

| | | |
|--|-------------------------------------|-------------------|
|  | ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN. | R-OSG |
| | | Vigencia: 11-2024 |
| | | Rev. 11 |
| | REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN. | C.C No. |
| | | Pág. 1 de 12 |

**EL PRESENTE REGLAMENTO (R-OSG) ESTABLECE:
REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA LAS ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN DE OSG**

1. Introducción.

Los sistemas de gestión globales de las organizaciones, constituyen un pilar para contribuir a la apremiante necesidad de mejora de la competitividad y su capacidad demostrada mediante la Certificación, con la finalidad de ofrecer soluciones eficaces a los problemas que se presentan en la actualidad en la gestión de diferentes actividades y/o procesos.

Esta gestión ética se debería de traducir, entre otras cosas en una mayor consideración de riesgos y oportunidades para los resultados globales de la organización en el cumplimiento de su misión, incidiendo positivamente en garantizar la seguridad de sus operaciones, las condiciones de trabajo de los empleados como el activo de mayor valor de una organización, en un marcado enfoque al cliente, la responsabilidad hacia la calidad con fines de la satisfacción del cliente y otras partes interesadas, con el compromiso de promover una cultura empresarial ética para prevenir, minimizar y controlar los riesgos asociados a los diferentes alcances de certificación.

Para afrontar con éxito los retos que se le plantean, las organizaciones necesitan contar con profesionales que posean una excelente formación, sean creativos, tengan espíritu de colaboración y de trabajo en equipo para afrontar las crecientes responsabilidades.

El procedimiento y requisitos que se establecen en el presente **R-OSG Reglamento de Certificación** responde a las normativas establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO), las de la Comisión Electro técnica Internacional (IEC) y a las Normas nacionales e internacionales aplicables a las actividades de certificación de sistemas de gestión, productos, procesos y/o servicios.

OSG opera sus actividades de certificación en toda la República Mexicana y Continente Americano, la actividad de certificación se realiza sobre bases de libre acceso y no discriminatorias para los interesados, así como de procesos y decisiones imparciales; y objetiva certificación, tratando los conflictos de intereses y asegurando la objetividad de sus actividades de certificación de Sistemas de Gestión de acuerdo al alcance estipulado en el objeto social del organismo.

Algunos de los beneficios que proporciona la Certificación de la Conformidad del Sistema de Gestión, son los siguientes:

- ✓ Constituye un incentivo para la innovación en las organizaciones, que proporcionaría valor añadido a sus actuaciones.
- ✓ Simplifica el control de la documentación necesaria para asegurar una gestión eficaz debidamente interrelacionada con el resto de la organización, lo que trae consigo transparencia, facilidad de demostración y reducción de costos por su implementación, accidentabilidad, re-procesos, reclamaciones de los clientes y de la sociedad.

2. Alcance.

El presente documento constituye el Reglamento de Certificación de OSG para los Sistemas de Gestión de acuerdo con los requisitos y procedimientos para la certificación de conformidad con lo

| | | |
|--|-------------------------------------|-------------------|
| | ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN. | R-OSG |
| | | Vigencia: 11-2024 |
| | | Rev. 11 |
| | REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN. | C.C No. |
| | | Pág. 2 de 12 |

establecido en las Normas Nacionales e Internacionales aplicables, así como en las directrices establecidas por la entidad de acreditación y por los organismos internacionales (IAAC, ILAC e IAF), en los siguientes alcances:

Certificación de Sistemas de Gestión de la Seguridad.

Certificación de Sistemas de Gestión Antisoborno.

Certificación de Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información.

Certificación de Sistemas de Gestión de Continuidad de Negocios.

Certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad.

3. Documentos de Referencia.

- ✓ **Ley de Infraestructura de la Calidad** (*en su edición vigente*).
- ✓ **Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización** (*en su edición vigente*).
- ✓ **ISO/IEC 17021-1** (*en su edición vigente*) Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que proporcionan auditoría y certificación de sistemas de gestión. Parte 1: Requisitos.
- ✓ **ISO 28000** (*en su edición vigente*) Seguridad y resiliencia - Sistemas de gestión de seguridad – Requisitos.
- ✓ **ISO 37001** (*en su edición vigente*) Sistemas de gestión antisoborno. Requisitos con orientación para su uso.
- ✓ **ISO/IEC 27001** (*en su edición vigente*) Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad. Sistemas de gestión de seguridad de la información. Requisitos.
- ✓ **ISO 22301:2019** (*en su edición vigente*) Seguridad y resiliencia. Sistemas de gestión de la continuidad del negocio. Requisitos.
- ✓ **ISO 9001** (*en su edición vigente*) Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.
- ✓ **ISO 19011** (*en su edición vigente*) Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.
- ✓ **ISO 28003** (*en su edición vigente*) Sistemas de gestión de seguridad para la cadena de suministro. Requisitos para los organismos que realizan auditorías y certificaciones de sistemas de gestión de seguridad de la cadena de suministro.
- ✓ **ISO/IEC 27006-1** (*en su edición vigente*) Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad — Requisitos para los organismos que proporcionan auditoría y certificación de sistemas de gestión de la seguridad de la información — Parte 1: Generalidades.
- ✓ **ISO/IEC 27002** (*en su edición vigente*) Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad. Controles de seguridad de la información.
- ✓ **ISO/IEC 27005** (*en su edición vigente*) Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad. Orientación sobre la gestión de riesgos de seguridad de la información.
- ✓ **ISO/IEC 27007** (*en su edición vigente*) Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad. Directrices para la auditoría de sistemas de gestión de seguridad de la información.
- ✓ **ISO/IEC TS 27008** (*en su edición vigente*) Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Directrices para la evaluación de los controles de seguridad de la información.
- ✓ **ISO 22313** (*en su edición vigente*) Seguridad y resiliencia. Sistemas de gestión de la continuidad del negocio. Orientación sobre el uso de ISO 22301.
- ✓ **ISO/IEC 17021-3** (*en su edición vigente*) Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que proporcionan auditoría y certificación de sistemas de gestión. Parte 3:

| | | |
|--|-------------------------------------|-------------------|
|  | ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN. | R-OSG |
| | | Vigencia: 11-2024 |
| | | Rev. 11 |
| | REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN. | C.C No. |
| | | Pág. 3 de 12 |

Requisitos de competencia para la auditoría y certificación de sistemas de gestión de la calidad.

- ✓ **ISO/IEC TS 17021-6** (*en su edición vigente*) Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que proporcionan auditoría y certificación de sistemas de gestión. Parte 6: Requisitos de competencia para la auditoría y certificación de sistemas de gestión de la continuidad del negocio.
- ✓ **ISO/IEC TS 17021-9** (*en su edición vigente*) Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que proporcionan auditoría y certificación de sistemas de gestión. Parte 9: Requisitos de competencia para la auditoría y certificación de sistemas de gestión antisoborno.
- ✓ **IAF MD 1** (*en su edición vigente*) Documento obligatorio de la IAF para la auditoría y certificación de un sistema de gestión operado por una organización con múltiples sitios.
- ✓ **IAF MD 2** (*en su edición vigente*) Documento Obligatorio de la IAF para la Transferencia de Certificación Acreditada de Sistemas de Gestión.
- ✓ **IAF MD 4** (*en su edición vigente*) Documento obligatorio de la IAF para el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) con fines de auditoría/evaluación.
- ✓ **IAF MD 5** (*en su edición vigente*) Determinación del tiempo de auditoría de los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud ocupacional.
- ✓ **IAF MD 7** (*en su edición vigente*) Documento obligatorio de la IAF para la armonización de sanciones y el tratamiento de conductas fraudulentas.
- ✓ **IAF MD 11** (*en su edición vigente*) Documento obligatorio de la IAF para la aplicación de ISO/IEC 17021-1 para auditorías de sistemas de gestión integrados.
- ✓ **IAF MD 12** (*en su edición vigente*) Evaluación de acreditación de organismos de evaluación de la conformidad con actividades en varios países.
- ✓ **IAF MD 13** (*en su edición vigente*) Requisitos de conocimiento para el personal del organismo de acreditación para sistemas de gestión de seguridad de la información (ISO/IEC 27001).
- ✓ **IAF MD 15** (*en su edición vigente*) Documento obligatorio de la IAF para la recopilación de datos para proporcionar indicadores del desempeño de los organismos de certificación de sistemas de gestión.
- ✓ **IAF MD 17** (*en su edición vigente*) Actividades de Testificación para la Acreditación de Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión.
- ✓ **IAF MD 23** (*en su edición vigente*) Control de Entidades que Operan en Nombre de Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión Acreditados.
- ✓ **IAF MD 25** (*en su edición vigente*) Criterios para la evaluación de esquemas de evaluación de la conformidad.
- ✓ **IAF MD 26** (*en su edición vigente*) Requisitos de transición para ISO/IEC 27001:2022.
- ✓ **IAF MD 28** (*en su edición vigente*) Documento obligatorio de la IAF para la carga y mantenimiento de datos en la base de datos de la IAF.
- ✓ **IAF MD 29** (*en su edición vigente*) Documento obligatorio de la IAF para los Requisitos de Transición para la norma ISO/IEC 27006-1:2024.
- ✓ **NACE** (*en su edición vigente*) Clasificación estadística de actividades económicas en la Comunidad Europea.
- ✓ **Procedimientos, disposiciones y documentos del Sistema de Gestión de OSG** (*en sus ediciones vigentes*).

| | | |
|--|-------------------------------------|-------------------|
|  | ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN. | R-OSG |
| | | Vigencia: 11-2024 |
| | | Rev. 11 |
| | REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN. | C.C No. |
| | | Pág. 4 de 12 |

4. Requisitos para la Solicitud de Servicios de Certificación de OSG

- a) Notificar mediante documento impreso o digital con su firma correspondiente, a OSG la intención por parte de la Alta Dirección del Cliente de servicios de certificación, en cualquiera de sus modalidades, (inicial, modificación del alcance o recertificación).
- b) La solicitud del servicio de certificación será ratificada y precisada a OSG mediante la solicitud oficial a través del registro de cualquiera de los siguientes formatos, de acuerdo al alcance de la certificación requerida por la organización cliente: **RPE-OSG 01.1** Solicitud de Certificación de Sistemas de Gestión.
Dicha solicitud deberá ingresarse a OSG, preferentemente de manera electrónica, junto con la documentación adjunta requerida, misma que debe estar actualizada por lo menos con un (1) mes de antelación. En el caso de las recertificaciones, se requiere el ingreso del formato de solicitud para reiterar la intención del servicio, la cual deberá ingresarse en un plazo no menor a tres (3) meses antes de vencer la validez del certificado.
- c) Firmar el contrato correspondiente al alcance de la certificación solicitado, en el cual se establecerán los compromisos relacionados con los deberes, derechos y responsabilidades de ambas partes.
- d) Realizar el pago del servicio correspondiente.
- e) Facilitar el acceso del personal designado por OSG, del equipo auditor a sus instalaciones y suministrar la información que se solicite, así como garantizar la cooperación necesaria en la preparación y ejecución del proceso, esto aplica también para el acceso a la información, sistemas, procesos mediante el uso de herramientas tecnológicas, de audio, video o accesos virtuales, esto incluye el acceso a las instalaciones de la autoridad designada o entidad de acreditación, cuando sea requerido.
- f) El Sistema de Gestión del cliente, el cual solicita la certificación de la conformidad debe encontrarse implantado desde el nivel de la Alta Dirección de la Organización, con trazas evidenciadas para la gestión de sus actividades y el liderazgo de la dirección, demostrando evidencia de al menos la realización de una auditoría Interna y una revisión por la dirección, en todo el sitio o multisitio correspondiente al alcance de la certificación.
- g) Si el cliente para el cual solicita la certificación de la conformidad está sujeto a requisitos o regulaciones obligatorias, vinculados con el alcance a certificar, debe encontrarse evaluado previamente por una autoridad competente antes de solicitar la certificación de la conformidad y enviar a OSG, conjuntamente con la solicitud, el documento que confirme dicha evaluación, vigencia; y no haber sido objeto de medidas por contravenciones de las normas obligatorias relacionadas.
- h) Cumplir para el alcance declarado la conformidad con respecto a las Normas nacionales o internacionales aplicables a las actividades de certificación solicitada, así como los requisitos legales y obligatorios que correspondan.
- i) Notificar cualquier cambio o modificación que pueda afectar directa o indirectamente las condiciones bajo las cuales fue concedida la certificación de la conformidad.
- j) Cumplir las regulaciones sobre el uso del Certificado y/o Marca, así como el Logotipo, establecidas por OSG.

5. Procedimiento para la Certificación de OSG.

El proceso de Certificación se establece de acuerdo con los siguientes procedimientos: **PE-OSG 01** Proceso de Certificación de Sistemas de Gestión, de acuerdo a los cuales las actividades de certificación de acuerdo al alcance se realizan en las siguientes fases:

| | | |
|--|-------------------------------------|-------------------|
|  | ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN. | R-OSG |
| | | Vigencia: 11-2024 |
| | | Rev. 11 |
| | REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN. | C.C No. |
| | | Pág. 5 de 12 |

5.1 Fase I. Solicitud.

- a) El cliente de la certificación de la conformidad (en lo adelante, cliente) tiene libre acceso para formular su interés ante OSG, y puede solicitar que se le envíe una oferta preliminar de cotización del servicio de certificación de acuerdo con lo contenido en la Disposición del Presidente No.03, cuyo cálculo se hará en base a la información suministrada por la organización.
- b) Una vez convenido el proceso de certificación el personal de OSG proporcionará el formato de Solicitud de Certificación (**RPE-OSG 01.1** Solicitud de Certificación de Sistemas de Gestión, dicho formato deberá ser entregado por parte de la entidad solicitante junto con los anexos requeridos de acuerdo al alcance solicitado, la documentación requerida puede ser ingresada preferentemente de manera electrónica o a través del acceso compartido de un sitio o carpeta Web, bajo la autorización de acceso por parte del solicitante, en el caso de la información sensible que requiera autorización para su acceso, éste deberá proporcionarse antes de la realización de etapa 1, en caso de no otorgarse es necesario señalar los motivos de la negación y la naturaleza de la información para que se pueda determinar si es indispensable para el proceso de revisión.
- c) Dicha solicitud puede ser ingresada preferentemente de manera electrónica, la cual es revisada por parte de la Secretaría Ejecutiva, quien validará el contenido de la información, así como el ingreso de los anexos solicitados; en caso que lo contenido no sea adecuado o se encuentre de manera incompleta, notificará lo correspondiente al solicitante, sea para ingresar la información faltante o bien para dar por no aceptada la solicitud y concluir el proceso.
- d) Una vez aprobada la solicitud, es decir cuando no existan faltantes de la misma, la Secretaría Ejecutiva procederá al envío del Contrato de Prestación de Servicios, primordialmente de manera electrónica, como parte de la aprobación y aceptación del servicio de certificación.
- e) Recibido el contrato de prestación de servicios, la Secretaría Ejecutiva procederá a solicitar el pago correspondiente, de conformidad con lo establecido en la Disposición del Presidente No. 03, en caso que el cliente no realice el pago de acuerdo a lo convenido, se considera una falta de aprobación de la solicitud y un incumplimientos al contrato de prestación de servicios, por parte del solicitante, lo cual procederá a dar por concluido el proceso de certificación.
- f) En seguimiento a la aprobación de la solicitud de certificación, así como la realización del pago, se procederá al envío por parte de la Secretaría Ejecutiva, del contrato de prestación de servicios.
- g) El solicitante procederá al envío del Contrato de Prestación de Servicios, preferentemente de manera electrónica, debidamente autenticados para su firma por parte del representante legal de la entidad, mediante lo anterior se considera aprobada la propuesta de certificación.
- h) Cualquier discrepancia entre las partes será resuelta en directa comunicación entre las mismas.
- i) Si la solicitud no es aprobada, se le comunica al cliente por escrito las razones, siendo necesaria una nueva solicitud para reiniciar el proceso.
- j) Si la oferta y/o el contrato son aceptados, se considerarán anulados, requiriendo una nueva solicitud, el periodo de vigencia de estos documentos es de 6 meses, en caso de no obtener una respuesta o la entrega de los mismos, debidamente firmada y aprobada por parte del representante legal de la entidad, se considerarán como anulados y deberán solicitarse nuevamente.

| | | |
|--|-------------------------------------|-------------------|
|  | ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN. | R-OSG |
| | | Vigencia: 11-2024 |
| | REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN. | Rev. 11 |
| | | C.C No. |
| | | Pág. 6 de 12 |

5.2 Fase II. Preparación para la Evaluación.

- a) La Secretaría Ejecutiva en conjunto con la Secretaría Técnica de OSG planifica el servicio de certificación de la conformidad en correspondencia con el contrato, designando el auditor líder, la composición preliminar del equipo auditor (incluidos los expertos técnicos, según proceda), el establecimiento de fechas, programas y planes, el equipo auditor podrá integrarse por auditores en formación y observadores, previa fundamentación y aceptación por el cliente.
- b) La Secretaría Ejecutiva quien en lo adelante se responsabiliza en nombre de OSG con las relaciones directas con el cliente, informa toda la planificación del servicio de certificación para conocer si existe alguna discrepancia, que debe fundamentarse documentalmente, sobre algún miembro del equipo que contravenga la transparencia o imparcialidad del proceso.
- c) La Secretaría Ejecutiva enviará las propuestas de fechas para la realización de las auditorías a través de una Comunicación Oficial de acuerdo a las etapas del proceso y plan de auditoría propuesto por la Secretaría Técnica.
- d) En caso de agendarse auditorías a distancia, se enviará preferentemente de manera electrónica, el documento interno RPE-OSG 17.1 Acuerdo Auditorías Distancia, mismo que deberá ser firmado y aprobado por el solicitante, previo a la ejecución de la auditoría.

5.3 Fase III. Evaluación.

- a) Durante la fase de evaluación el equipo auditor evaluará el sistema de gestión, así como el cumplimiento de los requisitos solicitados de acuerdo a las normas aplicables, para determinar su conformidad con los requisitos normativos nacionales o internacionales aplicables al alcance de la certificación, con la finalidad de garantizar la confianza que brinda por los servicios suministrados a sus clientes y organización, teniendo en cuenta lo establecido en el procedimiento de OSG: **PE-OSG 01** Procedimiento de Certificación de Sistemas de Gestión.
- b) Esta fase del proceso se realiza de conformidad con las actividades definidas en el **PE-OSG 01** Proceso de certificación de Sistemas de Gestión, de acuerdo a lo establecido en el apartado de realización de auditoría, donde se menciona que el equipo auditor llevará a cabo una reunión de apertura, a partir del cual se realiza un recorrido por las instalaciones de la organización cliente, concluyendo la auditoría con una reunión de cierre por parte del equipo auditor y los representantes designados por la organización cliente.
 En el caso de auditorías iniciales de sistemas de gestión, se deberá considerar la realización de la evaluación en dos etapas: auditoría Etapa 1 y auditoría Etapa 2 de acuerdo a lo correspondiente en el **PE-OSG 01** Procedimiento de Certificación de Sistemas de Gestión.

5.4 Fase IV. Informe Evaluación de la Auditoría.

Los resultados del informe de auditoría, incluidos el registro de los hallazgos de la auditoría cuyo seguimiento será requerido para asegurar el cierre de las no conformidades que constituyan violación de requisitos legales, reglamentarios y/o establecidos en normas mexicanas obligatorias; serán reflejados en un informe, el cual podrá ser entregado por el auditor líder al término de la

| | | |
|--|-------------------------------------|-------------------|
|  | ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN. | R-OSG |
| | | Vigencia: 11-2024 |
| | REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN. | Rev. 11 |
| | | C.C No. |
| | | Pág. 7 de 12 |

auditoría (en caso que la logística lo permita) o bien a través de las Secretarías de OSG en un plazo no mayor de diez (10) días naturales posteriores a la fecha de la reunión de cierre, en los modelos establecidos al efecto por los procedimientos de OSG.

Para la decisión sobre la certificación la Secretaría Técnica a criterio del Grupo Auditor entrega el documento Anexo A: Recomendaciones del Equipo Auditor, mismo que será enviado a las secretarías de OSG, señalando una de las siguientes alternativas, en caso que durante la auditoría se contemplaran dos alcances diferentes por requisito normativo se emitirá un anexo para cada expediente:

1. Otorgar el certificado por considerar cerradas todas las no conformidades, solo es válida esta alternativa para auditorías iniciales o de renovación de la certificación.
2. Mantener el certificado basado en el cumplimiento de los requisitos e implementación de las acciones correctivas, con notas para la siguiente auditoría de vigilancia, para verificar la eficacia de las acciones correctivas tomadas en las no conformidades y la objetividad de la planificación de las acciones emprendidas.
3. Solicitar el cierre de los hallazgos registrados como No conformidades Mayores, antes de proponer la toma de decisiones para otorgar y/o mantener el certificado. En el caso de las certificaciones iniciales, la concesión del certificado estará sujeto al cierre de no conformidades mayores y/o menores detectadas durante etapa 2.
4. Conceder o mantener el certificado sujeto a la realización de una auditoría de vigilancia extraordinaria a efectuar dentro de los seis (6) meses posteriores a la fecha de implementación de acciones correctivas. Esta auditoría de vigilancia extraordinaria condicionaría el mantenimiento del certificado o su cancelación, quedando el cliente obligado a efectuar una nueva solicitud en caso de que se decida cancelar el certificado. En casos excepcionales y por motivos bien argumentados, la Comisión de Decisiones podría autorizar una prórroga de dicho plazo, previa fundamentación documentada.
5. No conceder o mantener el certificado por la imposibilidad de evidenciar el cierre de las no conformidades detectadas en el plazo establecido o por no poder evidenciar la implantación del sistema conforme a los requisitos establecidos como criterio de auditoría, por incumplimientos graves. En el caso de las certificaciones iniciales el cliente está obligado a efectuar una nueva solicitud. En el caso de las vigilancias y recertificaciones, el certificado otorgado puede ser suspendido o cancelado, de acuerdo al impacto de los hallazgos pendientes de cierre, en el caso de la recertificación que haya excedido la vigencia del certificado, el cliente deberá ingresar una nueva solicitud la cual se considerará como certificación inicial.

Como resultado de la auditoría realizada el auditor líder elaborará un Informe Auditoría, el cual será entregado con los anexos correspondientes, incluyendo el documento RPE-OSG 01.12 Hallazgos de Auditoría, así como los registros aplicables a la Lista de Asistencia (RPE-OSG 01.8), Listas de chequeo aplicables a cada alcance y el Anexo A con las Recomendaciones del Equipo Auditor.

5.5 Fase V. Decisión sobre la Certificación.

- a) Una vez recibido el informe de auditoría que señale el cierre de los hallazgos registrados, se procederá a realizar la revisión técnica del proceso de certificación por parte de la Secretaría Técnica de OSG, en el cual se califica la conformidad con los documentos del Sistema de Gestión de OSG establecido y el desempeño del equipo auditor.

| | | |
|--|-------------------------------------|-------------------|
|  | ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN. | R-OSG |
| | | Vigencia: 11-2024 |
| | REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN. | Rev. 11 |
| | | C.C No. |
| | | Pág. 8 de 12 |

- b) La Secretaría Ejecutiva será la encargada de conformar el expediente a presentar a la Comisión de Decisiones, quien de acuerdo a la recomendación del equipo auditor emitida en el Anexo A, así como a la revisión técnica, procederá a emitir la dictaminación correspondiente; una vez que se tenga esta decisión, la Secretaría Ejecutiva comunicará al cliente a través de una comunicación oficial, procediendo a la entrega de los atributos correspondientes en caso positivo, en el caso de las certificaciones iniciales y recertificaciones, para ello procederá a actualizar y publicar a través del sitio Web de OSG el listado de entidades certificadas, en el caso de las suspensiones y/o cancelaciones, procederá a realizar lo propio en el apartado correspondiente del sitio Web, así como los sitios donde se requiera la publicación oficial por parte de OSG. Las actualizaciones en el sitio Web y demás sitios donde se requiera la publicación oficial por parte de OSG serán realizadas en un término no mayor de cinco (5) días naturales, a partir de la fecha toma de la decisión.
- c) El Certificado emitido por OSG Organismo de Certificación, tendrá una vigencia de tres (3) años, a partir de la fecha de la decisión sobre la certificación, siempre que se mantengan las condiciones bajo las cuales fue concedido, comunicado oficialmente a partir de la fecha de emisión del otorgamiento del certificado y atributos correspondientes de la certificación por OSG.
- d) Para la toma de la decisión sobre la etapa de certificación se debe de considerar el tratamiento a las No conformidades de acuerdo con el procedimiento **PE-OSG 01** Proceso de Certificación de Sistemas de Gestión.
- e) La Comisión de Decisiones puede valorar la suspensión temporal por un período no mayor de seis (6) meses, en el cual no se cancela la certificación del titular, pero sí el uso y divulgación de los atributos de la certificación, a partir de:
- ✓ Una medida tomada a propuesta de Secretaría Técnica argumentada en el Informe sobre la auditoría.
 - ✓ Como parte de las recomendaciones del Equipo Auditor, en donde no se evidencie el cierre de los hallazgos de acuerdo a los plazos establecidos.
 - ✓ El titular no permita realizar las auditorías de vigilancia o de recertificación con la periodicidad requerida.
 - ✓ A solicitud del cliente de certificación como prórroga para una auditoría planificada, por razones debidamente fundamentadas documentalmente ante la imposibilidad excepcional de cumplir algún requisito de los establecidos en el presente documento.

En caso que no se resuelvan los hallazgos que dieron lugar a la suspensión en el plazo establecido por OSG, se podrá retirar el certificado o bien, se reduce el alcance de la certificación.

5.6 Fase VI. Vigilancia.

OSG, lleva a cabo evaluaciones periódicas mediante auditorías de vigilancia de acuerdo con los requisitos establecidos en el procedimiento **PE-OSG 01** Proceso de Certificación de Sistemas de Gestión, dicha auditoría deberá realizarse con una frecuencia de al menos una (1) al año, con vista a determinar si el sistema continúa su implantación y funcionamiento, las vigilancias serán atribuidas al titular mediante la contratación, cabe señalar que esta periodicidad estará en función al alcance certificado y a los requisitos de cumplimiento con las normas nacionales o internacionales.

La fecha de la primera auditoría de vigilancia después de la certificación inicial no debe realizarse transcurridos más de 12 meses desde la fecha en que se tomó la decisión sobre la certificación, la fecha de la segunda auditoría de vigilancia podrá realizarse hasta el mes 26 contados a partir del día inmediato siguiente a la fecha en que se tomó la decisión de otorgar la certificación.

| | | |
|--|-------------------------------------|-------------------|
|  | ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN. | R-OSG |
| | | Vigencia: 11-2024 |
| | REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN. | Rev. 11 |
| | | C.C No. |
| | | Pág. 9 de 12 |

La programación de las auditorías de vigilancia y recertificación, serán propuestas y actualizadas periódicamente en el Programa de Auditorías del cliente RPE-OSG 01.3.

- a) Cuando en estas vigilancias se manifiesten no conformidades con dichos requisitos, se podrán aplicar las medidas establecidas en dependencia de su magnitud e impacto.
- b) La frecuencia de las vigilancias podrá incrementarse si la naturaleza de las no conformidades que se manifiestan durante las mismas así lo amerita, o cuando se trate de clientes cuyo sistema está implantado en varios sitios.
- c) Los resultados de las vigilancias se reportan al cliente por la Secretaría Ejecutiva de OSG en un informe emitido por el equipo auditor.
- d) Secretaría Técnica entrega un informe a la Secretaría Ejecutiva relacionado con el mantenimiento de los requisitos bajo los cuales se concedió el Certificado, sujeto a revisión y decisión según proceda acorde al juicio fundamentado del Equipo Auditor.
- e) La Secretaría Ejecutiva informa al cliente en un plazo máximo a los cinco (5) días naturales, de haber sido realizada la dictaminación la decisión por parte de la Comisión.

6. Recertificación a certificaciones de Sistemas de Gestión.

Para la **Recertificación** en la segunda auditoría de vigilancia de las certificaciones otorgadas a Sistemas de Gestión, o bien en la última cuando se realice más de una auditoría en el año, el auditor líder le recordará al cliente que debe renovar la conformidad de su certificación explicando los pasos que debe seguir con OSG.

Las cuales se realizan de acuerdo a lo establecido en el **PE-OSG 01** Proceso de Certificación de Sistemas de Gestión, para ello el titular del certificado demandará el servicio como se establece y ratificará formalmente en el registro **RPE-OSG 01**. Solicitud de Certificación, la cual deberá ingresar a OSG en un plazo no menor a tres (3) meses de antelación a la expiración del plazo de vigencia señalado en el certificado emitido.

- a) Para considerar renovada la certificación, requiere la realización de la auditoría, el cierre de cualquier no conformidad mayor detectada durante la misma y la decisión positiva sobre la recertificación antes de expirar el plazo de vigencia señalado en el certificado anterior.
- b) En caso de no cumplirse con los requisitos antes citados, el Certificado pierde su validez en la fecha señalada y se publica la cancelación del mismo en el sitio web de OSG. Por lo cual, se deberá ingresar una nueva solicitud, la cual será considerada como certificación inicial.
- c) En casos excepcionales (demora en la obtención de los avales que no dependen del cliente, cambios estructurales o funcionales en la entidad u otras causas que OSG pueda considerar), se podrá restaurar la certificación vencida dentro de los 6 meses siguientes, siempre y cuando se hayan completado satisfactoriamente las actividades de recertificación pendiente, de otro modo, para lo cual se programará una auditoría de tipo extraordinario. La fecha de emisión del certificado será igual a la de decisión y la fecha de expiración se corresponderá con la del ciclo de certificación anterior.

| | | |
|--|-------------------------------------|-------------------|
|  | ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN. | R-OSG |
| | | Vigencia: 11-2024 |
| | REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN. | Rev. 11 |
| | | C.C No. |
| | | Pág. 10 de 12 |

7. Notificación de Cambios o Modificaciones.

Esta fase del proceso se lleva a cabo de acuerdo con los requisitos establecidos en el procedimiento **PE-OSG 01** Proceso de Certificación de Sistemas de Gestión.

Para lo cual el titular del certificado informa oficialmente a OSG mediante actualización de la Solicitud de Certificación ingresada de acuerdo al alcance requerido (**RPE-OSG 01.1** Solicitud de Certificación de Sistemas de Gestión, en dicho registro se deberá indicar aquellos cambios que pretende realizar en su gestión y /o sistema de gestión certificado; entre otros:

- a) Cambios en su estructura, organización, alcance de sus operaciones.
- b) Cambios en el total de sitios o ubicación de las oficinas centrales o de los sitios previamente declarados.
- c) Cambios en la máxima dirección y en el personal fundamental vinculado al sistema, así como los datos para el contacto con OSG.
- d) Modificaciones en la política, procedimientos, normativa jurídica y técnica aplicable.
- e) Cambios en los productos, procesos, servicios y tecnologías vinculadas al sistema.
- f) Cualquier otro cambio o modificación que pueda incidir en las condiciones bajo las cuales se concedió el Certificado.

8. Cambios en los Requisitos de Certificación.

OSG, comunicará oportunamente a los clientes a través de correos electrónicos, sitio Web o redes sociales, cualquier cambio que se realice en los requisitos de certificación detallando sus características y la fecha de su entrada en vigor, facilitando la Secretaría Ejecutiva un plazo de tiempo razonable para que los clientes ajusten los procedimientos correspondientes en cada caso específico. Adicionalmente que, en el sitio Web de OSG serán publicados y actualizados, según correspondan, los procedimientos aplicables al proceso de certificación.

9. Notificación Efectuada al Titular del Certificado.

El titular se comprometerá a investigar y resolver de manera convincente todas las notificaciones, reclamaciones y quejas provenientes de sus clientes, o efectuadas por autoridades competentes, que puedan poner en duda la conformidad del sistema de gestión del titular del certificado con los requisitos de las normas aplicables al alcance del sistema. OSG puede realizar auditorías al titular bajo la forma de visitas notificadas a corto plazo o sin anunciar con el fin de investigar las quejas en respuesta a cambios, o como vigilancia de clientes con la certificación suspendida. El titular debe disponer, y mantener accesible a OSG, el registro de dichas notificaciones, reclamaciones y quejas, así como el tratamiento dado a las mismas.

10. Uso del Certificados y Atributos de la Certificación del Sistema de Gestión.

Los símbolos de la Certificación (certificado y el logotipo correspondiente al sistema de gestión certificado) es propiedad de OSG protegido legalmente y autorizado por éste para ser otorgado y regulado por OSG, el cual establece el Procedimiento **PE-OSG 08** Contenido, Uso y Reproducción

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|
|  | ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN. | R-OSG |
| | | Vigencia: 11-2024 |
| | | Rev. 11 |
| | REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN. | C.C No. |
| | | Pág. 11 de 12 |

de los Documentos y Símbolos de Certificación de OSG, el mismo será entregado al cliente en formato digital en el proceso de contratación.

En el caso de la cancelación del certificado, se identificará dicho certificado como CANCELADO y se requerirá al cliente que no ostente su condición de certificado, al mismo tiempo se actualizará el listado de certificados suspendidos y/o cancelados público en el Sitio Web de OSG.

11. Quejas.

Las quejas relacionadas con el desarrollo de los procesos de certificación en cualquiera de sus etapas, formuladas por los titulares de certificados, de clientes de las entidades certificadas o de otras partes interesadas (en lo adelante “promovente”) serán presentadas preferentemente de forma documentada (incluyendo la vía del correo electrónico) a OSG, el cual establece el Procedimiento **PE-OSG 11** Tratamiento de las Quejas, el mismo será entregado al cliente el formato digital en el proceso de contratación.

12. Apelaciones.

Las apelaciones a decisiones tomadas por la Comisión de Decisiones se dirigirán al Presidente de OSG a través de la Secretaría Ejecutiva, fundamentando los descargos de forma documentada por el la Secretaría Técnica , que serán resueltos en un término no mayor de treinta (30) días naturales a partir de su recepción, previo análisis por el Comité de Apelaciones con el objetivo de preservar la imparcialidad de OSG, el cual establece el Procedimiento **PE-OSG 10** Tratamiento de las Apelaciones, el mismo será entregado al cliente en formato digital en el proceso de contratación.

13. Confidencialidad.

OSG y los clientes están obligados al tratamiento confidencial de la información intercambiada durante el proceso de certificación de la conformidad, mediante la cláusula séptima del Contrato de Prestación de Servicios, salvo en los casos que se determine lo contrario por acuerdo entre los mismos, asimismo OSG establece el Procedimiento **PE-OSG 09** Confidencialidad de la Información, lo correspondiente a dicho apartado.

14. Imparcialidad.

OSG y el personal involucrado con las actividades de certificación están obligados a mantener la imparcialidad del proceso en todo momento, para lo cual se comprometen a través de la Política de Imparcialidad (P-OSG 02) de acceso público a través del sitio Web, en la cual OSG y demás personas, se comprometen de manera responsable, competente, transparente e imparcial, para lo cual OSG asegura la imparcialidad fundamentalmente mediante:

✓ El compromiso de cumplimiento del Código de Ética y de la Política de Imparcialidad por parte del Personal interno, Auditores, Expertos Técnicos y miembros de los Comités y Comisiones que

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|
|  | ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN. | R-OSG |
| | | Vigencia: 11-2024 |
| | | Rev. 11 |
| | REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN. | C.C No. |
| | | Pág. 12 de 12 |

participan en las actividades de Evaluación de la Conformidad, ejecutadas por OSG y por todo el personal involucrado.

✓ El funcionamiento eficaz de su Comisión de Decisiones, Comité de Apelaciones y del Comité de Imparcialidad de OSG en base a los Requisitos y Reglamento de Certificación (R-OSG), así como las normativas vigentes y funciones de los órganos antes citados, promoviendo su difusión y cumplimiento.

✓ No prestar servicios de certificación a entidades relacionadas con OSG; entidades cuyos propietarios tengan participación en OSG u Organismos de Evaluación de la Conformidad.

✓ Trato igualitario de las condiciones del servicio y/o cotizaciones del mismo, sin discriminación para la prestación de los servicios de certificación, sin importar situación, condición social o económica del solicitante.

✓ No ofrecer ni proporcionar consultoría en materia de sistemas de gestión.

✓ No permitir presiones comerciales, financieras u otras que comprometan la imparcialidad.

✓ No realizar el servicio de certificación cuando una relación represente una amenaza inaceptable para la imparcialidad.

Adicionalmente, OSG hace evidente su compromiso con el cumplimiento de los requisitos de imparcialidad e integridad en el ejercicio de sus actividades de evaluación de la conformidad de manera imparcial, a través de un proceso de identificación, análisis, evaluación, tratamiento y contrarrestar de forma regular los riesgos relacionados con conflictos de intereses que surjan de los servicios de certificación.

OSG es responsable de la imparcialidad de sus actividades de evaluación de la conformidad y no permite presiones comerciales, financieras u otras que comprometan la imparcialidad, las que se encuentran establecidas en su Política de Imparcialidad, para lo cual apoya sus operaciones mediante la revisión periódica (por lo menos una vez al año), por parte de un Comité de Imparcialidad, quien de manera objetiva evalúa los procesos y operaciones del organismo.