



**SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN**  
**MECANISMOS GENERALES DE CONTROL**

GP01-P

Rev. 13


Pág. 1 de 19

Fecha: 02-02-2024

**CONTENIDO**

**HOJA DE RELACIÓN DE CAMBIOS**

1. GENERAL
2. ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN
3. SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN
4. PROCESO DE CERTIFICACIÓN
  - 4.1 FASE I DE LA AUDITORIA
  - 4.2 FASE II DE LA CERTIFICACIÓN
  - 4.3 NO CONFORMIDADES
  - 4.4 ACCIÓN(ES) CORRECTIV(S) GENERADA(S) DE LA AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN
  - 4.5 VISITAS ESPECIALES
  - 4.6 REVISIÓN DE NO CONFORMIDADES
  - 4.7 CAMBIOS A LAS ETAPAS 1 & 2
5. EMISIÓN DEL CERTIFICADO
6. MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN (SEGUIMIENTOS O VIGILANCIAS)
7. PROCESO DE RE-CERTIFICACIÓN
8. CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN
9. USO DE LA MARCA DE CERTIFICACIÓN
10. ACCESO A LOS ORGANISMOS DE ACREDITACIÓN
11. SUSPENSIÓN, RETIRO O CANCELACIÓN DE UN CERTIFICADO
12. QUEJAS Y APELACIONES
13. RESPONSABILIDAD E INDEMNIZACIONES
14. CONFIDENCIALIDAD
15. ARBITRAJE

	<b>SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN</b>  <b>MECANISMOS GENERALES DE CONTROL</b>	GP01-P
		Rev. 13
		Pág. 2 de 19
		Fecha: 02-02-2024

HOJA DE LA HISTORIA DEL CAMBIO

<b>Pág.</b>	<b>Resumen del Cambio</b>	<b>Fecha de nueva emisión</b>	<b>Autorización</b>
5	Corrección de número de días de acciones correctivas por NC mayor	01.01.12	M. Navarro
7	Se incluye condición para la suspensión del Certificado para el ítem 9.2 a.	13.08.12	M. Navarro
8	Se incluye el concepto de observación con el mismo detalle del actual BMS.	7.09.12	M. Navarro
7, 8	Se incluye el detalle de consideraciones para auditorías de Recertificación e historial del certificado.	08.04.14	M. Navarro
Toda	Reestructuración del procedimiento de acuerdo con los cambios de la versión de la norma ISO IEC 17021-2015.	07.04.17	M. Navarro
Toda	Ajustes generales al documento. Principales cambios: Tiempos de visita especial y revisión de no conformidades, plazos y se incluye información para reunión de cierre.	16.12.19	R. Guinassi
5, 8	Se elimina el término OHSAS 18001. Se incluye la solicitud del documento Certificado ITSE. Precisión de los tipos de casos que podrían generar una No Conformidad Mayor.	30.12.22	R. Guinassi
15	Actualización del enlace web de documentos públicos.	20.12.23	R. Guinassi
9	Alineación de la definición de "hallazgos" con la norma ISO 17021-1, donde no se define "observación"	02.02.24	R. Guinassi



# SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN

## MECANISMOS GENERALES DE CONTROL

GP01-P

Rev. 13

Pág. 3 de 19

Fecha: 02-02-2024

### 1. GENERAL

BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. ofrece servicios de certificación a sus clientes que cubren la auditoría y certificación del sistema de Gestión de LA ORGANIZACIÓN según una norma reconocida, la que se identifica como “LA NORMA” en este documento. En lo sucesivo, el cliente de BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. es denominado “LA ORGANIZACIÓN”.

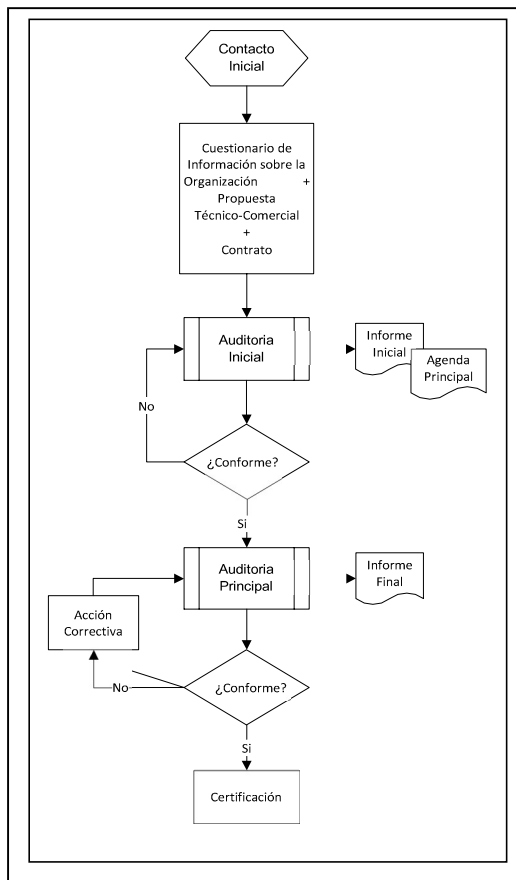
Este documento describe el procedimiento a seguir para lograr la certificación del sistema de gestión de LA ORGANIZACIÓN. Describe las acciones requeridas por ambas partes BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. y LA ORGANIZACIÓN, para completar el proceso de certificación. Una organización certificada bajo este esquema recibe un “Certificado” de su sistema de gestión, y está habilitada para exhibir el logo de BUREAU VERITAS CERTIFICATION apropiado, de acuerdo con los requisitos definidos en la política de uso del logo y previa aprobación por parte de BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A.

Para alcanzar y mantener la certificación, LA ORGANIZACIÓN debe desarrollar y mantener sus sistemas de gestión en concordancia con dichas especificaciones, permitiendo acceso incondicional a BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A., para que audite o de otro modo verifique estos sistemas de gestión contra dichas especificaciones.

El certificado otorgado por BUREAU VERITAS DEL PERÚ SA., cubre solamente, si es el caso, aquellos servicios o productos manufacturados, y/o entregados bajo el alcance del sistema de gestión del cliente certificado por BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. Para ciertos esquemas de certificación se requiere ampliación de los contenidos de este documento. Esto es entregado de manera separada para el esquema en cuestión. Los clientes siguen siendo responsables solo por cualquier defecto en sus productos y defenderán, protegerán e indemnizarán a BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A., por cualquier defecto, queja o responsabilidad que surja de dichos productos.

La certificación emitida no exime a los clientes de sus obligaciones legales respecto de los servicios o productos en el alcance de sus sistemas de gestión.

BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. lleva a cabo el proceso de certificación mediante la aplicación del siguiente esquema metodológico general:



	<b>SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN</b>	GP01-P
		Rev. 13
	<b>MECANISMOS GENERALES DE CONTROL</b>	Pág. 4 de 19
		Fecha: 02-02-2024

Abreviaturas:

ICC: Centro Internacional de Competencias

LTM: Gerente Técnico Local

## 2. ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN

La acreditación es un medio por el cual LA ORGANIZACIÓN puede tener confianza en un Organismo de Certificación y es más efectiva cuando es concedida por una autoridad nacional o internacional; la misma no puede ser una Organización Nacional de Normalización. El sistema de gestión de la calidad de BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A., opera de acuerdo con las normas ISO/IEC 17021-1:2015, ISO 19011:2018 y a las reglas de Organismos Acreditadores.

Estas reglas cubren la estructura, responsabilidades, dirección y competencia técnica de los Organismos de Certificación. BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A., realiza su servicio de auditoría según un sistema de gestión de calidad interno que cumple con las normas y reglas antes mencionadas. De esta manera, BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A., puede ofrecer un servicio genuinamente internacional. BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A., procura otorgar la certificación de esta manera, siempre y cuando sea posible; por lo tanto, nuestros clientes reciben un certificado incluyendo el log de acreditación apropiado.

Se recomienda a los usuarios de servicios de certificación de sistemas verificar cuidadosamente el estado de acreditación de todas las certificaciones de sistemas de gestión con los cuales interaccionen y al solicitar la certificación de sus propias organizaciones, verificar que los Organismos de Certificación con los que se proponen contratar, estén apropiadamente acreditados.

## 3. SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN

Los formatos de BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. aplicables en donde se hace descripción de las características del contrato, serán utilizados como la base para la oferta de certificación y subsiguiente acuerdo con LA ORGANIZACIÓN que está en búsqueda de la Certificación.

Cuando se hace una oferta multi-sitio, la oferta multi-sitio de BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A., está basada en la información suministrada por el Cliente e incluye los criterios multi-sitio de las reglas de acreditación de acuerdo con la última edición de IAF MD1. Cuando se encuentre que cualquier información de auditoría posterior entregada por el cliente no es precisa, BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A., se reserva el derecho de cambiar y corregir su oferta y/o el acuerdo para asegurar que se cumple con las reglas anteriormente mencionadas.

La oferta de certificación, que forma parte integral del acuerdo comercial, incluye los costos básicos por la prestación del servicio, basado en la fidelidad y exactitud de los datos facilitados previamente por LA ORGANIZACIÓN. Cualquier otro servicio, distinto del especificado será facturado de acuerdo con las tarifas vigentes de BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A.

BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. proveerá, con base en esta información, una cotización para cubrir el costo de la auditoría de certificación y auditorías de seguimiento posteriores. Esta excluye el costo de pre-auditorías o visita(s) especiales que pudieran ser requeridas durante el tiempo de la certificación.


NOTA (1): BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. se reserva el derecho de revisar y modificar sus cargos al año y, en cualquier caso, de forma automática después del primer ciclo de tres años; como mínimo, estos cargos se ajustarán para tener en cuenta la tasa de inflación, cualquier variación significativa de las tasas de cambio, los costos de mano de obra o costos que implica cambios en los sistemas de certificación aplicables.

NOTA (2): Todos los honorarios y gastos cotizados no incluyen el IGV o cualquier otro impuesto establecido por el Gobierno Nacional, los cuales se facturarán a la tasa vigente.

NOTA (3): Todos los gastos de traslado de los auditores tales como pasajes aéreos (nacionales e internacionales), tasas aeroportuarias, transporte terrestre, alojamiento y comidas se verán reflejados según lo acordado en la oferta comercial a menos que se acuerde de manera diferente, para lo cual se facturarán a su costo más 15% por manejo administrativo.

Cuando LA ORGANIZACIÓN firma la propuesta, esta se convierte en el contrato, indicando la documentación requerida para el inicio de la actividad; por lo tanto, una vez que ésta se recibe de un cliente, el personal de ventas examinará el documento para asegurar que no se han realizado o solicitado cambios por LA ORGANIZACIÓN. Si todos los datos son consistentes con la propuesta original del contrato firmado se transfiere al personal de operaciones para su agenda. LA ORGANIZACIÓN también debe proveer a BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. una confirmación por escrito de la fecha que prefiere para la auditoría.

BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. proporcionará el nombre y, cuando se solicite, proporcionará información sobre cada miembro del equipo de auditoría, con tiempo suficiente para que el cliente pueda evaluar y oponerse a la designación del auditor en particular o experto técnico con exposición de motivos válida y permitirá a BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. tiempo para reconstituir el equipo en respuesta a cualquier objeción válida. El equipo auditor será seleccionado de acuerdo con los requisitos impuestos a BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. por los Organismos de Acreditación y la normativa interna aplicable para tal fin.

	<b>SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN</b>  <b>MECANISMOS GENERALES DE CONTROL</b>	GP01-P
		Rev. 13
		Pág. 5 de 19
		Fecha: 02-02-2024

Si LA ORGANIZACIÓN solicita una segunda y diferente acreditación después de la etapa de la revisión del contrato, y la decisión inicial de certificación ha sido hecha y el certificado expedido, esto requiere una nueva y separada oferta comercial y decisión de certificación.

BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. revisará la documentación necesaria y, después de la resolución de eventuales discrepancias con LA ORGANIZACIÓN, BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. iniciará la programación de la auditoría inicial fase I.

Todos los servicios de BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. se cotizan en Nuevos Soles (S/). BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. emitirá las facturas al término de la auditoría para permitir su cancelación. Las facturas se emiten en moneda nacional para facilitar su pago, a menos que se acuerde otra condición. El pago vence a los 30 días de emitida la factura, a menos que en el contrato se especifiquen otras condiciones. Todo pago vencido puede causar intereses a la tasa más alta permitida por la Ley, más un recargo del 15% por gastos administrativos. Los pagos de facturas emitidas en Dólares Americanos (US\$) podrán hacerse en moneda nacional a la tasa oficial del día de pago.

NOTA (4): No se puede(n) liberar el(los) Certificado(s) hasta que BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. haya recibido el pago completo por sus servicios y gastos.

Cualquiera de las partes puede rescindir el contrato mediante preaviso escrito con tres meses de anticipación o por incumplimiento de este:

- Inmediatamente después de que una de las partes comunique a la otra una violación material del Contrato.
- Si una de las partes entra en situación de quiebra legal o suspensión de pagos.
- Si una de las partes decide el cese total o parcial de actividades.

NOTA (5): Sea cual sea la causa de la rescisión del Contrato, el Certificado de aprobación emitido queda totalmente invalidado, y LA ORGANIZACIÓN deja de utilizarlo, y lo devolverá a BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A., junto con toda la documentación y otros objetos que mencionen o reproduzcan el Certificado y el logotipo BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A.

NOTA (6): Si fuera necesario realizar modificaciones a las fechas programadas, el cliente podrá hacerlo mediante una notificación escrita con un plazo no menor a 30 días calendario contados desde el primer día de las fechas acordadas para la visita. De no cumplir esta condición, BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. efectuará el cobro de una penalidad por cada día/auditor postergado a la tarifa/día establecida en el contrato. Esta penalidad se aplicará de forma inmediata sin necesidad de consulta previa y al día siguiente de haberse postergado el servicio respecto al plazo pactado, mediante la emisión de Factura/Nota de Débito según corresponda.

Para los casos que se cuente con una aceptación del servicio menor a 30 días calendario, no se podrá modificar la fecha acordada para la visita. En este caso, si LA ORGANIZACIÓN decidiera cancelar el servicio, BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. efectuará el cobro total de la actividad programada (Auditoría Inicial / Auditoría de Seguimiento) mediante la emisión de la Factura correspondiente.


NOTA (7): Si LA ORGANIZACIÓN cancelara la auditoría mediante una notificación previa con un plazo inferior a 15 días calendario del primer día de las fechas acordadas para la visita, BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. efectuará el cobro de una penalidad por cada día/auditor postergado a la tarifa/día establecida en el contrato. Esta penalidad se aplicará de forma inmediata sin necesidad de consulta previa y al día siguiente de haberse postergado el servicio respecto al plazo pactado, mediante la emisión de Factura/Nota de Débito según corresponda.

### **3.1 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EMPRESA REQUERIDA PARA REVISIÓN POR BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A.**

Seis (06) semanas antes de la fecha acordada para la auditoría de certificación, se le pedirá a LA ORGANIZACIÓN que presente una copia de su Manual de Gestión o documentación equivalente, así como de otra documentación relevante de acuerdo con el sistema de gestión, tal como:

1. Licencia de Funcionamiento de cada sede incluida en el alcance de certificación (Documentación obligatoria).
2. Certificado ITSE de cada sede incluida en el alcance de certificación, cuando aplique ISO 45001 (Documentación obligatoria).
3. Descripción del sistema de gestión (Manual o documento similar con una breve descripción del funcionamiento del sistema que incluya el contexto de la organización e identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas y la identificación de riesgos)
4. Registro de revisión por la dirección
5. Informe de sus auditorías internas (02 últimas si hubiera)
6. Estado de sus acciones correctivas y preventivas referentes a estas acciones
7. Política y objetivos
8. Organigrama actual
9. Mapa de procesos

NOTA (1) Es un requisito específico de los Organismos de Acreditación, que las empresas certificadas guarden un registro de todas las quejas y acciones correctivas relativas al sistema de gestión. En el caso de la certificación de ISO 45001, la empresa debe conservar todos los registros de accidentes, incidentes, no conformidades y acciones correctivas y preventivas implementadas.

	<b>SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN</b>  <b>MECANISMOS GENERALES DE CONTROL</b>	GP01-P
		Rev. 13
		Pág. 6 de 19
		Fecha: 02-02-2024

NOTA (2) Los Organismos de Acreditación requieren a los Organismos de Certificación de Tercera Parte, como BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A., verificar la efectividad del sistema de gestión de la empresa para reconocer formalmente la existencia e implementar los requisitos legales y regulaciones nacionales/ internacionales aplicables a los productos o servicios incluidos dentro del alcance de suministro de la Empresa. BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. deberá asegurar, durante la auditoría de certificación, que la empresa ha tomado los pasos adecuados para reconocer formalmente tales requisitos.

NOTA (3) La Empresa deberá mantener un procedimiento para el control de la documentación relativa a las normas y requerimientos regulatorios.

#### 4. PROCESO DE CERTIFICACIÓN

La auditoría de certificación de un sistema de gestión debe ser realizada en dos etapas: Fase I y Fase II, las cuales deben ser realizadas en las instalaciones de LA ORGANIZACIÓN. El intervalo de tiempo entre la Fase 1 y la Fase 2 no debe exceder los 6 meses (El primer día de la auditoría Fase 2 no debe ser realizado después de 180 días contados a partir del último día de la auditoría Fase 1).

##### 4.1 FASE I DE LA AUDITORÍA

BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A., llevará a cabo una revisión de los documentos para determinar si la empresa está preparada para la Fase 2 de la auditoría.

En esta etapa se evaluará:

- Revisar la documentación del sistema de gestión del cliente.
- Evaluar la ubicación del cliente y las condiciones del lugar para llevar a cabo las entrevistas con el personal para determinar el grado de preparación para la auditoría de la etapa 2.
- Revisar la comprensión en relación con los requisitos de la norma, en particular respecto a la identificación de aspectos claves, procesos, objetivos y operaciones del sistema de gestión.
- Recopilar la información necesaria sobre el alcance del sistema de gestión, los procesos y las ubicaciones del cliente, y los aspectos legales y reglamentarios relacionados y el cumplimiento (por ejemplo, la calidad, los aspectos ambientales, legales de la operación del cliente, los riesgos asociados, entre otros).
- Revisar la asignación de recursos para la etapa 2 y de acuerdo con el cliente. La evidencia de esta revisión deberá estar disponible.
- Confirmar que el tiempo de auditoría y planificación consideran la complejidad de los sitios (campus, edificio múltiples sitios) y procesos.
- Evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y llevan a cabo, y que el nivel de implementación del sistema de gestión confirma que el cliente está listo para la fase 2.

NOTA (1): A solicitud del cliente excepcionalmente se podría realizar las auditorías de Fase 1 y 2 de manera consecutiva bajo autorización de BV. Si las auditorías Fase 1 y 2 son realizadas de forma consecutiva, LA ORGANIZACIÓN deberá firmar una carta de unión de fases, aceptando el riesgo que este conlleva. Si la auditoría Fase 1 no resulta en un nivel documental satisfactorio, el cliente no puede continuar con la Fase 2 y deberá repetir la Fase 1.

NOTA (2): Las conclusiones documentadas son producidas al final de la Etapa 1 y son comunicadas al cliente, incluyendo la identificación de cualquier punto de atención que pudiera ser clasificado como no conformidades durante la auditoría de Fase 2. Una vez finalizada la auditoría Fase 1 satisfactoria, se deben realizar los arreglos para la auditoría Fase 2 (Duración de Auditoría, Equipo de auditoría, Plan de Auditoría, intervalo entre Fase 1 y Fase 2).

##### 4.2 FASE II DE LA AUDITORÍA

El propósito de esta etapa es evaluar la implementación y eficacia del sistema de gestión de LA ORGANIZACIÓN.

La Fase II debe realizarse en las instalaciones de LA ORGANIZACIÓN.

En esta etapa se evaluará:

- La información y evidencias sobre la conformidad con todos los requisitos de la norma de sistemas de gestión aplicables u otros documentos normativos.

	<b>SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN</b>	GP01-P
	<b>MECANISMOS GENERALES DE CONTROL</b>	Rev. 13
		Pág. 7 de 19
		Fecha: 02-02-2024

- El monitoreo del desempeño, medición, presentación de informes y la revisión de los objetivos y metas de rendimiento clave (en consonancia con las expectativas de la norma de sistemas de gestión aplicables u otros documentos normativos).
- El sistema de gestión de clientes y el rendimiento en materia de cumplimiento legal.
- El control operacional del proceso cliente.
- La auditoría interna y revisión por la dirección.
- Responsabilidad de la dirección de las directivas de cliente.

Un informe de auditoría se produce al final de la etapa 2, incluyendo la identificación de los resultados tanto de la etapa 1 y 2.

El alcance del sistema de gestión debe ser validado por el equipo auditor durante esta etapa a través de la observación de las actividades y no simplemente con una validación documentaria.

TODAS las actividades descritas en el alcance deben ser validadas durante esta fase de la auditoría.

La auditoría de certificación será conducida de acuerdo con los procedimientos de BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A.

Una reunión formal debe ser llevada a cabo con representantes de la gerencia de LA ORGANIZACIÓN y, cuando sea apropiado, el personal responsable por las funciones o procesos a ser auditados. El personal clave para atender la reunión de apertura es: Director general o equivalente, Jefe de Departamentos (sujetos a auditoría), Responsable del sistema de gestión o equivalente.

La reunión de apertura está presidida por el auditor líder, y proporcionará una breve explicación de cómo se llevarán a cabo actividades de auditoría y deberán incluir los siguientes elementos:

- a) Presentación de los participantes, incluyendo una descripción de sus funciones;
- b) Confirmación del alcance de la certificación;
- c) Confirmación del plan de auditoría (incluyendo el tipo y alcance de la auditoría, objetivos y criterios), cualquier cambio u otro arreglo relevante con el cliente como la fecha y hora de la reunión de cierre, reuniones de retroalimentación entre el equipo auditor y la gerencia de LA ORGANIZACIÓN;
- d) Confirmación de los canales formales de comunicación entre el equipo de auditoría y LA ORGANIZACIÓN;
- e) Confirmación de la disponibilidad de los recursos e instalaciones para el equipo de auditoría;
- f) Confirmación de los asuntos relativos a la confidencialidad;
- g) Confirmación de los aspectos relativos a la seguridad en el trabajo, procedimientos de emergencia y salud para el equipo auditor;
- h) Confirmación de la disponibilidad, funciones e identificación de los guías y observadores;
- i) Metodología para reportar, incluyendo la clasificación de los hallazgos de auditoría;
- j) Información sobre las condiciones sobre las cuales la auditoría puede finalizar prematuramente;
- k) Confirmación de que el auditor líder y el equipo auditor representando a BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. son responsables por la auditoría y debe estar a cargo de la ejecución del plan de auditoría incluyendo las actividades de auditoría;
- m) Métodos y procedimientos a ser utilizados para realizar la auditoría basada en muestreo;
- n) Confirmación del idioma a ser utilizado durante la auditoría;
- o) Confirmación de que, durante la auditoría, el cliente será informado sobre el progreso de la auditoría y de cualquier punto de atención;
- p) Oportunidad concedida a LA ORGANIZACIÓN para hacer preguntas.

El grado de detalle debe ser consistente con la familiaridad de LA ORGANIZACIÓN con los procesos de auditoría.

Una reunión formal de Cierre, donde se debe registrar la asistencia, debe ser llevada a cabo con la gerencia de LA ORGANIZACIÓN y, cuando sea apropiado, con el personal de las funciones o procesos que han sido auditados.

	<b>SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN</b>  <b>MECANISMOS GENERALES DE CONTROL</b>	GP01-P
		Rev. 13
		Pág. 8 de 19
		Fecha: 02-02-2024

Los participantes de la reunión de cierre deben ser aquellos que asistieron a la reunión de apertura. El propósito de la reunión de cierre, la cual será presidida por el auditor líder, es presentar las conclusiones de auditoría, incluyendo la recomendación del equipo de auditoría relativa a la certificación. Cualquier no conformidad debe ser presentada de forma en que sean entendidas y se acordará el tiempo para su respuesta. La palabra "Entendida" no necesariamente significa que las no conformidades hayan sido aceptadas por LA ORGANIZACIÓN.

De acuerdo con el documento IAF MD22:2018, a la reunión de cierre debe asistir la gerencia legalmente responsable de la seguridad y salud ocupacional, personal responsable de monitorear la salud de los empleados, representantes de los trabajadores con responsabilidad en salud y seguridad ocupacional; se debe registrar la justificación en caso de ausencia. Esto aplica para auditorías bajo las normas ISO 45001.

La reunión de cierre debe también incluir los siguientes elementos. El grado de detalle debe ser consistente con la familiaridad de LA ORGANIZACIÓN con el proceso de auditoría:

- a) Indicar a LA ORGANIZACIÓN que la evidencia recopilada fue basada en muestreo de la información; introduciendo así un elemento de incertidumbre;
- b) El método y el plazo de presentación de informes, incluyendo la clasificación de los resultados de la auditoría;
- c) El proceso de BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. para la gestión de las no conformidades, incluyendo las consecuencias relativas al estatus de la certificación de LA ORGANIZACIÓN;
- d) Los tiempos para que LA ORGANIZACIÓN presente un plan para la corrección y acciones correctivas de cualquier no conformidad identificada durante la auditoría;
- e) Las actividades posteriores a la auditoría por parte de BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A.;
- f) Información sobre el manejo de quejas y el proceso de gestión de apelaciones.

El cliente debe tener oportunidad para realizar preguntas. Cualquier diferencia en opinión con relación a los hallazgos de auditoría debe ser discutida y resuelta cuando sea posible, de preferencia antes del cierre de la auditoría.

Al final de cada auditoría (Fase 2, Seguimiento y Recertificación) el equipo de auditoría producirá un reporte de auditoría. Para auditorías Fase 1 el entregable se puede limitar solo a las conclusiones de auditoría.

El reporte de auditoría final es consolidado y entregado por el auditor líder.

Para auditorías iniciales. Las conclusiones del informe de la Fase 2, incluirán y resumirán los hallazgos de la Fase 1 y 2.

### 4.3 NO CONFORMIDADES

El auditor debe levantar las no conformidades en la plantilla "SF02 Reporte de No Conformidades", y documentar las áreas de no conformidad en el reporte de auditoría.

LA ORGANIZACIÓN investigará la causa raíz y reportará a BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. sobre las acciones correctivas a realizar.

### NO CONFORMIDAD MAYOR

Una no conformidad mayor es un incumplimiento total de un requisito que afecta la capacidad del sistema de cumplir con los resultados previstos. Algunos ejemplos pueden ser:

- Un incumplimiento total del sistema de gestión de la organización dirigido a un requisito específico de la norma.
- Un incumplimiento frecuente o determinado de un requisito específico incorporado por escrito dentro del sistema de gestión de la organización.
- Un incumplimiento que no permita el logro de un objetivo fundamental requerido en el sistema.
- Un incumplimiento del sistema de gestión de la organización para lograr el cumplimiento de requisitos legales o reglamentarios.
- Múltiples no conformidades menores asociado a un mismo requisito de la norma o del sistema de la organización.
- Un incumplimiento de la organización para solucionar no conformidades.
- Incumplimiento al manual de uso de la marca de certificación.

Las correcciones y acciones correctivas deben estar cerradas en un período máximo de 90 días calendarios y verificadas o por revisión por escrito o si es apropiado durante una visita especial, en común acuerdo con LA ORGANIZACIÓN.

### NO CONFORMIDAD MENOR

Una no conformidad menor es un incumplimiento que no afecta la capacidad del sistema de gestión en el cumplimiento de los resultados previstos. Sin embargo, el auditor líder debe también aprobar el plan de acciones correctivas en un plazo máximo de 90 días calendario, incluyendo responsables y fechas de cierre, antes de realizar una recomendación de certificación. La implementación y eficacia de las acciones correctivas debe ser verificada durante la siguiente visita.



	<b>SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN</b>  <b>MECANISMOS GENERALES DE CONTROL</b>	GP01-P
		Rev. 13
		Pág. 9 de 19
		Fecha: 02-02-2024

#### **OPORTUNIDAD DE MEJORA**

Proceso, actividad o documento que, aunque sea conforme, podría ser mejorado para traer beneficios a LA ORGANIZACIÓN.

Cuando se levanten oportunidades de mejora, el auditor líder debe asegurar de que realmente son oportunidades de Mejora y no incumplimientos.

#### **NO CONFORMIDADES EN CASO DE ORGANIZACIONES MULTISITIO**

Cuando se detectan no conformidades para cualquier sitio individual, aún a través de la auditoría interna de LA ORGANIZACIÓN o por auditoría de BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A., se debe llevar a cabo una investigación para determinar si los demás sitios han sido afectados. De igual forma BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. debe requerir a LA ORGANIZACIÓN que revise las no conformidades para determinar si indican una deficiencia del sistema aplicable a otros sitios o no. Si se determina que es así, las acciones correctivas deben ser implementadas y verificadas tanto en la sede principal como en los sitios individuales afectados. Caso contrario LA ORGANIZACIÓN debe ser capaz de demostrar a BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. las justificaciones para limitar el alcance de las acciones correctivas.

BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. debe requerir evidencia de dichas acciones e incrementar la frecuencia o tamaño de la muestra hasta que los controles satisfactorios se hayan restablecido.

En el momento del proceso de toma de decisión, si algún sitio tiene una no conformidad, la certificación será denegada para toda la red de sitios pendientes de acciones correctivas satisfactoria.

No es permitido que, para superar el obstáculo levantado por la existencia de una no conformidad en un sitio individual, LA ORGANIZACIÓN busque excluir del alcance el sitio "problemático" durante el proceso de certificación. Tal exclusión solo puede ser acordada por adelantado, previo al inicio de la auditoría.

NOTA (1): Las Autoridades de Acreditación requieren a los organismos de Certificación de Tercera Parte, como BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A., verificar la efectividad del Sistema de Gestión de LA ORGANIZACIÓN para reconocer formalmente la existencia e implementar los Requisitos Legales y Regulaciones Nacionales/Internacionales aplicables a los productos y/o servicios incluidos dentro del alcance del Sistema de Gestión de LA ORGANIZACIÓN. BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A., deberá asegurar, durante la Auditoría de Certificación, que LA ORGANIZACIÓN ha tomado los pasos adecuados para reconocer formalmente tales requisitos.

NOTA (2): LA ORGANIZACIÓN, en caso de que considere que el equipo auditor pueda tener algún conflicto de interés respecto al servicio a prestar, informará a BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. al respecto. BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. procederá de acuerdo con los lineamientos internos establecidos.

#### **4.4 ACCIÓN(ES) CORRECTIVA(S) GENERADA(S) DE LA AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN**

La respuesta de LA ORGANIZACIÓN de las no conformidades debe ser revisada por el auditor líder en tres partes; Corrección, análisis de causa raíz y acciones correctivas.

Durante la revisión de las tres partes, el auditor buscará un plan y luego la evidencia de que ese plan esté siendo implementado.

Se espera que el auditor durante la reunión de cierre le indique al cliente los tiempos límites para identificar las no conformidades con los pasos obligatorios tales como:

#### **CORRECCIÓN**

La extensión de la no conformidad ha sido identificada (La no conformidad ha sido corregida y LA ORGANIZACIÓN ha examinado el sistema para ver si existen otras muestras que necesiten ser corregidas). Asegurar que la corrección responde a la pregunta ¿"Es un caso aislado o no?". En otras palabras "Existe un riesgo de que esto pueda ocurrir nuevamente en otro sitio/proceso?"

Se debe dejar evidencia de que la corrección fue implementada.

	<b>SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN</b>  <b>MECANISMOS GENERALES DE CONTROL</b>	GP01-P
		Rev. 13
		Pág. 10 de 19
		Fecha: 02-02-2024

#### ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ

El análisis de causa raíz no debe simplemente repetir el hallazgo, ni justificar lo sucedido, tampoco debe ser la causa directa del problema.

Se debe asegurar que la causa raíz responde a la pregunta ¿"Que falló en el Sistema para que este problema haya ocurrido?". Culpar al empleado no será aceptable como única causa raíz. La declaración de la causa raíz debe enfocarse en un solo tema sin ningún "por qué" obvio restante. Si un "por qué" puede ser razonablemente adjudicado sobre el análisis de las causas, esto indica que el análisis no fue lo suficientemente profundo.

#### ACCIÓN CORRECTIVA

La acción correctiva o el plan de acción correctivo tratan la(s) causa(s) raíz determinada(s) en el análisis de causa raíz. De no haber definido una verdadera causa raíz no podrá prevenir la repetición del problema. Para ser aceptado, el plan debe incluir: acciones para tratar la o las causas raíz; identificación de los responsables para cada una de las acciones; un cronograma (con fechas) para su implementación.

Siempre debe incluir un "cambio" en el sistema. Capacitación y/o la publicación de un boletín, generalmente no son cambios en el sistema.

Para que la evidencia de su implementación sea aceptada se debe cumplir con: Proveer evidencia suficiente para demostrar que el plan está siendo implementado según lo detallado en la respuesta (y de acuerdo con el cronograma). En algunos casos, no se requiere de evidencias completas para el cierre de la no conformidad; algunas evidencias pueden ser revisadas durante una auditoría futura cuando se revisen las acciones correctivas. Las evidencias son obligatorias para las no conformidades mayores.

#### 4.5 VISITAS ESPECIALES

En cualquier etapa del ciclo de certificación (fase 2, seguimiento y/o recertificación), si los resultados de las acciones correctivas necesitan ser verificadas en sitio, como resultado de no conformidad mayor o múltiples no conformidades menores, el auditor líder efectuará una visita especial. Estas visitas también se pueden realizar para identificar quejas cuando el originador no puede ser contactado de forma remota o el grado de importancia de la queja requiere que se visite antes del próximo evento planificado. Estas visitas también se pueden realizar después de un proceso de suspensión de LA ORGANIZACIÓN, para hacer el respectivo levantamiento de la suspensión.

Toda visita especial considera el mismo proceso de una auditoría normal y el alcance se enfocará en la revisión de las propuestas para el levantamiento de no conformidades, investigación de la queja o si la suspensión puede ser levantada o no.

BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. en conjunto con el auditor líder y LA ORGANIZACIÓN acordarán la fecha de visita.

NOTA (1): Las actividades descritas anteriormente deben realizarse dentro de un periodo máximo de 90 días calendario, otorgado para el cierre de las no conformidades reportadas y para el proceso de suspensión (puede variar dependiendo del plazo de suspensión autorizado). Para el caso de las quejas dentro de un periodo de 30 días.

NOTA (2): Las visitas especiales se facturarán aplicando la tarifa por día-auditor en vigor.

NOTA (3): El cierre/aceptación de las no conformidades debe ser realizada como máximo dentro de los 90 días siguientes a la reunión de cierre. De allí en adelante, BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. se reserva el derecho de repetir la auditoría, de ser así, se cargarán los costos asociados a la visita adicional a la tasa día-auditor vigente.

NOTA (4): BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. realizará la revisión de las propuestas de tratamiento de no conformidades que presente LA ORGANIZACIÓN haciendo uso del plazo máximo de los noventa días, sin embargo, de no encontrarse satisfactorias las evidencias para el cierre, BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. emitirá comunicación a LA ORGANIZACIÓN con la no recomendación de su certificación. En este caso el proceso de certificación debe ser iniciado nuevamente.

#### 4.6 REVISIÓN DE NO CONFORMIDADES

Nº de No Conformidades	Tiempo promedio (día-auditor)
03 a 05	0.5
06 a 10	1.0
11 a 15:	1.5

16 a 20:	2.0
Mas de 20:	2.5

La asignación de tiempo de Auditor (días) considerará adicionalmente la criticidad y/o complejidad de las no conformidades, por tanto, la cantidad de días de la tabla anterior podría incrementarse. Cuando aplique, el auditor comunicará a la ORGANIZACIÓN en la reunión de cierre la necesidad de la Visita Especial.

Esta revisión de no conformidades podrá ser realizada in situ o de manera remota utilizando los medios de comunicación disponibles por las partes según conveniencia o acuerdo entre la ORGANIZACIÓN y el auditor líder responsable.

NOTA (1): el cliente acepta que pagará el costo adicional de revisión de no conformidades (esto aplica para cada revisión que se necesite para cerrar las no conformidades) a la tarifa por día-auditor vigente y de acuerdo a la tabla anterior.

#### 4.7 CAMBIOS A LAS ETAPAS 1 & 2

Si como resultado de la auditoría de la etapa 1, BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. determina que se deben hacer ajustes a lo planificado en la Etapa 2 (es decir, cambios en el alcance, los días-hombre, auditores, sitios), la propuesta podrá ser modificada.

Si, basados en la información recopilada durante la Etapa 1 de la auditoría, BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. determina que no se entregó, no es suficiente o no está completa, esto podría generar una no-conformidad mayor durante la etapa 2 respecto a la efectiva implementación del sistema de gestión.

#### 5. EMISIÓN DEL CERTIFICADO

BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A., aprobará la emisión del Certificado una vez LA ORGANIZACIÓN haya cumplido con todos los requisitos del proceso de certificación, incluyendo el cierre de las no conformidades identificadas durante la auditoría.

Una vez finalizada la auditoría de certificación de manera satisfactoria, el auditor líder recomendará la certificación para que BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A., a través del ICC, tome la decisión final de la certificación basados en la revisión de los documentos de auditoría entregados por el auditor líder.

El certificado es emitido de acuerdo con las plantillas de Bureau Veritas Certification y deben incluir la siguiente información:

- Nombre y ubicación geográfica de cada organización cuyo sistema de gestión se encuentre certificado. Los certificados multi-sitio deben identificar las oficinas principales y todos los demás sitios. Los sitios pueden ser listados en un anexo del certificado, con la oficina principal mostrada en la página inicial del certificado.
- La dirección, lo suficientemente precisa para identificar la ubicación de la compañía sin ningún tipo de ambigüedad. La evidencia que soporte esto, debe ser mantenida por BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A.
- El alcance de la certificación con respecto al producto (incluyendo servicio), procesos, etc., aplicable para cada sitio. Cuando el alcance es diferente para sitios específicos, debe ser reflejado en el certificado. El alcance de cada sitio detallado en el anexo debe estar claramente definido.
- Norma del sistema de gestión para la cual el sistema de gestión está certificado, con la correcta versión de fecha/edición (ej: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015).
- Número único de certificado: en caso de revisiones del certificado durante el ciclo debe indicar un número de versión con la fecha de revisión.

Conforme con los requisitos especificados, BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A., mantiene la información de empresas certificadas y el alcance de su certificación.

Esta información está disponible al público el cual podrá hacer la solicitud a través de nuestros canales de información.

NOTA (1): LA ORGANIZACIÓN debe garantizar y se compromete ante BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A., durante el tiempo de vigencia del contrato, a cumplir todos los requerimientos razonables necesarios para la emisión del certificado de aprobación, incluidos los reglamentos,

estatutos o cualquier otra disposición emitida por las autoridades estatutarias o cualquier otra autoridad competente que de algún modo incidan en el certificado de aprobación, u otros requisitos razonables impuestos por BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. cuando los considere necesarios para emitir y/o mantener vigente el certificado de aprobación, para sostener en nivel elevado la calidad del servicio de certificación.

## 6. MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN (SEGUIMIENTOS O VIGILANCIAS)

Un programa de auditoría para todo el ciclo de certificación será desarrollado para identificar claramente las actividades de auditoría requeridas para demostrar que el sistema de gestión de LA ORGANIZACIÓN cumple con los requisitos de certificación para las normas u otros documentos normativos seleccionados. El programa de auditoría debe ser creado durante las etapas anteriores de la relación con LA ORGANIZACIÓN y debe ser revisado según sea necesario (cambios en la certificación, de requerimientos legales o de acreditación, información del rendimiento organizacional, quejas, puntos de atención de las partes interesadas relevantes). En el caso en que el cliente opere en turnos, las actividades que tendrán lugar en estos turnos también deben ser consideradas en el programa de auditoría y en el plan de auditoría.

El programa de auditoría debe ser preparado por el auditor líder seleccionado para el cliente. El programa de auditoría debe incluir la auditoría de certificación en dos Etapas (Fase 1 y Fase 2), auditorías de seguimiento al primer y segundo año y una auditoría de recertificación en el tercer año antes del vencimiento de la certificación o dentro de los 6 meses a partir del vencimiento. Las auditorías de seguimiento se deben llevar a cabo una vez al año calendario y la primera visita de seguimiento después de la certificación inicial no debe ser posterior a los 12 meses de la fecha de la decisión de la certificación como se muestra en la figura a continuación:

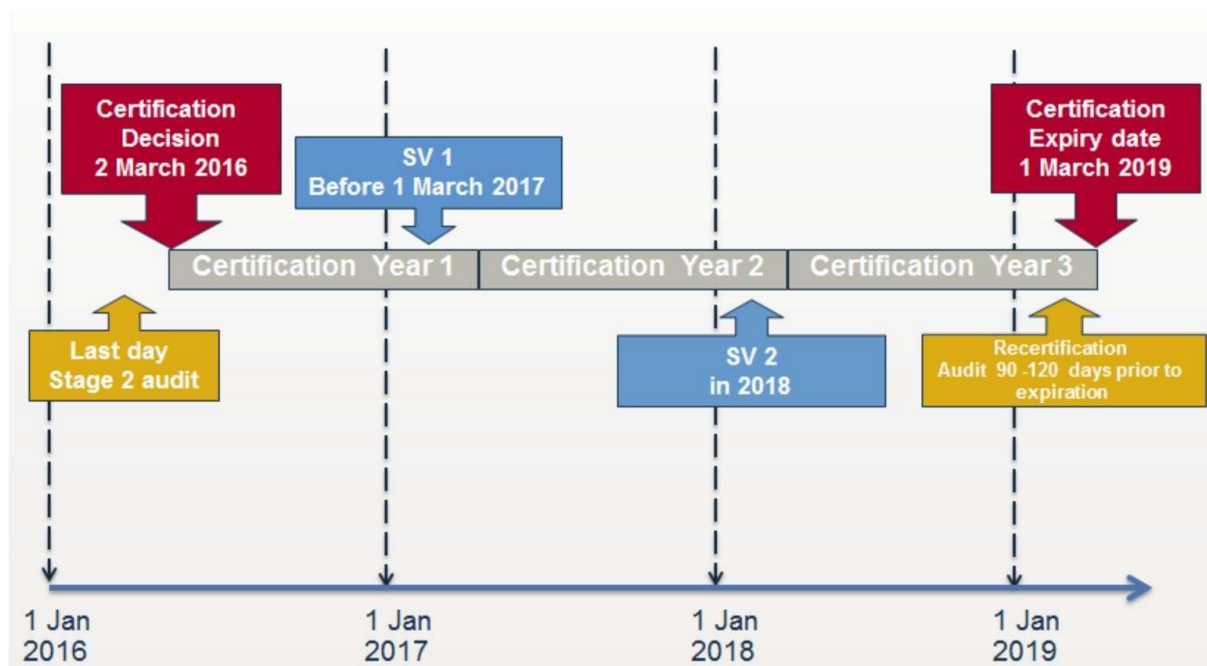


Figura 1.

El ciclo de certificación de tres años comienza con la decisión de certificación o recertificación. Las auditorías de seguimiento se llevarán a cabo al menos una vez al año calendario, con la primera auditoría de vigilancia después de la certificación inicial de no más de 12 meses a partir de la fecha de la decisión de certificación. La frecuencia de las auditorías de seguimiento será normalmente de 6 o 12 meses. Se pueden utilizar frecuencias diferentes para la determinación de días de auditoría durante el período de certificación, sin embargo, esta debe ser compatible con el enfoque de 6 y 12 meses.

Cuando los períodos de seguimiento son cambiados de frecuencia semestral a frecuencia anual, se tendrá extremo cuidado para asegurar que no se produzca reducción de días-hombre durante el período de vigilancia (actual y futuro).

El programa de auditoría describe claramente las actividades de auditoría que BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. llevará a cabo durante todo el ciclo de certificación. Este es diferente al plan de auditoría el cual describe las actividades para una sola auditoría.

	<b>SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN</b>	GP01-P
	<b>MECANISMOS GENERALES DE CONTROL</b>	Rev. 13
		Pág. 13 de 19
		Fecha: 02-02-2024

Las auditorías de seguimiento se llevan a cabo para verificar que el sistema de gestión se mantenga de manera eficiente y revisará:

- La auditoría interna y revisión por la dirección
- Revisión de las acciones tomadas durante las auditorías anteriores
- Quejas
- Eficacia del sistema de gestión en lo que respecta a la consecución de los objetivos del cliente
- El progreso de las actividades previstas por objeto la mejora continua
- control de operaciones continuadas
- Revisión de los cambios y
- El uso de marcas y cualquier otra referencia a la certificación N.B: Recuerde revisar sitios web de clientes para verificar el uso de las marcas.
- Impacto de los cambios en la organización del cliente, tales como cambios en la organización, número de empleados, ubicaciones, etc.
- Revisión del Alcance.

Como mínimo, todos los elementos de la norma de gestión pertinente serán auditados una vez durante el ciclo de certificación de tres años.

La vigilancia puede abarcar otros temas como;

- Las consultas a los clientes sobre los aspectos de la certificación
- Un análisis de las declaraciones de los clientes con respecto a sus operaciones (material de promoción, página web)
- Solicitar al cliente para proporcionar documentos y registros y
- Otros medios para supervisar el rendimiento del cliente.

El Certificado de BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. es válido normalmente por tres años. La aprobación se mantiene sujeta a la continua conformidad del Sistema de Gestión con la "NORMA". BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A., monitoreará esta conformidad con auditorías de seguimiento llevadas a cabo con la frecuencia acordada.

BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A., notificará a LA ORGANIZACIÓN sobre las auditorías de seguimiento con un mínimo de quince días hábiles de antelación. La auditoría de seguimiento tomará generalmente la misma estructura de la auditoría de certificación.


Si como resultado de una auditoría de seguimiento se identifican no-conformidades, su tratamiento tendrá las mismas condiciones expresadas en el capítulo 4 de este documento para su cierre.

Si fuera necesario, BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. conducirá una visita especial en el curso del mantenimiento de la certificación. Las circunstancias pueden incluir que LA ORGANIZACIÓN desee extender o disminuir el alcance de la certificación o como una necesidad en respuesta a una queja de clientes o cambio significativo en el sistema de gestión de LA ORGANIZACIÓN o con el fin de evidenciar el cierre de no conformidades identificadas durante las visitas de seguimiento cuando se requiera.

NOTA (1): La programación y cumplimiento de las visitas de seguimiento, es responsabilidad compartida con LA ORGANIZACIÓN, quien deberá en su momento proponer las posibles fechas para estos seguimientos, en plazos no superiores a los establecidos para cumplir con las reglas de certificación.

## 7. PROCESO DE RE-CERTIFICACIÓN

Cada tres (3) años BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A., revisará automáticamente la certificación de la ORGANIZACIÓN y, sujeto a los resultados satisfactorios de las auditorías de vigilancia y/o certificación (incluyendo todas las acciones correctivas acordadas entre LA

	<b>SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN</b>  <b>MECANISMOS GENERALES DE CONTROL</b>	GP01-P
		Rev. 13
		Pág. 14 de 19
		Fecha: 02-02-2024

ORGANIZACIÓN y el equipo de auditoría), BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. re-emitará la certificación del Cliente y el (los) Certificado(s), previo a la aceptación de la oferta comercial de re-certificación generada por el área comercial de BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A.

La auditoría de recertificación se planificará 90-120 días antes de la fecha de vencimiento para permitir:

- Cierre de cualquier no conformidad, y
- Cualquier aprobación de las acciones correctivas antes de la expiración del certificado actual.

Tras la expiración de la certificación, BVC puede restaurar la certificación dentro de los 6 meses, siempre que las actividades de recertificación pendientes se completen, de lo contrario, al menos, se llevará a cabo una auditoría de la etapa 2. Esto dará lugar a nuevas fechas del ciclo en base a la nueva fecha de decisión de certificación.

El propósito de una auditoría de recertificación es evaluar el cumplimiento continuo de todos los requisitos de la norma de sistemas de gestión pertinente.

El rendimiento del sistema de gestión en el período de certificación debe ser considerado. Esto incluye una revisión de los informes de auditoría de vigilancia anteriores. Los resultados de este examen serán documentados y formarán parte del informe de recertificación.

El alcance de la auditoría de recertificación es evaluar lo siguiente;

- Eficacia de todo el sistema de gestión teniendo en cuenta los cambios internos y externos y el sistema de gestión continua relevancia y aplicabilidad en el alcance de la certificación
- Demostrar el compromiso de mantener la eficacia y la mejora del sistema de gestión con el fin de mejorar el rendimiento general
- Si el funcionamiento del sistema de gestión certificado contribuye a la consecución de la política y objetivos de la organización.
- La planificación adicional puede ser necesaria para los clientes con múltiples sitios o varios certificados de sistemas de gestión. Se mantiene el plan de control deben justificar las decisiones tomadas para la duración de la auditoría y la cobertura de los sitios de asegurar la confianza en la certificación.

Cuando sea apropiado, la etapa 1 se puede ofrecer durante la recertificación, donde se han producido cambios significativos en el sistema de gestión o la organización del cliente. Esto puede ser ofrecido a los grandes clientes para llevar a cabo una revisión de rendimiento del ciclo anterior. Sin embargo, una etapa 1 no se requiere normalmente en recertificación, aunque puede ser necesaria si se han producido cambios significativos en el sistema de gestión de la organización, o el contexto en el que opera el sistema de gestión.


## 8. CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Cambios que afecten el alcance de la certificación (actividades o sitios) requiere aprobación y la emisión de un nuevo certificado.

El cliente debe completar y suministrar un formato de Aplicación. Esto permite obtener la información adicional y dará paso al proceso normal de certificación. Esto permite la recolección de la información adicional, por lo que el proceso de certificación normal se entiende y se tendrá en cuenta, incluyendo el cálculo del número de días de auditoría, efecto sobre el programa de auditoría existente y puntos específicos relacionados con los requisitos de la norma.

Deberá considerarse notificación entre los siguientes casos:

1. Cambios en la infraestructura, en los procesos, nuevas sedes
2. Cambios en la Política, en el alcance
3. Cambios Tecnológicos relevantes
4. Cambios de personal (Representante de la Dirección, Contacto, Rotación de personal, incremento, disminución, entre otros)
5. Versión y fecha de manual
6. Otros requisitos que se consideren importantes para BVC

	<b>SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN</b>  <b>MECANISMOS GENERALES DE CONTROL</b>	GP01-P
		Rev. 13
		Pág. 15 de 19
		Fecha: 02-02-2024

## 9. USO DE LA MARCA DE CERTIFICACIÓN

Los certificados son entregados a LA ORGANIZACIÓN y se adjunta la política de uso del logo en formato electrónico, que también puede ser consultada a través del sitio web: <https://www.bureauveritas.com.pe/descubre-nuestras-actividades/nuestros-servicios-y-mercados/certificacion/>

Los certificados de aprobación otorgados a LA ORGANIZACIÓN exhibirán el/los Logo(s) de Acreditación apropiados. LA ORGANIZACIÓN está autorizada a exhibir su/sus Certificado(s) de Aprobación en su lugar de trabajo o en cualquier aviso promocional o impreso, teniendo en cuenta el cumplimiento de los requisitos expresados en la política de uso del logo.

LA ORGANIZACIÓN está autorizada a exhibir el/los logo(s) en su papelería y en cualquier otro impreso promocional. Se le entregarán muestras de estos junto con las instrucciones relevantes, cubriendo la reproducción y uso de los certificados y logo(s), lo cual BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. está obligado a controlar conforme con los requisitos especificados, siendo los puntos esenciales:

- El logo debe ser reproducido enteramente, incluyendo “todas las líneas de los bordes” en tamaño y color aprobados.
- El mismo debe ser utilizado para promocionar la aprobación del sistema de gestión de LA ORGANIZACIÓN y no su/sus producto(s), ni inducir confusión en el público al respecto.
- No deben ser utilizados de manera de desprestigiar la certificación concedida.
- Todo uso del logo debe ser presentado para su aprobación y registro por parte de BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A., previo a su publicación.

## 10. ACCESO A LOS ORGANISMOS DE ACREDITACIÓN

La ORGANIZACIÓN debe permitir el acceso a los organismos de acreditación de BUREAU VERITAS CERTIFICATION o a sus representantes a cualquier parte de la auditoría o procesos de vigilancia con el fin de monitorear el desempeño de los auditores de BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. para determinar la conformidad con los requisitos de las normas aplicables. La ORGANIZACIÓN no tiene derecho a rechazar la solicitud de los Organismos de Acreditación, sus delegados o BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. para la realización de evaluación o atestiguamiento al equipo auditor en sus instalaciones.

## 11. SUSPENSIÓN, RETIRO O CANCELACIÓN DE UN CERTIFICADO

Existen tres razones principales de suspensión:

1. Suspensión iniciada por BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A., será el resultado de una de estas situaciones:
  - a. Existe una falla persistente en el sistema de gestión de LA ORGANIZACIÓN para cumplir los requerimientos de certificación – Esto incluye la efectividad del sistema de gestión.
  - b. Falla para aceptar una auditoría de seguimiento en los tiempos especificados (Seguimiento 1 dentro de los 12 meses a partir de la fecha de decisión de certificación y Seguimiento 2 anualmente a partir de la fecha de auditoría de seguimiento 1).
  - c. Se descubre un uso indebido de la Marca de Certificación Bureau Veritas Certification y no ha sido resuelto efectivamente por LA ORGANIZACIÓN después de la notificación por parte de BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A.
2. En algunos casos, la suspensión puede ser una reducción de alcance si los requerimientos de LA NORMA no se cumplen en algunas partes del sistema de gestión de LA ORGANIZACIÓN. Esto debe ser realizado en alineación con los requerimientos de LA NORMA y siguiendo el proceso de decisión y emisión de certificado.

La decisión de suspensión debe ser tomada por el LTM del ente certificador local. La carta de suspensión documenta la decisión y debe ser enviada al cliente por correo electrónico.

La suspensión puede ser iniciada por el LTM de un país vinculado a un ICC, pero la remoción solo puede ser autorizada por el ICC. Toda suspensión iniciada por un LTM es registrada en el Formato de Control de Suspensión.

Durante el periodo de suspensión, el cliente no debe promover ni publicitar su certificado.

El periodo de suspensión no debe exceder los seis meses, después de los cuales se debe organizar una nueva visita especial para revisar la situación. El periodo de suspensión debe ser administrado adecuadamente por parte del ente certificador local, por lo que se espera que haya comunicación regular con el cliente (que debe ser registrada).



## SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN

### MECANISMOS GENERALES DE CONTROL

GP01-P

Rev. 13

Pág. 16 de 19

Fecha: 02-02-2024

Si durante la visita especial se puede demostrar que el sistema de gestión del cliente cumple con los requisitos la suspensión puede ser levantada por el Gerente Técnico, siguiendo la recomendación del auditor líder que realiza la visita especial, y se puede restaurar el plan de seguimiento rutinario.

Si se ha demostrado que el cliente está tomando acciones para cerrar las no conformidades, pero no ha completado la implementación efectiva, el auditor líder puede recomendar a la Gerencia Técnica una extensión de tres meses sobre el periodo inicial de suspensión.

Si, en opinión del auditor líder que realiza la visita especial, el cliente no ha tenido la voluntad o la capacidad de cerrar la no conformidad se debe recomendar el retiro del certificado al Gerente Técnico. El Gerente Técnico revisa este reporte de visita especial para verificar la decisión.

El levantamiento de una suspensión es un proceso de decisión, por lo tanto, toda la información que soporta el levantamiento de una suspensión debe ser enviada al ICC para aprobación. Los países vinculados a ICC no deben levantar suspensiones sin aprobación.

Solo se debe dar inicio al retiro del certificado cuando es aparente que el resultado de la acción correctiva, incluyendo la suspensión, no lleva a cumplir los requisitos del sistema de gestión.

El siguiente es el procedimiento a seguir cuando se recibe una recomendación de retiro de parte del Gerente Técnico en lo relacionado a un cliente certificado.

El Gerente Técnico de la oficina BVC relevante debe revisar todo el historial del ciclo de certificación del cliente. El Gerente Técnico debe decidir la toma de uno de los siguientes cursos de acción.

Permitir la extensión de la suspensión por un máximo de tres meses, seguida de otra visita especial (si se extiende la suspensión, se debe repetir el procedimiento mencionado arriba). Solo se permite una extensión de suspensión durante el contrato de tres años celebrado con un cliente dado o aprobar que el retiro del certificado entre en vigor.

Si se decide que se debe proceder con el retiro, el Gerente Técnico debe reportar la decisión con la documentación que la soporta en el siguiente Comité de Imparcialidad.

El Gerente Técnico debe informar al ejecutivo senior del cliente por correo certificado. Deben solicitar que se devuelvan los certificados emitidos y los logos que los acompañan. El cliente debe remover también toda afirmación de certificación que aparezca en el sitio web de la compañía, en el material publicitario, etc. La oficina BVC relevante debe realizar una revisión del sitio web para comprobar que esta tarea se haya realizado.

El cliente debe ser notificado acerca del proceso de apelaciones y quejas de BVC e informado de que puede presentar una apelación en las siguientes cuatro semanas a dicha notificación. Se deben guardar registros de esta actividad.

El gerente técnico debe notificar a las demás subsidiarias de BVC que cuenten con acreditación para un certificado emitido a nombre del cliente en cuestión de que el retiro del certificado ha entrado en vigor.

Se debe cancelar el contrato.

Cuando un cliente cuenta con un certificado para varias normas, el ente certificador local debe decidir, basado en las razones para retirar el certificado, si el mismo será emitido nuevamente para las normas que no se ven afectadas por el retiro.

ej. Certificado conjunto ISO 9001/ ISO 14001 en el que se retira el certificado para ISO 14001, sin que se impacte el sistema de gestión ISO 9001, nueva emisión de certificado para ISO 9001.

La cancelación del contrato puede ser por voluntad propia o por imposición de BVC, y debe realizarse de acuerdo con las disposiciones establecidas en el contrato.

En todo caso, BVC debe hacer todo esfuerzo razonable para preservar un contrato con un cliente quejoso o con un cliente que se encontró en incumplimiento pero que tiene la real intención de tomar las acciones correctivas necesarias.

Si el contrato se cancela por solicitud del cliente, el gerente técnico debe reconocer la cancelación por escrito al cliente y debe solicitar la devolución de los certificados de aprobación y del logo.

Si el contrato es cancelado, el más alto ejecutivo del cliente debe ser informado por escrito en el mismo momento en que se retira el certificado.

En cualquiera de los dos casos descritos arriba, se debe solicitar al cliente que devuelva todos los certificados y logos.

BVCH SA debe ser notificada de la cancelación, al igual que las subsidiarias BVC acreditadas, a fin de que actualicen sus registros.

Si se instaura una apelación, y se retoma el certificado, se mantiene el ciclo original y validez del certificado.





## SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN

### MECANISMOS GENERALES DE CONTROL

GP01-P

Rev. 13

Pág. 17 de 19

Fecha: 02-02-2024

## 12. QUEJAS Y APELACIONES

Una revisión del proceso de apelaciones y quejas es realizada durante la Revisión Gerencial anual.

El mecanismo para las "quejas y apelaciones" se encuentra en el precedente procedimiento el cual es público y está disponible para personas externas en los sitios web de Bureau Veritas, traducidas en idioma local para los sitios web locales.

### Proceso común para quejas y apelaciones:

#### Acuse de Recepción y Registro

A su recepción, las quejas y apelaciones son:

Acusadas de recibido al emisor dentro de los siguientes cinco días hábiles, a menos que los apéndices especifiquen lo contrario, Registradas en la plataforma Qesis, por el Gerente Técnico Local (LTM).

Los detalles de la queja o apelación son transmitidos a la entidad BVC relevante para procesamiento, y cuando se requiera, el LTM cooperará BVCH o con la entidad BVC acreditada relevante, para resolverla.

Respecto a quejas y apelaciones recibidas de personas o instancias que no son clientes de BVC, se debe considerar cuidadosamente si es o no apropiado contestar, teniendo en cuenta la responsabilidad potencial. En tales casos, el contenido de la respuesta es coordinado con el cliente.

Este proceso está sujeto a los requisitos de confidencialidad.

#### Responsabilidad

El personal que investiga las quejas y apelaciones debe ser diferente de aquel que llevó a cabo en las auditorías o tomó la decisión de certificación, sin discriminación contra la persona o entidad que presenta la apelación o la queja.

Si el LTM está involucrado, se debe nombrar una persona interna e independiente.

Si el LTM no está involucrado, el/ella puede llevar a cabo la investigación.

Es que se especifique lo contrario en los apéndices, el LTM es el canal por defecto para quejas y apelaciones. El director técnico CER será notificado dependiendo de la seriedad del tema.


En caso de riesgo crítico (posible litigio, declaración de seguro, convocatorias a corte, pérdida de imagen, acreditación) la queja será transferida al contacto legal de la región.

#### Proceso de solución

El proceso de solución incluye los siguientes pasos:

- Investigación, incluyendo el impacto en el negocio y análisis de la situación,
- Respuesta estructurada (análisis de causa raíz, corrección, acción correctiva),
- Implementación de la corrección y acción correctiva,
- Información al cliente acerca de los hallazgos y acciones tomadas,
- Monitoreo de resultados: revisar si la solución está implementada y es efectiva,
- Registro y trazabilidad de documentos,
- Seguimiento a la sostenibilidad de los resultados y a la solución.
- El intervalo de tiempo para la resolución es de cuatro semanas, a menos que se especifique lo contrario en los apéndices. Sin embargo, esto puede verse afectado por respuestas del cliente u otras partes interesadas.

El intervalo de tiempo para cierre en la plataforma Qesis es de 90 días, después de los cuales se dará inicio al proceso de escalado.

	<b>SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN</b>  <b>MECANISMOS GENERALES DE CONTROL</b>	GP01-P
		Rev. 13
		Pág. 18 de 19
		Fecha: 02-02-2024

#### Proceso de Apelaciones

Las apelaciones se manejan al nivel en el que se tomaron las decisiones (ubicación crítica ICC).

#### Proceso de Quejas

Puede ser escrita (carta formal, e-mail, sitio web) o verbal (llamada, retroalimentación durante las visitas de ventas o auditorías).

Las quejas se manejan a nivel de entidad contratante. Se puede dar inicio a una auditoría para efectos de investigación, y el cliente debe ser notificado de las razones para dicha auditoría.

#### Intervalo de tiempo

Se debe dar respuesta inicial a la queja dentro de los cinco días hábiles siguientes, a menos que se defina otro marco de tiempo específico en los apéndices.

#### Responsabilidades

El Gerente de Certificación debe:

- Tener en cuenta la retroalimentación del cliente
- Asumir un papel vital en la acción correctiva

El Gerente Técnico Local (LTM) debe:

- Tener en cuenta la retroalimentación del cliente e iniciar la acción correctiva para la queja
- Registrar y dar mantenimiento a la queja del cliente en la herramienta BVC
- Asumir un papel vital en la acción correctiva
- Comunicar la acción tomada a la persona que presentó la queja.
- Asegurar la efectividad y oportunidad del proceso de manejo de quejas de los clientes
- Todas las bases de datos específicas del sector deben ser actualizadas con los registros necesarios dentro del marco de tiempo estipulado.
- BVC, la persona que presenta la queja y el cliente deben decidir si la información debe hacerse pública.

### 13. RESPONSABILIDAD E INDEMNIZACIONES

Salvo en el caso de negligencia deliberada y demostrada, BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A., sus empleados y agentes no pueden ser considerados responsables de los daños y perjuicios que pudieran sufrir las personas o las cosas como consecuencia de un error u omisión cometidos durante la prestación del servicio objeto del Contrato.

En caso de negligencia, el límite de cualquier pérdida, daño u otra causa por la cual BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. habrá de ser responsable, se restringirá hasta máximo lo indicado en la reglamentación peruana que nos regula como ente certificador, acorde a nuestra resolución de acreditación. Si bien las partes consideran que las restricciones a la responsabilidad que figuran en el presente son razonables en todas las circunstancias, si se hubiera de estimar que estas restricciones en conjunto o cualquiera de estas son ilegales o no susceptibles de ejecución, entonces la mencionada restricción se aplicará con esas palabras tachadas o modificadas o agregadas.

La estipulación de la presente cláusula no es aplicable en caso de fallecimiento o incapacidad, pero LA ORGANIZACIÓN deberá mantener en todo momento un seguro adecuado que sea suficiente para cubrir toda la responsabilidad que pudiera surgir como consecuencia de cualquier asunto que se refiera al presente acuerdo.

	<b>SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN</b>  <b>MECANISMOS GENERALES DE CONTROL</b>	GP01-P
		Rev. 13
		Pág. 19 de 19
		Fecha: 02-02-2024

LA ORGANIZACIÓN indemnizará total y efectivamente a BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. por todos los costos, reclamaciones, acciones o demandas que se deriven de:

- Los servicios suministrados por BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A., salvo únicamente en la medida que esos reclamos y demandas surgieran negligencia por parte de BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A., sus empleados o representantes.
- El uso indebido por parte de LA ORGANIZACIÓN de los certificados, licencias y marcas de conformidad otorgados por BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. en los términos del presente acuerdo.
- Cualquier violación del presente acuerdo.

BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. no será responsable en modo alguno si se produjera un incumplimiento de sus obligaciones contractuales como consecuencia de cualquier hecho que no pudiera haber previsto razonablemente.

#### 14. CONFIDENCIALIDAD

Excepto que la Ley y las Autoridades de Acreditación lo requieran, BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. tratará de manera confidencial y no revelará a terceros, sin previo consentimiento por escrito de LA ORGANIZACION, información en posesión de sus empleados o agentes durante el curso de Auditorías o de Certificación del Sistema de Gestión de LA ORGANIZACION. Toda otra información, a excepción de la que el cliente pone accesible al público, debe ser considerada confidencial.

Si BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. obtiene información relativa al cliente de fuentes distintas al cliente como una queja o de autoridades reglamentarias, será tratada como información confidencial.

Todo el personal, incluidos los miembros de los diferentes comités, contratistas o personas externas que actúan en nombre del BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A., deben preservar la confidencialidad de toda la información obtenida o generada en el curso de sus actividades.

BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. utilizará equipos e instalaciones que le permitan asegurar el tratamiento con total seguridad de la información confidencial. Cuando la información confidencial se pone a disposición de organismos de acreditación, grupo de acuerdo de un esquema de evaluación entre pares, entre otros BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A. se lo notificara al cliente.

#### 15. ARBITRAJE

Las controversias o diferencias que surjan entre las partes, por causas que no estén relacionadas con el pago de honorarios, será determinada por un árbitro único, a ser designado por las partes si las mismas no llegan previamente a un acuerdo. El arbitraje deberá ser llevado a cabo en la ciudad de Lima - Perú.