



VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES,  
INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN

INSTRUCTIVO GENERAL DE CERTIFICACIÓN

Código	123-OCSG-INT-06
Versión	11
Fecha	2020-02-07
Página	1 de 43

ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT

**Contenido**

1. OBJETIVO .....	2
2. ALCANCE .....	2
3. DEFINICIONES / ABREVIATURAS.....	2
4. CONTENIDO .....	3
4.1 ACTIVIDADES PREVIAS A LA CERTIFICACIÓN .....	4
4.2 PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍAS.....	10
4.3 AUDITORÍA INICIAL DE CERTIFICACIÓN .....	17
4.4 REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS .....	20
4.5 TRANSFERENCIA DE LA CERTIFICACIÓN.....	29
4.6 MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN .....	33
5. RESPONSABILIDADES.....	41
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	42
7. ANEXOS.....	43



ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT

## 1. OBJETIVO

Establecer las etapas y actividades del ciclo de certificación de sistemas de gestión del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira.

## 2. ALCANCE

El Instructivo aplica a todas las actividades de certificación desarrolladas por el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira.

## 3. DEFINICIONES / ABREVIATURAS

- **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener registros, declaraciones de hechos u otra información pertinente y evaluarlos objetivamente para determinar en qué medida se cumplen los requisitos especificados (3.1).

Nota Mientras que “auditoría” se aplica a los sistemas de gestión, “evaluación” se aplica tanto a los organismos de evaluación de la conformidad, como de forma más general.

- **Certificación:** Atestación de tercera parte relativa a productos, procesos, sistemas o personas.
- **Auditoría de certificación:** auditoría realizada por una organización auditora independiente y de las partes que confían en la certificación, con el fin de certificar el sistema de gestión del cliente.
- **Cliente:** Organización cuyo sistema de gestión se audita con fines de certificación.
- **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.



#### ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT

- **No conformidad menor:** Incumplimiento de un requisito que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los objetivos previstos.
- **Criterios de la auditoría:** Los requisitos de un documento normativo definido para un sistema de gestión, los procesos y documentos del sistema de gestión definidos por el cliente para determinar la conformidad de los sistemas de gestión.
- **Suspensión:** Invalidación temporal de la declaración de la conformidad, para todo o parte del alcance de la atestación especificado.
- **Retiro:** Acción de anular la declaración de conformidad.
- **Transferencia:** Reconocimiento de una certificación de Sistemas de Gestión ya existente y validada; la cual fue otorgada por un Organismo de Certificación Acreditado (Organismo de Certificación Emisor) al Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira.
- **Sitio permanente:** Sitio (físico o virtual) donde una organización cliente realiza un trabajo o desde el cual el servicio se proporciona de forma continua.
- **Sitio Temporal:** Sitio (físico o virtual) donde una organización cliente realiza un trabajo o desde el cual el servicio se proporciona por un periodo de tiempo finito y que no está destinado a convertirse en un sitio permanente.
- **Sitio Virtual:** ubicación virtual donde una organización cliente realiza un trabajo o proporciona un servicio usando un entorno en línea que permita a las personas de diferentes ubicaciones físicas ejecutar procesos

#### 4. CONTENIDO

El ciclo de certificación de una organización es de 3 años e inicia con la decisión de certificarse o renovar la certificación para lo cual se realiza la solicitud al 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 otorga la certificación se realizan auditorías de seguimiento en el primer y segundo año 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 .



VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES,  
INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN

INSTRUCTIVO GENERAL DE CERTIFICACIÓN

Código	123-OCSG-INT-06
Versión	11
Fecha	2020-02-07
Página	4 de 43

**ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT**

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira conserva los registros relativos a la actividad de auditoría y certificación de los clientes, incluyendo quienes realizan solicitud, las organizaciones auditadas, el acuerdo de certificación, y los documentos referentes a organizaciones con certificación suspendida o retirada según la tabla de retención documental definida para los proyectos de operación comercial adscritos a la Facultad de Ciencias Empresariales.

#### **4.1 ACTIVIDADES PREVIAS A LA CERTIFICACIÓN**

##### **4.1.1 Solicitud**

Las organizaciones que desean obtener información sobre la certificación de sistemas de gestión pueden hacerlo telefónicamente, vía mail, página web, carta o personalmente al visitar la oficina del Organismo Certificador, de esta manera tendrá acceso a conocer el campo de actividad del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira QLCT y los requisitos para dar inicio al proceso de certificación de su Sistemas de Gestión, los cuales están registrados en el Formulario Información Previa Certificación-Solicitud 123-OCSG-F24 publicado en la página web del organismo [qlct.utp.edu.co](http://qlct.utp.edu.co).

En los casos en que las organizaciones deseen certificar, ampliar o reducir, renovar, suspender o restaurar, retirar la certificación del sistema de gestión, el representante legal o la persona autorizada para dicho trámite debe diligenciar el Formulario Información Previa Certificación-Solicitud 123-OCSG-F24, el cual se puede obtener en línea a través de la página web [qlct.utp.edu.co](http://qlct.utp.edu.co) link formulario de solicitud.

##### **4.1.2 Revisión de la Solicitud**

Una vez recibido el Formulario Información Previa Solicitud Certificación 123-OCSG-F24 el Director, Coordinador Comercial, y/o el Coordinador de Certificación, de acuerdo a su competencia, revisa con el fin de verificar que se encuentre totalmente diligenciado, asignándole un consecutivo que conservará durante todo el proceso; en la revisión se debe:

- Verificar si la información sobre la organización solicitante y el Sistema de Gestión son suficientes para generar una propuesta y llevar a cabo una auditoría.

**ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT**

- Los requisitos de la certificación están claramente definidos y documentados y se han proporcionado a la organización solicitante.
- Se ha resuelto cualquier diferencia de entendimiento entre el Organismo de Certificación y la organización.
- El alcance sugerido por el solicitante se encuentra dentro del campo declarado por el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira y cuenta con el equipo auditor suficiente para el desarrollo de la auditoría; es decir si tiene la competencia y la capacidad para llevar a cabo la actividad de certificación.
- Se entienden claramente todos los campos diligenciados.
- Todas las preguntas están claramente contestadas.

La solicitud proporciona la información necesaria que permite establecer:

- a) La información relativa a la organización solicitante y a su sistema de gestión es suficiente para desarrollar un programa de auditoría
  - b) El alcance deseado de la certificación
  - c) Las características generales de la organización solicitante
  - d) Información general, pertinente al alcance de la certificación solicitada referida a la organización solicitante, tales como sus actividades, recursos humanos y técnicos, las funciones, la relación de la organización mayor cuando corresponda y los sitios, sitios temporales o virtuales y turnos en los que la organización desarrolla los productos o servicios solicitado en el alcance.
  - e) Información relativa a los procesos contratados externamente utilizados por la organización que afectan la conformidad de los requisitos
  - f) las normas u otros requisitos para los cuales la organización solicitante pide la certificación
  - g) Información relativa a la utilización de consultoría en materia de sistemas de gestión.
  - h) Los conflictos de interés a que haya lugar con algunos de los auditores
  - i) El nivel de Integración del Sistema de gestión del cliente
- La empresa debe encontrarse libre de presiones comerciales, financieras o de otra índole que pueda influir en los resultados del proceso de certificación y no se deben dar situaciones que puedan ocasionar conflictos de interés entre la empresa



VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES,  
INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN

INSTRUCTIVO GENERAL DE CERTIFICACIÓN

Código	123-OCSG-INT-06
Versión	11
Fecha	2020-02-07
Página	6 de 43

**ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT**

solicitante y el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira, según el instructivo de Conflicto de Intereses e Imparcialidad 123-OCSG-INT-01.

- Establecer las dudas que se encuentran al analizar el Formulario Información Previa Solicitud Certificación 123-OCSG-F24.

En los casos en que falte documentación o información se realizará comunicación a la organización a través de oficio o por correo electrónico para la obtención de la misma,

En los casos en que falte documentación o información tanto para la organización como para el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira se realiza solicitud de aclaración; por parte del organismo a través de correo electrónico las cuales permanecerán como anexos al formulario de información Previa Certificación-Solicitud 123-OCSG-F24 dentro del expediente del cliente; cuando sea necesario realizar varias veces solicitud de aclaración sobre un mismo asunto, se colocará la versión a la solicitud y se dejará nota en la revisión de la solicitud que versión de aclaración se utilizó para el análisis del formulario.

Se espera la respuesta en el tiempo sugerido (de no llegar, se hace llamada a la persona solicitante del servicio); en caso de que la organización no responda la solicitud de aclaración se entiende que declina el proceso de solicitud de certificación.

Se verifica que los datos proporcionados por la empresa solicitante sean veraces y transparentes, brindando así seguridad y confianza para el proceso a través de la revisión de información secundaria, contraste de documentos o visitas a la organización.

Quien trámite la solicitud, evalúa la capacidad requerida para dar una respuesta efectiva al proceso de certificación solicitada (otorgamiento, renovación, ampliación, suspensión, restauración, reducción, retiro), teniendo en cuenta el alcance de la certificación y los sectores IAF correspondientes, las ubicaciones (sitios, sitios temporales o virtuales) y turnos de la organización solicitante, la capacidad de realizar una auditoría combinada según la disponibilidad de auditores calificados sectorialmente.

Para la clasificación sectorial en IAF de la organización cliente, se verifican en el alcance declarado en el formulario los procesos, productos y servicios, identificando los sectores IAF asociados a cada uno de estos. Verificar que el organismo certificador tenga la capacidad para la prestación del servicio, es decir que dentro de su alcance de



VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES,  
INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN

INSTRUCTIVO GENERAL DE CERTIFICACIÓN

Código	123-OCSG-INT-06
Versión	11
Fecha	2020-02-07
Página	7 de 43

**ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT**

acreditación tenga al menos 1 de los IAF identificados; cuando una organización tiene más de 1 sector IAF será nombrada como organización multisectores.

En el caso de que una organización sea clasificada en un sector crítico se deberá consultar al Comité Técnico o a un experto técnico a través de correo electrónico o personalmente, acerca de la evaluación de los criterios de aumento o decremento utilizadas para el cálculo de los días y si considera suficiente el tiempo de auditoría estimado; se obtiene la aprobación del experto técnico a través de la firma en el formato 123-OCSG-F43 - Revisión Solicitud de Certificación o como anexo el correo electrónico con su aprobación.

**Respuesta a la Solicitud**

El tiempo de respuesta a la solicitud es de tres días hábiles a partir de la fecha de recepción del formulario o de la última respuesta a las aclaraciones solicitadas por el Organismo y se hace a través de 123-OCSG-F56 - Propuesta Técnica y Comercial. Cuando se rechaza una solicitud se justifica las razones de esta en el formato de solicitud previa de la certificación en el campo de observaciones y se le informa al solicitante.

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira, para el desarrollo de la propuesta Técnica y Comercial debe tener en cuenta lo establecido en el Instructivo Determinación del Tiempo de Auditoría y Muestreo Multisitio 123-OCSG-INT-16.

Para determinar el tiempo de auditoría en los casos de ampliación, reducción, suspensión, restauración o retiro de la certificación se tienen en cuenta las mismas variables establecidas en el Instructivo Determinación del Tiempo de Auditoría y Muestreo Multisitio 123-OCSG-INT-16.

Para la aceptación de la propuesta la empresa cliente deberá diligenciar el registro 123-OCSG-F46 aceptación de la propuesta y adjuntar los documentos relacionados; los registros del cliente son conservados por dos ciclos de certificación así no acepte la propuesta del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira para realizar el proceso de certificación.

Hasta tanto la organización cliente no envíe toda la información descrita en el registro 123 OCSG-F46 aceptación de la propuesta, no se podrá proceder a la programación de la auditoría por parte del Organismo.



**ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT**

Quando se requiera realizar subcontrataciones se le presenta al cliente el formato de Autorización Subcontrataciones 123-OCSG-F15 el cual debe aprobar para dar inicio a la subcontratación, siguiendo lo estipulado en el Instructivo Contratación Externa-Subcontratación 123-OCSG-INT-03.

**4.1.3 Programa de Auditorías**

Una vez es aceptada la propuesta por parte del cliente, suministrados todos los documentos y acordada la fecha de la auditoría (Formato Aceptación de la Propuesta 123-OCSG-F46), el Coordinador Comercial o quien haya elaborado la propuesta, remite la información al Coordinador de Certificación, quien elabora el programa de auditoría del cliente en el formato 123-OCSG-F44 - Programa de Auditoría Interno.

Quando es un cliente nuevo, el Coordinador de Certificación registra la información de la auditoría programada con el nombre de la empresa; alcance solicitado, el o los sectores IAF en los que se clasificó; los sitios, sitios temporales o virtuales y turnos donde se desarrolla el alcance; las normas bajo las cuales se realizará la auditoría; ciclo en el encuentra en caso de que sea una transferencia del certificado; fecha programada, número de personas, duración en días de auditor requeridos y su justificación.

La información completa del ciclo de certificación se registra una vez se ha tomado la decisión por parte del Comité Certificador; entonces el Coordinador de Certificación programa todo el ciclo registrando la información de las auditorías; el alcance del certificado, los sectores IAF; los sitios, sitios temporales o virtuales y turnos donde se desarrolla el alcance certificado; las normas certificadas; número de ciclo; tipo de auditoría; fechas programadas para la vigilancia, número de personas, duración en días de auditor requeridos y la justificación y los resultados obtenidos en cada auditoría.

Las auditorías de seguimiento deben programarse al menos una vez al año. La fecha de la primera auditoría de seguimiento después de la certificación inicial no debe realizarse transcurridos más de 12 meses desde la fecha en que se tomó la decisión por el comité certificador.

Para organizaciones con un solo sitio el alcance de la auditoría en otorgamientos y renovaciones es el 100% de los procesos del sistema de gestión.





VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES,  
INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN

INSTRUCTIVO GENERAL DE CERTIFICACIÓN

Código	123-OCSG-INT-06
Versión	11
Fecha	2020-02-07
Página	9 de 43

**ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT**

Para seguimientos al definir el alcance de la auditoría se tienen en cuenta el 50% de los procesos, priorizando los críticos (que hayan presentado hallazgos en auditoría anterior), y se incluyen los procesos de Gestión de Calidad; HSEQ; Control Interno, según aplique.

Cuando se trate de organizaciones multisitio el alcance de la auditoría en otorgamientos y renovaciones se define a través de muestreo de los sitios donde se realice la misma actividad aplicando la raíz cuadrada de los sitios (se podrá incluir como coeficiente 0.8 para las auditorías de renovación).

Para seguimientos al definir el alcance de la auditoría de organizaciones multisitio, se realiza muestreo de los sitios donde se realice la misma actividad según raíz cuadrada del número de sitios con coeficiente de 0.6; asegurando que todos los procesos cubiertos por el alcance certificado sean auditados en el ciclo de la certificación, que al menos el 25% de la muestra de los sitios se seleccione de manera aleatoria, que todos los sitios sean cubiertos en el ciclo de certificación y se garantice que se audite la función central en cada auditoría.

No se podrá realizar muestreo de los sitios cuando en los sitios se realicen diferentes actividades, el cliente o el esquema o requisito reglamentario no lo permita.

El programa de auditoría de las empresas multisitio se deberá revisar cada que se programe una auditoría y ajustar de ser necesario el muestreo de los sitios.

Cuando una organización tiene sitios temporales en los cuales desarrolla parte de su alcance, podrá fraccionarse la auditoría correspondiente a la vigencia, en relación a la disponibilidad del cliente y la existencia de los proyectos o actividades que se desarrollan en estos sitios; garantizando que se audite todo el alcance de la auditoría definido para la etapa del ciclo en la que se encuentra, se debe buscar que durante la vigencia el auditor líder sea el mismo para garantizar la continuidad y trazabilidad.

Al finalizar la auditoría del total del alcance, el auditor líder deberá elaborar un informe general del total de la auditoría fraccionada en el 123-OCSG-F31 - Informe de Auditorías.

Todas estas consideraciones se deberán registrar en el Plan de Auditoría 123-OCSG-F27

Si se realizan reprogramaciones de la fecha de la auditoría, la justificación y la fecha reprogramada se registran en el programa de auditoría por parte del Coordinador de Certificación.



#### ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT

Las reprogramaciones de las auditorías deben ser solicitadas por el cliente a través de oficio o correo electrónico, de manera oportuna, señalando la justificación y la nueva fecha para realizar la auditoría, teniendo en cuenta que el periodo de tiempo máximo para la reprogramación es de un mes con relación a la fecha programada inicialmente. Las solicitudes de reprogramación con un rango de tiempo mayor serán analizadas por la Coordinación de Certificación y la justificación debe ser de fuerza mayor de lo contrario se sugerirá al Comité Certificador la suspensión de la certificación.

Cuando el cliente trabaje por turnos, las actividades que se desarrollan en estos deben ser consideradas cuando se elabore el programa y el plan de auditoría.

Cuando los procesos de realización del producto o servicio operan según turnos, la extensión de la auditoría de cada turno depende de los procesos realizados en cada turno, y el nivel de control de cada uno demostrado por el cliente. La justificación para no auditar cada turno debe documentarse se registra en el formato 123-OCSG-F43 Revisión Solicitud de Certificación. Solo se auditarán los turnos nocturnos si en ellos se realizan procesos diferentes a los que se desarrollan en los turnos diurnos.

## 4.2 PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍAS

### 4.2.1 Determinación de objetivos, alcance y criterios de auditoría.

El Organismo Certificador determina el objetivo de la auditoría, el alcance y los criterios de la auditoría en el programa de auditoría, los cuales posteriormente son registrados por el equipo auditor en el plan e informe de auditoría.

Los objetivos de la auditoría deben considerar:

- La determinación de la conformidad del sistema de gestión del cliente frente a los criterios de auditoría,
- La determinación de la capacidad del sistema de gestión para asegurar que el cliente cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables (sin convertirse en una auditoría de cumplimiento legal), Estos requisitos legales deberán corresponder al alcance del esquema establecido en los criterios de auditoría.
- La determinación de la eficacia del sistema de gestión,
- La identificación de áreas de mejora potencial del sistema de gestión, cuando corresponda.

#### ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT

El alcance de la auditoría contempla las ubicaciones físicas (sitios, sitios temporales y sitios virtuales), los procesos, actividades y turnos, los cuales son registrados en el programa de auditoría, plan e informe de la auditoría.

Los criterios de la auditoría para determinar la conformidad de los sistemas de gestión deben incluir:

- Los requisitos de un documento normativo definido para un sistema de gestión,
- Los procesos y documentos del sistema de gestión definidos por el cliente.
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al esquema objeto de auditoría.

#### 4.2.2 Selección del Equipo Auditor

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira una vez ha establecido el objetivo, alcance y criterios de auditoría, selecciona el equipo auditor, teniendo en cuenta:

- Los objetivos, alcance, criterios de la auditoría y la duración estimada de la misma.
- Si es una auditoría combinada, integrada o conjunta.
- La competencia global del equipo auditor necesaria para lograr los objetivos de la auditoría.
- Los sectores IAF en los que se ha clasificado la organización cliente.
- Los turnos en los cuales se desarrollan las actividades
- Los requisitos de la certificación incluidos los legales, reglamentario o contractuales aplicables según el esquema.
- Si los miembros del equipo han auditado previamente el sistema de gestión del cliente.
- El idioma y la cultura.

El Coordinador de Certificación del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira, selecciona el equipo auditor de la siguiente manera:

#### Auditor Líder

Consulta la base de datos de la Clasificación sectorial 123-OCSG-F09, en donde está identificado el personal calificado como auditor líder, auditor y experto técnico, según el cumplimiento del perfil para cada rol, establecido en el Manual de Funciones y Responsabilidades, en coherencia con la norma ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 17021-2, ISO/IEC 17021-3, ISO/IEC 17021-10 y documentos mandatorios del MD-IAF aplicables.



VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES,  
INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN

INSTRUCTIVO GENERAL DE CERTIFICACIÓN

Código	123-OCSG-INT-06
Versión	11
Fecha	2020-02-07
Página	12 de 43

ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT

Verifica según la base de datos de la clasificación sectorial 123-OCSG-F09 y las hojas de vida los auditores líderes calificados en los sectores industriales IAF de la organización a auditar, seleccionando aquellos que cumplan con todos los requisitos requeridos (Esquema, IAF, Experiencia) Consulta su disponibilidad y que no presente conflictos de interés según el instructivo de Conflictos de Intereses e Imparcialidad 123-OCSG-INT-01, si no se encuentra disponible o presenta conflicto, se consulta los siguientes en el listado, en los casos en que no exista auditor líder calificado con experiencia en el sector IAF de la organización del cliente, se selecciona al que tenga mayor experiencia como auditor líder en la norma referente y se acompaña con expertos técnicos en los sectores IAF de la organización cliente.

Se debe verificar que el auditor líder cuente con la evaluación de las competencias como auditor líder in situ y que haya obtenido un resultado favorable.

No se podrá designar un auditor líder que no cuente con al menos una evaluación de competencias in situ. La evaluación de los auditores se llevará a cabo con una frecuencia de tres (3) años.

**Auditor**

Cuando se requiera apoyar al auditor líder para complementar la competencia, por el alcance de la auditoría o el tamaño de la organización, se selecciona un auditor para fortalecer el equipo, de la siguiente manera:

Consulta la base de datos de la Clasificación sectorial 123-OCSG-F09, en donde está identificado el personal calificado como auditor líder, auditor y experto técnico, según el cumplimiento del perfil para cada rol, establecido en el Manual de Funciones y Responsabilidades, en coherencia con la norma ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 17021-2, ISO/IEC 17021-3, ISO/IEC 17021-10 y MD aplicable.

Verifica según la base de datos de la Clasificación sectorial 123-OCSG-F09 y las hojas de vida los auditores calificados en los sectores industriales IAF de la organización a auditar y/o en el esquema de sistema de gestión, seleccionando los que cumplan con el perfil de acuerdo a lo requerido. Consulta su disponibilidad y que no presente conflictos de interés según el instructivo de Conflictos de Intereses e Imparcialidad 123-OCSG-INT-01, si no se encuentra disponible o presenta conflicto, se consulta al siguiente en el listado, en los casos en que no exista auditor calificado con experiencia en el o los sectores IAF de la organización del cliente, se debe revisar la opción acompañar el equipo con expertos técnicos.



**ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT**

Los auditores en formación pueden participar en la auditoría, bajo la orientación, dirección y evaluación del auditor líder. El auditor líder tiene la responsabilidad final de las actividades y hallazgos del auditor en formación.

**Experto Técnico**

En los casos en que el auditor líder no tenga la calificación en los sectores industriales IAF de la organización cliente, no maneje el idioma del auditado o desconozca las áreas geográficas del cliente, se debe seleccionar un experto técnico que apoye al equipo auditor, así:

Consulta la base de datos de la Clasificación sectorial 123-OCSG-F09, en donde está identificado el personal calificado como auditor líder, auditor y experto técnico, según el cumplimiento del perfil para cada rol, establecido en el Manual de Funciones y Responsabilidades, en coherencia con la norma ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 17021-2, ISO/IEC 17021-3, ISO/IEC 17021-10 y MD aplicable.

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 cumplen con el perfil requerido. . Consulta su disponibilidad y que no presente conflictos de interés según el instructivo de Conflictos de Intereses e Imparcialidad 123-OCSG-INT-01, si no se encuentra disponible o presenta conflicto, se consulta al siguiente en el listado.

La selección de los expertos técnicos es comunicada al cliente a través de la comunicación de la programación de la auditoría, antes de la realización de la auditoría. El experto técnico debe estar acompañado por un auditor y no debe actuar o realizar actividades como auditor.

Cuando se trate de una organización clasificada como multisectores, se debe garantizar que el equipo auditor tenga en su conjunto la competencia en los sectores definidos para el alcance de la auditoría. Se debe tener en cuenta que el auditor solo puede ser designado en aquellos procesos en los cuales tenga competencia.

Para clientes clasificados en más de dos sectores, se define como lineamiento del organismo asegurar la competencia del equipo auditor para los sectores clasificados como críticos.



**ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT**

**Observadores y guías**

La presencia de observadores durante la auditoría debe comunicarse y justificarse con el auditado antes de realizar la auditoría, los cuales son señalados en el plan de auditoría 123-OCSG-F27. El equipo auditor debe estar pendiente que los observadores que participen en la auditoría no afecten el desarrollo o resultado de la misma.

Los observadores que participan en la auditoría pueden ser personal del cliente, consultores, evaluadores del organismo de acreditación, autoridades o cualquier otra persona que su presencia esté justificada.

El auditor líder acuerda con el cliente si se asignan guías al equipo auditor, con el objeto de facilitar la auditoría. Las actividades de los guías son, entre otras, establecer los contactos y horarios de las entrevistas, acordar las visitas de partes específicas de la organización y asegurarse que el equipo auditor conozca y respete las reglas y procedimientos de protección y seguridad en los sitios de la organización auditada, éstos no pueden interferir, ni influir el desarrollo de la misma y deben identificarse en el Plan de Auditoría 123-OCSG-F27, y su asistencia a las reuniones de apertura y cierre en el registro de asistencia 123-OCSG-F32.

**Designación del equipo auditor**

La designación del equipo auditor es realizada por el Director del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira a través del registro 123-OCSG-F26 Designación del Equipo Auditor, en el cual se indica al equipo auditor que deberá:

- a) Examinar y verificar la estructura, las políticas, los procesos, los procedimientos, los registros y los documentos relacionados de la organización cliente pertinentes al sistema de gestión.
- b) Determinar que estos cumplen todos los requisitos pertinentes al alcance previsto de la certificación.
- c) Determinar que los procesos y procedimientos se han establecido, implementado y mantenido eficazmente para dar confianza en el sistema de gestión del cliente.
- d) Comunicar al cliente, para que actué en consecuencia, cualquier inconsistencia entre su política, sus objetivos y sus metas (coherentes con las expectativas del sistema de gestión u otro documento normativo) y los resultados.



VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES,  
INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN

INSTRUCTIVO GENERAL DE CERTIFICACIÓN

Código	123-OCSG-INT-06
Versión	11
Fecha	2020-02-07
Página	15 de 43

**ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT**

El Coordinador de Certificación informa al cliente a través de la comunicación de la programación de la auditoría la designación del equipo auditor, en los casos en que éste solicite los antecedentes de los integrantes del equipo, se envían por correo electrónico.

El cliente tiene hasta 5 días hábiles para objetar de manera justificada frente a la designación del equipo auditor, la cual puede realizar por correo electrónico u oficio. El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira realiza el cambio en el equipo auditor de acuerdo a la solicitud, realiza y comunica nuevamente la designación.

El Coordinador de Certificación alimenta el programa de auditoría, registrando el equipo auditor designado, identificando sus roles y clasificación del sectorial y lo envía por correo electrónico a los miembros del equipo auditor.

El Coordinador de Certificación solicita al cliente la documentación del Sistema de Gestión necesaria para que el equipo auditor planifique la auditoría:

Información solicitada para auditorías de Sistemas de gestión:

- Alcance del sistema de gestión (incluyendo si contempla o no aplicaciones y su justificación),
- Procesos del sistema de gestión,
- Política del sistema de gestión,
- Informe ciclo de auditorías internas,
- Informe revisión por la alta dirección al sistema de gestión

Adicionalmente se solicita para las normas:

- ISO 14001: Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales.
- OHSAS 18001 – ISO 45001: Matriz de peligros y riesgos seguridad y salud en el trabajo.

El Coordinador de Certificación envía al auditor líder entre los documentos para la planificación de la auditoría, adicionalmente a los anteriormente señalados, el formulario de solicitud del cliente, el informe de la última auditoría y los planes de mejoramiento aprobados, según aplique.

Cuando el Organismo de certificación acepta una certificación ya otorgada por otro Organismo Evaluador de la Conformidad (OEC) en transferencia, debe solicitar al cliente



**ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT**

copia del informe de las auditorías realizadas en el ciclo de certificación en el que se transferirá, los planes de mejoramiento ante cualquier hallazgo de no conformidad y el programa elaborado por el OEC emisor.

El cliente debe remitir la información de manera oportuna por correo electrónico; no se realizará la planificación de la auditoría hasta tanto la organización cliente no haya remitido toda la información completa; Una vez recibida la información del sistema de gestión a auditar, el Coordinador de Certificación la envía por correo electrónico al equipo auditor para que proceda con su estudio.

El líder del equipo auditor asigna a cada miembro del equipo la responsabilidad del auditar procesos, funciones, sitios, turnos, áreas y actividades específicas. El líder debe tener en cuenta la competencia del equipo y la participación eficiente de cada uno de sus miembros. Esta asignación de tareas por parte del líder puede ser modificada en la medida que se desarrolla la auditoría, con el fin de asegurar el logro de los objetivos de la auditoría.

**4.2.3 Plan de auditoría**

El Auditor líder define el Plan de Auditoría conforme a lo establecido en el programa interno de auditorías del Organismo, teniendo en cuenta los objetivos, criterios, alcance, turnos, sitios, sitios temporales o sitios virtuales, procesos (por turno o sitio), fecha, duración, documentos de referencia y construye el Plan de Auditoría 123-OCSG-F27, en el cual registra las responsabilidades y tareas para auditar procesos, funciones, áreas y actividades específicas, incluidos observadores e intérpretes; teniendo en cuenta la clasificación sectorial del equipo auditor designado.

El auditor líder envía el plan de auditoría al Coordinador de Certificación para revisión por lo menos 4 días hábiles previos a la fecha programada de la etapa 2.

El Coordinador de Certificaciones después de haber revisado el plan de auditoria debe enviarlo a la organización cliente por lo menos 3 días hábiles previos a la fecha programada de la etapa 2 de la auditoría, posteriores a la fecha de recepción de los documentos completos del sistema de gestión del cliente.

El plan de auditoría es apropiado al objetivo y alcance de la auditoría, el cual hace referencia a:

- a) Los objetivos de la auditoría
- b) Los criterios de la auditoría



#### ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT

- c) El alcance de la auditoría, incluida la identificación de las unidades organizacionales y funcionales o de los procesos auditar y los sitios, sitios temporales o sitios virtuales; así como los turnos en los que se desarrolla el alcance de la certificación.
- d) Las fechas en las que se van a realizar las actividades de auditoría in situ, incluidas las visitas a los sitios temporales o virtuales y actividades de auditoría remota, cuando corresponda
- e) La duración prevista para las actividades de auditoría in situ
- f) El equipo auditor, expertos técnicos, observadores y guías.
- g) Las funciones y las responsabilidades de los miembros del equipo auditor y de las personas que los acompañan.
- h) Idioma
- i) Condiciones de seguridad necesarias para el equipo auditor.
- j) Notificación de la verificación del uso de marca y referencia a la certificación en los seguimientos
- k) Método de muestreo

Para el caso de testificaciones por parte de ONAC realizadas para el mantenimiento del alcance acreditado del Organismo, en algunos casos es posible que este no cuente con clientes para determinados sectores IAF que hacen parte del alcance de la acreditación, por lo que es necesario acordar con otras organizaciones auditorías simuladas de certificación para ser testificadas. En este tipo de auditorías simuladas se puede limitar el alcance a ser auditado del sistema de gestión (sitios, sistemas de gestión, procesos, líneas de producción, turnos). En este caso el auditor líder debe identificar si para el alcance limitado de la auditoría simulada testificada, se presentan exclusiones de requisitos de la norma de gestión establecida como criterio de auditoría que el auditado no haya declarado, registrándolas en el plan de auditoría, listas de chequeo e informe de auditoría.

El plan de auditoría es presentado en la reunión de apertura de la etapa 2 de la auditoría, si la organización cliente presenta alguna objeción se resuelve a través de revisión conjunta del Plan de Auditoría.

#### 4.3 AUDITORÍA INICIAL DE CERTIFICACIÓN

La auditoría inicial de certificación del sistema de gestión se realiza en dos etapas con un intermedio tiempo que oscila entre 1 y 30 días, puede ser mayor el tiempo hasta 3 (tres) meses, dependiendo de las necesidades de la organización cliente para dar tratamiento a los hallazgos de no conformidad identificados en la primera etapa de la auditoría, lo cual se acuerda con el cliente.



ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT

#### 4.3.1 Etapa 1 de auditoría

La etapa 1 de la auditoría se realiza con el fin de determinar que el nivel de implementación del sistema de gestión confirma que el cliente está preparado para la etapa 2 de la auditoría, durante esta etapa el equipo auditor debe:

Revisar y confirmar el alcance de la certificación solicitada, el alcance de la auditoría definido, los sitios (permanentes, temporales o virtuales), los turnos en los que desarrolla las actividades la organización con el fin de determinar el estado de preparación para la auditoría etapa 2.

Revisar la información documentada del Sistema de Gestión del cliente, que incluye las políticas, objetivos, los procedimientos documentados exigidos por la norma referente, alcance del sistema y el Manual del sistema de gestión, en caso que lo tenga e intercambiar información con el personal del cliente.

Evaluar el grado de comprensión de los requisitos de la norma por el cliente, en particular lo referente a la identificación de aspectos claves o significativos de desempeño, procesos, objetivos y funcionamiento del sistema.

Recopilar la información necesaria con base en el alcance del sistema de gestión de los procesos y equipos empleados; niveles de control establecidos (particularmente para multisitio), requisitos legales y reglamentarios aplicables (Aspectos de calidad, ambientales, legales del funcionamiento de la organización cliente, los riesgos asociados, etc.)

Revisar la asignación de recursos para la auditoría etapa 2 y acordar con el cliente los detalles de la auditoría etapa 2

Proporcionar un enfoque para la planificación de la auditoría etapa 2, obteniendo una comprensión suficiente del sistema de gestión del cliente y de las operaciones del sitio en el contexto de los posibles aspectos significativos.

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



**ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT**

Para las organizaciones clasificadas como multisitio se debe confirmar que:

- El sistema de gestión de gestión es único y se implementó en cada uno de los sitios
- Los requisitos legales y contractuales para cada uno de los sitios, en relación con los criterios de auditoría.
- Identificar la función central y que actividades y procesos se desarrollan en cada sitio
- Determinar el grado de centralización del proceso/actividades transversales a todos los sitios (ejemplo: compras)
- Determinar las interfaces entre todos los sitios

La etapa 1 de auditoría se realiza en las instalaciones del cliente, se pueden presentar excepciones de aquellas en las que la ubicación del cliente no sea la misma ciudad de residencia del equipo auditor o se presente alguna otra justificación, en este caso puede realizar remotamente.

Una vez realizada la etapa 1 de la auditoría, el auditor líder elabora y envía el informe 123-OCSG-F50 con las conclusiones y hallazgos al Coordinador de Certificación, por lo menos 2 días hábiles después de la realización de la etapa 1. El Coordinador revisa y remite al cliente para que tome las acciones necesarias si es el caso.

Si como resultado de la Etapa 1 de la auditoría se detectan No Conformidades de tipo menor, el auditor líder elabora y entrega el reporte de no conformidades al cliente, quien debe definir el plan de mejoramiento, para lo cual cuenta con hasta dos semanas y enviarlo al Auditor Líder para aprobación. Si es necesario, se reprograma la etapa 2 de la auditoría.

En caso que se detecten no conformidades de tipo mayor en la etapa 1 de la auditoría, el auditor líder elabora y entrega el reporte de no conformidades al cliente, quien debe definir el plan de mejoramiento, para lo cual cuenta con hasta dos semanas para enviarlo al Auditor Líder para aprobación. La Organización cuenta hasta con 3 (tres) meses para dar tratamiento y cierre a los hallazgos de no conformidad mayor, para poder continuar con la Etapa 2 de la Auditoria.

Como resultado de la Etapa I de la auditoría, puede ser necesario incrementar la duración de la Etapa II, con el fin de garantizar el cumplimiento del objetivo de la auditoría. En caso de ser necesario, se registra la información en el informe de la etapa 1 de la auditoría y remite al Organismo, para ajuste de la propuesta y del programa de auditoría interno.



#### ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT

En la etapa 1 de las auditorías simuladas testificadas por ONAC se deben verificar todos los requisitos señalados anteriormente para esta etapa, y es posible que el equipo auditor identifique no conformidades de tipo mayor que deben ser reportados como si fuera una auditoría real de certificación. La diferencia con este tipo de auditorías simuladas radica en que la etapa 2 no está sujeta al cierre de los hallazgos de no conformidad mayor, por lo que se puede realizar en la fecha inicialmente acordada con la organización auditada y ONAC.

#### 4.3.2 Etapa 2 de auditoría

Se realiza la etapa 2 de la auditoría con el objetivo de evaluar la implementación y la eficacia del sistema de gestión del cliente, la cual se realiza en los sitios e instalaciones del cliente que hacen parte del alcance definido.

La etapa 2 de la auditoría debe incluir:

- La información y evidencia de la conformidad con todos los requisitos de la norma de sistemas de gestión aplicable,
- La realización de seguimiento, medición, informe y revisión con relación a los objetivos y metas de desempeño clave (coherentes con las expectativas de la norma de sistemas de gestión aplicable),
- La capacidad del sistema de gestión y su desempeño en relación con el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables a los criterios de auditoría.
- El control operacional de los procesos del cliente,
- Las auditorías internas y la revisión por la dirección,
- La responsabilidad de la dirección en relación con las políticas del cliente.

#### 4.4 REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

A continuación se relacionan las actividades para las auditorías In Situ que el Organismo Certificador realiza, las cuales inician con la reunión de apertura y finalizan con la reunión de cierre de la auditoría.

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.



ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT

#### 4.4.1 Reunión de Apertura

La reunión de apertura la dirige el Auditor líder en la cual participan el Equipo Auditor y el representante de la dirección del Sistema de Gestión, en los casos en que es posible con la Dirección del auditado y cuando éste lo considere pertinente los responsables de los procesos que se van a auditar. El equipo auditor durante **todo** el desarrollo de la auditoría debe emplear según aplique, el **Formato Lista de Chequeo 123-OCSG-F49**), para registrar las notas de la auditoría y evidenciar la verificación de los requisitos aplicables a cada proceso, de acuerdo a los criterios de auditoría y a los requisitos que le fueron notificados en el **Programa de auditoría 123-OCSG-F34**

Se diligencia registro de asistencia a la reunión de apertura y cierre 123-OCSG-F32, en el cual se debe desarrollar completamente el encabezado y registrar las fechas de cada una de las reuniones.

En el Informe de Auditoría 123-OCSG-F31 se registra lo sucedido en la reunión de apertura.

La reunión debe incluir los siguientes elementos:

- Presentación de los participantes (equipo auditor y representantes de la Organización) incluyendo una descripción corta de sus roles;
- Confirmación del alcance de la certificación; los sitios permanentes, temporales o virtuales y turnos donde se realizará la auditoría
- Agradecimiento por parte del Equipo Auditor al auditado por haber seleccionado al Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira QLCT;
- Confirmación del plan de Auditoría; ratificando el tipo y el alcance de auditoría, los objetivos, y los criterios de auditoría; Cualquier cambio y otros acuerdos pertinentes con el cliente como la fecha y hora de la reunión de cierre y reuniones intermedias del equipo auditor y la dirección del cliente;
- Confirmación de los canales de comunicación, cuando se generen situaciones de duda con quien se puedan comunicar dentro de la organización. De igual forma, que el auditor líder es quien informará sobre los avances de la auditoría;
- Confirmación que estén disponibles los recursos y las instalaciones que requiere el equipo auditor;
- Confirmación de los temas relacionados con la confidencialidad de la auditoría;



**ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT**

- Confirmación de los procedimientos de protección, emergencia y seguridad en el trabajo pertinentes para el equipo auditor;
- Confirmación de la disponibilidad, de los roles, de la identidad de los guías y observadores;
- Confirmación del método para la presentación de la información, incluyendo cualquier categorización de los hallazgos de la auditoría;
- Información sobre las condiciones bajo las cuales la auditoría puede darse por terminada prematuramente;
- Confirmación de que el líder y los miembros del equipo auditor que representan al Organismo Certificador son responsables de la auditoría y deben controlar la ejecución del plan de auditoría incluyendo las actividades y las líneas de investigación de la auditoría;
- Confirmación del estado de los hallazgos de la revisión o auditoría anterior, cuando corresponda;
- Descripción de los métodos y procedimientos a utilizar para la realización de la auditoría, señalando que se basa en una muestra de la información disponible, por lo cual existe un elemento de incertidumbre de la auditoría;
- Ratificación del idioma a utilizar en la auditoría;
- Confirmación que durante la auditoría se mantendrá informado al cliente sobre el progreso de la auditoría y de cualquier problema;
- Aclaración de las inquietudes del auditado, se da la oportunidad de formular interrogantes;
- Confirmación de la colaboración de las personas de los procesos en las horas previstas planificadas, si se requiere un cambio se debe avisar con anticipación.

**4.4.2 Comunicación Durante la Auditoría**

La comunicación del progreso de la auditoría está a cargo del Auditor Líder quien informa al representante de la dirección del Sistema de Gestión las situaciones identificadas, y con quien acordará los cambios de horarios, visitas y demás circunstancias necesarias en el desarrollo de la auditoría.

En los casos en que se encuentren evidencias que sugieran un riesgo inmediato y significativo para la seguridad, medio ambiente o la calidad, se notificará de inmediato al auditado y si es posible al Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira para determinar las acciones apropiadas. Estas acciones pueden incluir la modificación o reconfirmación del plan de auditoría, cambios en los objetivos y en el alcance o la finalización



VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES,  
INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN

INSTRUCTIVO GENERAL DE CERTIFICACIÓN

Código	123-OCSG-INT-06
Versión	11
Fecha	2020-02-07
Página	23 de 43

**ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT**

de la auditoría; el líder del equipo debe informar al Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira de las acciones tomadas.

El auditor líder debe revisar con el cliente cualquier necesidad de modificación del alcance de la auditoría que surja a medida que avancen las actividades de auditoría in situ e informar al Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira; el líder debe reasignar si fuera necesario el trabajo entre los miembros del equipo auditor.

Cualquier cambio debe ser registrado en el Informe de Auditoría 123-OCSG-F31.

En el caso que se cuente con el apoyo de Expertos Técnicos en el equipo auditor, se debe garantizar que estos no realicen actividades de auditoría, y deberán estar siempre acompañados por el auditor líder quien es el responsable de las comunicaciones con el cliente.

**4.4.3 Recopilación y verificación de la información**

Durante la auditoría, la información pertinente para los objetivos, el alcance y los criterios de la auditoría (incluyendo la información relacionada con las interfaces entre funciones, actividades y procesos), debe recopilarse mediante un muestreo apropiado y verificarse para convertirse en evidencia de auditoría. El Organismo Certificador tiene definida la metodología de muestreo por aceptación a través de la MIL-STD-105E.

El auditor deberá generar evidencias frente al tipo de muestreo realizado, cantidad de muestras y las conclusiones en la lista de chequeo según corresponda.

Se recolecta información a través de diferentes métodos: entrevistas, observación de los procesos y las actividades, la revisión de los documentos, registros, informes, entre otros, registrando en el Formato Listas de Chequeo 123-OCSG-F49, , de acuerdo a los criterios de auditoría y los requisitos que se deben auditar teniendo en cuenta el **Programa de auditoría** 123-OCSG-F34

Cuando se trate de una empresa cliente en transferencia de su certificación se debe recopilar información frente a la implementación de correcciones y acciones correctivas con respecto a todas las principales no conformidades pendientes de la auditoría realizada por el OEC emisor.

**ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT**

**4.4.4 Criterios para el desarrollo de reuniones de enlace del equipo auditor**

El equipo auditor tendrá en cuenta los siguientes elementos para realizar las reuniones de enlace:

- Las reuniones de enlace deben ser específicas para que el equipo auditor intercambie información de la auditoría,
- Evaluar el progreso de la auditoría,
- Confirmar que el plan de auditoría es adecuado e identificar cualquier modificación que sea necesaria.
- Reasignar las tareas entre los miembros del equipo auditor,
- Confirmar hallazgos evidenciados en otros procesos y determinar tendencias,
- Identificar fortalezas del sistema de gestión,
- Concertar hallazgos, oportunidades de mejora y riesgos del sistema de gestión,
- Definir las conclusiones de la auditoría,

Las reuniones de enlace son convocadas y dirigidas por el auditor líder, realizando al menos una (1) por cada día de auditoría. En esta reunión se debe suministrar al auditor líder por parte del equipo auditor, toda la evidencia objetiva y soportes relacionados con los hallazgos identificados.

**4.4.5 Identificación y registro de los hallazgos de auditoría**

Un hallazgo de no conformidad debe registrarse con relación a un requisito específico y contener una declaración clara de la no conformidad, identificando las evidencias objetivas en las que se basa el incumplimiento.

Las no conformidades deben revisarse con el auditado para asegurar que las evidencias son exactas y se ha comprendido las no conformidades, sin embargo, el auditor debe evitar sugerir la causa de las no conformidades o su solución.

El auditor puede identificar oportunidades de mejora, sin embargo, los hallazgos de auditoría que corresponden a no conformidades no deben registrarse como oportunidades de mejora.

El líder del equipo auditor trata de resolver cualquier opinión divergente sobre las evidencias o los hallazgos de auditoría entre el equipo auditor y el cliente, registra los puntos no resueltos en el informe de auditoría.





**ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT**

Los hallazgos de auditoría identificados por el equipo auditor deberán ser presentados al auditor líder en las reuniones de enlace.

El auditor líder una vez contraste la evidencia de la auditoría con los criterios establecerá y comunicará los hallazgos al auditado.

Por tanto, es su responsabilidad garantizar que hallazgos de no conformidad declarados presenten coherencia en su descripción, evidencia objetiva y criterios de auditoría.

No es responsabilidad de Los expertos técnicos redactar, firmar o comunicar hallazgos de auditoría y por tanto deben abstenerse de emitir conceptos ante en cliente.

**Clasificación de las no conformidades.** Las no conformidades se clasifican como mayores y menores, de la siguiente manera:

**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.

#### 4.4.6 Preparación de las Conclusiones de la Auditoría

Bajo la responsabilidad del líder, el Equipo Auditor se reúne antes de la reunión de cierre con el fin de:

- Revisar los hallazgos de la auditoría y cualquier otra información considerada apropiada reunida durante la auditoría con respecto a los objetivos y los criterios de la auditoría y clasificar las no conformidades;
- Acordar las conclusiones de la auditoría, teniendo en cuenta la incertidumbre inherente al proceso de auditoría;



**ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT**

- identificar toda acción de seguimiento necesaria;
- confirmar que el programa de auditoría es adecuado o identificar cualquier modificación que sea necesaria para futuras auditorías (por ejemplo, alcance de la certificación, tiempo o fechas de la auditoría, frecuencia de la vigilancia, competencias del equipo auditor).

**4.4.7 Realización de la Reunión de Cierre**

La reunión de cierre se realiza en una reunión formal con la dirección del cliente según lo acordado, es presidida por el auditor líder quien comunica los hallazgos y las conclusiones de la auditoría, y su recomendación frente al otorgamiento, mantenimiento o retiro de la certificación y condicionamientos de esta recomendación (aprobación del plan de acción, cierre documental o auditoría complementaria).

Con el fin de garantizar la toma de correcciones y acciones correctivas a través del análisis causal, el auditor líder hace entrega del formato 123-OCSG-F30 Reporte de no conformidad para firma, y comunica al cliente que tiene 2 semanas (15 días calendario) a partir de la reunión de cierre para establecer su plan de acción en este mismo formato. Se registra la asistencia a la reunión de cierre 123-OCSG-F32.

El auditor líder ante las no conformidades menores puede decidir de acuerdo a su competencia, si realiza la recomendación de la certificación con la aprobación de los planes de acción, con el cierre documental de los hallazgos, o con una auditoría complementaria, lo cual debe comunicar en la reunión de cierre y registrar en el informe de la auditoría. En el caso en que la decisión del auditor líder sea recomendar con la aprobación del plan de acción, este será verificado en la siguiente auditoría, según corresponda.

Dependiendo del impacto de los hallazgos, si se establecen más de 10 no conformidades menores al sistema de gestión auditado, se debe determinar el cierre con auditoría complementaria por parte del auditor líder.

Para las No conformidades Mayores, el auditor líder determina de acuerdo a su competencia y el impacto de los hallazgos, si recomienda o no la certificación del sistema de gestión. Si la determinación del auditor es recomendar la certificación, el Organismo Certificador otorga un tiempo máximo de 3 (Tres) meses, contados a partir de la aprobación del plan de acción por parte del auditor líder, para que el auditado evidencie que toma las acciones correctivas pertinentes, lo cual debe ser verificado por el auditor líder a través del cierre documental de las no conformidades o de una auditoría complementaria, según su criterio. En caso que no se



**ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT**

pueda verificar el cierre en los tres meses, el auditado cuenta con tres meses adicionales para poder demostrar el cierre, en caso de no ser posible y el cliente desee continuar con la solicitud de certificación, deberá realizarse nuevamente una etapa 2 de auditoría.

La reunión de cierre debe incluir los siguientes elementos:

- a) Información al cliente frente a que las evidencias de auditoría hacen parte de un muestreo de la información, lo que introduce un elemento de incertidumbre;
- b) Confirmación del método y el plazo para presentar el informe, incluyendo la categorización de los hallazgos;
- c) Confirmación del proceso establecido por el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira para el tratamiento de las no conformidades, incluyendo cualquier consecuencia relativa al estado de la certificación del cliente;
- d) Confirmación del plazo para que el cliente presente un plan de corrección y acciones correctivas para cualquier no conformidad identificada durante la auditoría;
- e) Confirmación de las actividades del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira posteriores a la auditoría;
- f) Información acerca del instructivo para el trámite de quejas y apelaciones.

El cliente tiene la oportunidad de hacer preguntas, se deben discutir las diferencias de opinión acerca de los hallazgos o las conclusiones de la auditoría entre el equipo auditor y el cliente, y en la medida de lo posible deben resolverse. Las diferencias de opinión que no se resuelvan, deben registrarse en el informe de auditoría.

**4.4.8 Informe de Auditoría**

Dependiendo de los hallazgos de la auditoría y de la decisión frente a la recomendación de la certificación, el auditor líder elabora el informe de auditoría. Si se presentan no conformidades menores es necesario contar con los planes de acción aprobados por el líder para la elaboración del informe; si se presentan no conformidades mayores, es necesario contar con la verificación del cierre de las no conformidades mayores por parte del líder para la elaboración del Informe de Auditoría en el formato 123-OCSG-F31.

El informe de auditoría, debe contener:

- Identificación del Organismo Certificador;
- La identificación del cliente (nombre, dirección y representante);



**ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT**

- Información de la auditoría
  - a. Tipo de auditoría,
  - b. Criterios de auditoría,
  - c. Objetivos de auditoría,
  - d. Alcance de auditoría, sitios y turnos
- Cualquier desviación del plan de auditoría y su justificación;
- Cualquier cuestión significativa que afecte el programa de auditoría;
- Equipo auditor, observadores, guías, expertos técnicos;
- Fecha y lugares de realización de la auditoría;
- Resultados de la auditoría (hallazgos);
- Conclusiones de la auditoría;
- Cambios significativos que afecten el sistema de gestión del cliente desde la última auditoría, si los hay;
- Declaración de descargo de responsabilidad que indique la auditoría se da en un proceso de muestreo de la información disponible;
- La verificación que el cliente está controlando de manera eficiente el uso de los documentos y marca de certificación, si es aplicable;
- La verificación de la eficacia de las acciones correctivas tomadas con relación a las no conformidades identificadas previamente, si es aplicable;
- La recomendación del auditor líder frente a la certificación;
- Cualquier cuestión no resuelta, si fuera identificada;
- Declaración sobre la conformidad y eficacia del sistema de gestión;
- Resumen de la evidencia de la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y los resultados esperados; la auditoría interna y la revisión por la dirección;
- Conclusión sobre lo apropiado del alcance de la certificación;
- Confirmación que se han cumplido los objetivos de la auditoría.

Una vez elaborado el informe, el auditor líder remite el informe al Coordinador de Certificaciones, en lo posible en los siguientes 5 días hábiles después de realizada la auditorías o de aprobado(s) el plan(es) de acción según sea el caso.

El Coordinador de Certificación revisa el informe y envía a la organización cliente para revisión y visto bueno. El informe de auditoría es propiedad del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira y reposa en el expediente de certificación de cada cliente.



VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES,  
INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN

INSTRUCTIVO GENERAL DE CERTIFICACIÓN

Código	123-OCSG-INT-06
Versión	11
Fecha	2020-02-07
Página	29 de 43

**ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT**

El Director del Organismo revisa y registra en el informe la verificación de la eficacia de la auditoría y firma. Posteriormente convoca al Comité Certificador para presentar los resultados de la auditoría, como lo señala el Instructivo 123-OCSG-INT-09 - Decisiones Sobre la Certificación.

El Coordinador de Certificación actualiza el documento 123-OCSG-F47 - Relación de Organizaciones y Estado de la Certificación.

Cuando se requiera realizar un ajuste en los reportes de no conformidad o en un registro ya aprobado por el auditado, este se debe justificar y registrar en el informe de auditorías 123-OCSG-F31, en el espacio de observaciones y/o comentarios. La concesión la debe aprobar el representante legal o el representante ante la dirección del auditado y debe firmar nuevamente el reporte o el registro de auditoría ajustado.

Actualmente, el Organismo Certificador cuenta con un aplicativo denominado CERTIQ, donde se llevará a cabo todo el proceso de registro de planificación y ejecución de la auditoría bajo los formatos establecidos; Iniciando con el Plan de Auditoría y Finalizando con el informe de auditoría. Éste aplicativo será de uso exclusivo de los auditores del Organismo Certificador durante la realización de cada una de las etapas de la auditoría para cada cliente.

#### **4.5 TRANSFERENCIA DE LA CERTIFICACIÓN**

Si se cumplen todos los requisitos descritos en este instructivo la transferencia de una certificación de otro organismo evaluador de la conformidad, podrá realizarse en cualquiera de las actividades del ciclo de certificación de una organización, es decir en sus auditorías de seguimiento o recertificación.

Se podrá realizar el estudio de una organización para ser elegible en transferencia de la certificación solo si se cumplen las siguientes condiciones:

1. 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 por un miembro del IAF (Foro Internacional de Acreditación) o signatario regional de MLA nivel 3, 4 y 5; para el caso de acreditaciones emitidas en Colombia por ONAC quien cuenta con esta categoría, se aceptará; en el caso que sea emitida la acreditación por otro diferente se verificará previamente directamente en la página de IAF.



**ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT**

2. La certificación que se desea transferir está vigente, es decir no se encuentra suspendida; para lo cual se confirmará la información con el OEC emisor a través de los canales que defina para ello.

3. Si el emisor dejó de funcionar, su acreditación venció, está suspendida o retirado, la transferencia debe hacerse antes de los seis meses o antes del vencimiento de la certificación, lo que ocurra primero. El aceptante debe comunicar a ONAC previamente.

De cumplirse los anteriores criterios se inicia con la revisión previa a la certificación de los siguientes aspectos:

Una persona o un grupo de personas que cuenten con la competencia necesaria (igual o superior al del equipo auditor a designar) del Organismo Certificador realiza la revisión previa a la transferencia de la certificación del cliente solicitante, a través de la revisión de la documentación; solo en el caso que se evidencie en el informe del OEC emisor no conformidades mayores se deberá programar un revisión In Situ del sistema de gestión; en el caso que no se realice esta visita se justifica y documentan las razones.

Las conclusiones frente a la revisión pretransferencia se deben registrar en 123-OCSG-F39 Pre-Transferencia

- Confirmar que la certificación del cliente se encuentra dentro del alcance acreditado del organismo de certificación emisor.
- Si la norma de gestión y el sector IAF a certificar se encuentran dentro del alcance acreditado del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira.
- La certificación objeto de la transferencia es válida en términos de autenticidad, duración y alcance dentro del sitio o los sitios cubiertos por el alcance de la certificación otorgada
- Solicitar y revisar el estado de las no conformidades pendientes de la última auditoría realizada por el Organismo de Certificación Emisor (planes de acción), y los informes de las auditorías ejecutadas dentro del ciclo actual de certificación.
- Las no Conformidades pendientes deben ser cerradas; si es posible con el Organismo Certificador emisor antes de la transferencia; de lo contrario estas deberán ser cerradas



VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES,  
INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN

INSTRUCTIVO GENERAL DE CERTIFICACIÓN

Código	123-OCSG-INT-06
Versión	11
Fecha	2020-02-07
Página	31 de 43

**ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT**

por el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira.

- Estado de las quejas recibidas y el tratamiento dado por parte del Cliente, si aplica.
- Cualquier compromiso actual del cliente que realiza la transferencia con los organismos reguladores relevantes para el alcance de la certificación con respeto al cumplimiento legal.
- El programa de vigilancia se define con base en la anterior certificación cuando el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira, decida aceptar la solicitud de transferencia.
- El estado de las certificaciones, las que se encuentren en estado suspendido o bajo amenaza de suspensión no se aceptarán para transferencia.
- En el caso de que exista alguna duda frente a la viabilidad de la transferencia luego de la realización de la revisión de pre- transferencia; el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira puede dar tratamiento al solicitante como nuevo cliente o llevar a cabo una auditoría que se concentre en las áreas problemáticas identificadas.
- Se deben documentar y mantener los registros de las consideraciones tomadas frente a la visita de pre transferencia en el registro Transferencia 123-OCSG-F39. Una vez aceptada la transferencia, continua con la elaboración de la propuesta técnica y económica para realizar la auditoría según corresponda en el ciclo de vigilancia que se encuentre el cliente.
- Cuando se evidencien no conformidades mayores se procede con una visita en sitio previa a la transferencia para verificar el cierre efectivo, lo cual no se constituye en una auditoría y se verifican en sitio estas mismas condiciones.
- En los casos en que se haya otorgado la certificación por parte de un organismo de certificación que haya suspendido su actividad comercial, o cuya acreditación haya expirado, haya sido suspendida o revocada, la transferencia debe hacerse antes de los seis meses o antes del vencimiento de la certificación, lo que ocurra primero. El aceptante debe comunicar a ONAC previamente.



**ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT**

Cuando no se cumplen estas condiciones se tratará como un cliente nuevo, se dejará el registro de las causas y se informará al cliente.

Una vez el comité certificador haya tomado la decisión de otorgar la certificación bajo la modalidad de transferencia durante un proceso de recertificación, se procede con la emisión del respectivo certificado, consignando en el campo “fecha de última modificación” la fecha en la cual se realizó la aprobación por parte del comité certificador de QLCT, la cual debe coincidir con la fecha de la resolución de la certificación, la fecha de otorgamiento será la establecida por el OEC emisor de la certificación.

QLCT informará al OEC emisor de la expedición de la certificación para que este actúe en consecuencia.

**4.5.1 EMISIÓN DE CERTIFICACIONES DE PROCESOS DE TRANSFERENCIA**

La emisión de los certificados que se deban emitir como consecuencia de un proceso de Transferencia, se hará teniendo en cuenta las siguientes consideraciones según corresponda:

TRANSFERENCIA EJECUTADA EN	RESPONSABLE TOMA DECISIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA ULTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE RENOVACIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO
Visita de Seguimiento	Comité Certificador QLCT	La que establezca el certificado del OEC emisor	La fecha en cual el Comité Certificador de QLCT toma la decisión	La que establezca el certificado del OEC emisor	La que establezca el certificado del OEC emisor
Auditoria de Recertificación	Comité Certificador QLCT	La que establezca el certificado del OEC emisor	La fecha en cual el Comité Certificador de QLCT toma la decisión	La fecha en cual el Comité Certificador de QLCT toma la decisión	36 meses posteriores a la fecha de decisión de renovación

Cuando un cliente de QLCT desee transferir su certificación a otro OEC, QLCT proporcionará sin demora injustificada la información del estado de la certificación.

Una vez el cliente informe su intención de transferencia de la certificación a otro OEC este deberá autorizar de forma escrita a QLCT para que suministre al OEC aceptante la información relacionada con su certificación y transfiera los documentos requeridos; por tanto, QLCT no podrá suspender o retirar la certificación una vez sea enterado de la transferencia, sin una causa de peso mayor (si el cliente sigue cumpliendo con los requisitos de certificación).





**ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT**

**4.6 MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN**

QLCT realiza el mantenimiento de las certificaciones otorgadas a sus clientes para asegurarse del cumplimiento de los requisitos incluidos por el alcance del Sistema de Gestión, a través de las actividades de vigilancia con las auditorías de seguimiento, auditorías de renovación, auditorías especiales, con las cuales se determina si se mantiene, suspende, reduce o retira la certificación.

QLCT no podrá suspender o retirar la certificación una vez sea enterado de la transferencia, sin una causa de peso mayor (si el cliente sigue cumpliendo con los requisitos de certificación).

**4.6.1 Actividades de Vigilancia**

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira realiza actividades de vigilancia a los clientes certificados a través de auditoría in situ de seguimiento, la revisión de información, declaraciones, publicidad de los clientes, entre otros. De tal manera que se verifiquen las áreas y funciones representativas cubiertas por el alcance del sistema de gestión y los cambios en el sistema de gestión y en los clientes.

De igual manera QLCT realiza revisiones semestrales de las páginas web de sus clientes, redes sociales disponibles y publicidad digital, a través de muestreo estratificado por sectores IAF verificando las referencias del estado de la certificación y uso de los documentos de certificación, marcas e informes de auditoría, según lo establecido en el instructivo 123-OCSG-INT-05 - Uso de Marca y Referencia a la Certificación.

En los casos que se detecten uso inadecuado de las referencias de la certificación o la marca de QLCT, por primera vez se realiza comunicación a la organización solicitando el ajuste y se volverá a firmar el Compromiso para la utilización de marcas y declaraciones 123-OCSGC-F22.

En el caso de persistir el incumplimiento se procede con las sanciones establecidas en instructivo uso de marcas y referencia a la certificación 123-OCSG-INT-05 y lo establecido en el numeral 4.6.4 Suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación de este instructivo.

**Auditoría de seguimiento**

Las auditorías de seguimiento son auditorías in situ que se realizan a los clientes por lo menos una vez al año, es decir una vez otorgada la certificación la primera auditoría de seguimiento se realiza máximo transcurridos 12 meses después de la decisión de certificación.



VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES,  
INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN

INSTRUCTIVO GENERAL DE CERTIFICACIÓN

Código	123-OCSG-INT-06
Versión	11
Fecha	2020-02-07
Página	34 de 43

**ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT**

La auditoría de seguimiento no se realiza a todo el sistema, a no ser que sea considerado pertinente por el equipo auditor, el objetivo de la misma es verificar si la organización certificada continúa cumpliendo con los requisitos de la norma del sistema de gestión con el cual fue certificado entre la auditoría de certificación y la auditoría de renovación; por ello las organizaciones que tienen varios sitios en el alcance de la certificación, se realiza muestreo según raíz cuadrada del número de sitios con coeficiente 0.6 y se registra en el Plan de Auditoría 123-OCSG-F27.

Para la planeación de la segunda auditoría de seguimiento se tiene en cuenta que deben evaluarse los aspectos que no fueron auditados en el anterior seguimiento, con el fin de auditar la totalidad del sistema de gestión con la sumatoria de los dos seguimientos.

Con el fin de realizar el seguimiento del estado de cumplimiento de los sistemas de gestión certificados por el Organismo, se utiliza el Programa de Auditorías 123-OCSG-F34, en donde se registran las fechas estimadas para realizar las auditorías. El Coordinador de Certificación le confirma la fecha programada para cada vigencia al cliente. El valor de las auditorías de seguimiento se liquida de acuerdo al valor del día auditor establecido para cada vigencia.

Una vez designado el equipo auditor, procede a planificar y ejecutar el seguimiento incluyendo la revisión de los siguientes aspectos:

1. El resultado de las auditorías internas realizadas en la organización con los respectivos resultados y acciones frente a las mismas.
2. Las revisiones realizadas por la dirección.
3. Las acciones tomadas sobre no conformidades identificadas en auditoría previa.
4. El tratamiento de quejas y reclamos.
5. La eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos del cliente certificado y los resultados previstos del sistema de gestión.
6. El progreso de las actividades planificadas dirigidas a la mejora continua.
7. La continuidad en el control operativo.
8. Cualquier cambio notificado por el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira y/o por el cliente según instructivo de Información y Confidencialidad 123-OCSG-INT-04.
9. La utilización de la marca y referencias de la certificación, teniendo como base el instructivo para el Uso de Marcas y Referencia a la Certificación 123-OCSG-INT-05.



VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES,  
INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN

INSTRUCTIVO GENERAL DE CERTIFICACIÓN

Código	123-OCSG-INT-06
Versión	11
Fecha	2020-02-07
Página	35 de 43

**ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT**

El Director del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira lleva al Comité Certificador los resultados de las auditorías de seguimiento que conlleven modificaciones en el alcance de la certificación, teniendo en cuenta el Informe Auditoría 123-OCSG-F31 emitido por el Auditor Líder, o cuando se identifican situaciones susceptibles de suspender o retirar la certificación, a partir de esta información el Comité Certificador decide si se mantiene o no la certificación según el Instructivo Decisiones Sobre la Certificación 123-OCSG-INT-09.

Cuando las actividades de vigilancia de las certificaciones (seguimientos), no conlleven modificaciones del alcance de la certificación, la decisión del mantenimiento se realiza por el Director del Organismo, teniendo en cuenta la recomendación del auditor líder registrada en el informe de auditoría y verificando eficacia de las actividades, la cual debe registrar en el informe de auditoría 123-OCSG-F31.

Para determinar la eficacia de las actividades de seguimiento, se establecen como criterios el cumplimiento del objetivo definido para la auditoría, el cumplimiento del plan de auditoría definido por el auditor líder y la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos, de acuerdo a lo establecido en el programa de auditoría. Para las auditorías de seguimiento se solicita al cliente la documentación del sistema de gestión relacionada con Alcance del sistema de gestión (incluyendo si contempla exclusiones y su justificación), Procesos del sistema de gestión, Política del sistema de gestión, acta de la revisión del sistema de gestión por la alta dirección, acta de la auditoría interna realizada al sistema de gestión, mapa de riesgos del sector público, matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales y matriz de peligros y riesgos de seguridad y salud en el trabajo, según corresponda.

En los casos en que existan quejas, apelaciones, declaraciones o cambios que requieran revisión del cumplimiento del cliente certificado, se realizarán actividades de vigilancia o auditorías especiales adicionales a las programadas en el momento en que se identifique y justifique la necesidad.

**Otras actividades de vigilancia**

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira además de la auditoría de seguimiento in situ, puede realizar actividades que le permitan conocer el comportamiento de los clientes certificados con respecto al cumplimiento de la norma y los compromisos, cuando existen quejas, apelaciones, cambios notificados o cuando sea requerido a través de:



**ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT**

1. La petición de información por parte del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira al cliente sobre aspectos relativos a la certificación.
2. La revisión de cualquier declaración del cliente relativa a sus operaciones (material promocional o sitios web).
3. La solicitud al cliente para que proporcione documentos o registros.
4. Otros medios de seguimiento del desempeño del cliente solicitado.

**4.6.2 Renovación de la certificación**

El propósito de la auditoría de renovación es confirmar la conformidad y eficacia continuas del sistema de gestión, pertinencia y aplicabilidad para el alcance de la certificación. Las auditorías de renovación se planifican y realizan para evaluar el cumplimiento continuo de todos los requisitos de la norma del sistema de gestión pertinente.

La auditoría de renovación se realiza In Situ en el tercer año de la certificación, antes de la fecha de caducidad de la misma, de esta manera empieza un nuevo ciclo de certificación con la decisión de renovación de la certificación y por lo tanto se firma nuevamente el acuerdo de Certificación.

La actividad de renovación incluye por parte del auditor líder la revisión de los informes de auditoría de seguimiento previos y la consideración del desempeño del sistema de gestión del ciclo de certificación que está finalizando. Esta información es remitida por el Coordinador de Certificación del Organismo al líder. Puede ser necesario que las actividades de auditoría de renovación incluyan una etapa 1, en las situaciones en las que se hayan producido cambios significativos en el sistema de gestión, la organización o el contexto en el que opera el sistema de gestión.

En la auditoría de renovación se evalúan todos los requisitos de la norma del sistema de gestión y la normatividad aplicable, en el caso de organizaciones que tengan en su alcance varios sitios certificados se realiza aplicando raíz cuadrada del número de sitios.

Las auditorías de renovación y seguimiento a las certificaciones son programadas por el Coordinador de Certificación en el Programa de Auditorías 123-OCSG-F34. Para las auditorías de renovación, el proceso inicia a partir del diligenciamiento del formulario de solicitud de Certificación 123-OCSG-F24 por parte del cliente, con el cual se elabora la propuesta técnica y económica.



**ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT**

El equipo auditor se asegura de verificar en la auditoría de renovación los siguientes aspectos:

- La eficacia del Sistema de Gestión en su totalidad, teniendo en cuenta los cambios internos y externos, además de la aplicabilidad y pertinencia del alcance de certificación.
- El compromiso de la organización demostrado para mantener la eficacia y la mejora del sistema de gestión con el fin de reforzar el desempeño global de la misma.
- La eficacia del sistema de gestión en relación al logro de la política y los objetivos del sistema de gestión de la organización previstos.

En el caso que se encuentren no conformidades **mayores** durante la auditoría de renovación el cliente tiene plazo para el envío de las correcciones y acciones correctivas hasta **dos semanas después** (quince días calendario) de realizada la reunión de cierre; la implementación y verificación para el cierre de estas acciones no podrá superar la fecha de vigencia de la certificación.

El Auditor Líder elabora y presenta el Informe Auditoría 123-OCSG-F31, el Director del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira lleva al Comité Certificador la solicitud de renovación de la certificación con el informe de auditoría, los resultados de la revisión del sistema durante el periodo de certificación y las quejas recibidas por parte de los usuarios de la certificación, a partir de esta información el Comité Certificador procede a tomar la decisión de renovar la certificación o negar la misma según Instructivo Decisiones sobre la Certificación 123-OCSG-INT-09.

Al finalizar 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.

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.

**Restauración certificación expirada**



**ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT**

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. Si no se puede realizar en los seis meses siguientes, es necesario realizar una etapa 2 de auditoría de certificación. En este caso, la fecha de vigencia del certificado es la fecha de la decisión del Comité Certificador de la nueva certificación y la fecha de expiración se establece teniendo en cuenta el ciclo de certificación anterior.

### **4.6.3 Auditorías Especiales**

Las auditorías especiales se llevan a cabo por el Organismo en dos situaciones, cuando se recibe una solicitud de ampliación del alcance de una certificación ya otorgada por parte de un cliente y cuando es necesario la realización de auditorías con notificación a corto plazo o sin anunciar con el fin de investigar quejas, en respuesta a cambios del sistema de gestión o del cliente o como seguimiento de clientes con certificación suspendida.

#### **Ampliación del alcance de la certificación**

Cuando el cliente solicita ampliar el alcance de la certificación ya otorgada, diligencia el Formulario Información Previa Solicitud Certificación 123-OCSG-F24, el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira revisa la solicitud y determina el tiempo requerido de la auditoría para determinar si otorga o no la ampliación. El Organismo elabora la propuesta técnica y económica, la cual una vez aprobada por el cliente, programa y realiza la auditoría de ampliación de alcance.

El auditor líder elabora y remite el informe, el cual es llevado al Comité Certificador para tomar la decisión frente a la ampliación con base en el instructivo Decisiones sobre la Certificación 123-OCSG-INT-09.

Las auditorías para ampliar el alcance de la certificación pueden realizarse conjuntamente con una auditoría de seguimiento al sistema de gestión ya certificado.

#### **Auditorías notificadas en corto plazo**



**ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT**

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira requiere realizar auditorías con corto tiempo de notificación o sin anunciar a los clientes certificados cuando se presentan quejas que requieran la investigación in situ, cuando se requiere verificar los cambios realizados por los clientes y como seguimiento a los casos de certificación suspendida.

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira conforma el equipo auditor prestando especial atención en que no haya lugar a objeciones por parte del cliente con respecto al equipo auditor, dadas las circunstancias de corto tiempo o sin notificación.

El Organismo previamente debe poner en conocimiento del cliente la información relacionada con las auditorías con notificación a corto plazo o sin notificación, los cuales se relacionan en la propuesta técnica y económica y en el acuerdo de certificación como una posibilidad que se puede presentar en los casos señalados anteriormente en los que se puede requerir este tipo de auditorías.

La decisión frente a la certificación objeto de la auditoría es tomada por el Comité Certificador, conforme a lo establecido en el Instructivo Decisiones sobre la Certificación 123-OCSG-INT-09.

#### **4.6.4 Suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación**

##### **Suspensión de la certificación**

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira suspende la certificación otorgada a un cliente sólo a través de decisión del Comité Certificador, en el caso de suspender la certificación, esta se invalida máximo por seis meses.

Se suspende la certificación cuando:

- El Sistema de Gestión certificado del cliente ha dejado de cumplir de forma persistente y grave los requisitos de certificación, incluidos la eficacia del sistema de gestión.
- El cliente certificado no permite la realización de las auditorías de seguimiento o renovación con la periodicidad requerida
- El no pago de los gastos de la auditoría y administración del proceso de certificación en sus diferentes etapas y fases
- El cliente solicita voluntariamente la suspensión.



**ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT**

- Se evidencie una o más no conformidades mayores u otras situaciones relacionadas con incumplimientos legales (en el marco de los criterios de auditoría); declaraciones engañosas de la marca y referencia a la certificación; demandas, sanciones, quejas en donde el número de personas afectadas o su efecto sea considerable (integridad física, salud o la vida).

A través del desarrollo de las actividades de mantenimiento de la certificación, se identifica alguno de los elementos señalados anteriormente que requiera la suspensión de la certificación, se lleva al Comité Certificador con el fin de que tome una decisión según el Instructivo Decisiones sobre la Certificación 123-OCSG-INT-09.

Se informa al cliente sobre la suspensión de la certificación a través de oficio, reiterando que no puede hacer uso de publicidad de la certificación mientras ésta se encuentra suspendida como se definió en el Acuerdo de Certificación y los compromisos adquiridos en el mismo, con base en el Instructivo uso de Marcas y Referencia a la Certificación 123-OCSG-INT-05.

Se actualiza la página Web del Organismo y el documento 123-OCSG-F47 - Relación de Organizaciones y Estado de la Certificación, con la suspensión de la certificación.

**Retiro o reducción del alcance de la certificación**

Si se soluciona el incumplimiento o cuestión que dio origen a la suspensión de la certificación, el Organismo restaura la certificación suspendida. Cuando no se resuelven los problemas que dieron lugar a la suspensión en el tiempo establecido, persisten los incumplimientos, no se permite el desarrollo de las auditorías, se dan declaraciones engañosas, uso no adecuado del logo o marca, incumplimiento del Acuerdo de Certificación, o el cliente lo solicita, se procede a retirar o reducir el alcance de la certificación a través del Comité Certificador según Instructivo Decisiones sobre la Certificación 123-OCSG-INT-09.

La reducción del alcance de la certificación se pueda presentar para excluir las partes del sistema de gestión que no cumplen con los requisitos, cuando el cliente haya dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación para esas partes del alcance de la certificación. El Organismo debe considerar los requisitos de la norma con la cual se dio la certificación frente a las reducciones en el alcance, de tal manera que sean permitidos.





ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT

4.6.5 Satisfacción del Usuario

Después de cada servicio de auditoría, el Coordinador Comercial o el Coordinador de Certificación envía al auditado el formato de 123-OCSG-F11 - Satisfacción del Usuario, para analizar la percepción del cliente frente a la prestación del servicio.

5. RESPONSABILIDADES

RESPONSABLE	RESPONSABILIDADES
Coordinador Comercial	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisar y analizar solicitudes de auditorías de certificación.</li><li>• Elaborar propuestas técnicas y económicas.</li><li>• Dar respuesta a las solicitudes de los clientes del Organismo.</li></ul>
Director de QLCT	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar las visitas pre- transferencia.</li><li>• Revisión de las Solicitudes de Transferencia de la Certificación.</li><li>• Designar el equipo de auditoría.</li><li>• Citar y presentar los informes de las auditorías e información necesaria para la toma de decisiones por parte del Comité Certificador.</li><li>• Velar por el cumplimiento de los acuerdos con los clientes.</li><li>• Informar al Comité para la Preservación de la Imparcialidad sobre los procesos de seguimiento y vigilancia.</li><li>• Informar al Comité Certificador sobre los resultados de la auditoría de seguimiento cuando impliquen modificación del alcance de la certificación y demás información requerida para tomar decisión cuando se requiera.</li><li>• Verificar la eficacia de las actividades de vigilancia a las certificaciones.</li><li>• Notificar al cliente sobre las auditorías con corto tiempo.</li><li>• Acordar auditorías para ampliación del alcance con el cliente.</li><li>• Informar al cliente sobre retiro, suspensión o reducción del alcance del certificado.</li></ul>



VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES,  
INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN

INSTRUCTIVO GENERAL DE CERTIFICACIÓN

Código	123-OCSG-INT-06
Versión	11
Fecha	2020-02-07
Página	42 de 43

ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT

Coordinador de Certificación	<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar las visitas pre- transferencia.</li><li>Revisión de las Solicitudes de Transferencia de la Certificación.</li><li>Seleccionar el equipo de auditoría.</li><li>Suministrar los documentos e información necesaria al Equipo de auditoría.</li><li>Notificar a los clientes sobre las decisiones del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira con respecto a su solicitud y certificación.</li></ul>
Comité Certificador	<ul style="list-style-type: none"><li>Tomar las decisiones sobre certificar, transferir, ampliar o reducir, renovar, suspender o restaurar y retirar la certificación certificaciones de Sistemas de Gestión.</li></ul>
Coordinador de Calidad	<ul style="list-style-type: none"><li>Implementar, actualizar y divulgar este Instructivo.</li></ul>
Clientes	<ul style="list-style-type: none"><li>Cumplir con los acuerdos pactados con el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira</li></ul>
Equipo Auditor	<ul style="list-style-type: none"><li>Desarrollar las actividades de auditoría según las políticas, procedimientos y compromisos definidos por el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira y asumidos por el equipo.</li><li>Custodiar la documentación que está bajo su cargo.</li><li>Presentar reportes e informe de las auditorías</li><li>Emitir recomendación acerca del otorgamiento, mantenimiento o modificación del alcance de la certificación.</li></ul>
Auditado	<ul style="list-style-type: none"><li>Cumplir con los acuerdos pactados y permitir el acceso al equipo auditor.</li></ul>

**6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- NTC-ISO-IEC 17000 Evaluación de la Conformidad. Vocabulario y Principios Generales.
- NTC-ISO-IEC 17021-1 Evaluación de la Conformidad. Requisitos para los Organismos que realizan auditorías y la certificación de Sistemas de Gestión. Parte 1. Requisitos.
- NTC-ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.



ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT

7. ANEXOS

- **ANEXO 1** 123-OCSG-F24. Formulario de información previa solicitud de certificación
- **ANEXO 2** 123-OCSG-F25 Tarifas
- **ANEXO 3** 123-OCSG-F43 - Revisión Solicitud de Certificación
- **ANEXO 4** 123-OCSG-F56 – Propuesta Técnica y Económica
- **ANEXO 5** 123-OCSG-F39 Visita Pre - Transferencia.
- **ANEXO 6** 123-OCSG-F46 - Aceptación de la Propuesta
- **ANEXO 7** 123-OCSG-F26 Designación Equipo Auditor.
- **ANEXO 8** 123-OCSG-F49 Informe Etapa 1.
- **ANEXO 9** 123-OCSG-F27 Plan de Auditoría.
- **ANEXO 10** 123-OCSG-F57 - Lista de Chequeo NTC-ISO 9001- 14001 Versión 2015
- **ANEXO 14** 123-OCSG-F49 Lista de Chequeo Sistema de Gestión Ambiental y SGSST
- **ANEXO 15** 123-OCSG-F30 Reporte No Conformidades.
- **ANEXO 16** 123-OCSG-F31 Informe de Auditoría.
- **ANEXO 17** 123-OCSG-F32 Asistencia a reunión de apertura y cierre
- **ANEXO 18** 123-OCSG-F11 - Satisfacción del Usuario.
- **ANEXO 19** 123-OCSG-F48 - Lista de Chequeo Procedimiento Auditoría.
- **ANEXO 20** 123-OCSG-F47 - Relación de Organizaciones y Estado de la Certificación.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Personal UTP	Director QLCT	Alta Dirección QLCT