

1.0 Propósito.

Presentar a los clientes de International Compliance Group, Inc. un resumen del proceso, etapas y principales reglas aplicables a los servicios de certificación de sistemas de gestión.

2.0 Alcance.

Este Documento aplica a todos los servicios de certificación de sistemas de gestión ofrecidos por International Compliance Group, Inc.

3.0 Responsabilidades.

El Gerente de Operaciones y Mercadotecnia es responsable de implementar lo definido en este Procedimiento.

El Gerente de Calidad (Program Quality Manager) es Responsable de revisar y actualizar este Procedimiento.

4.0 Definiciones.

ICG: International Compliance Group, Inc.

5.0 Descripción de Actividades.

5.1 Introducción.

5.1.1 Estas reglas se han preparado según los criterios de competencia establecidos a continuación. El alcance de la acreditación emitido por la EMA es un reconocimiento de que International Compliance Group Inc. tiene la experiencia y la capacidad necesarias para gestionar auditorías en esos sectores en particular. Los detalles de todos los alcances acreditados están disponibles previa solicitud a International Compliance Group Inc. Si un sector en particular está fuera del alcance acreditado actual de International Compliance Group Inc., entonces se ofrecerá un certificado no acreditado a discreción de International Compliance Group Inc.

5.1.2 La certificación de un sistema de gestión no es una declaración del organismo de certificación que garantiza que el producto o los servicios realmente cumplen con los requisitos especificados. La certificación no implica una opinión sobre las especificaciones de un producto o servicio. No garantiza un buen producto o servicio.

5.1.3 International Compliance Group Inc. es una organización independiente de propiedad privada.

5.2 Alcance.

5.2.1 International Compliance Group Inc. se encarga de la auditoría, evaluación y certificación de los sistemas de gestión operados por las empresas según las respectivas normas de sistemas de gestión solicitados. El cliente debe aceptar proporcionar toda la información necesaria a International Compliance Group Inc.

5.3 Personal.

5.3.1 International Compliance Group Inc. se compromete a proporcionar personal debidamente calificado para todos los trabajos de auditoría y vigilancia utilizando su propio personal o subcontratistas calificados adecuados. Todos los miembros de International Compliance Group Inc. (empleados de tiempo completo o subcontratistas) deben firmar acuerdos de confidencialidad relacionados con toda la información confidencial a la que puedan estar expuestos en las instalaciones del cliente.

5.3.2 El cliente tiene derecho a oponerse a cualquier auditor si percibe un conflicto de intereses. El cliente puede presentar la objeción a ICG, quien revisará la posible amenaza a la imparcialidad y tomará las acciones necesarias; sin embargo no se puede garantizar el cambio de auditor.

5.4 Proceso de Certificación.

5.4.1 Solicitud de Servicio.

5.4.1.1 Las Solicitudes de Servicio son realizadas por la organización y enviadas a ICG para su análisis y preparación de una “Oferta de Servicios de Certificación”.

5.4.1.2 Las Organizaciones deben hacer uso del “Formato de Solicitud” y enviar la información al Personal de ICG.

5.4.1.3 Una vez aceptada la “Oferta de Servicios de Certificación”, el proceso de certificación puede iniciar.

5.4.2 Servicios de Auditoría y Certificación.

5.4.2.1 Los servicios de Auditoría y Certificación son acordados en un “Contrato” entre una organización e ICG. A continuación, se presenta una guía general que resume el Proceso de Certificación:

5.4.2.2 Pre-Auditorías.

5.4.2.2.1 En ICG, las Pre-Auditorías son un servicio opcional y no forman parte del Proceso de Certificación. Su propósito es tomar una muestra sobre el nivel de implementación del Sistema de Gestión, y al término de la auditoría no se hace una “Recomendación para Certificación”.

5.4.2.3 Auditoría Inicial (Fase 1).

5.4.2.3.1 ICG realiza una Revisión Documental (Fase 1) para verificar que la documentación del Sistema de Gestión cumple con los requisitos de la(s) norma(s) que la organización utiliza como referencia y a su vez verificar que la organización se encuentra lista para recibir Auditoría de Certificación (Fase 2). El Equipo de Auditoría presentará a la organización un Informe y un Plan de Auditoría para la siguiente Visita de Certificación. La Auditoría de Fase 1 se debe realizar en sitio.

5.4.2.4 Auditoría de Certificación (Fase 2).

5.4.2.4.1 La Auditoría de Certificación (Fase 2), su propósito es evaluar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la organización contra la(s) norma(s) aplicable(s) y asegurar que las políticas, procedimientos, controles operaciones y otra información documentada están implementados efectivamente.

5.4.2.4.2 El intervalo de tiempo entre la Fase 1 y la Fase 2 no puede ser mayor a 180 días. Se recomienda un intervalo de tiempo entre las dos auditorías como una forma de que la organización tenga la oportunidad de tomar acciones correctivas de eventuales Áreas de Oportunidad/ Observaciones identificadas en la Fase 1 antes de continuar con Fase 2.

5.4.2.4.3 Las Áreas de Oportunidad/ Observaciones, comentarios generales y No Conformidades identificadas durante la auditoría serán discutidas durante la misma.

- 5.4.2.4.4 El Equipo de Auditoría de ICG preparará y presentará a la organización un Reporte de Auditoría, que incluye los Hallazgos identificados.
- 5.4.2.4.5 De acuerdo con la recomendación por el Equipo de Auditoría, y en función de las no conformidades identificadas, una Auditoría Especial puede ser necesaria, misma que aplicara un cargo extra.
- 5.4.2.4.6 Para programar una Auditoría Especial, ICG proporcionará a la organización cualquier información adicional que sea necesaria para lograr el proceso de certificación.
- 5.4.2.4.7 La Fase 2 termina una vez que las No Conformidades quedan cerradas (No más de 90 días posteriores al último día de Auditoría Fase 2).
- 5.4.2.5 Emisión del Certificado.
 - 5.4.2.5.1 Solo se puede otorgar la Certificación cuando todas las Acciones Correctivas acordadas para las No Conformidades identificadas han sido aceptadas, implementadas, verificadas y cerradas por un Auditor de ICG.
 - 5.4.2.5.2 Una vez concluido lo anterior, ICG emitirá un Certificado con un período de validez de 3 años menos un día, tomando como inicio la fecha en que se otorga la certificación. El tiempo para emitir un Certificado es de 60 días naturales a partir del cierre de No Conformidades.
 - 5.4.2.5.3 El Certificado detalla la razón social de la organización, la norma, la dirección de los sitios incluidos en el proceso y el alcance de certificación.
 - 5.4.2.5.4 Reducción del alcance de los Certificados emitidos.
 - 5.4.2.5.4.1 International Compliance Group Inc. deberá, cuando corresponda, reducir el alcance de la certificación si durante el tiempo de las auditorías de vigilancia de rutina/reaprobación o auditorías de renovación encuentra que el cliente certificado ha fallado continuamente/gravemente en cumplir con los requisitos de certificación. para aquellas partes del alcance de la certificación. La reducción de alcance será aprobada por el Presidente del Comité de Certificación.
 - 5.4.2.5.5 Uno Indebido del Certificado.
 - 5.4.2.5.5.1 International Compliance Group Inc. tomará todas las precauciones razonables para garantizar que no se haga un uso indebido de su certificado en la publicidad del cliente, etc. El cliente se compromete a utilizar marcas de certificación según corresponda a su alcance de registro auditado y a las normas pertinentes.
- 5.4.2.6 Mantenimiento de la Certificación.
 - 5.4.2.6.1 La Certificación se mantiene al dar cumplimiento a un programa de Auditorías de Vigilancia, este programa se elabora tomando en cuenta el último día de auditoría de la Fase 2 y la frecuencia de auditorías contratada. ICG puede realizar las Auditorías de Vigilancia por periodos anuales o semestrales.
 - 5.4.2.6.2 ICG notificará a la organización la fecha de la Auditoría de Vigilancia propuesta con un mínimo de 30 días de anticipación.

- 5.4.2.6.3 ICG requiere que la organización informe tan pronto como sea posible sobre cualquier cambio significativo en su(s) Sistema(s) de Gestión, o de cualquier otra circunstancia que pueda afectar la validez de su certificación, de acuerdo a las cláusulas del Contrato de Certificación firmado.
- 5.4.2.6.4 El tiempo máximo de una Auditoría de Vigilancia a otra no debe exceder los 12 meses, se puede otorgar como máximo 60 días de prórroga con aprobación de ICG, excepto para la primera Auditoría de Vigilancia, la cual debe ser realizada dentro de los 12 meses siguientes después de la fecha de Toma de Decisión.
- 5.4.2.7 Auditorías Especiales.
- 5.4.2.7.1 ICG realizará una Auditoría Especial durante el periodo de la Certificación si la organización desea ampliar el Alcance de la Certificación, por un cambio importante dentro del Sistema de Gestión o en su Estructura Organizacional, después de una fusión o adquisición, durante el proceso de Suspensión, por solicitud y en respuesta a una sanción de su cliente, o ante la detección de una No Conformidad Mayor. Para algunos casos, ICG realizará una Auditoría Especial con poco tiempo para su notificación.
- 5.4.2.8 Recertificación.
- 5.4.2.8.1 La Norma ISO/IEC 17021-1:2015 establece que el Sistema de Gestión debe ser evaluado en su totalidad una vez cada tres años, como mínimo. Antes del final del período de validez del certificado, se debe realizar una Auditoría de Recertificación para renovar la validez del certificado.
- 5.4.2.8.2 Al final de la Auditoría de Re-certificación se aplica el proceso de Emisión de Certificado (ver Punto 5.2.5) y de Mantenimiento de la Certificación (ver 5.2.6).
- 5.4.2.8.3 En general, el Contrato de Certificación es por tiempo indeterminado e incluye las actividades de Auditoría de Certificación (Fase 1 y Fase 2), Auditorías de Vigilancia, Auditorías Especiales (cuando aplique) y Auditoría de Re-certificación.
- 5.4.2.8.4 La Auditoría de Re-certificación debe concluir antes del vencimiento de la validez del Certificado.
- 5.4.2.9 Acciones Correctivas.
- 5.4.2.9.1 Las No Conformidades surgen cuando existe un incumplimiento en la implementación del Sistema de Gestión durante la Revisión Documental (Fase 1), de Certificación (Fase 2) o de Vigilancia, el Equipo de Auditoría de ICG podrá emitir No conformidades Menores o Mayores.
- 5.4.2.9.2 La organización deberá solucionar y cerrar estas No Conformidades (tanto Menores como Mayores) en tiempo y forma para asegurar el Mantenimiento de su Certificación de acuerdo con el Contrato de Certificación.
- 5.4.2.9.3 El Cliente cuenta con 90 días para el Cierre de No Conformidades, a partir del último día de la Auditoría.
- 5.4.2.9.4 De no cerrar las no conformidades, ICG aplicará el Procedimiento QP24 “Suspensión y Cancelación” vigente.
- 5.4.2.9.5 Las No Conformidades deben atenderse de acuerdo con el procedimiento y formatos de la organización.

- 5.4.2.9.6 A fin de aceptar de aceptar el plan, la acción correctiva debe incluir:
- Causa(s) raíz(es) definidas acorde con las No Conformidades; ésta(s) debe(n) ser congruente(s) con la(s) No Conformidad(es), las Correcciones y/o Acciones Correctivas definidas;
 - Acciones para tratar la(s) causa(s) raíz;
 - La identificación de los responsables para las acciones; y
 - Un programa (fechas) para la implementación.
 - Siempre un "cambio" al sistema. La capacitación y/o publicación de un boletín
 - informativo generalmente no son cambios en su sistema.
- 5.4.2.9.7 A fin de aceptar la evidencia de implementación:
- Recibir evidencia suficiente para mostrar implementación, según lo descrito en el plan de acciones correctivas.
- 5.4.2.9.8 La Evidencias deben agruparse por cada No Conformidad identificada y referida de acuerdo con el plan de acciones correctivas.
- 5.4.2.9.9 Para cada Retroalimentación enviada por el Auditor, el Cliente debe enviar nuevamente el Paquete completo que incluya toda la Evidencia de Soporte actualizada.
- 5.4.2.10 Suspensión, Retiro o Cancelación de la Certificación.
- 5.4.2.10.1 ICG puede de Suspender, Retirar o Cancelar la Certificación cuando lo considere necesario. Si tales acciones son consideradas necesarias, la organización será debidamente informada y se le dará toda la información y la oportunidad para tomar las Acciones Correctivas antes de que ICG tome una decisión definitiva.
- 5.4.2.10.2 ICG puede publicar que ha tomado la decisión de suspender, retirar o cancelar la certificación.
- 5.4.2.10.3 La organización a la cual se le ha Suspendido, Retirado o Cancelado la Certificación, deberá cesar, de manera inmediata, en el uso de material publicitario de la Certificación.
- 5.4.2.11 Apelaciones, Quejas y Disputas.
- 5.4.2.11.1 Si la organización desea apelar de las decisiones de ICG, o presentar disputas, podrá hacerlo dentro de lo establecido en el Procedimiento **QP07** "Apelaciones y Quejas" de ICG. Una copia de este procedimiento está disponible en el Sitio Oficial de Internet de ICG: www.ic-group.com
- 5.4.2.11.2 La organización deberá formalizar y presentar las Apelaciones, Quejas o Disputas a ICG.
- 5.4.2.11.3 Quejas contra el Personal de International Compliance Group Inc. Personnel.
- 5.4.2.11.3.1 Si un cliente tiene una queja con respecto a algún empleado de International Compliance Group Inc., esta debe enviarse por correo postal o por correo electrónico a quejas@ic-group.com. Si la queja involucra al Presidente, entonces la queja debe dirigirse a la Junta Directiva de International Compliance Group Inc. La queja se manejará según el proceso de manejo de quejas definido por International Compliance Group Inc., que está disponible en el Sitio Oficial de Internet de ICG.

5.4.2.11.4 Quejas contra Clientes certificados de International Compliance Group Inc.

5.4.2.11.4.1 Si algún interesado tiene una queja contra un cliente certificado de International Compliance Group Inc., esta deberá enviarla por correo postal o correo electrónico al Presidente de ICG a la dirección de la oficina principal. La queja se manejará según el proceso de manejo de quejas definido por International Compliance Group Inc., que está disponible en el Sitio Oficial de Internet de ICG.

5.4.2.12 Ampliación del Alcance de Registro.

5.4.2.12.1 Esta podrá solicitarse de la misma manera que la auditoría inicial, indicando el alcance del registro que se requiere. La auditoría se llevará a cabo en las áreas no auditadas previamente. Si tiene éxito, International Compliance Group, Inc. emitirá un nuevo certificado que indique el nuevo alcance completo. Habrá un cargo por las extensiones del alcance y la reemisión de los certificados.

5.4.2.13 Auditorías con Poca Anticipación.

5.4.2.13.1 International Compliance Group Inc. puede, cuando sea necesario, realizar auditorías con poca antelación para investigar quejas, o en respuesta a cambios, o como seguimiento de clientes suspendidos.

5.4.2.14 Publicidad.

5.4.2.14.1 Una vez emitido un certificado, el cliente tiene derecho a publicar el hecho. Los logotipos relevantes se pueden utilizar en su papelería relacionada únicamente con el alcance de registro auditado y la parte relevante de la norma. Se deberán seguir todas las condiciones de las Reglas del logotipo emitidas junto con el Certificado.

5.5 Responsabilidad.

5.5.1 Ni International Compliance Group Inc. ni ninguno de sus empleados, auditores, gerentes, funcionarios, personal de apoyo, subcontratistas o agentes garantizan la exactitud de cualquier auditoría, revisión, información, certificación, servicio o asesoramiento proporcionado. Excepto lo establecido en este documento, ni International Compliance Group Inc. ni ninguno de sus empleados o agentes serán responsables de ninguna pérdida, gasto o daño sufrido por cualquier empresa, cliente o persona debido a cualquier acto tomado por International Compliance Group. Inc. o sus empleados o agentes, salvo en la medida en que cualquier intento de exclusión o responsabilidad sea contrario a la ley.

5.6 Auditorías testificadas por el Organismo de Acreditación.

5.6.1 Es una condición de las reglas de registro que todos los clientes certificados de International Compliance Group Inc. deben, si así lo solicitan, permitir que los auditores del Organismo de Acreditación visiten las instalaciones del cliente o sean testigos del personal de International Compliance Group Inc. realizando sus auditorías. No permitir esto podría poner en peligro el registro del cliente.

5.6.2 International Compliance Group Inc. se reserva el derecho de cambiar estas reglas de registro sin notificación previa.

6.0 Referencias.

QP24. Suspensión y Cancelación.
QP07. Apelaciones y Quejas.

7.0 Formatos.

NA.