un plan de correcciones y acciones correctivas revisado y aprobado por el Auditor Líder 3. Cuando se de cierre a no conformidades mayores	1. Solicitud por escrito del cliente

Las decisiones de certificación pueden ser integrales, es decir es posible tener dos o más decisiones derivadas de un sólo proceso. En cualquier tipo de auditoría excepto iniciales, en donde el equipo auditor identifique la necesidad de una ampliación, reducción o actualización del alcance de certificación, a la recomendación de decisión derivada del tipo de auditoría, se les sumará la de ampliar, reducir o actualizar, según sea el caso y en función del resultado de la auditoría.

4.3.1 Suspensión y cancelación

La decisión de suspensión invalida temporalmente la certificación de un cliente, para todo o parte del alcance de certificación. La suspensión podrá durar máximo 6 meses.

Cuando se tome una decisión de suspensión por recomendación administrativa a consecuencia de la falta de realización una auditoría de seguimiento en tiempo, se considera que la restauración de la certificación se dará de manera automática el día en el que el cliente reciba la auditoría pendiente; sin embargo, el estado de la certificación será actualizado hasta tener el resultado de la auditoría y la decisión de certificación tomada. Para estos casos, si el resultado de la auditoría es negativo (no conformidades mayores) el plazo de 6 meses continua corriendo, es decir, no se inicia un nuevo plazo de suspensión de 6 meses y la recomendación será mantener la suspensión.

La decisión de cancelación invalida definitivamente la certificación de un cliente. Cuando se tome la decisión de cancelar una certificación, la Dirección de Certificación enviará al cliente el comunicado respectivo conforme al PDC 02 y solicitará la devolución de todos los originales de los certificados entregados al cliente en un plazo máximo de 30 días hábiles, siempre y cuando sigan vigentes. Los originales de los certificados devueltos deberán ser destruidos para evitar el mal uso de los mismos. La solicitud de devolución de los certificados y su destrucción también aplica para los casos de reducciones al alcance de la certificación.

4.3.2 Decisión en caso de no conformidades mayores

Para las auditorías de seguimiento, si como resultado se presentan no conformidades mayores, la recomendación de suspensión por parte del equipo auditor mediante las Conclusiones de Auditoría será suficiente para que la Dirección de Certificación tome la decisión de suspender el proceso, esta decisión se dará antes de que el Auditor Líder complete toda la documentación de la auditoría.

En las auditorías de recertificación, si el proceso de certificación aún se encuentra vigente y se presentan no conformidades de tipo mayor, la recomendación del equipo auditor debe ser la suspensión del proceso de certificación y, en estos casos, también la Dirección de Certificación tomará la decisión con la recomendación del equipo establecida en las Conclusiones de auditoría sin necesidad de esperar a completar toda la documentación. Si el proceso de certificación no se encuentra vigente y se presentan no conformidades mayores, no será posible restaurar la certificación hasta que la organización demuestre haber atendido dichos incumplimientos mediante el resultado positivo de una reauditoría.

4.3.3 Decisión en reauditorías

Debido a que las reauditorías están consideradas como parte de la auditoría que las originó, el proceso de decisión estará fundamentado en la documentación de la auditoría original en conjunto con las conclusiones de la reauditoría; por tal motivo, se deberá considerar lo siguiente:

- Para una reauditoría de recertificación con un resultado positivo y en tiempo (antes del vencimiento del certificado) la recomendación y decisión será restaurar y renovar la certificación; por otra parte, si ya está fuera de tiempo (ya vencido el certificado) la decisión será simplemente restaurar.
- Para las reauditorías documentales, al no existir una notificación de servicio, la Dirección de Certificación dará seguimiento al cliente para recabar evidencia de implementación de las acciones conforme lo establecido en el Reporte de auditoría original FRA 01-08. Una vez recibida la evidencia, la ingresará en el sistema como parte del plan de acción para que sea evaluada por el Auditor Líder, quien generará el FRA 01-04 Conclusiones de auditoría para complementar la documentación de la auditoría que dio origen a la reauditoría documental con lo cual se tomará una nueva decisión de certificación.
- Si el resultado de una reauditoría es negativo, es decir no se puede dar cierre a las no conformidades mayores, la suspensión de la certificación se mantiene y el plazo de 6 meses continua corriendo, es decir, no se inicia un nuevo plazo de suspensión de 6 meses.



Decisión de certificación



La Dirección de Certificación debe mantener seguimiento a los tiempos permitidos para el cierre oportuno de no conformidades mayores (máximo 6 meses) con la finalidad de tomar una decisión oportuna sobre el proceso de certificación (restaurar o cancelar la certificación) por lo que mantendrá comunicación tanto con el cliente como con la Dirección de Operaciones y el equipo auditor para realizar la reauditoría conforme sea requerido.

4.3.4 Decisión de Tercerías sin Acreditación (TSA) con certificados QS-AMAI

Para este tipo de decisiones se sigue el proceso descrito en este procedimiento con la excepción de que no se realizan revisiones de imparcialidad, ya que las personas que firman el certificado no son miembros del Comité de Vigilancia de QS MEXIKO si no representantes de la Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión A.C. (AMAI), quienes a través de sus firmas, sólo avalan la decisión de QS MEXIKO ya que por su rol en el sector, no revisan la documentación del proceso de certificación, evitando cualquier posible conflicto de interés. Además, en lugar de enviar el Boceto de certificado FDC 02-01 se enviará un borrador del modelo de certificado QS-AMAI para que sea revisado por el cliente y continuar con el proceso de emisión de certificados según el procedimiento aplicable.

4.4 Entrega al cliente y retroalimentación a partes interesadas

4.4.1 Comunicación de la decisión de certificación y entrega de información al cliente

Todas las decisiones de certificación son transmitidas a los clientes mediante el comunicado de decisión de certificación el cual se genera de conformidad con el PDC 02.

Regularmente, los comunicados de decisión se envían de forma digital al cliente máximo 20 días hábiles posteriores al término de una auditoría cuando existan no conformidades y 15 días hábiles cuando no existan no conformidades. Todo comunicado de decisión generado a partir de una auditoría será enviado al cliente en conjunto con el Reporte de auditoría FRA 01-08, incluyendo sus anexos.

Para el caso de transferencia de certificado, además de enviar al cliente el comunicado de la decisión, la Dirección de Certificación informará sobre dicha transferencia al otro Organismo de Certificación emisor del certificado que se está transfiriendo.

Cualquier información relativa a los resultados de auditoría y decisión de la certificación se enviará exclusivamente a las personas autorizadas por el cliente.

Cuando sea necesario emitir certificados, la Dirección de Certificación sigue el procedimiento PDC 02 además de considerar la revisión de imparcialidad que corresponde conforme al procedimiento PRI 01. La Dirección de Certificación es responsable de coordinar con el cliente la entrega en original de los certificados emitidos.

La Dirección de Certificación debe asegurarse que el cliente recibe y está consciente de la decisión de certificación comunicada, principalmente en aquellos casos de suspensión o cancelación; cuando sean emitidos certificados, debe asegurarse que el cliente recibe correctamente los certificados en original.

Para auditorías de certificación fase 1, se enviará al cliente el Reporte de Auditoría Fase 1 FRA 01-02 en máximo 12 días hábiles posteriores al último día de la auditoría; en caso de que la auditoría fase 2 se tenga programada con 12 o menos días hábiles de diferencia del último día de la auditoría fase 1, no es necesario enviar el reporte al cliente con la finalidad de evitar confundir el proceso pues la recomendación de fase 2 y los hallazgos que pudieran ser calificados como no conformidades en fase 2 le fueron entregados al cliente al término de la auditoría. En este caso, el envío de los reportes de ambas auditorías se hará en conjunto con el comunicado de la decisión de certificación una vez concluida la fase 2.

Cuando sea necesario aplicar cobro de penalizaciones por cancelación o falta de devolución de certificados, conforme a lo establecido en el contrato con el cliente, la Dirección de Certificación da seguimiento a la facturación y cobranza que corresponda.

Existe la posibilidad de emitir comunicados que detallen la etapa en la cual se encuentra un proceso de certificación fuera de un proceso de decisión, estos comunicados serán emitidos únicamente cuando el cliente lo solicite y se mantendrá registro en sistema al respecto.

4.4.2 Información pública referente a certificaciones

La Dirección de Certificación es responsable de proporcionar a cualquier parte interesada, cuando le sea requerido, información referente a:

- El estado de la certificaciones de sus clientes – en función de las decisiones de certificación tomadas (otorgamientos, renovaciones, suspensiones, cancelaciones, etc)
- El nombre, la norma, el alcance y localización geográfica (ciudad y estado) de los clientes certificados.

La Dirección de Certificación mantendrá pública la información actualizada referente a los procesos de certificación acreditados mediante los criterios definidos por el Foro Internacional de Acreditación (IAF) a través de la plataforma IAFCertSearch (<https://www.iafcertsearch.org>).

5. Referencias y Anexos

1. Decisión de certificación - FDC 01-01
2. Emisión de certificados y comunicados de decisión - PDC 02
3. Control de la imparcialidad - PRI 01
4. Planificación - PPL 01
5. Lista de verificación para la realización de la auditoría - FRA 01-01
6. Conclusiones de auditoría - FRA 01-04
7. Reporte de auditoría - FRA 01-08



Decisión de certificación



8. Reporte de Auditoría Fase 1 - FRA 01-02
9. Apelaciones y Quejas - PSP 02
10. Transferencia de certificado - PRA 04
11. Modelo de certificado QS-AMAI
12. Stark Neu