	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 1/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado

## 0.0 Introducción

Este documento describe el proceso para obtener, mantener, modificar y mantener la certificación de Sistemas de Gestión con SA Amerika Zertifizierung SAS de CV (SAAZ). Se incluyen los requisitos y derechos de una Organización que solicita los servicios de certificación de SAAZ. Este documento se aplica en conjunto con los procedimientos de SAAZ y las normas de conducta aplicables. SA Amerika Zertifizierung SAS de CV se denominará en el presente como "SAAZ". La Organización que solicita los servicios de certificación se denomina "Solicitante" u "Organización" o "Cliente". Después de que se firma el Convenio de Certificación y se inicia el proceso, se hace referencia al Solicitante como el "Cliente". El certificado de Sistema de Gestión emitido por SAAZ se referencia como "Certificado".

## 1.0 Definiciones

- 1.1. **SA Amerika Zertifizierung SAS de CV:** Es la identificación legal de SAAZ.
- 1.2. **SAAZ:** La abreviación de SA Amerika Zertifizierung SAS de CV.
- 1.3. **Programación de la Auditoria ("Scheduling"):** Actividad realizada por el "Scheduler" que consiste en acordar con el cliente las fechas de sus auditorias, en conformidad con el programa de auditoria, revisando la duración de esta, asignación de auditores calificados y realizando el envío de la información pertinente al equipo auditor designado.
- 1.4. **Auditoria – ISO 19011:2018 (3.1):** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- 1.5. **Solicitante:** La Organización o persona que solicita servicios de certificación a SAAZ.

	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 2/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado

**1.6. ISO 19011:2018 (3.12) – cliente de la auditoría:** Organización o persona que solicita una auditoría.

**1.7. ISO/IEC 17021-1:2015 (3.5) – cliente:** Organización cuyo sistema de gestión se audita con fines de certificación (el Cliente tiene un convenio de certificación firmado con SAAZ).

**1.8. Marca o Logo:** pueden ser utilizados en este documento de forma intercambiable.


**1.9. Sitio (extraído del IAF MD1:2018):** Un sitio podría incluir todo el espacio en el que se llevan a cabo procesos/actividades bajo el control de una Organización en un lugar determinado, incluido cualquier almacenamiento conectado o asociado de materias primas, subproductos, productos intermedios, productos finales y material de desecho y cualquier equipo o infraestructura involucrada en los procesos/actividades, sean o no fijas.

**1.10. Transferencia de Certificación (“Transfers”) – IAF MD2:** La transferencia de la certificación es definida como el reconocimiento de una certificación de sistemas de gestión existente y válida, otorgada por un organismo de certificación acreditado, (en adelante referido como "organismo de certificación emisor"), por otro organismo de certificación acreditado, (en adelante referido como "organismo de certificación receptor") con el fin de emitir su propia certificación. Es definida por SAAZ como un tipo de auditoría (TR).

**1.11. ISO/IEC 17021-1:2015 (3.11) – No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**1.12. ISO/IEC 17021-1:2015 (3.12) – No conformidad Mayor:** No conformidad que afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.

Nota 1: Las no conformidades pueden ser clasificadas como mayores en las siguientes circunstancias:

	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 3/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado


- sí existe una duda significativa de que se haya implementado un control eficaz de proceso, o de que los productos o servicios cumplan los requisitos especificados;
- una cantidad de no conformidades menores asociadas al mismo requisito o cuestión podría demostrar una desviación sistemática y, por tanto, constituye una no conformidad mayor.

**1.13. ISO/IEC 17021-1:2015 (3.13)** – No conformidad Menor: No conformidad que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.


**1.14. AAT – Activity Assignment Transmittal (Transmisión de Asignación de Actividades)** – **Cliente:** Documento en que SAAZ confirma al cliente la actividad programada, duración y otros datos relevantes para la realización de la auditoría. El AAT debe ser regresado por el cliente como confirmación de la aceptación de la actividad.

**1.15. Preauditoria:** Una auditoría opcional, para la revisión del Sistema de Gestión o Esquema de Certificación que se realiza conforme los requisitos aplicables. El resultado de la preauditoria no se utiliza para decisión de la Certificación.

**1.16. Auditoría FASE 1 (o Stage 1):** Auditoría para determinar si el Sistema de Gestión está preparado para justificar los pasos siguientes del proceso de certificación. Esta auditoría incluye la Revisión Documental del Sistema de Gestión contra los requisitos aplicables, así como otros aspectos conforme se establece en el ISO 17021-1 vigente. Todas las áreas de preocupación (Areas of Concerns) identificadas durante esta fase deben ser resueltas antes de que la certificación sea otorgada.


	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 4/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado

- 1.17. Auditoria FASE 2 (o Stage 2):** Determina si el Cliente ha documentado e implementado eficazmente el Sistema de Gestión en conformidad con los requisitos de las normativas o Esquema de Certificación aplicables. Determina la conformidad, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión o Esquema de Certificación. Para la realización de la auditoria deberá existir evidencia de la realización de los productos/servicios/procesos dentro del alcance del Sistema de Gestión (no se podrá incluir en el alcance, productos/servicios/procesos que la Organización no realice o que no exista evidencia de que hayan sido realizados).
- 1.18. Auditoria de Seguimiento:** Auditoria que se llevan a cabo, regularmente en las instalaciones del cliente, dentro del alcance del sistema de gestión, cada 6 o 12 meses. Revisan partes del Sistema de Gestión y determina si el Cliente ha mantenido de manera eficaz el Sistema de Gestión y que este cumpla con los requisitos de las normativas aplicables. La primera auditoria de seguimiento debe ser realizada máximo 12 meses contados a partir de la decisión de la certificación, caso contrario se iniciará el proceso de suspensión del certificado. La imposibilidad de realizar las auditorias de seguimiento conforme el programa de auditoria es causante de suspensión de la certificación.
- 1.19. Auditoria de Recertificación:** Se lleva a cabo cada 3 años para el caso de Sistemas de Gestión, al menos que el Esquema de Certificación específico determine otra cosa, para determinar si el cliente ha mantenido eficazmente el Sistema de Gestión conforme las normativas aplicables o Esquema de Certificación. Una vez completada de manera exitosa la auditoria de recertificación, el proceso se reinicia con las auditorias de seguimiento, hasta el nuevo ciclo de 3 años o conforme aplique, cuando otra auditoria de recertificación se lleva a cabo y así

	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 5/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado

sucesivamente, mientras el contrato de servicios permanezca vigente. Durante la auditoria deberá existir evidencia de la realización de los productos/servicios/procesos dentro del alcance del Sistema (no se podrá mantener en el alcance, productos/servicios/procesos que la Organización ya no realice).

- 1.20. Normativa:** Documento, sectorial, nacional o internacional que se reconoce como aquella que rige Sistemas de Gestión, Dispositivos Médicos o Aeroespaciales o Seguridad y Salud Ocupacional o Alimentos o Responsabilidad Social o Programas de Gestión Ambiental u otros Programas, Esquemas de Certificación y Sistemas de Gestión. Son ejemplos no limitativos el ISO 9001 o la serie ANSI/ASQ, el ISO 13485, el ISO 14001, el ISO 45001, el ISO 22000, el ISO 39001, el ISO 37001, el ISO 20000, el ISO 27001, o e–Stewards o R2, o SA 8000, o RIOS, o el Esquema de Certificación SFI Cadena de Custodia, o BIFMAe3, entre otras.
- 1.21. Esquema de Certificación:** Un grupo de requisitos o principios que son reconocidos, regularmente bajo la autoridad o propiedad de una entidad específica (ejemplo ISSC).
- 1.22. Certificación:** La decisión de que el Sistema de Gestión del Cliente, o Esquema de Certificación, cumple con los requisitos aplicables de la norma específica o Esquema de Certificación.
- 1.23. Certificado:** El documento que se emite una vez que se reconoce la certificación del Sistema de Gestión o Esquema de Certificación, que ha sido auditado y se ha encontrado que cumple con los requisitos de las normativas aplicables o Esquema de Certificación. El certificado es propiedad del Organismo Certificador y se mantiene vigente siempre que se cumplan con las reglas del proceso de

	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 6/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado

certificación. Si el Cliente no cumple con las reglas del proceso de certificación, que incluye el recibimiento de las auditorias de seguimiento y recertificación, el certificado se suspende o se cancela, conforme sea el caso, de acuerdo con los procedimientos aplicables, y el Cliente deberá dejar de hacer uso de este, logos/marcas o cualquier otra referencia a que se encuentra certificado por “SAAZ”. **Nota:** Los certificados se emiten en medio electrónico, son documentos originales


#### 1.24. Sistema de Gestión de la Calidad/Ambiental/Seguridad y Salud Ocupacional u

**otro:** Las acciones documentadas, conforme sea requerido, e implementadas, mantenidas para dar cumplimiento con los requisitos de las normativas o Esquema de Certificación aplicables.

## 2.0 Descripción General del Proceso de Certificación

Las etapas básicas del proceso de certificación del sistema de gestión son:

- a) **Solicitud de Certificación:** Información proporcionada por el Solicitante en que se detallada la descripción de la Organización que solicita los servicios de certificación. Proporciona la información necesaria para que SAAZ pueda realizar una cotización y determinar aspectos técnicos necesarios para el proceso tales como el número de días-auditor, requisitos de competencia del equipo auditor, entre otros.
- b) **Cotización o Propuesta:** SAAZ proporciona al Solicitante los costos, duración e información general sobre el proceso de certificación.
- c) **Convenio de Certificación (“Agreement”):** Este es el documento oficial que formaliza la solicitud y en que el Solicitante declara aceptar la cotización. Después de


	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 7/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado

que el Solicitante y SAAZ firmen y/o aprueben este documento, se convierte en un contrato legal entre SAAZ y el Solicitante y el Solicitante se identifica como Cliente.

- d) **Preauditoria (Opcional):** Una auditoria opcional, para la revisión del Sistema de Gestión o Esquema de Certificación que se realiza conforme los requisitos aplicables. El resultado de la preauditoria no se utiliza para decisión de la Certificación.
- e) **Auditoria FASE 1 (o Stage 1):** Auditoria para determinar si el Sistema de Gestión está preparado para justificar los pasos siguientes del proceso de certificación. Esta auditoria incluye la Revisión Documental del Sistema de Gestión contra los requisitos aplicables, así como otros aspectos conforme se establece en el ISO 17021-1 vigente. Todas las áreas de preocupación (Areas of Concerns) identificadas durante esta fase deben ser resueltas antes de que la certificación sea otorgada.
- f) **Auditoria FASE 2 (o Stage 2):** Determina si el Cliente ha documentado e implementado eficazmente el Sistema de Gestión en conformidad con los requisitos de las normativas o Esquema de Certificación aplicables. Determina la conformidad, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión o Esquema de Certificación. Para la realización de la auditoria deberá existir evidencia de la realización de los productos/servicios/procesos dentro del alcance del Sistema de Gestión (no se podrá incluir en el alcance, productos/servicios/procesos que la Organización no realice o que no exista evidencia de que hayan sido realizados).

**Nota:** El proceso de certificación del Sistema de Gestión corresponde a la finalización exitosa de las FASES 1 y 2.

- g) **Emisión del Certificado:** Después de completar con éxito las auditorías de las FASES 1 y 2 y después de que el Cliente haya corregido e implementado eficazmente las acciones correctivas para todas las no conformidades mayores y corregido y

	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 8/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado


determinado el plan de acción para atacar las causas de todas las no conformidades menores, caso apliquen, se emitirá el Certificado al Cliente. **Nota:** La evidencia de implementación eficaz para las no conformidades mayores, caso apliquen, identificadas en la FASE 2 no deben ir más allá de los 6 meses contados a partir de la Reunión/Junta de Cierre de las Auditoria de FASE 2, caso contrario se requerirá una nueva Auditoria de FASE 2.

- h) **Auditoria de Seguimiento:** Auditoria que se llevan a cabo, regularmente en las instalaciones del Cliente, dentro del alcance del sistema de gestión, cada 6 o 12 meses. Revisan partes del Sistema de Gestión y determina si el Cliente ha mantenido de manera eficaz el Sistema de Gestión y que este cumpla con los requisitos de las normativas aplicables. La primera auditoria de seguimiento debe ser realizada máximo 12 meses contados a partir de la decisión de la certificación, caso contrario se iniciará el proceso de suspensión del certificado. La imposibilidad de realizar las auditorias de seguimiento conforme el programa de auditoria es causante de suspensión de la certificación.

**Nota:** Las acciones correctivas propuestas por los Clientes para las no conformidades identificadas durante las auditorias de seguimiento no deben ir más allá de los 4 meses contados a partir de la Reunión/Junta de Cierre de la Auditoria. Casos especiales podrán ser revisados y autorizados, en conformidad con el procedimiento de auditoria aplicable.

- i) **Auditoria de Recertificación:** Se lleva a cabo cada 3 años para el caso de Sistemas de Gestión, al menos que el Esquema de Certificación específico determine otra cosa, para determinar si el Cliente ha mantenido eficazmente el Sistema de Gestión conforme las normativas aplicables o Esquema de Certificación. Una vez completada



	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 9/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado


de manera exitosa la auditoria de recertificación, el proceso se reinicia en la **etapa g)**, hasta el nuevo ciclo de 3 años o conforme aplique, cuando otra auditoria de recertificación se lleva a cabo y así sucesivamente, mientras el contrato de servicios permanezca vigente. Durante la auditoria deberá existir evidencia de la realización de los productos/servicios/procesos dentro del alcance del Sistema (no se podrá mantener en el alcance, productos/servicios/procesos que la Organización ya no realice).

Si un Cliente no cumple con los requisitos de la Auditoría de FASE 2, o la Auditoría de Recertificación o no mantiene su Sistema de Gestión en conformidad con los requisitos de la norma o Esquema de Certificación, se puede requerir una auditoria especial para revisar la situación.

Se proporcionan más detalles en las siguientes secciones de este documento.

### 3.0 Requisitos


- 3.1 El Solicitante deberá enviar toda la información requerida para el proceso de certificación según la norma o Esquema de Certificación aplicable. Esta información se puede enviar completando la Solicitud de Certificación y cualquier otro documento solicitado según sea aplicable.
- 3.2 Se podría solicitar el envío a “SAAZ” de la información documentada que evidencie la implementación del sistema de gestión o del Esquema de Certificación, incluyendo evidencia de otros requisitos aplicables tales como los legales y reglamentarios tales como, pero no limitándose a: licencia de operación,

	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 10/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado

organigrama, manual y procedimientos del sistema de gestión, lista de documentos del sistema de gestión y requisitos legales y reglamentarios aplicables, identificación y análisis de riesgos de seguridad alimentaria, estudios HACCP & PRPs, análisis y evaluación de riesgos y oportunidades, entre otros según lo solicitado por la normativa o Esquema de Certificación y documentos de soporte aplicables.


### 3.3 Cada sitio certificado debe:

- a) Tener documentación del Sistema de Gestión conforme los requisitos de la norma o Esquema de Certificación aplicable.
- b) Mantener un Sistema de Gestión de acuerdo con los requisitos de la norma o Esquema de Certificación aplicable.
- c) Realizar una revisión por la dirección y auditoría interna del Sistema de Gestión antes de la FASE 2.
- d) Permitir el acceso de SAAZ a todos los sitios certificados durante el horario normal de trabajo (todos los turnos) para determinar la eficacia del Sistema de Gestión.
- e) Informar a SAAZ (por escrito) de los cambios importantes en el Sistema de Gestión (ej.: cambios de propiedad, estructura de gestión, capacidad de producción, ubicación del sitio o nuevas instalaciones dentro del alcance de la certificación, cambios sustantivos en la estructura documental del Sistema de Gestión, o nuevos aspectos ambientales significativos – aplicable a certificación de sistemas de gestión ambiental).
- f) Informar a SAAZ de cualquier incidente grave o incumplimiento legal o reglamentario, dentro del alcance de la certificación, que requiera la participación o

	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 11/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado

revisión por parte de una agencia u oficina gubernamental o de la autoridad competente.


- g) Usar la Marca de Certificación/Logos y referencias a la certificación de acuerdo con los requisitos de SAAZ como se especifica en la Política de Uso del Logo y Marcas de SAAZ. Los certificados emitidos por SAAZ, son propiedad de SAAZ. El Cliente no debe utilizar la certificación de tal manera que desacredite a SAAZ y no debe realizar ninguna declaración o referencia con respecto a su certificación que SAAZ pueda considerar engañosa o no autorizada. El Cliente debe esforzarse por garantizar que ningún certificado o informe/reporte o cualquier parte de este se utilice de manera engañosa. Para los sistemas de gestión, la certificación no se utilizará como evidencia de certificación de producto o servicio, respaldo de producto o servicio o aprobación del producto o servicio.
- h) Al finalizar la certificación, dejar de hacer referencia a la certificación en todo el material publicitario u otros documentos y devolver cualquier documento de certificación según lo requiera SAAZ. La Organización, conforme sea necesario, notificará a sus clientes que la certificación ha finalizado deberá devolver los Certificados originales a la oficina de SAAZ.
- i) Mantener un registro de todas las quejas y acciones relacionadas con los productos o servicios del Cliente, dentro del alcance de la certificación.
- j) Permitir el acceso de Organismos de Acreditación, Representantes de Programas y Agencias Regulatoras para Auditorías de Atestiguamiento de SAAZ (Witness Audit) y programas de supervisión de SAAZ.

	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 12/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado

- k) Cumplir con los requisitos de la norma o Esquema de Certificación aplicable, incluyendo requisitos del propietario del Esquema de Certificación, conforme aplique.
- l) Cumplir con los requisitos descritos en este reglamento, en el convenio de certificación y demás documentos relacionados con el proceso de certificación.
- m) Tener derecho a oponerse a la designación de un Auditor determinado, pudiendo solicitar que se le asigne un Auditor diferente, siempre que el Esquema de Certificación o normatividad aplicable lo permita. La objeción a un Auditor debe ser justificada.

#### 3.4 SAAZ debe:

- a) Realizar Preauditorías, Auditorías de FASE 1, Auditorías de FASE 2, Auditorías de Seguimiento, Auditorías de Recertificación, Auditorías Especiales (ej.: Auditorías de Acciones Correctivas) y Transferencias, según corresponda, en conformidad con el Manual de Calidad SAAZ y demás documentos relacionados. SAAZ emitirá reportes o informes después de cada auditoría. SAAZ mantiene la propiedad de todos sus reportes o informes. La Organización puede reproducir un reporte o informe de SAAZ, pero solamente su contenido completo, tal como lo emitió SAAZ.
- b) Verificar e informar el estado de certificación de las Organizaciones Certificadas. Esto incluirá su nombre, sitios dentro del alcance, norma o Esquema de Certificación y fecha de vencimiento de la certificación.
- c) Mantener confidencial toda la información relacionada con el Solicitante y Cliente (aparte de la especificada en 2.2b) y no divulgar ninguna información sin el permiso por escrito del Solicitante o Cliente, excepto según lo exijan los requisitos del Esquema de Certificación o normatividad aplicable, cuando lo exija la ley o


	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 13/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado

reglamentación aplicable o alguna autoridad pertinente. Ejemplos de programas y divulgación legal de información incluyen los requisitos específicos aplicables a un Esquema de Certificación como, por ejemplo:

- Información requerida por SAAI para el SA 8000 y otros esquemas de certificación aplicables que requieran información o datos que deban ser publicados o que se requiera que sean enviados a una entidad específica.
  - Registros solicitados por los Organismos de Acreditación o las Agencias Reguladoras correspondientes con relación a la certificación o Esquema de Certificación o situaciones específicas.
- d) La información en poder de SAAZ puede ser presentada a los Organismos de Acreditación o Agencias Reguladoras de SAAZ, quienes pueden revisar esta información como parte de una Auditoría a SAAZ.
- e) Cumplir con todas las normas y reglamentos del Cliente mientras el personal de SAAZ se encuentre en las instalaciones de la Organización.
- f) Cumplir, en todas las actividades, con los requisitos aplicables del Organismo de Acreditación, el Manual de Calidad, Reglamento de Certificación y procedimientos aplicables de SAAZ.
- g) Cuando el alcance deseado de la certificación esté relacionado con un sistema específico o un tipo de sistema operado por SAAZ, se deberá proporcionar al Solicitante y Cliente cualquier explicación necesaria.

### 3.5 Procesos Contratados Externamente


3.5.1 En caso de procesos críticos contratados externamente (por ejemplo, parte de la producción o la provisión de servicios son realizadas por un contratista en

	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 14/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado

- nombre de la empresa y estas actividades o procesos están en el alcance de la certificación). La auditoría, cuando así lo determine al programa y plan de la auditoría incluirá una visita in situ de los procesos contratados externamente o la evidencia del control por el Cliente de estos procesos contratados externamente.
- 3.5.2 La información sobre los procesos contratados externamente se informa en la Solicitud de Certificación

#### 4.0 Solicitud de Certificación

- 4.1 SAAZ requiere que un representante autorizado del Solicitante proporcione la información necesaria para que se realice un análisis de la solicitud. La información requerida incluye, entre otros:
- a) El alcance deseado de la certificación.
  - b) Las características generales del Solicitante, incluido su nombre/razón social y dirección(es) de su(s) ubicación(es)/sito(s), aspectos significativos de sus procesos y operaciones, y cualquier requisito legal pertinente.
  - c) Información general relevante para el campo de la certificación solicitada, por ejemplo, sistema de gestión de la calidad, relativa a la Organización Solicitante, como actividades, recursos humanos y técnicos, funciones y relaciones en una corporación más grande, si corresponde.
  - d) Información sobre los procesos contratados externamente utilizados por la Organización, que podrían afectar la conformidad con los requisitos, caso apliquen.
  - e) Requisitos aplicables de las normas o esquemas de certificación u otros requisitos para los cuales la Organización Solicitante busca la certificación.
  - f) Información relativa al uso de consultoría relativa al sistema de gestión.

	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 15/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado

## 5.0 Cotización o Propuesta:


5.1 SAAZ proporcionará al Cliente potencial (Solicitante) cotizaciones para la Preauditoria (opcional – cuando lo requiera), la FASE 1, la FASE 2, las Auditorías de Seguimiento dentro del ciclo de certificación y cualquier otra tarifa aplicable. La Auditoría de Recertificación normalmente no se cotiza a menos que lo solicite el Cliente potencial. La justificación del tiempo de auditoría se basa en los procedimientos de SAAZ y documentos aplicables. Los detalles relacionados con la determinación del tiempo de auditoria están disponibles a pedido del Cliente.

## 6.0 Convenio de Certificación:

6.1 SAAZ dará plena consideración a cualquier Solicitud de Certificación de un Sistema de Gestión o Esquema de Certificación de acuerdo con los estándares o programas adecuados. Para la certificación de Sistemas de Gestión, SAAZ requerirá que el Cliente tenga un Sistema de gestión documentado, de acuerdo con los requisitos de la norma o Esquema de Certificación aplicable. La Organización que busca servicios de certificación completará una Solicitud de Certificación (o equivalente), formatos adicionales de solicitud de información, conforme aplique y un Convenio de Certificación para el proceso de certificación.

6.2 Para Organizaciones que buscan servicios de certificación:

- a) SAAZ no retrasará las solicitudes de servicios de certificación sin una causa justificable. SAAZ no discrimina Organizaciones.
- b) SAAZ mantendrá el nivel necesario de experiencia y capacidad para realizar servicios de certificación.

	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 16/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado


- c) SAAZ pondrá sus servicios a disposición de todos los Solicitantes cuyas actividades se encuentren dentro del campo de operaciones en que SAAZ tenga la competencia. No habrá condiciones financieras, más allá de las definidas en la cotización y convenio de certificación o de otro tipo indebidas. El acceso no estará condicionado al tamaño del proveedor, ni a la pertenencia a ninguna asociación o grupo.
- d) Si se rechaza una Solicitud de Certificación, SAAZ informará al Solicitante por escrito, indicando las razones del rechazo y advirtiéndolo que la decisión puede ser apelada. El rechazo también puede ser apelado ante el Organismo Acreditador correspondiente.

6.3 El Convenio de Certificación es el acuerdo legal para realizar las actividades de certificación e incluye requisitos de confidencialidad y el derecho de acceso al Cliente para la realización de las actividades de auditoría. El convenio también requiere que el Cliente mantenga registros de todas las quejas y acciones correctivas posteriores. Estos registros deben estar disponibles para SAAZ.

## 7.0 Preauditoria:

7.1 El objetivo de la preauditoria es determinar la preparación del Cliente para las Auditorías de FASE 1 y 2. Tendrá un alcance menor al de la FASE 2. Después de la preauditoria, se emitirá al Cliente un reporte que detalla las actividades que no cumplen con los requisitos aplicables de la norma o Esquema de Certificación. Los auditores no ofrecerán consultoría durante las actividades de preauditoria o soluciones a las no conformidades identificadas. El Cliente tiene derecho a oponerse a los Auditores identificados para la preauditoria.




	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 17/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado

## 8.0 Auditoria de FASE 1:

### 8.1 Son objetivos de la Auditorias de FASE 1:

- a) Revisar la información documentada del sistema de gestión del cliente;
- b) Evaluar las condiciones específicas del sitio del cliente e intercambiar información con el personal del cliente con el fin de determinar el estado de preparación para la FASE 2;
- c) Revisar el estado del cliente y su grado de comprensión de los requisitos de la norma, en particular en lo que concierne a la identificación del desempeño clave o de aspectos, procesos, objetivos y funcionamiento significativos del sistema de gestión;
- d) Recopilar la información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión, que incluye:
  - las ubicaciones del cliente;
  - los procesos y equipos empleados;
  - los niveles de controles establecidos (particularmente en caso de clientes multisitio);
  - los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
- e) Revisar la asignación de recursos para la etapa 2 y acordar con el cliente los detalles de ésta;
- f) Proporcionar un enfoque para la planificación de la etapa 2 mediante la comprensión suficiente del sistema de gestión del cliente y de las operaciones del sitio en el contexto de la norma del sistema de gestión u otros documentos normativos;

	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 18/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado

g) Evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan, y si el nivel de implementación del sistema de gestión confirma que la Organización cliente está preparada para la FASE 2.


8.2 Para la mayoría de los sistemas de gestión, se recomienda que al menos parte de la Auditoría de la FASE 1 se lleve a cabo en las instalaciones del Cliente para lograr los objetivos establecidos.

8.3 Los hallazgos de la auditoría de la FASE 1 se documentarán como “Áreas de Preocupación”. La duración entre las Auditorías de FASE 1 y FASE 2 se determinará a partir de las necesidades del cliente para resolver las “Áreas de Preocupación” identificadas durante la Auditoría de FASE 1. A partir de la revisión de la Auditoría de FASE 1 y sus resultados, SAAZ podrá modificar la duración planificada original entre la Auditoría de FASE 2. Las “Áreas de Preocupación” no resueltas antes de la Auditoría de FASE 2, durante la FASE 2 se podrán documentar en no conformidades. El Reporte de la Auditoría de FASE 1 hace recomendaciones sobre los tiempos para la realización de la Auditoría de FASE 2.

8.4 Si se implementan cambios significativos que pudieran impactar el sistema de gestión entre la FASE 1 y FASE 2, por ejemplo, cambios en la ubicación del sitio o cambios mayores en la infraestructura o documentación, SAAZ podrá determinar la necesidad de repetir la FASE 1, o una parte de ella.

## 9.0 Auditoría de FASE 2:


9.1 El propósito de la Auditoría de FASE 2 es evaluar la implementación, incluida la eficacia del sistema de gestión del Cliente. La Auditoría de FASE 2 debe tener lugar en los sitios del Cliente. Debe incluir al menos lo siguiente:

	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 19/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado

- a) La información y evidencia de la conformidad con todos los requisitos de la norma de sistemas de gestión aplicable u otros documentos normativos;
- b) La realización de seguimiento, medición, informe y revisión con relación a los objetivos y metas de desempeño clave (coherentes con las expectativas de la norma de sistemas de gestión aplicable u otro documento normativo);
- c) La capacidad del sistema de gestión del Cliente y su desempeño en relación con el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables;
- d) El control operacional de los procesos del cliente;
- e) Las auditorías internas y la revisión por la dirección;
- f) La responsabilidad de la dirección en relación con las políticas del cliente.
- g) Interacción entre los requisitos normativos, la política, los objetivos de desempeño (de conformidad con las expectativas del sistema de gestión aplicable u otro documento normativo), gestión del cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables, responsabilidades, competencia del personal y operaciones.

9.2 Cada Auditor auditará el(los proceso(s) y actividad(es) asignada por el Auditor Líder en el Plan de Auditoría. Esta acción puede implicar entrevistas, revisión de documentos y observación de las actividades. El objetivo es determinar la implementación eficaz del sistema de gestión, en conformidad con la norma o Esquema de Certificación aplicables.

9.3 Durante la Auditoría, los Auditores podrán identificar no conformidades. Estos se manejarán de acuerdo con la sección [10.0](#). Una vez que se hayan abordado las no conformidades conforme se determina en la sección [10.0](#), el Auditor Líder hará una

	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 20/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado

recomendación para la certificación o no certificación del sistema de gestión. La certificación se llevará a cabo de acuerdo con la Sección [12.0](#).

## 10.0 Reporte de No Conformidades (NCRs):

10.1 Las no conformidades identificadas durante las auditorías se documentarán en el Reporte de No Conformidad (NCR). De acuerdo con los Procedimientos Operativos aplicables, el Auditor Líder clasificará las no conformidades como mayores o menores. Al Cliente se le dará a conocer y deberá reconocer las no conformidades mediante la firma del Reporte de No Conformidad. Es importante aclarar que el Cliente podría discutir la aplicabilidad y la clasificación de una no conformidad (ver sección [20.0](#) y [21.0](#)).

10.2 **Requisitos Legales y Reglamentarios:** En caso de que se identifique un incumplimiento de un requisito legal o regulación aplicables dentro del alcance del sistema de gestión, durante las actividades de auditoría, esto(s) incumplimiento(s) se documenta(n) en un Reporte de No Conformidad. Este tipo de no conformidad se documentará como una falta de implementación eficaz de los requisitos de control y no como un incumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios. Si se tratara de un acto delictivo deliberado que tiene un peligro inminente, SAAZ podrá informar a las autoridades correspondientes y la certificación se suspenderá o no se otorgará.

## 10.3 Plazos para la Respuesta a los Reportes de No Conformidad (NCRs)

10.3.1 Para la mayoría de las NCR, independientemente de la clasificación (mayor/menor) o de la actividad en que se genera, el cliente debe enviar:

- a) Corrección;



## Reglamento de Certificación (Certification Regulation)

<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 21/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado

- b) Análisis de Causa(s) de la No Conformidad; y
- c) Acción(es) Correctiva

dentro de los 30 días calendario a partir de la fecha de la junta de cierre de la actividad de auditoria. Esta fecha de vencimiento puede variar según la norma o Esquema de Certificación, en este caso, el reporte de no conformidad indicará el plazo.

10.3.2 La fecha de vencimiento para la implementación eficaz de la corrección y la acción correctiva dependerá de la clasificación de la NCR (mayor/menor).

	<b>Mayor parte de las normativas (ej.: ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001)</b>		
<b>Tipo de Auditoria</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Implementación de la corrección</b>	<b>Implementación de las acciones correctivas</b>
FASE 1 (Áreas de Preocupación)	N/A	Antes de FASE 2	No se requieren acciones correctivas para S1
FASE 2 (Mayor)	30 días	Requiere verificación y cierre por SAAZ antes de la certificación, auditoria de AC o revisión documental, antes de los 6 meses contados a partir de la Junta de Cierre, caso contrario se requiere una nueva S2	Requiere verificación y cierre por SAAZ antes de la certificación, auditoria de AC o revisión documental, antes de los 6 meses contados a partir de la Junta de Cierre, caso contrario se requiere una nueva S2
FASE 2 (Menor)	30 días	30 días contados a partir de la Junta de Cierre – Se verifica y cierra por SAAZ durante la próxima auditoria programada, si no se determina otra cosa.	120 días contados a partir de la Junta de Cierre – Se verifica y cierra por SAAZ durante la próxima auditoria programada, si no se determina otra cosa.
Seguimiento (Mayor)	30 días	30 días contados a partir de la Junta de Cierre – Requiere verificación y cierre por SAAZ máximo 120 días contados a partir de la Junta de Cierre	120 días contados a partir de la Junta de Cierre – Requiere verificación y cierre por SAAZ máximo 120 días contados a partir de la Junta de Cierre




## Reglamento de Certificación (Certification Regulation)

<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 22/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado

Mayor parte de las normativas (ej.: ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001)			
Tipo de Auditoria	Respuesta	Implementación de la corrección	Implementación de las acciones correctivas
		(Auditoria de AC o revisión documental), caso contrario se inicia el proceso de suspensión	(Auditoria de AC o revisión documental), caso contrario se inicia el proceso de suspensión
Seguimiento (Menor)	30 días	30 días contados a partir de la Junta de Cierre – Se verifica y cierra por SAAZ durante la próxima auditoria programada, si no se determina otra cosa.	120 días contados a partir de la Junta de Cierre – Se verifica y cierra por SAAZ durante la próxima auditoria programada, si no se determina otra cosa.
Recertificación (Mayor)	30 días	30 días contados a partir de la Junta de Cierre – Requiere verificación y cierre por SAAZ antes de la recertificación, auditoria de AC o revisión documental, máximo a los 120 días contados a partir de la Junta de Cierre, caso contrario se inicia la suspensión, caso el certificado no hay vencido. Si se pasan más de 6 meses, se requiere una Auditoria S2	120 días contados a partir de la Junta de Cierre – Requiere verificación y cierre por SAAZ antes de la recertificación, auditoria de AC o revisión documental, máximo a los 120 días contados a partir de la Junta de Cierre, caso contrario se inicia la suspensión, caso el certificado no hay vencido. Si se pasan más de 6 meses, se requiere una Auditoria S2
Recertificación (Menor)	30 días	30 días contados a partir de la Junta de Cierre – Se verifica y cierra por SAAZ durante la próxima auditoria programada, si no se determina otra cosa.	120 días contados a partir de la Junta de Cierre – Se verifica y cierra por SAAZ durante la próxima auditoria programada, si no se determina otra cosa.

### 10.3.3 Respuesta del Cliente a un Reporte de No Conformidad


- a) Después de completar la sección correspondiente del reporte de no conformidad (NCR), el cliente debe enviar la respuesta completa a SAAZ.

	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 23/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado

- b) El Auditor Líder debe revisar la(s) respuesta(s) y determinar si esta(s) es(son) aceptable(s), o rechazar cada parte de la respuesta del Cliente, informando al Cliente de las decisiones.
- c) Si la respuesta del cliente es rechazada, el Auditor Líder solicitará una respuesta más adecuada y asignará un breve período de prórroga para la fecha de vencimiento.
- d) Si no se recibe una respuesta antes de la fecha de vencimiento, o si el Cliente continúa sin brindar una respuesta aceptable, SAAZ tomará medidas adicionales. Caso existan NCR clasificadas como mayores, se iniciarán las actividades de suspensión. Para las NCR menores, la NCR podrá ser reclasificada a una NCR mayor.

## 11.0 Auditoría de Acciones Correctivas

- 11.1 Si se encuentra que una no conformidad clasificada como mayor, podrá ser necesaria una Auditoría de Acciones Correctivas. El Auditor Líder determinará esta condición, caso aplique, y la informará al Cliente.
- 11.2 Se desarrollará un Plan de Auditoría específico para revisar la implementación eficaz de las acciones correctivas definidas por el Cliente y aceptadas previamente por SAAZ.
- 11.3 Las Auditorías de Acciones Correctivas son un tipo de Auditoría Especial. Consulte la sección [24.0](#) para obtener detalles adicionales sobre auditorías especiales.

	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 24/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado

## 12.0 Certificación


- 12.1 Según la recomendación de certificación del Auditor Líder y la decisión de certificación realizada por el “Certifier” de SAAZ, se emitirá el certificado de sistema de gestión.
- 12.2 El mantenimiento de la certificación depende del mantenimiento del Sistema de Gestión por parte del Cliente, en conformidad con los requisitos normativos o del Esquema de Certificación, conforme aplique, y de su cumplimiento del Reglamento y requisitos del Convenio de Certificación.

## 13.0 Uso del Certificado

### 13.1 Generalidades

- 13.1.1 Pasada la decisión de la certificación, el Cliente recibe el certificado. Los certificados son proporcionados en medio electrónico y/o impresos, todos los proporcionados se consideran originales y son propiedad de SAAZ. Los Certificados pueden ser copiados por el Cliente.
- 13.1.2 Lo Clientes con sistemas de gestión certificados tienen derecho a utilizar las marcas/logos aprobados por SAAZ conforme el documento de Política de Uso del Logo y Marcas de SAAZ.
- 13.1.3 SAAZ tomará medidas en respuesta al uso indebido de las marcas, logos o referencias a la certificación, tales como referencias incorrectas o inexactas al sistema de gestión certificado o su alcance, el uso inexacto de licencias, conforme el Esquema de Certificación o certificados o logos y marcas, que se encuentran en anuncios, catálogos, firmas electrónicas, etc. Las acciones pueden



	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 25/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado


incluir Reportes de No Conformidad, o por uso indebido grave o recurrente, suspensión o retiro de la certificación.

- 13.1.4 Un Cliente al que se le haya otorgado la certificación deberá detener la exhibición u otro uso del Certificado, uso del logo/marca de SAAZ y otras referencias a la certificación, tan pronto como sea posible después de las siguientes condiciones:
- a) Un lapso, suspensión o retiro de la certificación.
  - b) Cuando el Cliente realiza un cambio sustantivo en su Sistema de Gestión, y este no es aceptable para SAAZ, porque se considera que el cambio afectará negativamente el desempeño y/o conformidad del sistema de gestión certificado.
  - c) Cuando el Cliente no ha respondido adecuadamente a un cambio en los requisitos de un norma o Esquema de Certificación aplicable o requisitos emitidos por SAAZ o el organismo de acreditación correspondiente.
  - d) En circunstancias que razonablemente podría esperarse que afectaran adversamente el Sistema de Gestión del Cliente.

### **13.2 Uso del Certificado y los Logos/Marcas del Sistema de Gestión**

**13.2.1** Los logos/marcas no se utilizarán en un producto o servicio ni de ninguna manera que pueda interpretarse como una indicación de la conformidad del producto o servicio.


**13.2.2** Los logos/marcas de certificación se pueden usar en materiales publicitarios, tarjetas de presentación, firmas en correos electrónicos y otros materiales que

	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 26/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado

no se use en el producto o servicio. A los Clientes se proporciona una guía específica para el uso de logos/marcas después de la certificación.

#### 14.0 Auditorías de Seguimiento

- 14.1 Después de la certificación, se realizan Auditorías de Seguimiento cada seis meses o una vez al año para determinar la continuidad del funcionamiento eficaz del sistema de gestión certificado.
- 14.2 El Cliente tiene la opción de seleccionar un período de auditoría de seis meses o anual, conforme aplique para la normativa o Esquema de Certificación, sin embargo, SAAZ podrá modificar la periodicidad de semestral a anual o viceversa, dependiendo de factores como el desempeño del sistema de gestión, número de días-auditor, normativas, riesgos, etc. La periodicidad de las auditorías de seguimiento se determina en el programa de auditorías para el sitio.
- 14.3 Al 3º año de la certificación, a menos que el Esquema de Certificación determine otra condición, se realiza una Recertificación.
- 14.4 Las auditorías de seguimiento son auditorías in situ, pero no son necesariamente auditorías del sistema completo, a menos que el Esquema de Certificación determine otra cosa, y deben planificarse para que SAAZ determine que el sistema de gestión certificado continúa cumpliendo con los requisitos entre las auditorías de FASE 2 y recertificación. El programa de Auditoría de Seguimiento incluirá:
- a) Las auditorías internas y la revisión por la dirección;
  - b) Una revisión de las acciones tomadas sobre las no conformidades identificadas durante la auditoría previa;
  - c) El tratamiento de las quejas;

	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 27/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado

- d) La eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos del cliente certificado y los resultados previstos del sistema (o sistemas) de gestión respectivos;
  - e) El progreso de las actividades planificadas dirigidas a la mejora continua;
  - f) La continuidad en el control operacional;
  - g) La revisión de cualquier cambio; y
  - h) La utilización de logos/marcas y/o cualquier otra referencia a la certificación.
- 14.5 Las Auditorías de Seguimiento se realizarán por lo menos una vez al año. La fecha de la primera auditoría de seguimiento posterior a la certificación inicial (FASE 2) no deberá ser superior a 12 meses a partir de la fecha de decisión de la certificación.

## 15.0 Auditorías de Recertificación

- 15.1 Se planifica y lleva a cabo una Auditoría de Recertificación para determinar el cumplimiento continuo, por el Cliente, de todos los requisitos del sistema de gestión pertinente u otro documento normativo.
- 15.2 El propósito de la Auditoría de Recertificación es confirmar la conformidad y efectividad continuas del sistema de gestión como un todo, y su relevancia y aplicabilidad continuas para el alcance de la certificación.
- 15.3 La Auditoría de Recertificación considerará el desempeño del sistema de gestión durante el período de certificación e incluirá la revisión de los informes de Auditoría de Seguimiento anteriores.
- 15.4 Las actividades de auditoría de recertificación pueden necesitar una auditoría de FASE 1 en situaciones en las que se hayan ocurrido cambios significativos en el



## Reglamento de Certificación (Certification Regulation)

<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 28/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado

sistema de gestión del Cliente, incluyendo cambios en el contexto en el que opera el sistema de gestión (por ejemplo, cambios sustantivos en los requisitos legales y reglamentarios).

- 15.5 La Auditoría de Recertificación incluye una auditoría *in situ*. La auditoría abordará:
- La interacción efectiva entre los procesos del sistema de gestión para la entrega de resultados;
  - La eficacia del sistema de gestión en su totalidad, a la vista de los cambios internos y externos, y su pertinencia y aplicabilidad continuas para el alcance de la certificación;
  - El compromiso demostrado para mantener la eficacia y la mejora del sistema de gestión con el fin de reforzar el desempeño global;
  - La eficacia del sistema de gestión certificado en relación con el logro de los objetivos del cliente certificado y los resultados previstos del sistema (o sistemas) de gestión respectivos.
- 15.6 A menos que el Esquema de Certificación o las normativas aplicables determinen otra condición, si no existen tendencias negativas y no se identifican no conformidades clasificadas como mayores, el Auditor Líder hará una recomendación para la recertificación del sistema de gestión. Si se identifican no conformidades mayores, es posible que se requiera una auditoría de acciones correctivas. Si es así, se llevará a cabo según el apartado [11.0](#).
- 15.7 A la Recertificación le seguirá otro ciclo de Auditorías de Seguimiento. El ciclo de certificación se repetirá cada tres años. La certificación se llevará a cabo de acuerdo con [12.0](#).


	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 29/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado

## 16.0 Modificación del Alcance

- 16.1 El Cliente deberá notificar a SAAZ si desea aumentar o disminuir el alcance de la certificación. SAAZ investigará el cambio de alcance para decidir las acciones aplicables.
- 16.2 Si se solicita una reducción en el alcance de la certificación, se tomarán las medidas adecuadas para modificar el alcance.
- 16.3 Si se solicita un aumento en el alcance de la certificación, esta actividad requerirá una auditoria, normalmente se realizará durante la próxima Auditoria de Seguimiento o Recertificación, aunque podría aplicarse una Auditoria Especial. El aumento del Alcance podría requerir una auditoria de revisión documental, además de la auditoria en sitio.

## 17.0 Cambios en el Sistema de Gestión del Cliente

- 17.1 El Cliente deberá notificar a SAAZ, por escrito, dentro de los 30 días calendario de cualquier cambio importante en su Sistema de Gestión que afecte su certificación. Un cambio importante en el Sistema de Gestión se define como aquel que involucra la Organización, los procesos o actividades críticas que afectan la implementación del Sistema de Gestión en un grado sustancial, o cambios en la propiedad, estructura o administración de la Organización, si corresponde, o en el caso de cualquier otra información que indique que es posible que el sistema de gestión se vea afectado, incluyendo la integración o cambios en contratistas (proveedores de procesos – subcontratación). Algunos ejemplos, no limitativos, de cambios importantes incluyen la venta del Cliente que implica un cambio de gestión en la Organización, decisiones de no realizar las auditorias internas o

	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 30/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado

revisión por la dirección, sin importar el motivo, un cambio sustantivo en la tecnología o en los requisitos legales y reglamentarios, o la restricción en la asignación de recursos necesarios para el mantenimiento del sistema de gestión.

17.2 SAAZ investigará el cambio para determinar las acciones pertinentes. SAAZ podrá determinar que es necesario llevar a cabo algunas de las siguientes acciones:

- a) Realizar una Auditoría Especial que revise los cambios y como estos afectan el desempeño del sistema de gestión con relación a los requisitos aplicables;
- b) Realizar una Auditoria de Revisión Documental;
- c) Realizar una Auditoria de Recertificación;
- d) No tomar ninguna acción, considerando que el cambio no afecta el desempeño del sistema de gestión

## 18.0 Cambios en la normativa o Esquema de Certificación aplicable

18.1 Cuando haya un cambio en los requisitos de la normativa o del Esquema de Certificación aplicable, al que está certificado el sistema de gestión del Cliente, SAAZ notificará al Cliente sobre el(los) cambio(s) y conforme aplique, los requisitos para mantener la certificación.

18.2 Si el sistema de gestión certificado del Cliente no cumple con los nuevos requisitos dentro del plazo requerido, se retirará la certificación del Cliente.

## 19.0 Cambios en los requisitos de SAAZ

19.1 SAAZ notificará debidamente a sus Clientes con sistemas de gestión certificados sobre cualquier cambio en los requisitos de certificación. SAAZ verificará que cada Cliente certificado cumpla con los nuevos requisitos.

	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 31/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado

19.2 El Cliente será notificado a través de un Boletín/Alerta y el Sitio Web de SAAZ (<https://www.saamerika.com>) sobre cualquier cambio en los Requisitos de Certificación que afecte al Cliente.

## 20.0 Quejas

### 20.1 Quejas sobre SAAZ

20.1.1 Cualquier persona o entidad puede presentar una queja sobre las actividades o programa de certificación de SAAZ o la decisión de certificación.


20.1.2 Una queja se define como un desacuerdo que no afecta el resultado o la decisión de las actividades de certificación o el Esquema de Certificación. La queja puede hacerse verbalmente a SAAZ, a través de formato de quejas o apelaciones o a través de correo electrónico.

20.1.3 Cualquier persona puede presentar una queja sobre uno de los Clientes certificados de SAAZ.

20.1.4 El Presidente y Director General de SAAZ es responsable de la investigación y conclusión de las quejas. La persona o entidad que presenta la queja será notificada de los resultados. Si hay desacuerdo con los resultados, se puede presentar una apelación de acuerdo con la sección [21.0](#), o se puede contactar al Organismo Acreditador correspondiente con respecto a la queja.

## 21.0 Apelaciones

21.1 Cualquier persona o entidad puede presentar una apelación sobre las decisiones de SAAZ, incluyendo decisiones de certificación y su programa de certificación.

	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 32/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado

21.2 Una apelación se define como un desacuerdo que afecta el resultado o la decisión de las actividades de certificación o del Esquema de Certificación o una decisión sobre el resultado de una queja. La apelación se hará a SAAZ por escrito, preferiblemente en el formato de queja o apelación. Las apelaciones no darán lugar a ninguna acción discriminatoria contra el apelante.

21.3 El Presidente y Director General de SAAZ procesará la apelación de acuerdo con los procedimientos aplicables de SAAZ.

21.4 La persona o entidad que presenta la apelación será notificada de la decisión. Si hay desacuerdo con los resultados de la apelación, se puede contactar al Organismo de Acreditación apropiado con respecto a la apelación.


## 22.0 Suspensión de la Certificación

22.1 SAAZ suspenderá la certificación en los casos en que, por ejemplo:

- a) El sistema de gestión certificado del cliente ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación, incluidos los requisitos relativos a la eficacia del sistema de gestión.
- b) El cliente certificado no permite la realización de las auditorías de seguimiento o de recertificación con la periodicidad requerida.
- c) El Cliente certificado haya solicitado voluntariamente una suspensión.
- d) El Cliente no ha realizado los pagos correspondientes a los servicios de certificación y gastos relacionados, según lo acordado.

22.2 Bajo suspensión y una vez notificado el Cliente, la certificación del sistema de gestión no es válida temporalmente. El Cliente deberá abstenerse de seguir promoviendo su certificación y/o uso de logos/marcas. El cliente no deberá



	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 33/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado

realizar afirmaciones engañosas y deberá informar, conforme sea aplicable, a sus clientes existentes y potenciales sobre el estado de la certificación. El Cliente deberá devolver los documentos de certificación según lo requiera SAAZ.

22.3 SAAZ hará que el estado de suspensión de la certificación sea de acceso público.

22.4 El hecho de que un Cliente no resuelva los problemas que dieron lugar a la suspensión en el tiempo establecido por SAAZ dará como resultado el retiro o la reducción del alcance de la certificación.

22.5 Una suspensión no debe exceder los 6 meses, excepto en caso especiales que serán revisados por el Presidente y Director General de SAAZ, como, por ejemplo, casos de fuerza mayor, como restricciones por pandemia u seguridad en la región que impida la realización de las actividades.

### **23.0 Retiro o Cancelación de la Certificación**

23.1 SAAZ podrá retirar o cancelar la certificación, el certificado y cancelar todos los acuerdos con el Cliente en los siguientes casos:

- a) Una certificación suspendida en que no se implementa ninguna acción correctiva dentro de los tiempos establecidos.
- b) Si SAAZ identifica no conformidades mayores repetitivas que pueden demostrar la falta de recursos o compromiso para implementar eficazmente los requisitos aplicables de la normativa o Esquema de Certificación, incluyendo aquellos requisitos relacionados con los producto y servicios y los legales y reglamentarios aplicables.
- c) Por solicitud formal del Cliente.

	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 34/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado


- d) Si los requisitos normativos o del Esquema de Certificación cambian y el Cliente no demuestra que podrá asegurar la conformidad con los nuevos requisitos.
- e) Si el Cliente deja de suministrar los productos, servicios o procesos definidos en su alcance de la certificación por un período prolongado de tiempo.
- f) Si el Cliente, de manera repetitiva o definitiva, no cumple con sus obligaciones financieras con SAAZ.
- g) Por cualquier otra causa específicamente prevista en las reglas del Esquema de Certificación o acordada formalmente entre SAAZ y el Cliente.

23.2 El Cliente debe detener toda promoción de su certificación y/o uso de logos/marcas. El cliente no deberá realizar afirmaciones engañosas y deberá informar, conforme sea aplicable, a sus clientes existentes y potenciales sobre la cancelación de la certificación y devolver los documentos de certificación según lo requiera SAAZ.


## 24.0 Auditorias Especiales

24.1 Si el Cliente tiene un cambio significativo en su Sistema de Gestión certificado que afecta la implementación de los requisitos normativos o de los requisitos del Esquema de Certificación aplicable, SAAZ puede considerar que es necesaria una Auditoría Especial. Son elementos, sin limitarse, para determinar la necesidad de una Auditoría Especial:

- a) Una Queja o Apelación que requiera levantamiento de evidencias en sitio;
- b) Como seguimiento a un Cliente suspendido;

	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 35/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado

- c) Al recibir información de que un Cliente podría no estar implementando eficazmente los requisitos aplicables a su Sistema de Gestión, incluyendo requisitos legales y reglamentarios aplicables;
  - d) Cuando existan cambios estructurales significativos (ejemplos no limitativos: cambio de instalaciones o infraestructura, incluyendo equipo y maquinaria;
  - e) Como seguimiento a la implementación de acciones correctivas derivadas de no conformidades clasificadas como mayores (Auditoría de Acción Correctiva);
  - f) Como seguimiento a la conformidad por parte del Cliente de los cambios en las normativas o Esquemas de Certificación aplicables, después de acordado con el Cliente.
- 24.2 Las Auditorías Especiales se llevarán a cabo con el permiso del Cliente, pero es posible que el Cliente tenga un aviso con notificación a corto plazo de la fecha y el alcance de la Auditoría. De igual manera, en casos especiales y conforme reglamentos específicos de un Esquema de Certificación, caso aplique, las auditorías podrían ser no anunciadas y, por lo tanto, sin aviso o autorización expresa por parte del Cliente.
- 24.3 Para que SAAZ de cumplimiento con los requisitos de la norma ISO/IEC 17021-1 y documentos complementarios, incluyendo aquellos, cuando aplique, relacionados con un Esquema de Certificación, puede ser necesario que SAAZ realice auditorías con poca antelación o sin previo aviso para investigar quejas, o en respuesta a cambios, o como seguimiento de clientes suspendidos. En esos casos:
- a) SAAZ, a través del Reglamento de Certificación describe y pone en conocimiento de los Clientes, las condiciones en las que se van a llevar a cabo estas auditorías;

	<b>Reglamento de Certificación (Certification Regulation)</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 36/36
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 7/Feb/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PL-4.4-2-01 / 1	<b>ESTADO:</b> Aprobado

- b) SAAZ, a través de controles, como, por ejemplo, controles sobre conflicto de intereses, tendrá un cuidado especial en la designación del equipo auditor, debido a la imposibilidad, por parte del Cliente, de formular una objeción sobre los miembros del equipo auditor.

## 25.0 Transferencias

25.1 Si una Organización que ya cuenta con un sistema de gestión certificado por un Organismo Certificador acreditado, que sea aceptable para SAAZ conforme los procedimientos y reglas aplicables, desea transferir la certificación a SAAZ, SAAZ podrá realizar la transferencia de la certificación, sin realizar normalmente todas las actividades de la certificación original.

## 26.0 Requisitos adicionales para Esquemas de Certificación específicos

26.1 Las normativas y Esquemas de Certificación propietarios pueden tener requisitos específicos y adicionales tanto para SAAZ como para el Cliente. Si fuera el caso, SAAZ implementará todos los requisitos aplicables a un Organismo Certificador y el Cliente deberá seguir todos los requisitos aplicables del Esquema de Certificación aplicable.