1. PROPÓSITO

Describir las decisiones que puede tomar la comisión de certificación a la vista del expediente de certificación en auditorías iniciales, de seguimiento, ampliación/ reducción, especiales y de renovación, en términos de otorgar, mantener, suspender, retirar, ampliar o reducir el alcance.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos de certificación de productos y sistemas de gestión de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, inocuidad de los alimentos u otro que realice SCI CERTIFICACIONES LIMITADA.

3. REFERENCIAS

- NCh-ISO 17021/1:2015 Evaluación de la conformidad- Requisitos para los Organismos que Realizan la auditoria y la certificación de sistema de gestión- Parte 1: Requisitos
- NCh-ISO 17065:2013 Evaluación de la Conformidad – Requisitos para los organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- ISO 17021/10:2018 Evaluación de la Conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión – Parte 10: Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo
- P-021 Gestión Operativa de Auditorías a Clientes.

COPIA CONTROLADA

4. DEFINICIONES

4.1 Comité de certificación: Grupo integrado por el Gerente General y/o el Gerente de Operaciones y un auditor calificado por SCI CERTIFICACIONES LIMITADA. que no haya participado en la auditoria de la empresa sujeta a decisión, y que son responsables de tomar una decisión con respecto a un expediente de auditoria (inicial, seguimiento, ampliación/reducción, especiales, renovación u otro). En caso de las certificaciones iniciales, el auditor que haya realizado etapa I y/o etapa II, no puede ser parte de la comisión que otorga la aprobación o rechazo al proceso. Si alguno de los mencionados ha participado como auditor del expediente en cuestión, será sustituido por otro auditor del organismo, que no lo haya hecho o por el Gerente de Operaciones. Si la decisión a tomar es de cancelación, restauración, informar caducidad o suspensión (para los motivos b hasta h de F-217) no es necesario que los miembros del grupo no hayan participado en la última auditoría de la empresa sujeta a decisión. El comité puede incorporar un experto técnico del sector al cual corresponde el expediente a deliberar, en el caso que entre los miembros del comité no haya la competencia requerida. Sin embargo, si la decisión a tomar es de cancelación, restauración, informar caducidad o suspensión (para los motivos b hasta h de F-217) no es necesaria dicha competencia.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1. El comité de certificación se reunirá en un plazo de tiempo no superior a 15 días hábiles a partir de que se hayan cumplido los siguientes requisitos:

a) La organización ha presentado las respuestas de acción correctiva a todas las no conformidades.
b) Se han resuelto todas las no conformidades, o bien si la organización ha presentado un plan de acción correctivo asociado a aquellas no conformidades que se mantendrán abiertas por un periodo de tiempo determinado, estas no afectarán en forma directa a los requisitos normativos, por lo que su aplicación respalda el futuro cierre de las No Conformidades.

Para los cambios de domicilio, se ingresan los antecedentes al comité una vez que se hayan presentado todos los documentos que acrediten el cambio de domicilio.

Para la certificación de productos y normas de alojamiento turístico, las no conformidades, serán verificadas “in situ”, de manera de asegurar que se ha cumplido la totalidad de los requisitos.

5.2. **Presentación del expediente de certificación al comité de certificación**

El comité de certificación, entre otros documentos, recibirá:

a. No conformidades detectadas (F-248) (cuando corresponda), debidamente cerradas por el auditor líder u otro auditor calificado en su reemplazo.
b. Informe del equipo auditor sobre el grado de cumplimiento del sistema de gestión o certificación de productos de la organización auditada. (F-246-F-247 / F-201,

COPIA CONTROLADA

F-204, F-239, F-240 o el que corresponde) en el cual, además se recomendará otorgar o rechazar la certificación, mantención de la certificación, ampliación/ reducción de alcance, suspensión o restauración, retirada o renovación de certificación, especiales, o lo que corresponda que esté solicitando

c. Propuesta de acciones correctivas por parte del cliente (F-248) (cuando corresponda)
d. Informe de acción correctiva del Sistema de Gestión del cliente (cuando corresponda) en donde debe realizar el análisis de causa.

5.3. Revisión del expediente

El comité de certificación revisa los documentos del expediente, analizando que:

- Las actividades de certificación se han realizado de acuerdo a lo establecido en los procedimientos internos de SCI CERTIFICACIONES LIMITADA.
- Evaluación y revisión del informe de auditoría en cuanto a:
  - ✓ El estado de las no conformidades y, cuando sea aplicable, las correcciones y las acciones correctivas llevadas a cabo por el cliente;
  - ✓ la confirmación de la información proporcionada al organismo de certificación y utilizada para la revisión de la solicitud (consistencia con la cotización);
  - ✓ la confirmación de que se han logrado los objetivos de la auditoría; y
  - ✓ la recomendación de otorgar o no la certificación, junto con cualquier condición u observación.
- La situación final del expediente.
- Cualquier otra información pertinente (por ejemplo, información pública, comentarios del cliente sobre el informe de auditoría, etc.)

La decisión de certificar se basará en la evaluación de los hallazgos y conclusiones de la auditoría y cualquier otra información pertinente, por ejemplo, información pública, comentarios del cliente sobre el informe de auditoría.

5.4. Decisiones

El comité de certificación toma por consenso cualquiera de las siguientes decisiones:

5.4.1. Decisiones resolutivas con respecto a la solicitud involucrada en un expediente de otorgamiento o rechazo de certificación, mantención de la certificación, ampliación o reducción de alcance, suspensión o restauración, retirada o renovación de certificación, especiales, o lo que corresponda que se esté solicitando a la Comisión de Certificación de SCI CERTIFICACIONES LIMITADA.

5.4.1.1 **Sistemas de Gestión**

a) Si el comité determina que se ha cumplido con lo establecido en 5.3 e indica que las NC Mayores están cerradas y el informe de No Conformidades F-248 indica en el estado del informe que se encuentra cerrado otorga, amplía/ reduce, mantiene o

COPIA CONTROLADA

renueva el derecho de uso del certificado y de la marca. Si la comisión determina que se ha cumplido con lo establecido en 5.3, y además existen no conformidades marcadas como “no cerrada”, y el estado final del informe “devuelto” se deberá adjuntar un plan de acción que defina, las acciones propuestas, Recursos requeridos, Responsables, Plazo de implementación de las acciones. Dependiendo de éste, y si las NC son mayores, se evaluará la decisión a través una auditoria especial, lo cual reinicia el proceso de decisión. En caso de NC Menores, se decide en base a evidencias entregadas, evaluándose la necesidad de realizar una auditoría especial.

b) Para otorgamientos iniciales de certificación, si SCI Certificaciones no ha podido verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas de cualquier NC Mayor dentro de los 6 meses posteriores al último día de la etapa 2, debe efectuarse una nueva auditoría etapa 2 antes de recomendar la certificación

c) En caso de empresas cuya certificación haya expirado, es posible restaurar la certificación dentro de los 6 meses siguientes, siempre y cuando se hayan completado las actividades de renovación de la certificación pendientes; de lo contrario, se ha de realizar como mínimo una etapa 2. La fecha de vigencia del certificado debe ser la fecha de la decisión de la nueva certificación o una posterior, y la fecha de expiración se debe basar en el ciclo de certificación anterior.

d) Si no se ha cumplido lo establecido en 5.3 o existen no conformidades mayores marcadas como “no cerradas”, y el estado final del informe es “cerrado”, la decisión es no otorgar la concesión, ampliación/ reducción, mantenimiento o renovación del derecho de uso del certificado y de la marca.

e) Para empresas multisitios:

Cuando no conformidades, sean encontradas en cualquier sitio individual, se debe investigar si los demás sitios son afectados. Por lo tanto, SCI debe requerir a la organización cliente que revise todas las no conformidades para determinar si indican una deficiencia del sistema aplicable a todos los sitios o no. Si es así, se deben realizar y verificar las acciones correctivas tanto en la oficina central como en los sitios afectados. Si no es así, la organización debe ser capaz de demostrarle a SCI la justificación para limitar las acciones correctivas tomadas. SCI debe requerir evidencias de estas acciones y debe incrementar la frecuencia de muestreo y/o el tamaño de la muestra hasta que se demuestre que el control se ha reestablecido.
En el proceso de toma de decisiones, si se ha identificado en cualquier sitio alguna no conformidad, la certificación será denegada a toda la red de sitios listados de la organización en tanto en cuanto no se tomen acciones correctivas satisfactorias.

La otorgación o no de la certificación depende de la evaluación de toda la documentación asociada a los expedientes y al cumplimiento in situ de cada uno de los requerimientos normativos.

COPIA CONTROLADA

a) Si el comité determina que se ha cumplido con lo establecido en 5.3 y no se determinan hallazgos de No Cumplimiento Normativo, se procede a conceder la Certificación.

b) Si el comité determina que se ha cumplido de manera parcial los requerimientos normativos y se determinan hallazgos de No Cumplimiento, no se concederá la Certificación hasta que se cumpla con el 100% de lo exigido normativamente.

c) En la certificación de productos, no se concederá ampliaciones de alcance, en el ámbito de alojamiento turístico. Una ampliación implicaría una nueva certificación.

Los costos de las auditorías y controles extraordinarios definidos por la comisión de certificación de SCI CERTIFICACIONES LIMITADA., serán de cargo de la organización solicitante.

5.4.2 Suspensión del certificado

La decisión de suspensión deberá ser hecha por el Gerente de Operaciones de SCI. La carta de suspensión documenta la decisión y se enviará por correo (al cliente y se mantendrá evidencia de la misma).

El período de suspensión (que es por lo general no más de seis meses) será supervisado por el Gerente de Operaciones. Las acciones tomadas durante el período de suspensión (registros de llamadas telefónicas, reuniones, etc.) se registrarán para proporcionar un registro de la actividad.

Durante el período de suspensión, el cliente no deberá promover o publicitar su registro de certificación. A menos que se levante la suspensión y se restablezca la validez del certificado, no se realizarán nuevas recertificaciones ni transferencias.

El período de suspensión no podrá exceder los seis meses, después de lo cual otra visita especial de vigilancia deberá ser programada para examinar la situación. Esto depende de la razón de la emisión de la suspensión (por ejemplo, no cierre de no conformidades de auditorías anteriores, queja grave de los clientes, etc.). El período de suspensión deberá ser adecuadamente gestionado, por lo que se espera, que ha de haber una comunicación regular con el cliente.

En general, la primera suspensión debe ser por tres meses y sujeta a una extensión adicional que definirá la Gerente de Operaciones (no mayor a 3 meses). Si se demuestra que el cliente está tomando medidas para eliminar las no conformidades, pero no ha completado la implementación efectiva, es posible que el auditor principal le recomiende una extensión en el período de suspensión inicial.

Si, se puede demostrar que el sistema de gestión del cliente se encuentra en cumplimiento de los requisitos y se elimina el motivo de la suspensión, la suspensión puede ser levantada y el programa de auditorías de la empresa se reintegra.

COPIA CONTROLADA

Si, en opinión del auditor líder que realiza la vigilancia especial, indica que el cliente no ha estado dispuesto o es incapaz de levantar las no conformidades, el Gerente de Operaciones deberá retirar del certificado.

El levantamiento de la suspensión es un proceso de decisión, por lo tanto, toda la información para apoyar el levantamiento de una suspensión deberá ser aprobada por el Gerente de Operaciones.

5.4.3 Reducción del alcance de certificación y del uso de marca

La reducción del alcance se producirá en los siguientes casos:

- Cuando el cliente ha dejado de cumplir en forma persistente o grave, los requisitos de la certificación para el alcance otorgado.
- Este procedimiento no es aplicable en certificación de productos y normas de alojamiento turístico, una reducción/ampliación, implicaría una nueva auditoría.

La decisión del comité será entonces, la reducción del alcance otorgado, lo cual será formalizado en una carta que será enviada a la organización.

5.4.4 Retiro del certificado

Retiro de certificado se iniciará sólo cuando es evidente que la salida de acciones correctivas, incluyendo la suspensión, no tiene el cumplimiento de los requisitos de certificación del Sistema de Gestión.

Si se decide proceder con el retiro del certificado, el Gerente de Operaciones informará su decisión, y si es necesario con toda la documentación de soporte, en la próxima reunión del Comité de Certificación.

SCI deberá solicitar la devolución de todos certificados aprobados emitidos y acompañados de los logotipos. Quejas realizadas a la certificación en páginas web de la compañía, material publicitario, etc., deberán ser removidos. Un chequeo a la página web del cliente se realizará por personal correspondiente de SCI para verificar que esto se ha hecho.

El cliente será notificado del proceso de Quejas y Apelaciones de SCI e informado que una apelación puede elevarse dentro de las cuatro semanas de dicha notificación. Deben mantenerse registros de esta actividad.

Cuando un cliente tiene un certificado con múltiples estándares, en base a la razón del retiro, la entidad de certificación local deberá decidir si el certificado es reemitido con las normas no afectadas por el retiro.

COPIA CONTROLADA

Por ejemplo, certificado en conjunto para ISO 9001 / ISO 14001, y se decide realizar el retiro del certificado de ISO 14001, sin impacto en el sistema de gestión de ISO 9001, el certificado es reeditado y reemitido para la norma ISO 9001.

5.4.5 Cancelación del certificado

La cancelación del contrato puede ser por iniciativa propia o impuesta por SCI, y será llevado a cabo de acuerdo con las disposiciones del contrato.

En todos los casos, SCI realizará los esfuerzos razonables por preservar un contrato con un cliente que ha levantado una queja, o un cliente que encontró algo no conforme, su intención de tomar las medidas correctivas necesarias debe ser genuina.

Si el contrato es cancelado a petición del cliente, el Departamento de Operaciones (Gerente de Operaciones o Jefe de Auditores) acusará la cancelación por escrito al cliente, y la Asistente del área solicitará que los certificados aprobados y el logotipo de acompañamiento sean devueltos.

Si se cancela el contrato, el Representante del cliente deberá ser notificado de la cancelación por escrito, al mismo tiempo del retiro de los certificados.

En cualquiera de los casos anteriores se solicitará al cliente devolver todos los certificados y logotipos.

Si la apelación se confirma y la certificación se restablece, se mantiene el ciclo y la validez del certificado original.

5.5. Comunicación de las decisiones

Las decisiones serán comunicadas por escrito al solicitante o representante por parte del Gerente General (o Representante de Gerencia en su reemplazo) de SCI CERTIFICACIONES LIMITADA.

Además, se realizarán todas las modificaciones necesarias en los documentos formales de la certificación, información disponible al público, autorizaciones para el uso de marca de conformidad, para asegurarse de que los clientes no suministran información errónea o falsa.

Por ejemplo, se modificarán los registros F-047 y F-094, de manera de mantener actualizada la información disponible a solicitud del público.

COPIA CONTROLADA

5.6. Entrada en vigor

a) Las decisiones tomadas por la Comisión de Certificación (otorgar, mantener, renovar o ampliación/ reducción de la certificación), entrarán en vigor a partir de la fecha de decisión.
b) Las decisiones de suspensión temporal y retirada definitiva de la certificación entrarán en vigor a partir de la fecha de notificación a la organización.

5.7. Recursos

El solicitante o representante podrá apelar contra las decisiones tomadas por el comité de certificación, tal como se establece en el procedimiento P-011.

5.8. Registros

Todas las decisiones tomadas por la comisión de certificación serán plasmadas en el formato de Minuta de Resoluciones de Comisión de Certificación (F-050).

6. REGISTROS

F-050 Minuta de Resoluciones de Comité de Certificación
F-076 Carta Solicitud Antecedentes complementarios

7. ANEXOS

No aplica.

COPIA CONTROLADA

8. TABLA CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Pág.	Fecha	Modificación	Modificado por	Aprobado por
00		18-07-08	Lanzamiento Oficial		Jaime Lobos
01	2,3,4	14-11-08	5.4.1 Decisiones 5.4.3 Reducción de Alcance	Ixcia Contreras	Jaime Lobos
02	2	13-04-09	5.1 b) Se mejora redacción, aclarando que el plan de acción sólo es aplicable a NC que incumplen el requisito normativo.	Ixcia Contreras	Jaime Lobos
03	1,3,6	03-08-09	1. Propósito: se mejora redacción. 4. Definiciones: se redefine el comité de certificación. 5.Descripción de Actividades 5.3 Se mejora redacción. 5.4.1.1 Sistemas de Gestión: se mejora redacción. 5.6 Entrada en vigor: se mejora redacción.	Ixcia Contreras	Jaime Lobos
04	1	15-09-10	4. Definiciones: Se incorpora la posibilidad de integrar al gerente de Comercial, como parte de la comisión de certificación, en los casos en que los auditores disponibles para comisionar, hayan participado la auditoria a comisionar.	Ixcia Contreras	Jaime Lobos
05	5	12-08-11	5.4.2 Se incorpora la entrega de una carta formar al cliente, para notificar su estado de cese de suspensión.	Ixcia Contreras	Jaime Lobos
06	1	16-05-12	Se actualiza referencia normativa ISO 17021.2011	Ixcia Contreras	Jaime Lobos
07	1	26-07-12	Se incorpora la posibilidad de incorporar un experto técnico al comité de certificación.	Ixcia Contreras	Jaime Lobos
08	2,3 y 6	21-01-13	En el punto 5.2. se establecen los documentos de entrada	Beatriz Monardes	Jaime Lobos

COPIA CONTROLADA

Revisión	Pág.	Fecha	Modificación	Modificado por	Aprobado por
			para la revisión por parte de la comisión de certificación. En el punto 5.3 se completar los criterios para decidir de la comisión de acuerdo a lo establecido en la nueva versión de ISO 17021. En el punto 6. Registros, se actualiza el listado de registros a utilizar.		
09	1	08-02-13	En el punto 4, se indica en la definición de Comité de certificación, que si la decisión a tomar es de suspensión o cancelación no es necesario que los miembros del grupo no hayan participado en la última auditoría de la empresa sujeta a decisión. Además se indica que si la decisión a tomar es de suspensión o cancelación no es necesario que algún miembro del grupo esté calificado para el sector específico.	Gloria Torres	Jaime Lobos
10		15-01-14	Se actualiza la nomenclatura del as normas. En el punto 4, se clarifican algunas funciones del Comité de certificación. En el punto 5.3 se agrega información que debe tener en cuenta el comité de certificación. En el punto 5.7 se cambia el término reclamar por apelar.	Gloria Torres	Jaime Lobos
11	1-2	25-03-14	En el punto 4.1 se agrega la opción “otros”. En el pto. 5.1.b) se menciona lo requerido para cambios de domicilio.	Gloria Torres	Jaime Lobos

COPIA CONTROLADA

Revisión	Pág.	Fecha	Modificación	Modificado por	Aprobado por
12	todas	02-10-14	Se agrega la mención a la Norma NCh-ISO 17065:2013 Ptos. 5.4 y 5.5 se agrega información sobre las decisiones a tomar frente a algún cambio. Pto. 6 se actualiza el listado de registros.	Gloria Torres	Jaime Lobos
13	varias	17-08-15	Pto 2 se hace mención a otros sistemas de gestión Pto. 3. Se elimina mención a NCh 2411.Of2003 Pto. 5.2, 6 Se actualiza el nombre de los registros. Pto. 5.2 se elimina mención a F-019	Gloria Torres	Jaime Lobos
14	Pto. 6	15-07-16	Se eliminan las actas de comisión de certificación	Déborah Fabri L.	Jaime Lobos
15	Todo	26-09-16	Se actualiza documento según referencia normativa - NCh-ISO 17021/1:2015 Evaluación de la conformidad- Requisitos para los Organismos que Realizan la auditoria y la certificación de sistema de gestión- Parte 1: Requisitos	Déborah Fabri L.	Jaime Lobos
16	1, 2	16-01-17	Incluye antecedentes que debe revisar el comité de certificación según numeral 9.5.3.1 de ISO/IEC 17021-1:2015 Modifica en definiciones, la responsabilidad de "restaurar" una certificación por parte del Comité	Déborah Fabri L.	Jaime Lobos
17	9,10	09-09-18	Mejora procesos se suspensión, retiro y cancelación.	Déborah Fabri L.	Jaime Lobos
18	6.7	03-08-20	Punto 5.4.4 se elimina párrafo *"El Delegado Técnico deberá notificar a cualquier otra Filial de*	Déborah Fabri L.	Jaime Lobos

COPIA CONTROLADA

Revisión	Pág.	Fecha	Modificación	Modificado por	Aprobado por
			SCI, para un certificado con acreditación Holding (de su pertenencia) de un cliente en cuestión, que en esta etapa el retiro de dicho certificado ha sido forzado.”, dado que no aplica a la realidad de SCI. Punto 5.4.5 Mejora en redacción		
19	1	24-02-23	Se modifica redacción de alcance, eliminando “salud ocupacional” y reemplazando por “Salud en el trabajo”	Karina Aedo	Jaime Lobos
20	Todo	17-07-23	Actualización de Razón Social	Karina Aedo	Jaime Lobos
21	2	11-04-2025	Se especifica que el auditor que participa en una certificación inicial ya sea etapa I y/o etapa II, no puede participar del comité de aprobación o rechazo.	Karina Aedo	Jaime Lobos

COPIA CONTROLADA