

**MANUAL DE CALIDAD
SISTEMA DE GESTIÓN**

ORGANISMO CERTIFICADOR DE SISTEMAS DE GESTIÓN QLCT

ISO / IEC 17021-1

Tabla de Contenido

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE	4
2.1. DEFINICIONES / ABREVIATURAS	4
2.2. CONTENIDO.....	6
2.3. EXCLUSIONES A LA NORMA NTC-ISO/IEC 17021-1	7
2.4. ALCANCE DE ACREDITACIÓN.....	7
3. REQUISITOS ADMINISTRATIVOS	9
4. PRINCIPIOS.....	11
4.1 GENERALIDADES	11
5. REQUISITOS GENERALES.....	14
5.1. TEMAS LEGALES Y CONTRACTUALES.....	14
5.2. GESTIÓN DE LA IMPARCIALIDAD	15
5.3. RESPONSABILIDAD LEGAL Y FINANCIACIÓN	19
6. REQUISITOS RELATIVOS A LA ESTRUCTURA	20
6.1. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN Y DE LA ALTA DIRECCIÓN.....	20
6.2. CONTROL OPERACIONAL	22
7. REQUISITOS RELATIVOS A LOS RECURSOS.....	23
7.1. COMPETENCIA DEL PERSONAL.....	23
7.2. PERSONAL INVOLUCRADO EN LAS ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN	24
7.3. EMPLEO DE AUDITORES EXTERNOS Y EXPERTOS TÉCNICOS EXTERNOS INDIVIDUALES	27
7.4. REGISTROS RELATIVOS AL PERSONAL.....	27
7.5. CONTRATACIÓN EXTERNA	28
8. REQUISITOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN.....	29
8.1. INFORMACIÓN PÚBLICA.....	29
8.2. DOCUMENTOS DE CERTIFICACIÓN.....	30
8.3. REFERENCIA A LA CERTIFICACIÓN Y LA UTILIZACIÓN DE MARCAS	31
8.4. CONFIDENCIALIDAD	32

8.5.	INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ENTRE QLCT-UTP Y SUS CLIENTES	33
9.	REQUISITOS RELATIVOS A LOS PROCESOS.....	35
9.1.	ACTIVIDADES PREVIAS A LA CERTIFICACIÓN	35
9.2.	PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍAS	38
9.3.	CERTIFICACIÓN INICIAL	41
9.4.	REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS.....	42
9.5.	DECISIONES DE CERTIFICACIÓN	45
9.6.	MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN	46
9.6.1.	Generalidades	46
9.6.2.	Actividades de vigilancia	46
9.6.3.	Renovación de la certificación	47
9.6.4.	Auditorías especiales	49
9.6.5.	Suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación	49
9.7.	APELACIONES	51
9.8.	QUEJAS	52
9.9.	REGISTROS RELATIVOS A LOS CLIENTES.....	54
10.	REQUISITOS RELATIVOS AL SISTEMA DE GESTIÓN DEL QLCT-UTP	54
11.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	58
12.	ANEXOS	59

1. OBJETIVO

Describir los criterios, compromisos y lineamientos para la aplicación del sistema de gestión y de certificación del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira “QLCT”, comprometiéndose a satisfacer las necesidades de los clientes en conformidad con la Norma-ISO-IEC 17021-1.

2. ALCANCE

Este Manual aplica para dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO/IEC 17021-1 y los requisitos de acreditación.

2.1. DEFINICIONES / ABREVIATURAS

- ✓ **Acreditación:** Condición mediante la cual se reconoce la competencia técnica y la idoneidad de organismos de certificación e inspección, laboratorios de ensayos y de metrología para que lleven a cabo las actividades a que se refiere la norma ISO/IEC 17011 para la evaluación de la conformidad.
- ✓ **Análisis documental:** Análisis teórico escrito, a través del cual se determina, a grandes rasgos, si la documentación del Sistema de Gestión del cliente presenta la manera en la cual se cumplen en su organización los requisitos de la norma de referencia para la certificación. Al análisis documental se le conoce también con el nombre de auditoría de suficiencia.
- ✓ **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios del Sistema de Gestión.
- ✓ **Área Técnica:** área caracterizada por los elementos comunes de los procesos pertinentes a un tipo específico de sistema de gestión y a sus resultados previstos.
- ✓ **Certificación:** Instructivo mediante el cual una tercera parte da constancia por escrito o por

medio de un sello de conformidad que un producto, un proceso o un servicio cumple los requisitos especificados en el reglamento.

- ✓ **Certificado de Conformidad:** Documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación, en el cual se manifiesta adecuada confianza de que un producto, proceso o servicio debidamente identificado está conforme con una norma técnica u otro documento normativo específico.
- ✓ **Cliente:** Organización cuyo sistema de gestión se audita con fines de certificación.
- ✓ **Comité de Partes Interesadas:** Grupo de personas representantes de todas las partes interesadas significativamente que pueden ser consultadas para conocer su opinión acerca de las políticas generales del servicio de certificación previamente definidas, de cambios en los principios relacionados con el contenido y el funcionamiento del sistema de certificación o de casos especiales de certificación.
- ✓ **Comité de Certificación:** Grupo de empleados del nivel directivo y autoridades de certificación, que entre otras responsabilidades, analizan informes de auditoría y deciden otorgar, mantener, renovar, ampliar o reducir el alcance de la Certificación.
- ✓ **Competencia:** capacidad para aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados previstos.
- ✓ **Decisión de certificación:** Resultado acerca de la certificación, con base en la decisión tomada por el Comité de Certificación, apoyándose en los informes de auditoría y soportes de auditoría conjuntamente con las conclusiones del equipo auditor.
- ✓ **Informe de auditoría:** Documento elaborado por el equipo auditor, a través del cual se reportan los hallazgos, resultados, conclusiones y No Conformidades detectadas (si existen), durante el desarrollo de una auditoría.
- ✓ **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

- ✓ **No conformidad mayor:** Incumplimiento de un requisito que afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los objetivos previstos.

Nota. Las no conformidades pueden ser clasificadas como mayores cuando:

- Exista una duda significativa de que se haya implementado un control eficaz de proceso o de que los productos y servicios cumplan los requisitos especificados.
- Una cantidad de requisitos menores asociados al mismo requisito que demuestre una desviación sistemática.

- ✓ **No conformidad menor:** Incumplimiento de un requisito que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los objetivos previstos.

- ✓ **Experto técnico:** persona que proporciona conocimiento o experiencia específicos al equipo auditor.

- ✓ **Sistema de Gestión:** Es la parte del sistema de administración total, el cual incluye la estructura organizacional, planificación de las actividades, responsabilidades, prácticas, Instructivos, procesos y recursos para desarrollar, implementar, lograr, revisar y mantener la Política de Calidad.

Con el Objetivo de que el presente Manual de Calidad se lea e interprete de la manera más apropiada, se tomaran los términos y/o definiciones descritas en las Normas IEC-ISO 17000 "Evaluación de la Conformidad. Vocabulario y principios generales y a la ISO 9000 "Sistemas de Gestión. Fundamentos y Vocabulario"

2.2. CONTENIDO

El Sistema de Gestión de calidad y de certificación del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira QLCT contiene: El Manual de Calidad donde se establecen los requisitos del Sistema de Gestión y referencia los procedimientos e instructivos técnicos y de gestión.

El Diseño del Sistema de Gestión del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la

Universidad Tecnológica de Pereira QLCT se desarrolló según lo establecido en la ISO/IEC 17021-1 capítulo 10 opción B.

Los procedimientos e instructivos contienen toda la información técnica y de gestión administrativa para la realización de los procesos de certificación realizados por QLCT, de acuerdo con los parámetros de calidad establecidos en este manual de calidad.

2.3. EXCLUSIONES A LA NORMA ISO/IEC 17021-1

No aplica

2.4. ALCANCE

Sistema de Gestión	Norma	Sector IAF
Sistema de Gestión de la Calidad	ISO 9001	<ul style="list-style-type: none"> • 01 Agricultura, caza, silvicultura y pesca. • 03 Productos alimenticios, bebidas y tabaco. • 04 Textiles y productos textiles. • 17 Metales básicos y productos metálicos fabricados. • 22 Otro equipo de transporte. • 28 Construcción. • 29 Comercio al por mayor y al detal; reparación de vehículos automotores, motocicletas y artículos personales y para el hogar. • 30 Hoteles y restaurantes. • 31 Transporte, almacenamiento y comunicaciones. • 32 Intermediación financiera, bienes raíces, alquiler. • 34 Servicios de ingeniería. • 36 Administración pública. • 37 Educación. • 38 Salud y trabajo social. • 39 Otros servicios sociales.

<p>Sistema de Gestión Ambiental</p>	<p>ISO 14001</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 01 Agricultura, caza, silvicultura y pesca. • 04 Textiles y productos textiles. • 17 Metales básicos y productos metálicos fabricados. • 22 Otro equipo de transporte. • 28 Construcción. • 29 Comercio al por mayor y al detal; reparación de vehículos automotores, motocicletas y artículos personales y para el hogar. • 30 Hoteles y restaurantes. • 31 Transporte, almacenamiento y comunicaciones. • 32 Intermediación financiera, bienes raíces, alquiler. • 34 Servicios de ingeniería. • 36 Administración pública. • 37 Educación. • 38 Salud y trabajo social. • 39 Otros servicios sociales.
<p>Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo</p>	<p>OHSA 18001:2007 ISO 45001:2018</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 01 Agricultura, caza, silvicultura y pesca. • 03 Productos alimenticios, bebidas y tabaco. • 04 Textiles y productos textiles. • 17 Metales básicos y productos metálicos fabricados. • 22 Otro equipo de transporte. • 28 Construcción. • 29 Comercio al por mayor y al detal; reparación de vehículos automotores, motocicletas y artículos personales y para el hogar. • 30 Hoteles y restaurantes. • 31 Transporte, almacenamiento y comunicaciones. • 32 Intermediación financiera, bienes raíces, alquiler. • 34 Servicios de ingeniería. • 36 Administración pública. • 37 Educación.

		<ul style="list-style-type: none"> • 38 Salud y trabajo social. • 39 Otros servicios sociales.
Sistemas de Gestión de la Calidad para Instituciones de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano	NTC 5555	37 Educación.

3. REQUISITOS ADMINISTRATIVOS

La Universidad Tecnológica de Pereira es un ente universitario autónomo del orden nacional, con régimen especial, con personería jurídica, autonomía administrativa, académica, financiera y patrimonio independiente, vinculado al Ministerio de Educación Nacional, cuyo objeto es la educación superior, la investigación y la extensión de acuerdo con la Ley 41 de 1958 por medio del cual se crea la Universidad Tecnológica de Pereira.

Quien ostenta la **REPRESENTACIÓN LEGAL** de la Universidad Tecnológica de Pereira es el Rector de la institución, ver “Constancia emitida por la Subdirección de la Vigilancia Administrativa de la Educación Superior del Ministerio de Educación Nacional del 30 de Enero de 2006 y Capítulo IV, Artículo 21 del Estatuto General de la Universidad Tecnológica de Pereira”.

Según lo definido en el “Capítulo IV, Artículo 24 del Estatuto General de la Universidad Tecnológica de Pereira”. la persona que asume la **RESPONSABILIDAD LEGAL** del organismo certificador de sistemas de gestión es el **RECTOR** de la Universidad Tecnológica de Pereira.

QLCT cuenta con una póliza de responsabilidad civil.

QLCT cuenta con la documentación donde se describe los instructivos para la certificación de los Sistemas de Gestión para los cuales tiene alcance, contenidos en el sistema de gestión y además se acoge a los requisitos contractuales establecidos por la Universidad Tecnológica de Pereira.

QLCT tiene cuentas financieras auditadas independientemente a otras divisiones dentro de la universidad al constituirse como un Proyecto especial código 511-23-242-55, se rige por lo establecido en el Acuerdo 21 emitido por el Consejo Superior Universitario.

QLCT cuenta con autonomía para definir sus políticas de operación, según lo establecido por el Consejo Superior en el Acuerdo No. 11 del 01 de Mayo de 2015.

RESEÑA HISTORICA

ACUERDOS DEL CONSEJO SUPERIOR:

- **Acuerdo No. 53 del 07 de Octubre de 2008:** Por medio del cual se crea el Organismo de Certificación de Sistemas de gestión de la calidad de la Universidad Tecnológica de Pereira (OCSGC) bajo las normas ISO 9001:2008 y la NTCGP 1000:2004.
- **Acuerdo No. 27 del 24 de Junio de 2009:** Por medio del cual se nombra la alta dirección del Organismo de Certificación de Sistemas de gestión de la calidad de la Universidad Tecnológica de Pereira al consejo de Facultad de Ingeniería Industrial donde se le otorga la autoridad y responsabilidad. Adicionalmente se establece la nueva estructura organizacional. Adicionalmente se ha iniciado el trámite de acreditación ante el Organismo Nacional de Acreditación para Colombia ONAC para su acreditación.
- **Acuerdo No. 65 del 15 de Diciembre de 2009:** Por medio del cual se modifica el acuerdo 27 de 2009 sobre el organismo de certificación de sistemas de gestión de la Universidad, donde se requiere adicionar el artículo 2 que contemple la competencia contractual en cabeza del consejo de Facultad, competencia que se ejercerá a través de su presidente.
- **Acuerdo No. 07 del 26 de Marzo de 2012:** Por medio del cual se amplía el alcance del acuerdo 53 sobre el organismo de certificación de sistemas de gestión de la calidad, modificando su denominación a Organismo Certificador de sistemas de gestión de la

Universidad QUALICERT-UTP y busca ampliar los servicios prestados por el Organismo para la certificación en otras normas de gestión, como la NTC-ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental y la NTC-OHSAS 18001 Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.

- **Acuerdo No. 11 del 01 de Mayo de 2015:** Por medio del cual se modifica el acuerdo 07 de 2012 que modifica el nombre del organismo certificador de sistemas de gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira, considerando que el organismo certificador de sistemas de gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira fue creado por iniciativa de la Facultad de Ingeniería Industrial y acreditado por ONAC en Noviembre de 2010 con el código 10-CSG-001, para certificar las normas NTC ISO 9001:2008 y la NTCGP 1000:2009, otorgándose en abril de 2014 la ampliación del alcance de acreditación para certificar las NTC ISO 14001:2004 y NTC OHSAS 18001:2007.

4. PRINCIPIOS

4.1 GENERALIDADES

El QLCT ha definido su planificación estratégica teniendo en consideración los principios de la siguiente manera:

MISIÓN

Evaluar y certificar la conformidad de los sistemas de gestión de las organizaciones del sector público y privado a nivel regional y nacional, a través de políticas y principios de imparcialidad, confidencialidad, gestión de conflictos de intereses, calidad y eficiencia que contribuyan al desarrollo de la competitividad y la productividad del país.

VISIÓN

Ser reconocido en el año 2020, como un Organismo evaluador de la conformidad de sistemas de gestión que presta servicios de evaluación y certificación de sistemas de gestión a nivel nacional, con los más altos estándares de calidad, personal calificado y competente, que satisface las necesidades de sus clientes en el marco del mejoramiento continuo y el desarrollo sostenible.

OBJETIVOS DE CALIDAD

La alta dirección del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira se asegura de que los Objetivos de Calidad se establecen, son coherentes con la Política de Calidad y fija los planes de acción para su cumplimiento. Los objetivos de calidad se miden anualmente y se les realiza seguimiento a través del registro “Seguimiento Objetivos de Calidad”.

Los principios que se describen a continuación son adoptados como la base del desempeño y línea de acción en la toma de decisiones ante situaciones imprevistas para el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira QLCT.

Imparcialidad: el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira QLCT entiende este principio como la presencia real y percibida de la Objetividad con la que presta sus servicios; Razón por la cual cuenta con un Comité para la Preservación de la Imparcialidad que vigila las actuaciones del Organismo; Ha definido, establecido y divulgado su política de Imparcialidad, confidencialidad de las actividades y gestión de los conflictos de interés SGC-MC4-FOR-04 y el instructivo [123-OCSG-INT-01 - Conflicto de Intereses e Imparcialidad](#).

Competencia: el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira QLCT entiende este principio como saber hacer en situaciones concretas que requieren la aplicación creativa, flexible y responsable de conocimientos, habilidades y actitudes para desarrollar las actividades; razón por la cual cuenta con personal suficiente y competente para el desarrollo de las actividades de certificación y que estas proporcionen confianza, seleccionado según lo definido en el instructivo [123-OCSG-INT-02 - Personal](#)

Responsabilidad: el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira QLCT entiende este principio como el cumplimiento de las obligaciones y cuidado al hacer o decidir frente un proceso de certificación del Sistema de Gestión del Cliente; razón por la cual tiene una póliza de responsabilidad civil que respalda las actividades del Organismo; así mismo la alta dirección ha delegado en el Comité Certificador la responsabilidad de las decisiones concernientes a la certificación, incluyendo las de otorgar o rechazar la certificación, ampliación o reducción del alcance de la certificación, suspensión o restauración,

retirada o renovación de la certificación, según lo establecido en el [123-OCSG-INT-09 - Decisiones Sobre la Certificación](#)

Transparencia: el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira QLCT entiende este principio como acceso público a una información completa, exacta y clara acerca de las actividades del organismo de Certificación en concordancia con el instructivo [123-OCSG-INT-04 - Información y Confidencialidad](#), Razón por la cual ha publicado en su página web [qlct.utp.edu.co](#) los Instructivos para el acceso a la información y el servicio de certificación del Organismo descritos en el instructivo [123-OCSG-INT-06 - General de Certificación](#)

Confidencialidad: el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira QLCT entiende este principio como propiedad de la información, por la que se garantiza que está accesible únicamente al personal autorizado a acceder a dicha información; razón por la cual los expedientes de certificación reposan únicamente en la oficina del Organismo hasta 2 ciclos de certificación, y se solicita al cliente autorización para la divulgación de cualquier información de su proceso, según las directrices de los instructivos [123-OCSG-INT-04 - Información y Confidencialidad](#) y [123-OCSG-INT-05 - Uso de Marca y Referencia a la Certificación](#)

Receptividad y Respuesta Oportuna a las Quejas: el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira QLCT entiende este principio como disposición del Organismo para escuchar las necesidades del cliente, tratarlas adecuadamente y poder resolverlas; razón por la cual en su página web [qlct.utp.edu.co](#) se han destinado espacios para recibir los comentarios y las quejas de los clientes; de igual manera el Instructivo para tramitar y dar respuesta a las quejas se encuentra público [123-OCSG-INT-14 - Apelaciones y Quejas](#).

Enfoque basado en el riesgo: el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira QLCT entiende este principio como un potencial efecto que ponga en riesgo la prestación de servicios de certificación competentes, coherentes e imparciales; razón por la cual es importante abordarlos para poder eliminarlos o mitigarlos hasta niveles aceptables y que no afecten el cumplimiento de los objetivos, siguiendo las directrices de lo establecido en el procedimiento de administración de Riesgos SGC-PRO-011.

5. REQUISITOS GENERALES

5.1. TEMAS LEGALES Y CONTRACTUALES

5.1.1. Responsabilidad Legal

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira QLCT está constituido legalmente, a través del Acuerdo 53 del 07 de octubre de 2008 emitido por el Consejo Superior de la Universidad Tecnológica de Pereira. Adscrito a la Vicerrectoría de Investigación, Innovación y extensión de la Universidad Tecnológica de Pereira, motivo por el cual su personería Jurídica es la misma de la UTP, dicha información se sustenta con el acta de constitución de Personería Jurídica otorgada por el estado a la UTP, de manera que es legalmente responsable de todas sus actividades de certificación. En el Organigrama general se muestran las líneas de comunicación entre la Universidad Tecnológica y la Vicerrectoría de Investigación, innovación y extensión de la cual depende el Organismo; de igual manera se muestra el organigrama del Organismo al interior.

La alta Dirección del Organismo la conforman el Consejo de Facultad de Ciencias Empresariales (antes Ingeniería Industrial) representado por el Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales el cual a través del acuerdo 27 del 24 de junio de 2009 emitido por el Consejo Superior de la Universidad se le otorgan funciones y autoridades.

A través del acuerdo 07 del 26 de marzo de 2012 se amplía el alcance del acuerdo 53 sobre el organismo de Certificación de Sistemas de Gestión, Modificando su denominación a Organismo Certificador de Sistemas de gestión QLCT-UTP.

5.1.2. Acuerdo de Certificación

Todas las actividades de certificación se realizarán conforme a un acuerdo contractual entre el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira QLCT y el cliente; El cual se denomina acuerdo de Certificación, este acuerdo es firmado una vez el Comité Certificador decide sobre la certificación de una Sistema de Gestión.

En los casos en que cliente tenga diferentes sedes el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira QLCT se asegura de que éste acuerdo sea legalmente ejecutable entre el Organismo y las sedes cubiertas por el alcance de la certificación, se le informa al cliente a través del Propuesta Técnica y Comercial (123-OCSG-F56).

5.1.3. Responsabilidad por las Decisiones de Certificación

La Alta Dirección del Organismo de Certificación tiene la autoridad y es responsable por las decisiones concernientes a la certificación, incluyendo las de otorgar, negar, mantener la certificación, ampliar o reducir el alcance de certificación, renovar, suspender o restaurar la certificación después de una suspensión o pérdida; y conserva la responsabilidad con respecto a las mismas, según lo estipulado en el Acuerdo 27 del 24 de junio de 2009 del Consejo Superior de la UTP por medio del cual se le asignan las funciones y autoridades a la alta dirección del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira.

La Alta Dirección del Organismo Certificador delegó la autoridad para que en su nombre tome las decisiones concernientes a la certificación al Comité Certificador. Las competencias necesarias para realizar esta actividad se definen en el Instructivo Personal (123-OCSG-INT-02), y se asignan las funciones descritas en el Manual de Funciones Responsabilidades. Se ha definido el Instructivo Decisiones sobre la Certificación (123-OCSG-INT-09) a partir del cual actúa el Comité.

Este Comité es nombrado por la alta dirección del Organismo a través de la Resolución.

5.2. GESTIÓN DE LA IMPARCIALIDAD

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira realiza las actividades de evaluación de la conformidad de manera imparcial, la alta Dirección es responsable de la imparcialidad de sus actividades de evaluación de la conformidad y no permite presiones comerciales financieras que comprometan la imparcialidad. Cuenta con un Comité para la Preservación de la Imparcialidad el cual es conformado según el Instructivo Personal (123-OCSG-INT-02). Las funciones y responsabilidades se definen en el numeral 4.1.1 del Manual de Funciones y responsabilidades, con el objeto de vigilar al Organismo en cuanto a la imparcialidad de sus actividades. La composición, los términos de referencia, los deberes, la

autoridad, la competencia de los miembros y las responsabilidades de dicho Comité se encuentran documentadas en el Instructivo Personal (123-OCSG-INT-02) y el manual de funciones y responsabilidades; su funcionamiento se encuentra definido en el reglamento de funcionamiento del Comité 123-OCSG-INT-17 con el fin de garantizar que:

- a. La representación de un equilibrio de intereses, de manera que no predomine un interés único.
- b. El acceso a toda la información necesaria para permitir al comité cumplir sus funciones.
- c. Si la alta dirección del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira no tiene en cuenta las recomendaciones de dicho comité, éste tiene derecho a actuar de forma independiente, siempre y cuando se respeten los requisitos de confidencialidad relativos al cliente y al Organismo. El Comité podrá instaurar una queja ante el acreditador, el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) o ante la autoridad competente según sea el caso.

5.2.1. La alta dirección del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira ejerce las actividades de certificación de Sistemas de Gestión con total imparcialidad, así como lo establece en la Política de Imparcialidad, Confidencialidad de las actividades del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira y Gestión de Conflictos de Interés, contenida en el Instructivo Conflictos de Intereses e imparcialidad (123-OCSG-INT-01), dicha política se encuentra accesible al público a través de la página web, y en ésta se reconoce la importancia de la imparcialidad en la realización de las actividades de certificación, la gestión de los conflictos de interés y se asegura la objetividad de las actividades de certificación.

5.2.2. La alta dirección del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira identifica, analiza y documenta los posibles conflictos de interés que surgen de otorgar la certificación, las relaciones que puedan suponer amenaza a la imparcialidad y la forma para demostrar cómo éstas se minimizan o eliminan, utilizando el Instructivo Conflictos de Intereses e imparcialidad (123-OCSG-INT-01), teniendo en cuenta todos las fuentes potenciales de conflicto de interés identificadas. Se estableció el estudio general de conflictos de intereses organismo relacionados al interior de la entidad superior

como control en la matriz de riesgos, de igual manera se definieron los posibles riesgos que pueden afectar la imparcialidad del Organismo en la matriz de Riesgos.

5.2.3. El Organismo no tiene propiedad exclusiva de filiales, de existir en el futuro, se considera que existe una amenaza inaceptable a la imparcialidad, por lo cual no se proporcionaría los servicios de certificación a esta, estos casos se contemplan en el Instructivo Conflictos de Intereses e imparcialidad (123-OCSG-INT-01).

5.2.4. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira no certifica las actividades de certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad otros organismos de certificación ver el Instructivo Conflictos de Intereses e imparcialidad (123-OCSG-INT-01).

5.2.5. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira y cualquier parte de la misma entidad legal, bajo control organizacional del organismo, no ofrece ni proporciona consultoría en Sistema de Gestión según se establece en el Instructivo Conflictos de Intereses e imparcialidad (123-OCSG-INT-01). Lo anterior no excluye la posibilidad de intercambiar información relacionada con la explicación de los hallazgos o aclaración de los requisitos por parte del organismo a sus clientes.

5.2.6. La realización de auditorías internas por el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira y cualquier parte de la misma entidad legal a sus clientes certificados representa una amenaza significativa para la imparcialidad. Por tanto ni el organismo, ni ninguna parte de la misma entidad legal, ni ninguna entidad bajo el control organizacional del organismo ofrecen, ni proporcionan auditorías internas a los clientes certificados. Además no certifica un Sistema de Gestión al cual ha proporcionado auditorías internas; hasta que hayan transcurrido dos años como mínimo de finalizar la realización de las mismas. ver Instructivo Conflictos de Intereses e imparcialidad (123-OCSG-INT-01).

5.2.7. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira no certifica Sistemas de Gestión que hayan recibido consultoría o auditorías internas a su

sistema de gestión cuando la relación entre la organización consultora y el Organismo represente una amenaza a la imparcialidad del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira; por ello deben haber transcurrido **dos (2) años** desde la consultoría, ver Instructivo Conflictos de Intereses e imparcialidad (123-OCSG-INT-01).

5.2.8. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira no contrata externamente las auditorías a organizaciones consultoras de Sistemas de Gestión, puesto que constituye una amenaza inaceptable a la imparcialidad del Organismo, ver Instructivo Conflictos de Intereses e imparcialidad (123-OCSG-INT-01).

5.2.9. Las actividades del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira no se comercializan u ofertan vinculadas a actividades de organismos consultores de Sistemas de Gestión. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira no declara o sugiere que la certificación es más simple, fácil, rápida o menos costosa si se recurre a determinada organización consultora; así mismo actúa para corregir declaraciones inapropiadas de organizaciones consultoras que indiquen o sugieran que la certificación es más simple, fácil, rápida o menos costosa si se recurre al Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira, puesto que puede amenazar la imparcialidad esto se establece en el Instructivo Conflictos de Intereses e imparcialidad (123-OCSG-INT-01).

5.2.10. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira no emplea personas que hayan realizado actividades de consultoría al Sistema de gestión de un cliente en cuestión para realizar auditorías o participar en actividades de certificación, así sea a nivel directivo; a menos que hayan transcurrido **(2) dos años** finalizada la consultoría; esto con el fin de evitar conflicto de intereses, ver Instructivo Conflictos de Intereses e imparcialidad (123-OCSG-INT-01).

5.2.11. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira tiene medidas para responder a cualquier amenaza a la imparcialidad que provenga de acciones de otras personas, organismos u organizaciones ver Instructivo Conflictos de Intereses e imparcialidad (123-OCSG-INT-01).

5.2.12. El personal interno, externo, y comités del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira actúan de manera imparcial y no permiten las presiones comerciales, financieras u otras que comprometan la imparcialidad, todas las actividades del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira son vigiladas por el Comité para la preservación de la Imparcialidad, lo cual se controla a través del Instructivo Conflictos de Intereses e imparcialidad (123-OCSG-INT-01).

5.2.13. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira solicita al personal interno y externo informar cualquier situación de la que tengan conocimiento en donde se puedan generar conflictos de interés para ellos y/o para el Organismo, a través del Compromiso de Imparcialidad, Confidencialidad, Conflictos de Intereses y Presiones 123-OCSGC-F40. Esta información se utiliza como datos de entrada para identificar las amenazas a la imparcialidad que resultan de las actividades de dicho personal o las organizaciones que los emplean, y no se recurre al mismo salvo sea posible probar que no existe conflicto de intereses, ver Instructivo Conflictos de Intereses e imparcialidad (123-OCSG-INT-01).

5.2.14. El Organismo Certificador identifica, analiza, evalúa, realiza tratamiento, seguimiento y documenta de forma regular los riesgos relacionados con conflictos de intereses que surjan de la prestación de servicios de certificación, incluidas las relaciones. Estos riesgos son documentados en el formato mapa de riesgos SGC-FOR-011-01, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de administración de riesgos SGC-PRO-011, en el cual se obtiene el riesgo residual. Cuando una relación represente una amenaza inaceptable para la imparcialidad, el Organismo no le otorgará la certificación.

5.2.15. La gestión del riesgo es revisada por el Comité para la Preservación de la Imparcialidad, el cual aprueba, y actualiza el mapa de riesgos relacionados con los temas de transparencia, y la percepción pública que pueden afectar la imparcialidad de las actividades de certificación del Organismo. El mapa de riesgos SGC-FOR-011-01 despliega y operativiza la política de imparcialidad, confidencialidad y gestión de conflictos de interés.

5.3. RESPONSABILIDAD LEGAL Y FINANCIACIÓN

5.3.1. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira genera sus propios recursos fruto de la Certificación de Sistemas de Gestión, de

capacitaciones y proyectos generando un presupuesto anual a través del centro de costos 511-23-242-55 para el adecuado desarrollo de sus actividades, considerando en este la evaluación de los riesgos de las actividades de certificación y las previsiones para cubrir las responsabilidades legales resultantes de sus operaciones en cada uno de los campos de actividad y áreas geográficas en que trabaja. El presupuesto es aprobado y apalancado por la alta dirección del organismo representado por el fondo de la Facultad de Ciencias Empresariales 511-25-242-07, lo que no presenta una presión financiera, asegurando la imparcialidad en las actividades de certificación, en relación a lo definido en el Acuerdo 21 de 2007 por el cual se reglamentan los proyectos especiales, donde se establece que los fondos de las facultades son responsables, ya sea por utilidades o pérdidas generadas de los proyectos de operación comercial que avale su Consejo de Facultad.

5.3.2. El Comité para la preservación de la imparcialidad del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira evalúa sus finanzas y fuentes de ingreso. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión posee una póliza de responsabilidad civil que le permite responder en casos que así lo ameriten, esta póliza es establecida por los organismos evaluadores de la Conformidad que tiene la Universidad Tecnológica de Pereira. Ver anexo Póliza de Responsabilidad de Organismos Evaluadores de la Conformidad.

6. REQUISITOS RELATIVOS A LA ESTRUCTURA

6.1. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN Y DE LA ALTA DIRECCIÓN

6.1.1. A través del Acuerdo 53 del 07 de octubre de 2008 emitido por el Consejo Superior de la Universidad Tecnológica de Pereira se creó el Organismo de Certificación, adscrito a la Vicerrectoría de Investigación, Innovación y extensión y la Facultad de Ciencias Empresariales. Se definió su estructura organizacional la cual fue modificada por acuerdo 07 del 26 de marzo de 2012, posteriormente modificado por el Acuerdo 11 del 05 de Mayo del 2015. Ver anexo Organigrama UTP.

6.1.2. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión también tiene su estructura organizacional documentada en donde se establecen los deberes, las responsabilidades y autoridad tanto de la dirección como del personal y los comités establecidos. La Resolución 08 del 06 de Mayo del 2015 modifica la estructura del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira QLCT. Ver anexo Organigrama de QLCT-UTP.

6.1.3. La alta dirección del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira es el Consejo de Facultad de Ciencias Empresariales representando por su Decano, quien tiene la autoridad, responsabilidad y funciones definidas en el Manual de Funciones y Responsabilidades. La alta dirección del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira fue nombrada a través del acuerdo 27 del 24 de junio de 2009 por el Consejo Superior de la Universidad donde se le adjudican la Responsabilidad y autoridad total por las actividades del Organismo. Ver acuerdo anexo.

Las reglas de funcionamiento, conformación, responsabilidades, designación, votación y sesiones del Consejo de Facultad de Ciencias Empresariales se encuentran documentadas en el capítulo V del Estatuto General de la Universidad Tecnológica de Pereira.

6.1.4. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira tiene establecidas reglas para la designación, términos de referencia y el funcionamiento

de los comités involucrados en las actividades de certificación, las cuales se encuentran en el Instructivo Personal (123-OCSG-INT-02) y en el Manual de Funciones y Responsabilidades. De igual forma, se han establecido los reglamentos de funcionamiento de cada Comité (Comité Certificador, Comité para la Preservación de la Imparcialidad, Comité Técnico)

Matriz de interacción de QLCT con otras dependencias de la Universidad

DEPENDENCIA	PROVEE A QLCT
Consejo Superior Universitario	Creación, Políticas y Directrices
Rectoría	Representación legal
Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales	Representante de la Alta Dirección
Vicerrectoría Administrativa	Coordinación Institución (extensión)
Secretaría General	Asesoría jurídica
Gestión de la Contratación	Contratación a través de ordenes de servicio, Contratos y Resoluciones Afilación ARL
CRIE	Diseño e impresión de certificados Administración de la Página Web
División Financiera	Ejecución presupuestal Facturación Pagos
Gestión de Servicios Institucionales	Papelería e insumos de oficina
Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	Soporte informático Mantenimiento software y Hardware

6.2. CONTROL OPERACIONAL

Los controles operacionales de las actividades que se realizan en el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira se encuentran en los instructivos aprobados vigentes.

Asi mismo se ha definido la matriz de control operacional 123-OCSG-F01 donde se resumen todos los controles operacionales definidos por QLCT en el desarrollo de las actividades de Certificación.

CONTROL OPERACIONAL	
PROCESOS	123-OCSG-INT-06 - General de Certificación 123-OCSG-INT-16 - Instructivo determinación del tiempo de auditoria y muestreo multisitio
ÁREAS TÉCNICAS DE OPERACIONES	123-OCSG-INT-02 - Personal
COMPETENCIA DEL PERSONAL	123-OCSG-INT-02 - Personal
CONTROL DE LAS LÍNEAS DE DIRECCIÓN	SIG-PRO-004 procedimiento para revisiones por la dirección
INFORME Y ACCESO REMOTO A OPERACIONES, INCLUIDOS LOS REGISTROS	N/A

Los controles de operación de las actividades de certificación realizadas por la Coordinación Comercial del Organismo se encuentran establecidos en el Instructivo Determinación del Tiempo de Auditoría y Muestreo Multisitio 123-OCSG-INT-16.

7. REQUISITOS RELATIVOS A LOS RECURSOS

7.1. COMPETENCIA DEL PERSONAL

7.1.1. Consideraciones Generales

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira ha establecido el Instructivo Personal (123-OCSG-INT-02) y definido el Manual de Funciones y Responsabilidades con el fin de asegurar que el personal tiene los conocimientos apropiados relativos a los Sistemas de Gestión y áreas geográficas en las que opera, determinando la competencia requerida para cada área técnica y para cada función en la actividad de certificación; y tiene definidos los medios a través de los cuales es posible demostrar las competencias antes de llevar a cabo las funciones específicas.

7.1.2. Determinación de los criterios de competencia

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira ha determinado los requisitos de competencia de todo el personal involucrado con el proceso de certificación, Ver el Instructivo Personal (123-OCSG-INT-02) y el Manual de Funciones y Responsabilidades (123-OCSG-INT-02).

7.1.3. Procesos de evaluación

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira tiene acceso a personas internas o externas con experiencia y conocimientos técnicos necesarios que asesoran en temas relacionados con la certificación de áreas técnicas, tipo de Sistema de Gestión y áreas geográficas, la relación de estas personas se encuentra en el Formato de Clasificación Sectorial (123-OCSG-F09) según el Instructivo Personal (123-OCSG-INT-02).

7.1.4. Otras consideraciones

7.4.1.1. El Organismo ha definido los perfiles de los cargos del personal administrativo y la dirección; además de aquellas personas que llevan a cabo las actividades de auditoría y de certificación en el Manual de Funciones y Responsabilidades.

7.1.4.2. El Organismo de Certificación el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira cuenta con personas con la experiencia y el conocimiento técnico para asesorar sobre temas directamente vinculados a la certificación de las áreas técnicas, tipos de Sistemas de gestión y áreas geográficas; Ver Formato Clasificación Sectorial 123-OCSG-F09.

7.2. PERSONAL INVOLUCRADO EN LAS ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN

7.2.1. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira emplea personal con la competencia suficiente para gestionar tipos y programas de auditoría y otros trabajos de certificación que se realizan, esto se asegura a través del Instructivo Personal (123-OCSG-INT-02).

7.2.2. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira utiliza auditores y expertos externos contratados en una cantidad suficiente para cubrir las actividades requeridas y gestionar el trabajo efectuado, dicho personal se encuentra relacionado en el Formato de Clasificación Sectorial (123-OCSG-F09) según se define en el Instructivo Personal (123-OCSG-INT-02), estos auditores se encuentran seleccionados y cualificados y se contratan a través de orden de servicios (Free Lance).

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira comunica claramente a cada persona los deberes, responsabilidades y autoridad que tiene, a través del Manual de Funciones y Responsabilidades y se establece en el contrato marco de prestación de servicios 123-OCSG-F12; además se les entrega un documento que contiene sus derechos y deberes 123-OCSGC-F041.

7.2.3. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira define en el Instructivo de Personal (123-OCSG-INT-02) cómo se selecciona, forma, y autoriza formalmente a los auditores, y cómo se seleccionan los expertos técnicos para las actividades de certificación.

La evaluación inicial de las competencias del auditor se realiza observando al auditor realizando una auditoría por un evaluador competente, de tal manera que se pueda determinar su capacidad para aplicar el conocimiento y las habilidades requeridas mientras desarrolla la auditoría.

7.2.4. El Instructivo de Personal (123-OCSG-INT-02) define los requisitos para lograr y demostrar que se realizan auditorías de forma eficaz, incluyendo auditores y líderes de equipo auditor, que tienen habilidades y conocimientos genéricos y apropiados para realizar auditorías en áreas técnicas específicas.

7.2.5. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira se asegura de que los auditores y expertos técnicos conozcan los procesos de auditoría, los requisitos de certificación y los demás requisitos pertinentes. Por ello permite que éstos accedan al conjunto de Instructivos documentados actualizados que contienen las instrucciones

para la auditoría y toda la información correspondiente a las actividades de certificación, ver Instructivo Personal (123-OCSG-INT-02). Además QLCT cuenta con un portal en su página web donde el equipo auditor puede consultar los Instructivos necesarios para llevar a cabo el proceso de auditoría.

7.2.6. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira emplea auditores y expertos técnicos sólo para aquellas actividades de certificación para las que han demostrado su competencia, según se establece en el Instructivo Personal (123-OCSG-INT-02). Para ello se realiza la clasificación sectorial en cada uno de los códigos del IAF. Ver listado de clasificación sectorial.

7.2.7. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira identifica las necesidades de formación de los auditores, expertos técnicos y demás personal involucrado en las actividades de certificación ofreciendo la formación requerida o proporcionando acceso a la misma, de esta forma cuenta con personal competente para las actividades que cada quien realiza, ver Instructivo Personal (123-OCSG-INT-02) y Plan de Formación y Capacitación 123-OCSG-F08.

7.2.8. Los integrantes del Comité Certificador en nombre de la alta dirección toman la decisión de otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender, retirar o restaurar la certificación en comprenden los esquemas para los cuales presta sus servicios el Organismo, los requisitos de certificación, y han demostrado la competencia para evaluar los procesos de auditoría y las recomendaciones relacionadas del equipo auditor, según Instructivo Personal (123-OCSG-INT-02).

7.2.9. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira se asegura del desempeño satisfactorio del personal involucrado en las actividades de auditoría y certificación. Por ello se incluye dentro del Instructivo Personal (123-OCSG-INT-02) los criterios para el seguimiento y medición del desempeño, basado en la frecuencia de las intervenciones del personal y el nivel de riesgo vinculado a sus actividades. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira revisa la

competencia de su personal según su desempeño, con el fin de identificar necesidades de formación.

7.2.10. En el Instructivo Personal (123-OCSG-INT-02) se define el seguimiento para auditores en el cual se incluyen la observación periódica mientras realiza la auditoría, Revisión de los informes presentados y la encuesta de satisfacción de los clientes.

7.2.11. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira observa periódicamente el desempeño del auditor in situ, ver Instructivo Personal (123-OCSG-INT-02).

7.3. EMPLEO DE AUDITORES EXTERNOS Y EXPERTOS TÉCNICOS EXTERNOS INDIVIDUALES

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira exige firmar a los auditores y expertos técnicos externos una serie de documentos contractuales en los cuales se comprometen a cumplir con las políticas y los Instructivos aplicables que han sido definidos por el Organismo, dichos documentos se relacionan en el Instructivo Personal (123-OCSG-INT-02) en el cual se incluye el Compromiso de Imparcialidad confidencialidad, conflictos de intereses y presiones y los derechos y deberes del personal y el Convenio marco de contratación.

7.4. REGISTROS RELATIVOS AL PERSONAL

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira mantiene registros actualizados del personal directivo, administrativo, auditores, expertos y de aquellos que realizan las actividades de certificación (Comités) según se establece en el Instructivo Personal (123-OCSG-INT-02); estos registros se mantienen en el expediente de la hoja de vida de cada uno.

7.5. CONTRATACIÓN EXTERNA

7.5.1. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira **no subcontrata** ninguna de las actividades de certificación; sin embargo ha definido el Instructivo Subcontratación (123-OCSG-INT-03) que describe las condiciones bajo las cuales puede darse una contratación externa, es decir los casos en los que aplique subcontratar una organización para que proporcione actividades de certificación en nombre del Organismo. Sin embargo el Organismo:

7.5.2. Las decisiones de otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender, retirar o restaurar una certificación las mantiene el Comité Certificador y no son contratadas externamente.

7.5.3. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira según se establece en el Instructivo Subcontratación (123-OCSG-INT-03) es:

- a. Responsable de todas las actividades contratadas externamente a otro organismo.
- b. Se asegura de que los servicios contratados externamente y las personas que emplea, cumplen los requisitos del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira y las disposiciones aplicables a la Norma 17021-1, incluyendo la competencia, la imparcialidad y la confidencialidad, trabajando con organismos acreditados y/o evaluados por el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira.
- c. Se asegura de que los servicios contratados externamente y las personas que emplea no se encuentran involucradas directamente o por medio de otro empleador con la organización que va a ser auditada, con el fin de no comprometer la imparcialidad, se realiza un reporte Conflicto de intereses según el formato 123-OCSG-F01

7.5.4. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira con base en el Instructivo Subcontratación (123-OCSG-INT-03) realiza la calificación y seguimiento de los organismos que proporcionan servicios contratados externamente en las

actividades de certificación, y se asegura de mantener los registros de la competencia de los auditores y expertos técnicos.

8. REQUISITOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN

8.1. INFORMACIÓN PÚBLICA

8.1.1. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira mantiene y hace accesible cuando se le solicita información sobre los procesos de auditoría y de certificación para otorgar, mantener, ampliar, renovar, reducir, suspender, retirar o restaurar la certificación; y sobre las actividades de certificación, el tipo de Sistema de gestión y las áreas geográficas en las cuales trabaja, según el Instructivo Información y Confidencialidad (123-OCSG-INT-04).

8.1.2. Para garantizar que la información que proporciona el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira a los clientes y al mercado es exacta, se definió el Instructivo Información y Confidencialidad (123-OCSG-INT-04).

8.1.3. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira tiene accesible al público la información relativa a las certificaciones otorgadas, suspendidas o retiradas, ver Instructivo Información y Confidencialidad (123-OCSG-INT-04) a través de la Página Web del Organismo glct.utp.edu.co.

8.1.4. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira proporciona los medios para confirmar la validez de una certificación dada como respuesta a las solicitudes que le realicen, ver Instructivo Información y Confidencialidad (123-OCSG-INT-04) por tanto cada certificación se le asigna un código de identificación única y durante el proceso se identifica con el número de solicitud; que garantiza la trazabilidad de la información.

8.2. DOCUMENTOS DE CERTIFICACIÓN

8.2.1. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira pone a disposición de los clientes certificados los documentos de certificación según sus requerimientos como se establece en el Instructivo Información y Confidencialidad (123-OCSG-INT-04).

8.2.2. La fecha en la que inicia la vigencia de los documentos de certificación son los mismos de la resolución de la decisión tomada por el Comité Certificador.

8.2.3. Los documentos de certificación identifican lo siguiente:

- a. El nombre y la ubicación geográfica de cada cliente cuyo Sistema de Gestión es certificado; además de cualquier sitio incluido dentro del alcance de la certificación.
- b. Las fechas de otorgamiento, ampliación, renovación o restauración de la certificación.
- c. La fecha de caducidad o de renovación de la certificación, coherente con el ciclo de renovación de la certificación.
- d. Código de identificación única.
- e. La norma incluido en el número de emisión y/o revisión utilizado para auditar al cliente certificado.
- f. El alcance de la certificación con relación al producto, proceso, según el caso para cada sitio.
- g. El nombre, la dirección, y la marca de certificación del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira.
- h. Cualquier otra información requerida por la Norma y/u otros documentos normativos utilizados para la certificación.

Para distinguir los documentos revisados de documentos previos obsoletos en caso de que se emitan documentos de certificación revisadas se hace conforme a lo establecido en el Instructivo de Control de la Información Documentada SIG-PRO-002.

8.2.4. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira mantiene accesible al público la relación de las empresas certificadas, indicando el estado de la certificación en la página web del Organismo, según se establece en el Instructivo

Información y Confidencialidad (123-OCSG-INT-04), así mismo conserva el listado de empresas en el registro 123-OCSG-F47 Relacion de organizaciones y estado de la certificación.

8.3. REFERENCIA A LA CERTIFICACIÓN Y LA UTILIZACIÓN DE MARCAS

8.3.1. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira ha establecido una política que rige la utilización de su marca por los clientes certificados que son autorizados a utilizarla. Con la marca es posible asegurar la trazabilidad por parte del Organismo, no debe ubicarse contiguo a textos o marcas que generen ambigüedad o mal entendidos frente a qué se certificó y quién la concedió, se prohíbe además utilizar la marca sobre productos y embalajes a la vista de los consumidores y en sitios donde pueda ser interpretado como conformidad de producto, ver Instructivo Uso de Marcas y Referencia a la Certificación (123-OCSG-INT-05).

8.3.2. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira no permite que su marca sea colocada en informes de ensayo/prueba de laboratorio, calibración, ni inspección; pues estos son considerados productos, y se certifica es el Sistema de gestión, por ello los clientes firman el Contrato para Utilización de Marcas y Declaraciones (123-OCSG-F22).

8.3.3. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira exige a la organización cumplir el Compromiso para Utilización de Marcas y Declaraciones (123-OCSG-F22).

8.3.4. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira ejerce control sobre los derechos de propiedad, y actúa para identificar y tratar las referencias incorrectas a la condición de certificación o uso engañoso de los documentos de certificación, marcas, e informes de auditoría, ver Instructivo Uso de Marcas y Referencia a la Certificación (123-OCSG-INT-05), verificando en las auditorías de seguimiento el uso dado a las marcas entregadas.

8.4. CONFIDENCIALIDAD

8.4.1. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira ha definido en el marco de acuerdos legalmente ejecutables una política de imparcialidad, confidencialidad de las actividades de el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira y Gestión de conflictos de intereses que se encuentra en el Instructivo Conflictos de Intereses e Imparcialidad (123-OCSG-INT-01); además cada una de las personas que realiza actividades de certificación firman el compromiso de imparcialidad, confidencialidad, conflictos de intereses y presiones que permiten para preservar la confidencialidad de la información obtenida y/o creada en el transcurso de las actividades de certificación, además tiene disposiciones que cubren todos los niveles del Organismo, incluyendo comités, organizaciones y personas que actúan en su nombre.

8.4.2. Cuando el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira tiene la intención de hacer pública información confidencial del cliente, que no se encuentre accesible al público, le informará al cliente con suficiente antelación, ver Instructivo Información y Confidencialidad (123-OCSG-INT-04). La información que el cliente manifieste que no debe ser pública se le dará tratamiento de confidencial.

8.4.3. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira no revela información a un tercero sobre un cliente o una persona particular sin el consentimiento por escrito de éste. En los casos en que sea obligado por la ley a divulgar información confidencial a un tercero el Organismo notifica al cliente o persona con antelación sobre la información proporcionada, excepto cuando sea prohibido por la ley, ver Instructivo Información y Confidencialidad (123-OCSG-INT-04).

8.4.4. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira trata la información obtenida de fuentes diferentes al cliente como confidencial, siendo coherente con la política de Organismo; esta información podría ser de una queja o autoridades reglamentarias.

8.4.5. Todas las personas y organizaciones que actúan en nombre del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira, sean internas o externas tienen

que preservar la confidencialidad de la información obtenida o generada en el transcurso de las actividades de certificación, ver el Instructivo Información y Confidencialidad (123-OCSG-INT-04).

8.4.6. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira tiene equipos e instalaciones que aseguran el tratamiento de información confidencial, Se realizan back ups de la información digital de los clientes y se cuenta con claves de acceso a la información, los expedientes se encuentran en la oficina del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira.

8.4.7. En los casos en que el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira ponga a disposición de otros organismos información confidencial del cliente, éste es notificado, ver Instructivo Información y Confidencialidad (123-OCSG-INT-04)

8.5. INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ENTRE QLCT-UTP Y SUS CLIENTES

8.5.1. Información relativa a la actividad y a los requisitos de certificación

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira proporciona y actualiza según lo establecido en el Instructivo Información y Confidencialidad (123-OCSG-INT-04) a sus clientes sobre:

I. Descripción detallada de la actividad de certificación inicial y de mantenimiento, incluyendo la solicitud, auditorías iniciales, de seguimiento, y el proceso para otorgar, mantener, reducir, ampliar, suspender, retirar, renovar o restaurar la certificación; lo que se les informa en la propuesta técnica y económica; además el Instructivo está publicado en nuestra página web.

II. Requisitos normativos para la certificación.

III. Información relativa a las tarifas de la solicitud, de la certificación inicial y del mantenimiento de la certificación; lo cual se informa en la propuesta técnica y económica enviada a los clientes.

IV. Requisitos del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira con respecto a posibles clientes:

- Se cumplen los requisitos de la certificación lo que se le informa en la propuesta técnica y económica.
- Se Toman las medidas necesarias para la realización de auditorías, incluidas el examinar la documentación y el acceso a los procesos, áreas, registros y personal para los fines de la certificación inicial, del seguimiento, renovación de la certificación, y resolución de quejas. Información relativa a los Instructivos para el tratamiento de quejas y apelaciones.
- En el acuerdo de Certificación los clientes permiten la presencia de observadores (podrían ser de QLCT, del Ente Acreditador, pares internacionales o auditores en formación)

V. Documentos que describen los derechos y obligaciones de los clientes certificados.

VI. La información relativa a los Instructivos para el tratamiento de quejas y apelaciones se encuentra publicado en la página web del Organismo; estas se pueden realizar en línea o en físico directamente en las oficinas del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira.

8.5.2. Notificación de cambios realizados por el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira cuando realiza cambios en los requisitos de certificación notifica a los clientes a través de Notificación de Cambios en los requisitos de Certificación (123-OCSG-F020), y verifica que los clientes certificados cumplan con los nuevos requisitos según el Instructivo Información y Confidencialidad (123-OCSG-INT-04).

8.5.3. Notificación de Cambios realizados por un Cliente

El contrato entre el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira y los clientes certificados, denominado Acuerdo de Certificación exige que estos le informen, sin demora, de los cambios que se produzcan que puedan afectar la capacidad del Sistema de Gestión certificado para continuar cumpliendo los requisitos de la norma de

certificación según Compromiso adquirido en el acuerdo de certificación firmado al momento de ser otorgada la certificación.

En los seguimientos anuales el auditor realiza la revisión de los cambios que se hayan informado al organismo, de tal manera que se pueda evidenciar que el Sistema de gestión continua cumpliendo.

9. REQUISITOS RELATIVOS A LOS PROCESOS

9.1. ACTIVIDADES PREVIAS A LA CERTIFICACIÓN

9.1.1. Solicitud

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira requiere que la organización solicitante nombre un representante, el cual proporcionará la información necesaria, y realizará la solicitud a través del Formulario Información Previa Certificación-Solicitud (123-OCSG-F24), como se establece en el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.1.2. Revisión de la solicitud

9.1.2.1. El Director, el coordinador de certificación o el coordinador comercial del Organismo revisa la solicitud y la información complementaria para la certificación antes de llevar a cabo la auditoría, según el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06), de esta manera determina las competencias necesarias del equipo auditor y procede a realizar nombramiento.

9.1.2.2. Después de la revisión de la solicitud se aprueba o rechaza según lo establecido en el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06)

9.1.2.3. Basándose en esta revisión el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira determina las competencias del equipo auditor y la toma de

decisiones. El equipo auditor se conforma según lo establecido en el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06). El comité certificador es quien en nombre de la alta dirección toma las decisiones referentes a la certificación.

9.1.3. Programa de Auditoría

9.1.3.1. El ciclo de certificación de una organización es normalmente de 3 años e inicia con la decisión de certificarse o renovación de la certificación para lo cual se realiza la solicitud a el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira y se realiza la auditoría inicial que puede generar el otorgamiento o no de la certificación, en los casos en los cuales se da la certificación se realizan auditorías de seguimiento en el primer y segundo año máximo transcurridos 12 meses después de la decisión de certificación y el tercer año una auditoría de renovación antes de la caducidad de la certificación con la cual comienza de nuevo el ciclo de certificación, ver Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06). Se tiene un formato denominado programa de auditoría 123-OCSG-F34, con el cual se le informa a los clientes las fechas de la realización de la auditoría inicial en sus dos etapas, los seguimientos y la renovación de la certificación.

9.1.3.2. En el programa de auditoría 123-OCSG-F34; entregado al cliente se incluyen las fechas en las que se realizó la auditoría inicial en sus dos etapas, Las dos auditorías de seguimiento que deberán realizarse para evidenciar que el Sistema de Gestión sigue cumpliendo y la fecha en la que se realizará la auditoría de renovación de la certificación antes de su caducidad (3 meses aproximadamente); Cualquier modificación en el programa de auditoría se tiene en cuenta el tamaño de la organización cliente, el alcance y la complejidad de su sistema de gestión, los productos, los procesos, así como el nivel demostrado de eficacia del Sistema de gestión y los resultados de auditorías previas.

9.1.3.3. Se dejan registros de las revisiones de certificaciones ya otorgadas a los clientes u otras auditorías ya realizadas; cuando estas se tengan en cuenta para la modificación del programa de auditoría de tal manera que se justifique el cambio.

9.1.4. Determinación del tiempo de auditoría

9.1.4.1. En el Instructivo determinación del tiempo de auditoría y muestreo multisitio (123-OCSG-INT-16), se definen el tiempo de auditoría, además de los criterios a tener en cuenta al momento de definirlos tiempos de auditoría; para cada cliente se determina el tiempo requerido para planificar y realizar una auditoría completa y eficaz del Sistema de gestión, el cual es registrado con la correspondiente justificación en el Plan de Auditoría (123-OCSG-F27).

9.1.4.2. El tiempo empleado por un miembro cualquiera del equipo que no haya sido designado como auditor (Expertos técnicos, Traductores o intérpretes, observadores o Auditores en formación) no se contabiliza en el tiempo de auditoría establecido anteriormente.

9.1.5. Muestreo Multisitio

En los casos en que el SG de un cliente se encuentra en varios sitios y que cubra la misma actividad en varias ubicaciones, el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira desarrolla un programa de muestreo multisitio que asegure una auditoría apropiada del Sistema de Gestión, documenta la justificación del plan para cada cliente en el Plan de Auditoría (123-OCSG-F27), El plan de muestreo se desarrolla siguiendo lo establecido en el 123-OCSG-INT-16 Instructivo determinación del tiempo de auditoría y muestreo multisitio .

9.1.6. Sistemas de gestión múltiples

Se desarrolla siguiendo lo establecido en el 123-OCSG-INT-16 Instructivo determinación del tiempo de auditoría y muestreo multisitio.

9.2. PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍAS

9.2.1. Determinación de objetivos, alcance y criterios de la auditoría

9.2.1.1. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira determina los objetivos de la auditoría; y después de consultar al cliente establece el alcance y los criterios de la auditoría.

9.2.1.2. Los Objetivos de la Auditoría determinan en el plan de auditoría teniendo en cuenta lo establecido en el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.2.1.3. El alcance de la auditoría se establece en el plan de auditoría; el cual se determina según lo establecido en el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.2.1.4. Los criterios de la auditoría se establece en el plan de auditoría; los cuales se determinan según lo establecido en el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.2.2. Selección del equipo auditor y asignación de tareas

9.2.2.1. Generalidades

9.2.2.1.1. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira ha establecido en el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06) el proceso para seleccionar equipos auditores con las competencias necesarias para lograr los objetivos de la auditoría, los auditores y los expertos técnicos se han clasificado según el código IAF ver 123-OCSG-F09. Listado de clasificación sectorial.

9.2.2.1.2. Para la selección del equipo auditor en cuanto a su tamaño y composición se establecen unos criterios establecidos en el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.2.2.1.3. Para lograr la competencia global del equipo del auditor se usan expertos técnicos, traductores o intérpretes que actúan bajo la dirección del auditor líder

9.2.2.1.4. Los auditores en formación se pueden incorporar al equipo auditor como participante; siempre y cuando este bajo la supervisión de un auditor como evaluador, quien tiene la competencia para asumir las tareas y tener la responsabilidad final de las actividades y los hallazgos del auditor en formación.

9.2.2.1.5. El líder del equipo auditor asigna a cada miembro la responsabilidad de auditar procesos, funciones, sitios, áreas o actividades específicas; teniendo en cuenta las necesidades de competencias, el empleo eficaz y eficiente del equipo, así como las diferentes funciones y responsabilidades.

Se pueden realizar cambios en la asignación de las tareas a medida que la auditoría progresa de tal manera que se logre los objetivos de la auditoría.

9.2.2.2. Observadores, expertos técnicos y guías

9.2.2.2.1. Observadores

Antes de la realización de la auditoría el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira y el cliente acuerdan la presencia de observadores durante la auditoría; justificando dicha presencia; como se establece en el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06); Los observadores no influyen ni intervienen en el proceso o resultado de la auditoría.

9.2.2.2.2. Expertos técnicos

Se verifica según la base de datos de la Clasificación sectorial 123-OCSG-F09 y las hojas de vida los expertos técnicos calificados en el sector industrial IAF de la organización a auditar, idioma o área geográfica, seleccionando los que posean mayor experiencia. Consulta su disponibilidad y que no presente conflictos de interés.

9.2.2.2.3. Guías

Cuando se acuerde con el cliente cada auditor debe estar acompañado de un guía, para que se facilite el proceso de auditoría; estos no influyen ni intervienen en el proceso o resultado de la auditoría.

9.2.3. Plan de auditoría

9.2.3.1. Generalidades

Se establece un plan para cada auditoría (123-OCSG-F27), el cual proporciona las bases de un acuerdo sobre la realización y programación de las actividades de auditoría, este plan se realiza conforme a lo establecido en el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.2.3.2. Preparación del plan de auditoría

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira ha establecido el formato 123-OCSG-F27 plan de auditoría el cual se diligencia conforme a lo establecido en el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.2.3.3. Comunicación de las tareas del equipo auditor

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira asigna las tareas al equipo auditor y las comunica a la organización cliente. En el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06) se definen las tareas requeridas al equipo auditor.

9.2.3.4. Comunicación del plan de auditoría

El equipo auditor comunica el plan de auditoría (123-OCSG-F27) y acuerda con la organización cliente las fechas de la auditoría, según lo establecido en el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.2.3.5. Comunicación relativa a los miembros del equipo auditor

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira informa los nombres de los miembros del equipo auditor a la organización cliente y en los casos en que sea solicitado los antecedentes de los mismos, con tiempo suficiente para que la organización pueda objetar la designación justificadamente y así reconstituir el equipo, ver Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.3. CERTIFICACIÓN INICIAL

9.3.1. Auditoría inicial de certificación

9.3.1.1. Generalidades

La auditoría inicial de certificación del Sistema de Gestión se realiza en dos etapas la Primera Etapa y la segunda etapa auditoría de certificación que se desarrolla, según se describe en el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.3.1.2. Etapa 1

9.3.1.2.1. La auditoría de la etapa 1 debe realizarse con el fin de:

La etapa 1 se realiza conforme a lo establecido en el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06)

9.3.1.2.2. Los hallazgos de la etapa 1 se documentan y se comunican al cliente, incluyendo la identificación de cualquier tema de preocupación que podría ser clasificado como no conformidad en el transcurso de la auditoría

9.3.1.3. Etapa 2

La auditoría etapa 2 se realiza conforme lo establecido en el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.3.2. Conclusiones de la auditoría inicial de certificación

El equipo auditor analiza la información y las evidencias de auditorías obtenidas en las dos etapas de auditoría, con el fin de revisar los hallazgos y acordar las conclusiones de la auditoría.

9.4. REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

9.4.1. Generalidades

Las auditorías in situ se realizan según el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06). Una parte de las auditorías se puede realizar por medios electrónicos o a sitios virtuales, para lo cual el Organismo Certificador tiene presente la competencia requerida del equipo auditor designado en este tipo de actividades, tal como lo señala el Instructivo 123-OCSG-INT-02 – Personal.

9.4.2. Realización de la reunión de apertura

La Realización de reunión de apertura se hace conforme a lo establecido en el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.4.3. Comunicación durante la auditoría

9.4.3.1.1. La Comunicación durante la auditoría se realiza según el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06); El equipo auditor evalúa periódicamente el progreso de la auditoría e intercambia información.

9.4.3.1.2. Cuando se prevé que los objetivos de la auditoría no son alcanzables o se identifica un riesgo inminente y significativo se procede como lo establece el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.4.3.1.3. El líder del equipo debe revisar con el cliente cualquier necesidad de modificación del alcance de la auditoría como se establece en el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.4.4. Recopilación y verificación de la información

9.4.4.1.1. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira realiza un muestreo apropiado para la recopilación de la información relacionada con las interfaces entre funciones, actividades y procesos, además los objetivos, el alcance y los criterios de auditoría.

9.4.4.1.2. La información del sistema de gestión de la organización cliente durante las auditorías se realiza por medio de entrevistas; observaciones de los procesos y las actividades y la revisión de la documentación y los registros.

9.4.5. Identificación y registro de los hallazgos de auditoría

9.4.5.1. Los hallazgos de auditoría que resumen la conformidad del sistema de gestión y detallan de las no conformidades, deben identificarse y registrarse para permitir que se tome una decisión informada sobre la concesión o mantenimiento de la certificación, como se establece en el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.4.5.2. En el informe final se identifican oportunidades de mejora, los cuales no representan hallazgos de no conformidad.

9.4.5.3. Todos los hallazgos de no conformidad se registran asociándolos a un numeral específico del criterio de auditoría, identificando en detalle las evidencias objetivas en las que se basa la no conformidad.

9.4.5.4. Se registran los puntos no resueltos durante la auditoría; El líder del equipo debe tratar de resolver todas las diferencias de opinión sobre las evidencias o los hallazgos de la auditoría, entre el equipo auditor y el cliente.

9.4.6. Preparación de las conclusiones de la auditoría

Para preparar las conclusiones de la auditoría el equipo auditor debe realizar unas actividades previas a la reunión de cierre tal y como se establece en el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.4.7. Realización de la reunión de cierre

Al finalizar la recolección de la evidencia el equipo auditor realiza la reunión de cierre, con la dirección del cliente siguiendo lo establecido Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.4.8. Informe de la auditoría

9.4.8.1. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira proporciona al cliente un Informe de Auditoría escrito por cada auditoría realizada (123-OCSG-F31) y mantiene la propiedad del mismo, ver Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.4.8.2. El auditor líder firma el Informe de auditoría con lo cual se hace responsable de su contenido, lo cual se establece en el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.4.9. Análisis de las causas de las no conformidades

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira requiere que los clientes analicen las causas, describan las correcciones y acciones correctivas realizadas o planificadas, con el fin de dar tratamiento a las no conformidades detectadas, ver Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06), a través del formato reporte de no conformidad código 123-OCSG-F30

9.4.10. Eficacia de las correcciones y acciones correctivas

El equipo auditor revisa las correcciones y acciones correctivas enviadas por el cliente y determina si son aceptables, ver Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.5. DECISIONES DE CERTIFICACIÓN

9.5.1. Generalidades

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira se asegura de que las personas que toman las decisiones de certificación o renovación de la certificación no son las mismas que llevaron a cabo la auditoría, ver Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06) e Instructivo Decisiones sobre la certificación (123-OCSG-INT-09). Estas decisiones las toma el Comité Certificador en nombre de la alta dirección del Organismo.

9.5.2. Acciones previas a la toma de la decisión

Las acciones previas a la toma de la decisión del Comité Certificador se hace conforme lo establecido en el Instructivo Decisiones sobre la certificación (123-OCSG-INT-09).

9.5.3. Información para otorgamiento inicial de la certificación

9.5.3.1. El equipo auditor debe hacer llegar el Informe Auditoría y los registros de la auditoría una vez se acepta el plan de acción, según se establece en el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06)

9.5.3.2. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira debe verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas de cualquier no conformidad mayor dentro de los 6 meses posteriores al último día de la etapa 2, sino debe realizar otra auditoría de etapa 2 antes de recomendar la certificación.

9.5.3.3. Se recibirán solicitudes de transferencia en el Formulario Información Previa Solicitud Certificación 123-OCSG-F24, solo cuando la certificación haya sido emitida por un Organismo Certificador Acreditado y que cumpla con las directrices definidas en el MD2.

9.5.4. Información para otorgar la renovación de la certificación

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira toma la decisión de renovar la certificación basándose en los resultados de la auditoría de renovación como se establece en el Instructivo Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.6. MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN

9.6.1. Generalidades

QLCT-UTP mantiene la certificación basándose en la demostración de que el cliente continúa satisfaciendo los requisitos de la norma del Sistema de gestión, ver Instructivo Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.6.2. Actividades de vigilancia

9.6.2.1. Generalidades

9.6.2.1.1. Una vez otorgada la certificación, el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira realiza actividades de vigilancia y seguimiento, con el fin de determinar si los clientes certificados continúan cumpliendo los requisitos de la

norma y pueden o no mantener su certificación vigente, ver Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.6.2.1.2. Las actividades de vigilancia incluyen auditoría in situ, donde se evalúa el cumplimiento del sistema de gestión con respecto a la norma con la que se otorgó la certificación; existen otros métodos para la realización de las actividades de vigilancia los cuales se describen en el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.6.2.2. Auditoría de seguimiento

9.6.2.2.1. En las auditorías de seguimiento el alcance cubre el 50% del sistema de Gestión; pueden realizarse a un muestreo de procesos de tal manera que el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira puede confiar en que el sistema de gestión continua cumpliendo los requisitos.

9.6.2.2.2. Las auditorías de seguimiento se llevan a cabo anualmente, la primera se realiza máximo 12 meses después de la decisión de certificación (de otorgamiento o renovación), y la segunda un año posterior, son en total al menos 2 visitas durante la vigencia del certificado, y se realizan según el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.6.3. Renovación de la certificación

9.6.3.1. Planificación de la auditoría de renovación

9.6.3.1.1. Se planifica y se lleva a cabo la auditoría de renovación pasados los tres años antes del vencimiento de la certificación con el fin de evaluar el continuo cumplimiento de los requisitos de la norma del Sistema de Gestión y de otros documentos normativos. El propósito de ésta es confirmar la continua conformidad y eficacia del Sistema en su conjunto así como su continua pertinencia y aplicabilidad del alcance de la certificación. Esta planificación se realiza según el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.6.3.1.2. La auditoría de renovación de la certificación considera el sistema de gestión durante el periodo de la certificación, incluye una revisión de los informes de las auditorías de seguimiento previas y se considera el desempeño del sistema de gestión en el ciclo de certificación más reciente.

9.6.3.1.3. En el caso que se hayan producido cambios significativos en el sistema de gestión, el cliente o en el contexto puede ser necesario la realización de la etapa 1 en la auditoría de

renovación. En el caso que la certificación se proporcione a varios sitios o varias normas; se incluye en la planificación de la auditoría de renovación de la certificación la cobertura apropiada de la auditoría in situ que permita dar confianza en la certificación.

9.6.3.2. Auditoría de renovación de la certificación

9.6.3.2.1. La auditoría de renovación incluye una auditoría in situ. Cuando en el transcurso de una auditoría de renovación de la certificación se identifiquen no conformidades o falta de evidencia de conformidad, el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira fija plazos para la implementación de correcciones y acciones correctivas antes del vencimiento de la certificación. Ver Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.6.3.2.2. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira toma la decisión de renovar la certificación, basándose en los resultados de las auditorías de renovación de la certificación así como en los resultados de la revisión del sistema durante el periodo de certificación y las quejas recibidas por parte de los usuarios de la certificación, ver Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06) y el Instructivo Decisiones sobre la certificación (123-OCSG-INT-09).

9.6.3.2.3. Cuando se finalizan las actividades de la renovación de la certificación antes de la expiración de la certificación existente, la fecha de expiración de la nueva certificación tiene en cuenta la fecha de expiración de la certificación existente. De igual forma, la fecha de emisión del nuevo certificado es la fecha de la decisión de la renovación por parte del Comité Certificador.

9.6.3.2.4. Si el Organismo Certificador no ha finalizado la auditoría de renovación o no puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas (plan de acción) para cualquier no conformidad mayor antes de la fecha de expiración de la certificación, no se recomienda la renovación de la certificación y no se extiende la validez de la certificación. Lo anterior es comunicado al cliente previamente en la propuesta técnica y económica remitida. Ver Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.6.3.2.5. Después de la expiración de la certificación de un cliente el Organismo puede restaurar la certificación dentro de los seis meses siguientes al vencimiento, siempre y cuando se hayan completado las actividades que quedaron pendientes en la renovación de la certificación. Ver Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.6.4. Auditorías especiales

9.6.4.1. Ampliación del Alcance

Cuando una organización cliente desea ampliar el alcance de la certificación diligencia el Formulario Información Previa Solicitud Certificación (123-OCSG-F24) y la envía a el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira, quien realiza el estudio según Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.6.4.2. Auditorías con notificación a corto plazo

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira requiere realizar auditorías con corto tiempo de notificación a los clientes certificados cuando se presentan quejas que requieren investigación in situ, puesto que las demás son revisadas en las auditorías programadas y a través de las actividades de vigilancia, también se realizan estas auditorías cuando se requiere verificar los cambios realizados por los clientes y como seguimiento a los casos de auditoría suspendida, para ello se basa en el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.6.5. Suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación

9.6.5.1. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira establece en el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06), los lineamientos claros en el momento de realizar suspensiones, reducciones y retiros del alcance, y ha definido la política de suspensión retiro y reducción del alcance de la certificación de clientes que se encuentra incluida dentro de dicho Instructivo.

9.6.5.2. Las causas de suspensión de la certificación se establecen en el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.6.5.3. En los casos de suspensión, la certificación del Sistema de gestión del cliente se invalida temporalmente. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira establece con sus clientes en el Acuerdo de Certificación y el Compromiso para Utilización de Marcas y Declaraciones (123-OCSG-F22) de cumplimiento obligatorio para asegurarse de que, en caso de suspensión el cliente se abstenga de publicitar su certificación; además hacer pública la suspensión de la certificación según Instructivo Información y Confidencialidad (123-OCSG-INT-04) en la página web del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira y toma las medidas consideradas necesarias.

9.6.5.4. Cuando se resuelven los problemas que dieron lugar a la suspensión en el plazo establecido por el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira, el Organismo de certificación debe restaurar la certificación suspendida, según en el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.6.5.5. Cuando el cliente ha dejado de cumplir de forma persistente o grave, requisitos de la certificación tales como:

- El Sistema de gestión certificado del cliente ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de certificación, incluidos la eficacia del sistema.
- El cliente certificado no permite la realización de las auditorías de seguimiento con la periodicidad requerida según lo determinado en el Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).
- La organización solicita voluntariamente la suspensión.

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira reduce el alcance de la certificación del cliente, para excluir las partes que no cumplen con los requisitos, ver Instructivo General de Certificación (123-OCSG-INT-06).

9.6.5.6. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira tiene el Acuerdo de Certificación y el Compromiso para Utilización de Marcas y

Declaraciones (123-OCSG-F22) con los clientes certificados, relativos a las condiciones para retirar la certificación para asegurarse de que, a partir de la notificación para retirar la certificación, el cliente deje de utilizar toda publicidad que contenga alguna referencia a una condición de certificado.

9.6.5.7. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira da respuesta a peticiones de cualquier parte sobre la condición de certificación del SG de un cliente, como suspendida, retirada o reducida, ver Instructivo Información y Confidencialidad (123-OCSG-INT-04).

9.7. APELACIONES

Cuando un cliente se encuentra insatisfecho con las decisiones tomadas por el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira, puede presentar una apelación manifestando su inconformidad, la cual se debe interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la notificación de la decisión tomada, si transcurrido este plazo, el cliente no presenta el recurso, se entiende que acepta la decisión sin lugar a posteriores reclamaciones. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira tiene el Instructivo Apelaciones y Quejas (123-OCSG-INT-14) para recibir, evaluar y tomar decisiones referentes a las apelaciones. Dicho Instructivo se encuentra accesible al público a través de la página web.

- 9.7.1. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira tiene el Instructivo Apelaciones y Quejas (123-OCSG-INT-14) para recibir, evaluar y tomar decisiones referentes a las apelaciones.
- 9.7.2. El Instructivo Apelaciones y Quejas 123-OCSG-INT-14 se encuentra accesible al público a través de la página web, los clientes pueden establecer sus apelaciones en línea a través de la página web.
- 9.7.3. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira es responsable de todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso para el tratamiento de las apelaciones, el Instructivo para tratar las apelaciones se describe en Apelaciones y Quejas 123-OCSG-INT-14.
- 9.7.4. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira garantiza que la investigación y respuesta a las apelaciones no da lugar acciones discriminatorias contra el apelante según se establece en el Instructivo Apelaciones y Quejas 123-OCSG-INT-14
- 9.7.5. El Instructivo para el tratamiento de las apelaciones se describe en el 123-OCSG-INT-14.
- 9.7.6. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira acusa el recibo de cualquier apelación al cliente y proporciona informes del avance y los resultados al apelante.
- 9.7.7. La decisión a comunicar al apelante se hace, se revisa y se aprueba por personas diferentes a las involucradas en el objeto de la apelación.
- 9.7.8. Cuando finaliza el proceso para el tratamiento de la apelación el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira informa al apelante formalmente.
- 9.8. QUEJAS**
- 9.8.1. Cuando un cliente se encuentra insatisfecho con actividades del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira puede presentar una queja al Organismo Certificador de Sistemas de Gestión manifestando su inconformidad.
- 9.8.2. El Instructivo Apelaciones y Quejas (123-OCSG-INT-14) que describe como recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las quejas se encuentra accesible al público a través de la

página web del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira.

- 9.8.3. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira clasifica las quejas referentes las actividades de certificación de las que es responsable o si es concerniente a un cliente certificado para poder dar tratamiento según el Instructivo Apelaciones y Quejas (123-OCSG-INT-14).
- 9.8.4. Se tiene establecido que el tiempo de respuesta de las quejas es de 15 días calendario a partir de la recepción de esta.
- 9.8.5. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira tiene un Instructivo documentado Apelaciones y Quejas (123-OCSG-INT-14) donde se describe como se reciben, evalúan y toman decisiones relativas a las quejas; el cual respeta los compromisos de confidencialidad del reclamante.
- 9.8.6. En el Instructivo Apelaciones y Quejas (123-OCSG-INT-14) se establece los elementos a tener en cuenta al momento de recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las quejas.
- 9.8.7. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira es el responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para la validación de las quejas.
- 9.8.8. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira acusa el recibo de cualquier queja al cliente y proporciona informes del avance y los resultados al apelante.
- 9.8.9. La decisión a comunicar al reclamante se hace, se revisa y se aprueba por personas diferentes a las involucradas en el objeto de la queja.
- 9.8.10. Cuando finaliza el proceso para el tratamiento de la queja el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira informa al reclamante formalmente.
- 9.8.11. Entre el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira y el reclamante se acuerda si debe hacerse público el tema de la queja y su resolución y en qué medida.

9.9. REGISTROS RELATIVOS A LOS CLIENTES

9.9.1 El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira mantiene los registros relativos a la actividad de auditoría y certificación de los clientes, incluyendo las organizaciones que presentaron solicitudes, las organizaciones auditadas, certificadas, a las que se les suspendió o retiró la certificación, según procedimiento Control de la Información Documentada SIG-PRO-002; estos documentos se les da tramamiento de expediente y se archivan por serie documental según se define en la Tabla de Retención Documental.

9.9.2 En los expedientes de cada cliente se archiva según lo establecido en las tablas de retención de documental definidas por la Universidad para el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira los documentos relativos a su proceso; las cuales están incluidas en la Tabla de Retención documental de la Facultad de Ciencias Empresariales por considerarse un proyecto de operación comercial adscrito a esta Facultad.

9.9.3 El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira conserva los registros de cada uno de sus clientes y sus solicitantes de forma segura y garantizando su confidencialidad; Ver procedimiento Control de la Información Documentada SIG-PRO-002, se almacena de manera física y digital la información relativa a los expedientes de los clientes.

9.9.4 Los registros relativos a los clientes y los solicitantes se conservan según lo establecido en la tabla de retención documental del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira y la Ley de archivo y correspondencia Ley 594 del archivo general de la República.

10. REQUISITOS RELATIVOS AL SISTEMA DE GESTIÓN DEL QLCT-UTP

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira tiene establecido y mantiene un sistema de gestión capaz de apoyar y demostrar el logro coherente con los requisitos de la Norma ISO/IEC 17021-1, además cumple con los requisitos de la misma; y tiene implementado un sistema de gestión.

10.1. REQUISITOS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN

10.1.1. Generalidades

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira tiene establecido, documentado, implementado y en mantenimiento un Sistema de Gestión capaz de apoyar y demostrar el logro coherente de los requisitos de la Norma Internacional ISO/IEC 17021-1.

La alta dirección del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira tiene establecidas y documentados las políticas y los objetivos para sus actividades, como se presenta en los numerales 4.4 y 4.5 del presente Manual.

La alta dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo y la implementación del Sistema de Gestión de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional ISO/IEC 17021-1, a través de la política de calidad.

La alta dirección se asegura de que las políticas son entendidas, implementadas y mantenidas en todos los niveles de la estructura organizativa del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira, a través del Instructivo de Personal 123-OCSG-INT-02 en donde se da a conocer desde la vinculación de las personas, y realiza seguimiento al cumplimiento de la política y los objetivos de calidad a través del Seguimiento a Objetivos de Calidad.

La alta dirección del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira ha designado al Director, quien independientemente de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad para:

- a. Asegurar que los procesos, procedimientos e instructivos necesarios para el Sistema de Gestión se establecen, implementan y mantienen.

b. Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión y las necesidades de mejora.

10.1.2. Manual del sistema de gestión

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira tiene contemplados en el presente manual de calidad los requisitos aplicables de la Norma Internacional ISO/IEC 17021-1, y se asegura de que los documentos asociados pertinentes sean accesibles al personal que lo requiere para el desarrollo de su labor.

10.1.3. Control de documentos

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira ha establecido el Procedimiento Control de la Información Documentada SIG-PRO-002 con el fin de lograr un buen funcionamiento del Sistema de Gestión.

10.1.4. Control de registros

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira ha establecido el procedimiento Control de la Información Documentada SIG-PRO-002 en donde se definen los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros relativos al cumplimiento de la Norma Internacional ISO/IEC 17021-1.

10.1.5. Revisión por la dirección

10.1.5.1. Generalidades

Con el fin de asegurar la continua coherencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión, incluyendo las políticas y los objetivos declarados acordes con el cumplimiento de la Norma ISO/IEC 17021-1, la alta dirección del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la

Universidad Tecnológica de Pereira establece el procedimiento Revisiones por la Dirección SIG-PRO-004. Los resultados de las revisiones se consignan en actas, y se realiza seguimiento a los acuerdos definidos en las mismas.

10.1.5.2. Información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección incluye la información relativa a:

- a) los resultados de las auditorías internas y externas;
- b) la retroalimentación de los clientes y partes interesadas;
- c) la salvaguarda de la imparcialidad;
- d) el estado de las acciones correctivas;
- e) el estado de las acciones para tratar los riesgos;
- f) las acciones de seguimiento provenientes de revisiones por la dirección previas;
- g) el cumplimiento de los objetivos;
- h) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión; y
- i) las apelaciones y las quejas.

10.1.5.3. Resultados de la revisión

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relativas a:

- a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión y de sus procesos;
- b) la mejora de los servicios de certificación en relación con el cumplimiento de esta parte de la Norma ISO/IEC 17021; y
- c) la necesidad de recursos;
- d) la revisión de la política y objetivos de la organización

10.1.6. Auditorías internas

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira realiza auditorías internas, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma Internacional ISO/IEC 17021-1 y la implementación y mantenimiento eficaz del Sistema de Gestión, según el procedimiento Auditoría Interna SIG -PRO-007.

10.1.7. Acciones correctivas

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira plantea y realiza acciones correctivas de acuerdo al Procedimiento para la toma de acciones SGC-PRO-006, con el fin de identificar y gestionar las no conformidades y tomar las acciones necesarias para eliminar las causas de las mismas previniendo su recurrencia.

Para el caso de las no conformidades emitidas por el Acreditador (ONAC) o entes de control el tratamiento se realizará en los formatos de estas entidades.

11. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

ISO-IEC 17000. Evaluación de la Conformidad. Vocabulario y Principios Generales.

ISO-IEC 17021. Evaluación de la Conformidad. Requisitos para los Organismos que realizan la Auditoría y la Certificación de Sistemas de Gestión. Parte 1: requisitos, Parte 2: Competencias SGA parte 3: competencia SGC

ISO 9000 Sistemas de Gestión. Fundamentos y Vocabulario.

ISO 9001. Sistemas de Gestión. Requisitos.

NTC 5555. Sistemas de Gestión de la Calidad para Instituciones de Formación para el Trabajo. Requisitos.

ISO 19011. Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión

Ley 594 del 14 de Julio de 2000. Ley General de Archivos.

Ley 41 de 1958 Creación de la UTP

Estatutos Generales de la UTP

Póliza de responsabilidad civil actual

Presupuesto vigencia actual

12. ANEXOS

SGC-MC4-FOR-01 Objetivos de Calidad.

SGC-MC4-FOR-02 Organigrama QLCT.

SGC-MC4-FOR-03 Acuerdo de Certificación

SGC-MC4-FOR-04 Políticas

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Funcionarios UTP	Director QLCT	Alta Dirección