



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**  
Facultad de Química e Ingeniería Química  
Escuela Profesional de Ingeniería Química

**Implementación de la norma NTP-ISO/IEC 17021-  
1:2015 para la acreditación del Organismo de  
Certificación de LMS CERTIFICATION SERVICES  
LATAM S.A.C.**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para optar el Título Profesional de Ingeniera Química

**AUTOR**

Patricia Paola CONDORI MITA

**ASESOR**

Mg. Máximo Medardo LEYVA CABALLERO

Lima, Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Condori, P. (2023). *Implementación de la norma NTP-ISO/IEC 17021-1:2015 para la acreditación del Organismo de Certificación de LMS CERTIFICATION SERVICES LATAM S.A.C.* [Trabajo de suficiencia profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Química e Ingeniería Química, Escuela Profesional de Ingeniería Química]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---

## Metadatos complementarios

<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	Patricia Paola Condori Mita
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	10462346
URL de ORCID	
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	Máximo Medardo Leyva Caballero
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	08207414
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0001-8082-9959">https://orcid.org/0000-0001-8082-9959</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	José Manuel García Pantigozo
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06078851
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	Víctor Manuel Fernández Guzmán
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06690674
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	
Tipo de documento	
Número de documento de identidad	
<b>Datos de investigación</b>	

Línea de investigación	C.0.4.6 Gestión
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: LMS CERTIFICATION SERVICES LATAM S.A.C. País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Villa El Salvador Avenida: Panamericana Sur Km. 23.5 Urbanización: Santa Rosa de Llanavilla Manzana y lote: Mz. Q Lt. 5 Latitud: -12,242726 Longitud: -76,945745
Año o rango de años en que se realizó la investigación	junio 2020 – julio 2021
URL de disciplinas OCDE	Ingeniería de procesos <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.04.02">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.04.02</a>

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
(Universidad del Perú. DECANA DE AMÉRICA)  
FACULTAD DE QUÍMICA E INGENIERÍA QUÍMICA  
Central Telefónica: 619-7000

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA QUÍMICA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Los suscritos miembros del Jurado Calificador nombrados por el señor Presidente del Comité Ejecutivo del "Programa Ciclo Taller de Titulación Profesional por la Modalidad de Tesis y Trabajo de Suficiencia Profesional para la Facultad de Química e Ingeniería Química 2023", bajo la Presidencia del Ing. JOSÉ MANUEL GARCÍA PANTIGOZO; Dr. VÍCTOR MANUEL FERNÁNDEZ GUZMÁN (Miembro) y el Ing. MÁXIMO MEDARDO LEYVA CABALLERO (Asesor); habiendo presentado para tal efecto el TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL, titulada "Implementación de la norma NTP-ISO/IEC 17021-1:2015 para la acreditación del Organismo de Certificación de LMS CERTIFICATION SERVICES LATAM S.A.C." después de SUSTENTADA Y APROBADA el trabajo de suficiencia profesional elaborado por la bachiller en Ingeniería Química: PATRICIA PAOLA CONDORI MITA; para optar el TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERA QUÍMICA, acordaron calificarlo con la NOTA de:

DIECISIETE

(LETRAS)

(77)

(NÚMEROS)

Ciudad Universitaria, 16 de diciembre del 2023.

Ing. JOSÉ MANUEL GARCÍA PANTIGOZO  
Presidente

Dr. VÍCTOR MANUEL FERNÁNDEZ GUZMÁN  
Miembro

Ing. MÁXIMO MEDARDO LEYVA CABALLERO  
Asesor

Dr. RUBEN ALFREDO PALOMINO INFANTE  
Director de la E.P. de Ingeniería Química





**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

Universidad del Perú. Decana de América

**Vicerrectorado de Investigación y Posgrado**



## CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo **Máximo Medardo Leyva Caballero** en mi condición de asesor acreditado con la Resolución Decanal N°000026-2024-D-FQIQ/UNMSM del trabajo de suficiencia profesional, cuyo título es **“Implementación de la norma NTP-ISO/IEC 17021-1:2015 para la acreditación del Organismo de Certificación de LMS CERTIFICATION SERVICES LATAM S.A.C.”**, presentado por la bachiller en Ingeniería Química Condori Mita Patricia Paola para optar el título Profesional de Ingeniera Química CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de 19% de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención el título correspondiente.

Firma del Asesor \_\_\_\_\_

DNI: 08207414

Nombres y apellidos del asesor:

Máximo Medardo Leyva Caballero



## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres y hermanas, que son mi soporte emocional en cada paso que doy.

A la organización LMS CERT S.A.C., por permitirme el acceso a toda la información para elaboración del presente trabajo y a mis compañeros de trabajo, por su compromiso y horas de dedicación para el logro de la implementación y acreditación del organismo de certificación.

A mi asesor, por su orientación, disposición y palabras de aliento durante todo el proceso de elaboración del presente trabajo.



## ÍNDICE

AGRADECIMIENTO .....	ii
ÍNDICE.....	iii
LISTA DE FIGURAS .....	vi
LISTA DE TABLAS .....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT .....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
I. DATOS DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ EL TRABAJO.....	2
1.1. Institución donde se desarrolló la actividad.....	2
1.2. Período de duración de la actividad.....	2
1.3. Finalidad y objetivos de la entidad .....	2
1.4. Razón social.....	2
1.5. Dirección postal .....	2
1.6. Correo electrónico del profesional a cargo .....	2
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
2.1. Descripción del problema .....	2
2.2. Justificación .....	4
2.3. Objetivos.....	5
III. ANTECEDENTES Y MARCO TEÓRICO .....	5
3.1. Antecedentes .....	5
3.2. Marco teórico.....	8
3.2.1. Calidad y Organización Internacional para la Normalización (ISO) .....	8
3.2.2. Normas ISO .....	9

3.2.3.	Norma ISO/IEC 17021-1 .....	11
3.2.4.	Instituto Nacional de Calidad del Perú (Inacal) .....	12
IV.	PROPUESTA DE SOLUCIÓN .....	14
4.1.	Definición del alcance de las actividades de certificación de LMS.....	14
4.2.	Conformación del equipo de implementación .....	14
4.3.	Diagnóstico de la situación actual del sistema de gestión de LMS .....	14
4.4.	Elaboración y aprobación del Plan de implementación de la norma ISO/IEC 17021-1:2015 .....	15
4.5.	Capacitación en la norma NTP-ISO/IEC 17021-1:2015 .....	16
4.6.	Documentación del sistema de gestión.....	16
4.7.	Implementación .....	17
4.8.	Auditoría interna .....	17
4.9.	Revisión del sistema de gestión .....	17
4.10.	Elaboración de la solicitud de la acreditación.....	18
V.	PROCEDIMIENTO.....	20
5.1.	Determinación del alcance las actividades de certificación de LMS.....	20
5.2.	Determinación del equipo de implementación .....	21
5.3.	Determinación del estado del sistema de gestión de LMS .....	22
5.4.	Ejecución de la elaboración y aprobación del plan de implementación de la norma NTP -ISO/IEC 17021-1:2015 .....	26
5.5.	Documentación del sistema de gestión.....	29
5.5.1.	Estructura documental del sistema de gestión.....	29

5.5.2.	Estructura para la elaboración de los documentos.....	30
5.5.3.	Elaboración de la documentación de acuerdo con la norma NTP-ISO / IEC 17021-1:2015 .....	31
5.6.	Implementación .....	52
5.7.	Auditoría interna .....	55
5.8.	Revisión del sistema de gestión .....	55
5.9.	Elaboración de la solicitud de la acreditación.....	56
VI.	RESULTADOS .....	57
6.1.	Implantación cultural .....	57
6.2.	Elaboración del manual .....	57
6.3.	Resultados de auditoría interna.....	58
VII.	CONCLUSIONES .....	61
VIII.	RECOMENDACIONES .....	62
IX.	BIBLIOGRAFÍA .....	63
X.	ANEXOS .....	67

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Secuencia de la propuesta de solución .....	19
Figura 2 Etapas para la implementación del sistema de gestión de LMS CERT S.A.C. bajo la norma NTP-ISO/IEC 17021-1:2015.....	27
Figura 3 Pirámide del sistema documental.....	29

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Norma a Certificar: ISO 9001 .....	21
Tabla 2 Norma a Certificar: ISO 9001, 14001, 45001 .....	21
Tabla 3 Norma a Certificar: ISO 37001:2016 .....	21
Tabla 4 Responsabilidades asignadas al equipo de implementación .....	22
Tabla 5 Diagnóstico de cumplimiento de los requisitos de la NTP-ISO 17021-1:2015 .....	23
Tabla 6 Cumplimiento de los requisitos de la NTP-ISO/IEC 17021-1:2015 .....	26
Tabla 7 Diagrama de Gantt para la implementación de la NTP-ISO/IEC 17021-1:2015 ...	28
Tabla 8 Documentos difundidos para la implementación del sistema de gestión .....	54

## RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo general la implementación de la norma NTP-ISO/IEC 17021-1:2015 para la acreditación del Organismo de Certificación de LMS CERTIFICATION SERVICES LATAM S.A.C., llevándose a cabo diversas etapas metodológicas. En una primera fase, se definió el alcance de las actividades de certificación de LMS y se realizó un diagnóstico exhaustivo de la situación actual del sistema de gestión de LMS CERT S.A.C. en comparación con los requisitos de la norma NTP-ISO/IEC 17020-1:2015 y las Directrices del Inacal. Este análisis reveló la falta de cumplimiento de varios aspectos esenciales de dichas normativas.

Como parte fundamental del proyecto, se identificaron y estructuraron la documentación y las normas existentes relacionadas con la Norma NTP-ISO/IEC 17021-1:2015. Esta tarea se llevó a cabo mediante la participación de todo el equipo de trabajo en un curso especializado de Interpretación y documentación de la NTP-ISO/IEC 17021-1:2015. En la etapa de implementación, se elaboró la documentación requerida por la norma, incluyendo el Manual del sistema de gestión, Procedimientos, Políticas y el Manual de Funciones y Responsabilidades. Además, se llevó a cabo una auditoría interna para verificar la eficacia de la implementación, arrojando resultados positivos que respaldaron el proceso. Se concluyó con éxito, al obtener la acreditación del Inacal, validando la conformidad del Organismo de Certificación de LMS CERTIFICATION SERVICES LATAM S.A.C. con la norma NTP-ISO/IEC 17021-1:2015. Este logro subraya el esfuerzo y compromiso del equipo de implementación en la mejora continua del sistema de gestión y la calidad de los servicios ofrecidos por la organización.

*Palabras clave:* NTP-ISO/IEC 17021-1:2015, Inacal, certificación, implementación, sistemas de gestión.

## **ABSTRACT**

The general objective of this professional proficiency work is the implementation of the NTP-ISO/IEC 17021-1:2015 standard for the accreditation of the LMS Certification Body CERTIFICATION SERVICES LATAM S.A.C., carrying out various methodological stages. In a first phase, the scope of LMS certification activities was defined and an exhaustive diagnosis of the current situation of the LMS management system CERT S.A.C. was carried out. compared to the requirements of the NTP-ISO/IEC 17020-1:2015 standard and the Inacal Guidelines. This analysis revealed the lack of compliance with several essential aspects of these regulations.

As a fundamental part of the project, documentation and existing standards related to the NTP-ISO/IEC 17021-1:2015 standard were identified and structured. This task was accomplished through the participation of the entire team in a specialized course on the interpretation and documentation of NTP-ISO/IEC 17021-1. During the implementation stage, the required documentation for the standard was developed, including the Quality Manual, Procedures, Policies, and the Manual of Functions and Responsibilities. Additionally, an internal audit was conducted to verify the effectiveness of the implementation, yielding positive results that supported the process. The project concluded successfully with the accreditation from Inacal, validating the compliance of the LMS CERTIFICATION SERVICES LATAM S.A.C. Certification Body with the NTP-ISO/IEC 17021-1:2015 standard. This achievement underscores the effort and commitment of the implementation team to the continuous improvement of the management system and the quality of services offered by the organization.

**Keywords:** NTP-ISO/IEC 17021-1:2015, Inacal, certification, implementation, management systems.

## INTRODUCCIÓN

La globalización de la economía ha hecho que los consumidores sean más exigentes y conscientes de sus preferencias, lo que ha creado un mercado altamente competitivo. En este contexto, la calidad se convierte en un factor crucial de competitividad para las organizaciones. Por tanto, muchas empresas han incorporado el mejoramiento continuo en sus políticas y han desarrollado sistemas de gestión para garantizar la excelencia necesaria para cumplir con las exigencias del mercado.

La obtención de certificaciones de calidad es fundamental en este entorno altamente competitivo; sin embargo, estas certificaciones se otorgan por entidades competentes y reconocidas. LMS CERT S.A.C. tiene como objetivo convertirse en un organismo certificador de sistemas de gestión y obtener la acreditación conforme a la NTP-ISO/IEC17021-1:2015 en el futuro.

Este logro aumentaría su presencia a nivel nacional y le permitiría ofrecer servicios de certificación, contribuyendo a la cultura de la calidad en el país. Para alcanzar este objetivo, es esencial que LMS CERT S.A.C. implemente los requisitos de la Norma NTP-ISO/IEC 17021-1:2015, lo que resalta la importancia del trabajo actual.



## **I. DATOS DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ EL TRABAJO**

### **1.1. Institución donde se desarrolló la actividad**

Organismo de certificación LMS CERTIFICATION SERVICES LATAM.

### **1.2. Período de duración de la actividad**

La duración fue en el periodo de junio 2020 – julio de 2021.

### **1.3. Finalidad y objetivos de la entidad**

La entidad ofrece servicios de evaluación de la conformidad de tercera parte: auditorías y certificación de sistemas de gestión.

### **1.4. Razón social**

LMS CERTIFICATION SERVICES LATAM S.A.C., es una entidad legal con Partida Registral N° 13663416 en la Zona Registral N° IX - Sede Lima, de la Oficina Registral de Lima, que inició sus actividades el 5 de agosto del 2016.

### **1.5. Dirección postal**

Todas las actividades de LMS CERTIFICATION SERVICES LATAM S.A.C., se desarrollan en la sede central situada en Mz Q lote 5 de la Asociación Santa Rosa de Llanavilla - Panamericana Sur Km 23.5, distrito de Villa El Salvador, provincia y departamento de Lima.

### **1.6. Correo electrónico del profesional a cargo**

Correo electrónico: jcertificaciones@lms-cert.com.

## **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1. Descripción del problema**

¿Cuál es el proceso para la implementación de la NTP-ISO/IEC 17021-1:2015 para la acreditación del Organismo de Certificación de LMS CERTIFICATION SERVICES LATAM S.A.C. Lima, 2023?

En el contexto empresarial peruano, la presencia de microempresas respaldadas por organismos internacionales, que otorgan certificaciones en áreas cruciales como calidad, medio ambiente o seguridad laboral, ha sido una práctica común; sin embargo, esta dependencia constante de fuentes extranjeras plantea un desafío significativo para la autonomía y soberanía de las empresas locales. En el Perú, las organizaciones respaldadas por el Instituto Nacional de Calidad (Inacal) y que gozan de autonomía en la emisión de certificaciones son escasas, lo que intensifica la necesidad de fortalecer la independencia empresarial. Para abordar este problema, resulta imperativo considerar la implementación del estándar ISO/IEC 17021-1 en nuestras empresas. Al adoptar este marco, no solo se facilita la solicitud de acreditación ante Inacal, sino que también se establece una base sólida para que las empresas peruanas obtengan la autonomía necesaria en la emisión de certificaciones, contribuyendo de esta manera, al fortalecimiento del tejido empresarial y la cultura de la calidad nacional.

Por otro lado, la carencia de un proceso documentado para llevar a cabo auditorías y certificación de sistemas de gestión conforme a la ISO/IEC 17021-1:2015 y la ausencia de la acreditación como organismo de certificación de tercera parte impide a LMS CERTIFICATION SERVICES LATAM S.A.C. ofrecer sus servicios de acuerdo con las demandas del mercado actual. Estas demandas exigen que los sistemas de gestión se certifiquen a través de organismos certificadores acreditados, debido a que, en ciertos sectores, la certificación constituye un requisito legal o contractual.

Por lo tanto, es imperativo que se documenten los requisitos de la NTP-ISO/IEC 17021-1:2015 y que LMS CERTIFICATION SERVICES LATAM S.A.C. los incorpore, obtenga la acreditación correspondiente y se establezca como entidad encargada de certificar sistemas de gestión.

## **2.2. Justificación**

Un organismo encargado de certificar sistemas de gestión lleva a cabo auditorías en empresas y otorga certificaciones a aquellas que cumplen con los requisitos de una o varias normas de sistemas de gestión ISO. Hasta la fecha, el número de empresas acreditadas, según la norma NTP ISO/IEC 17021-1:2015 a través del Instituto Nacional de la Calidad-Inacal en Perú sigue siendo limitado, con un total de nueve empresas en todo el país.

Garantizar el cumplimiento de los criterios establecidos en la NTP-ISO/IEC 17021-1:2015 asegura que los organismos de certificación lleven a cabo sus funciones de certificación de sistemas de gestión de forma competente, consistente e imparcial. Este cumplimiento, a su vez, simplifica el reconocimiento de estos organismos y la aceptación de sus certificaciones tanto a nivel nacional como internacional, como se señala en la introducción de la normativa mencionada.

LMS CERTIFICATION SERVICES LATAM S.A.C. ha estado operando como socio comercial de LMS CERTIFICATION LIMITED desde 2016. Este último tiene acreditación del Korean Accreditation Board (KAB) y, en consecuencia, lleva a cabo auditorías de sistemas de gestión. No obstante, no posee la autonomía necesaria para aplicar decisiones en cuanto a la certificación porque no ha implementado los requisitos de la NTP-ISO/IEC 17021-1:2015 ni cuenta con la acreditación de un Organismo Acreditador.

Dada la importancia de contar con la acreditación para operar de forma independiente y elevar el perfil de la organización, la Alta Dirección de LMS CERTIFICATION SERVICES LATAM S.A.C. decidió implementar los requisitos establecidos en la NTP-ISO-IEC 17021-1:2015 y, en el futuro, obtener la acreditación como Organismo Certificador de Sistemas de Gestión a través del Inacal. Esto tiene como objetivo contribuir al conocimiento en este campo y generar recursos propios a través de este proyecto.

Contar con una acreditación propia otorgaría a LMS CERTIFICATION SERVICES LATAM S.A.C. la independencia necesaria para operar como un Organismo Evaluador de la Conformidad y aplicar decisiones sobre la certificación de sus clientes, al mismo tiempo que le brindaría la flexibilidad para ampliar sus servicios de certificación de sistemas de gestión en los sectores más demandados en Perú.

### **2.3. Objetivos**

- Diagnosticar la situación actual del sistema de gestión versus los requisitos de la norma NTP-ISO/IEC 17020-1 y las Directrices del Inacal
- Elaborar la documentación requerida por la Norma NTP-ISO/IEC 17021-1:2015: Manual del sistema de gestión, Procedimientos, Políticas y Manual de Funciones y Responsabilidades.
- Realizar una auditoría interna con fines de verificar la eficacia de la implementación.

## **III. ANTECEDENTES Y MARCO TEÓRICO**

### **3.1. Antecedentes**

Bryson (2022), realizó una investigación que tuvo como objetivo principal, proponer la implementación de los requisitos técnicos de la norma NTP ISO/IEC 17025:2017 en el Laboratorio de Microbiología y de Pesquería de la Universidad Nacional Agraria La Molina. En este proceso, realizó un diagnóstico situacional del laboratorio en términos de cumplimiento con los requisitos técnicos mencionados, con la intención de identificar actividades que promovieran la mejora continua en el laboratorio. Como resultado, creó una propuesta de estructura documentaria que incluye el Manual de la calidad del laboratorio, así como procedimientos, registros, programas y manuales, con el propósito de garantizar el cumplimiento normativo basado en los requisitos técnicos de la NTP-ISO/IEC 17025:2017.

Además, desarrolló un plan y programa de implementación específicos para cumplir con los requisitos de dicha norma.

Chimborazo y Cunalata (2022) se propusieron desarrollar el Sistema de Gestión mediante la descripción de procesos y directrices técnicas, conforme a la norma NTE INEN ISO/IEC 17020:2013, con el fin de obtener la acreditación del Centro de Revisión Técnica Vehicular en la EPMTT como organismo de inspección. Luego, crearon un instrumento de investigación para evaluar los parámetros esenciales dentro de los indicadores del proceso de inspección vehicular.

En su investigación, Giraldo (2008), presentó la documentación del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Calidad de la Universidad Tecnológica de Pereira - (OCGSC/UTP), conforme a la Norma NTC-ISO-IEC 17021:2006. Este material sirvió como guía y estándar apropiado para el funcionamiento de un organismo evaluador de conformidad de tercera parte, siendo un requisito esencial para que la universidad pueda implementar y obtener la acreditación como Organismo Certificador. Como resultado, se elaboraron el Manual de la Calidad, los Procedimientos, el Manual de Funciones y Responsabilidades, la Estructura Organizacional del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Calidad, y se ubicó en el organigrama de la universidad.

Hernández (2016), explora los elementos esenciales para diseñar un esquema de certificación, teniendo como base los requisitos de certificación en la ISO/IEC 17021-1 y de la norma ISO/IEC 17021-3. Estos estándares definen los requisitos funcionales que deben satisfacer las entidades que proporcionan servicios de evaluación de la conformidad para los sistemas de gestión de calidad.

El estudio realizado por Montes en 2017 tuvo como objetivo reunir y elegir los documentos esenciales para la acreditación de la Universidad Tecnológica de Pereira de acuerdo con la norma ISO/IEC 17021:2011. Este proceso incluyó la certificación de empresas conforme a la norma ISO 50001 de gestión energética. Montes desarrolló un manual que detalla funciones y responsabilidades, además de estructurar y formar un equipo de trabajo dedicado a la certificación del rendimiento laboral eléctrico, guiándose por las pautas establecidas en la normativa ISO/IEC 17021.

En 2015, Poveda y Tobar diseñaron e implementaron un sistema de gestión en conformidad con la norma técnica ecuatoriana INEN ISO/IEC 17065, específicamente aplicado al O.E.C Centro de Transferencia Tecnológica de Servicios y Construcciones Mecánicas (Sercomec) - ESPOCH. La introducción de este sistema bajo la norma ISO/IEC 17065 permitió que Sercomec lograra un nivel satisfactorio de cumplimiento, marcando así el inicio del proceso para obtener la acreditación por parte del servicio de acreditación ecuatoriano-SAE.

Quiroz (2014), llevó a cabo un trabajo con el propósito de realizar un diagnóstico situacional del organismo de inspección, evaluando el cumplimiento de la NTE INEN ISO/IEC 17020:2013, emitida por el Organismo de Acreditación Ecuatoriana. El diagnóstico inicial reveló que el organismo de inspección Trust Quality Inspection, cumplía solo un 9,9% de los requisitos documentales de la NTE INEN ISO/IEC 17020:2013. Esto condujo a la implementación de un sistema de gestión de la calidad para el cumplimiento de los requisitos normativos y alcanzar los objetivos trazados en el proyecto de titulación. Asimismo, se creó la primera edición del manual de calidad, que comprendió la política de calidad, los objetivos, el alcance y las exclusiones, teniendo en cuenta las particularidades de la empresa y abordando cada aspecto establecido por la normativa.

En su investigación, Rosario (2020) se propuso implementar la NTP-ISO/IEC 17020:2012 para la evaluación de la conformidad en “MEDILEC SRL”, partiendo de una situación inicial que evidenciaba ineficiencias que obstaculizaban el cumplimiento de los requisitos normativos y la implementación de un sistema de gestión de calidad. Durante la experiencia, el autor aplicó conocimientos, herramientas y actividades para lograr mejoras dentro de la organización, constituyendo su principal contribución a la empresa.

Vaca (2017), detalló en su investigación el proceso de diseño del Sistema de Gestión aplicado a la empresa “PAREDES & SALINAS ASEDEIME Cía. Ltda.”, utilizando la norma NTE INEN ISO/IEC 17020: Edición 2013. El objetivo fundamental fue desarrollar la documentación necesaria para implementar un sistema de gestión acorde a los requisitos de la norma. Como resultado, se generó un sistema documental, incluyendo el manual de la calidad, procedimientos de gestión, políticas, contratos, revisiones, auditorías; así como, el sistema documental técnico que abarca procedimientos para las actividades técnicas, instructivos y registros relacionados con las actividades de inspección.

## **3.2. Marco teórico**

### **3.2.1. Calidad y Organización Internacional para la Normalización (ISO)**

La calidad se ha convertido en un concepto cada vez más relevante en el mundo actual; en consecuencia, satisfacer las necesidades de los clientes que compran productos y utilizan servicios se vuelve absolutamente necesario. Lo anterior, surgió de la necesidad de establecer normas para estandarizar procesos productivos.

Las normas ISO, que son estándares técnicos internacionales utilizados en diversas industrias, fueron generadas en conferencias internacionales llevadas a cabo a principios del siglo XX (Burckhardt et al., 2016); sin embargo, la entidad conocida como la Organización Internacional de Normalización (ISO), se estableció oficialmente en 1947. Esta organización

se creó con el propósito de desarrollar normas globales que simplificaran el comercio internacional y fomentaran la cooperación técnica a nivel mundial (ISO, 2018).

Desde su fundación, la ISO ha ejercido un papel importante en la creación y publicación de una amplia gama de normas técnicas en áreas que abarcan desde la gestión de la calidad, gestión ambiental hasta la seguridad de la información y la gestión de riesgos, entre otras. La ISO ha continuado adaptando y actualizando estas normas a lo largo del tiempo para reflejar los avances en la tecnología, la ciencia y la industria, con el objetivo de promover la estandarización y la mejora continua en diversos sectores en todo el mundo. La ISO es una entidad que promueve la estandarización global a través de la creación de normas técnicas internacionales en constante evolución (ISO, 2008).

### **3.2.2. Normas ISO**

La cartera de ISO cuenta con más de 23000 normas y proporciona a empresas, gobiernos y sociedades con herramientas prácticas para las tres dimensiones del desarrollo sostenible: económicas, ambientales y sociales. En las líneas siguientes, se mencionarán las normas ISO más importantes (ISO, 2022).

#### **Normas certificables**

- ISO 9001 - Gestión de la Calidad

La norma establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad efectivo con el propósito de mejorar la calidad de productos y servicios, así como aumentar la satisfacción del cliente.

- ISO 14001 - Gestión Ambiental

Proporciona pautas para la gestión ambiental, ayudando a las organizaciones a reducir el impacto ambiental de sus operaciones.



- ISO 27001 - Seguridad de la Información

Esta norma se enfoca en la gestión de la seguridad de la información, protegiendo los activos de información de una organización.

- ISO 45001 - Salud y Seguridad en el Trabajo

Establece un marco para la gestión de la salud y seguridad en el trabajo, con el fin de prevenir lesiones y enfermedades laborales.

- ISO 37001 - Sistemas de gestión antisoborno - Requisitos con orientación para su uso

Establece requisitos y brinda orientación para ayudar a las organizaciones a prevenir, detectar y abordar el soborno mediante la implementación de sistemas de gestión específicos.

- ISO 50001 - Gestión de la Energía

Se centra en la gestión eficiente de la energía en las organizaciones, lo que conduce a la reducción de costos y un menor impacto ambiental.

### **Normas acreditables**

- ISO 17025 - Requisitos Generales para la Competencia de Laboratorios de Ensayo y Calibración

Esta norma establece los requisitos para la competencia técnica y la calidad de los laboratorios de ensayo y calibración, garantizando resultados confiables en pruebas y mediciones.

- ISO 17020 - Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección

La norma ISO 17020 establece requisitos para el funcionamiento de organismos de inspección, asegurando competencia y coherencia en sus actividades.

- ISO 17065 - Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos de certificación de productos, procesos y servicios

Establece los criterios que deben cumplir los organismos de certificación para garantizar la competencia y la imparcialidad en la certificación de productos, procesos o servicios.

- ISO 17021-1 - Evaluación de la Conformidad - Requisitos para Organismos que Realizan Auditoría y Certificación de Sistemas de Gestión

Esta norma se enfoca en la acreditación de organismos de certificación de sistemas de gestión y juega un papel crucial en la certificación de conformidad.

### **3.2.3. Norma ISO/IEC 17021-1**

Ahondando en la ISO 17021-1 con nombre: "Evaluación de la Conformidad - Requisitos para organismos que realizan auditoría y certificación de sistemas de gestión", la cual establece los requisitos que deben dar cumplimiento los organismos de certificación de sistemas de gestión para ser acreditados y reconocidos como competentes en la evaluación y certificación de sistemas de gestión (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2021).

La norma ISO/IEC 17021-1 aplica a organismos de certificación que se dedican a realizar auditorías y otorgar certificaciones para sistemas de gestión, incluyendo estándares como ISO 9001, ISO 14001 e ISO 27001, entre otros. Establece requisitos generales que estos organismos deben cumplir para garantizar su competencia, imparcialidad, integridad y eficacia en el proceso de certificación de sistemas de gestión (International Accreditation Forum, 2023).

La norma desarrolla también la competencia del personal involucrado en las auditorías, haciendo énfasis en la repercusión de la imparcialidad y la integridad de los organismos de

certificación. Define los procesos y procedimientos a seguir en el proceso de certificación, desde la planificación de auditorías hasta la emisión de certificados. Además, requiere evaluaciones continuas para asegurar que los organismos cumplan los requisitos de la norma y proporciona directrices sobre el uso de la marca de certificación por parte de las organizaciones certificadas. Esta norma es esencial para asegurar que los organismos de certificación sean competentes y que el proceso de certificación sea justo e imparcial, lo que garantiza la confiabilidad y aceptación de las certificaciones de sistemas de gestión a nivel internacional.

#### **3.2.4. Instituto Nacional de Calidad del Perú (Inacal)**

Para que un organismo de certificación pueda operar en el país, es necesario que tenga la aprobación del Inacal, que es una institución de vital importancia en el país, dedicada a fomentar la calidad y la normalización (Barrios, 2015). Su creación responde a la necesidad de fortalecer la competitividad y la calidad de los productos y servicios peruanos, además de impulsar la estandarización en diversos sectores económicos. Su surgimiento se fundamenta en la aspiración de establecer una base sólida para el desarrollo económico y garantizar la seguridad de los consumidores en Perú (Trelles, 2021).

Los objetivos fundamentales del Inacal abarcan un amplio espectro; pues se enfoca en el desarrollo y promoción de normas técnicas nacionales, regulando la calidad y la seguridad en diferentes sectores, desde la manufactura hasta la atención médica. Asimismo, impulsa la acreditación de laboratorios de ensayo y calibración, organismos de certificación e inspección, asegurando que los servicios de evaluación de la conformidad sean confiables y cumplan con estándares internacionales. Además, promueve la cultura de calidad en productos y servicios, incentivando la implementación de sistemas de gestión de calidad en las organizaciones, lo que conlleva a la mejora continua y a la satisfacción del consumidor. La entidad también ejerce una representación activa del Perú en organismos de normalización internacionales, como

la Organización Internacional de Normalización (ISO) y la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC), permitiendo la participación del país en la elaboración de estándares globales (Barrios, 2015).

## **IV. PROPUESTA DE SOLUCIÓN**

### **4.1. Definición del alcance de las actividades de certificación de LMS**

La gerencia general de LMS deberá determinar el alcance de sus actividades de certificación como organismo de certificación de sistemas de gestión de tercera a acreditar.

### **4.2. Conformación del equipo de implementación**

Conformación de un equipo de trabajo con la participación de la Gerencia General y jefes de la organización, quienes tendrán la responsabilidad de gestionar cada una de las actividades de implementación y relacionar las mismas de manera transversal en cada uno de los procesos a ser identificados.

### **4.3. Diagnóstico de la situación actual del sistema de gestión de LMS**

Se realizará un diagnóstico inicial para tomar conocimiento del manejo de la norma NTP-ISO/IEC 17021-1:2015 que el organismo de certificación posee.

El resultado de la evaluación de los requisitos de la norma será fundamental para establecer una línea base que refleje la situación actual de cada apartado de la norma para que se logre cumplir de manera total en LMS CERT S.A.C. Además, estos procesos han posibilitado la formulación de un plan de implementación que resume la propuesta de implementación de la norma con el objetivo de obtener la acreditación correspondiente (Rosario, 2020).

#### **4.4. Elaboración y aprobación del Plan de implementación de la norma ISO/IEC 17021-1:2015**

El plan de implementación dará prioridad a los aspectos críticos de los subcapítulos, proporcionando una visión concisa de las actividades, los responsables y los plazos de ejecución.

El mencionado plan se estructura en diversas etapas, entre las cuales se incluyen:

- a. Capacitación del personal.
- b. Adecuación de la documentación y los procesos generales
- c. Implantación de los procedimientos
- d. Desarrollo de auditorías internas.
- e. Revisión por la dirección.

Este plan de implementación parte de ciertos supuestos, entre los cuales se destacan:

- a. La designación, o en caso de no ser posible, la contratación, de profesionales debidamente cualificados dentro del organismo de certificación para asumir la responsabilidad del sistema de gestión.
- b. Garantizar la disponibilidad inmediata de los recursos apropiados para llevar a cabo las tareas relacionadas con el cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma.
- c. Fomentar la participación y compromiso de todo el personal en la implementación efectiva del sistema de gestión.

El plan deberá ser aprobado por la gerencia general de la empresa.

#### **4.5. Capacitación en la norma NTP-ISO/IEC 17021-1:2015**

Se realizará una capacitación a toda la organización en la “Interpretación y documentación de la norma “NTP-ISO/IEC 17021-1:2015” y las Directrices que exige el INACAL-DA a los organismos de certificación.

Dicha capacitación será realizada por un ente externo con una duración mínima de 24 horas, a fin de que el personal conozca e interprete los requisitos de la Norma ISO/IEC 17021-1:2015, a fin de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en LMS.

#### **4.6. Documentación del sistema de gestión**

LMS debe crear los siguientes documentos, que, junto con los procedimientos necesarios, aportarán ventajas a la entidad.

- Mapa de procesos
- Organigrama
- Políticas
- Manual del sistema de gestión, el cual contemplará todos los requisitos de la Norma NTP-ISO-IEC 17021-1:2015 y tiene como objetivo ser la referencia para el sistema de gestión de la calidad del organismo certificador.

- Manual de organización y funciones.
- Procedimientos, reglamentos e instructivos.

Se establecerá un sistema para la estructura de la documentación, el cual le permita a LMS, estructurar la información y simplificar su localización en el futuro.

#### **4.7. Implementación**

Desarrollado y estructurado el sistema de gestión, se pondrá en marcha el sistema de gestión en donde el personal comenzará a familiarizarse con el uso de esta herramienta.

Para ello se realizarán las siguientes actividades:

- Comunicación y sensibilización en las políticas establecidas.
- Capacitación en los procedimientos elaborados
- Puesta en marcha de los procedimientos para poner en práctica los procesos operativos y apoyo, y detectar fallas o mejoras en estos.

Asimismo, se realizará la evaluación de competencia del personal involucrado en la auditoría y en otras actividades de certificación frente a los criterios establecidos en el manual de organización y funciones.

#### **4.8. Auditoría interna**

Se ejecutará una auditoría interna contratada a un ente externo a fin de verificar que el organismo de certificación cumple los requisitos de esta parte de la Norma ISO/IEC 17021-1 y que el sistema de gestión se implementa y se mantiene de manera efectiva, puesto que el objetivo de la empresa es el logro de la implementación.

Si como resultado de la auditoría se identificaran no conformidades, observaciones y/u oportunidades de mejora al sistema de gestión, se generarán las acciones correctivas de las desviaciones encontradas para evitar su recurrencia.

#### **4.9. Revisión del sistema de gestión**

Se ejecutará el proceso de Revisión por la Dirección con el propósito revisar y evaluar el sistema de gestión implementado a fin de asegurar de su continua idoneidad, con respecto a



la conformidad y eficacia, abarcando las políticas y objetivos declarados en relación con el cumplimiento de esta sección de la NTP-ISO/IEC 17021-1:2015.

#### **4.10. Elaboración de la solicitud de la acreditación**

Posterior a estas actividades mencionadas se reunirá la documentación para gestionar la solicitud de la acreditación bajo la NTP-ISO/IEC 17021-1:2015 ante la Dirección de Acreditación de Inacal.

La figura 1 a continuación resume la propuesta de solución para la problemática identificada.

**Figura 1** *Secuencia de la propuesta de solución*



## V. PROCEDIMIENTO

### 5.1. Determinación del alcance las actividades de certificación de LMS

El alcance de las actividades de certificación de LMS se definió siguiendo los lineamientos establecidos en la Directriz DA-acr-02D INACAL-DA, 2022, el cual indica que el alcance debe definirse en función a:

- Actividad a Certificar
  - La certificación se otorga en función del sector o subsector de actividad. Estos sectores o subsectores se definen de acuerdo con la clasificación establecida en el documento DA-acr-01DR, que se basa en los códigos IAF y la clasificación de NACE Rev. 2.
  - Documento normativo

La acreditación se concede a los sistemas de gestión que siguen las normas ISO 9001 o NTP-ISO 9001, ISO 14001 o NTP-ISO 14001, ISO 37001 o NTP-ISO 37001, ISO 45001 o NTP-ISO 45001, ISO 50001 o NTP-ISO 50001, e ISO/IEC 27001 o NTP-ISO/IEC 27001.

Las Tablas 1, 2 y 3 detallan el alcance de las actividades de certificación LMS aprobado por la gerencia general, para los sistemas de gestión ISO 9001, ISO 14001, ISO 37001 e ISO 45001.

**Tabla 1***Norma a Certificar: ISO 9001*

Ítem	IAF	Clasificación de sector de actividad	Código NACE
01	3	Productos alimenticios	10

**Tabla 2***Norma a Certificar: ISO 9001, 14001, 45001*

Ítem	IAF	Clasificación de sector de actividad	Código NACE
01	28	Construcción	41, 42 ,43

**Tabla 3** *Norma a Certificar: ISO 37001:2016*

Ítem	IAF	Clasificación de sector de actividad
01		Todos

## 5.2. Determinación del equipo de implementación

Uno de los desafíos de una implementación es asegurar que los líderes de la organización se involucren de manera adecuada, siendo determinante, el liderazgo y compromiso adoptado por la Alta Dirección (Gerencia General).

El equipo de implementación de LMS fue conformado por gerentes y jefes de área de la Alta Dirección, proceso de certificación, sistema de gestión, administración, especialista en temas legales y marketing, teniendo como propósito:

- Asegurar que cada miembro del equipo adquiriera un compromiso genuino con sus responsabilidades, garantizando que el proyecto sea reconocido y comprendido por todos los participantes.
- Involucramiento de todo el personal para instar a su participación en la consecución del objetivo.

**Tabla 4***Responsabilidades asignadas al equipo de implementación*

Cargo	Responsable	Responsabilidades
Director del proyecto	Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Aprobar el plan de implementación y brindar los recursos.</li> <li>– Brindar orientación sobre los objetivos y requisitos del proyecto.</li> <li>– Realizar el seguimiento a las actividades del proyecto.</li> </ul>
Gestores del proyecto	Responsable del sistema de gestión (Tesisista) /	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Administrar todas las actividades y establecer conexiones entre ellas de manera integral en cada uno de los procesos que se vayan a identificar.</li> </ul>
	Jefe de certificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Elaborar la documentación del sistema de gestión.</li> <li>– Capacitar y sensibilizar en el sistema de gestión implementado.</li> </ul>
	Gerentes de área	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Participar en las reuniones de trabajo.</li> <li>– Implementar los procesos documentados aplicables a su área.</li> </ul>
Especialista legal	Asistente legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Verificar el cumplimiento de los requisitos legales en materia de confidencialidad de con fines de funcionamiento y acreditación.</li> <li>– Elaborar los documentos legales requeridas para las actividades de certificación tales como acuerdos con el cliente, personal, entre otros.</li> <li>– Verificar el cumplimiento de los requisitos legales, administrativos aplicables a las actividades de certificación.</li> </ul>
Especialista en marketing	Jefe de marketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Diseñar la página web de LMS</li> <li>– Publicar la documentación requerida por la norma NTP-ISO /IEC 17021:2015.</li> </ul>

**5.3. Determinación del estado del sistema de gestión de LMS**

Para tener conocimiento de la situación actual de la documentación y procesos implementados por LMS CERT S.A.C. respecto con los requisitos de la norma NTP-ISO/IEC 17021-1:2015 se elaboró una Lista de verificación (Anexo 1) (Rosario, 2020).

La evaluación se realizó en el mes de mayo de 2020 y la información para el desarrollo de dicha lista (Ver Tabla 5) se recabó de manera no aleatoria, mediante las siguientes actividades:

- Se realizaron entrevistas individuales con el propósito de obtener información sobre las funciones o responsabilidades, responsabilidades y actividades desempeñadas por el personal de LMS.
- Se solicitó la documentación implementada con relación a las actividades de certificación que incluyeron procedimientos, formularios, registros, certificados emitidos entre otros.
- Se requirió información acerca de los procesos en cada área y registros de las actividades de certificación en curso.

**Tabla 5**

*Diagnóstico de cumplimiento de los requisitos de la norma NTP-ISO 17021-1:2015*

Requisito	Descripción	Resultados	
		Cumple	No cumple
5	Requisitos generales		
5.1	Asuntos legales y contractuales <i>Cuenta con una Partida Registral y No de RUC</i>	X	
5.1.2	Acuerdo de certificación <i>Cuenta con un acuerdo legalmente ejecutable con cada cliente para proporcionar actividades de certificación.</i>	X	
5.1.3	Responsabilidad de las decisiones de certificación <i>Cuenta con el proceso o comité para la decisión para la certificación.</i>		X
5.2.	Gestión de la imparcialidad <i>Cuenta con un compromiso de la alta dirección. Ha documentado el proceso para la gestión de los riesgos a la imparcialidad. Cuenta con un comité de partes interesadas.</i>		X
5.3	Responsabilidad legal y financiación <i>Ha tomado las provisiones para cubrir sus responsabilidades legales resultantes de sus operaciones (por ejemplo, contar con un seguro responsabilidad civil).</i>		X
6	Requisitos relativos a la estructura		
6.1	Estructura de la organización y la alta dirección Se ha documentado la estructura su organización Se ha documentado los deberes y responsabilidades del personal y cualquier comité.	X	X

6.2	Control Operacional	N.A.	N.A.
7	Requisitos relativos a los recursos		
7.1	Competencia del personal <i>Se ha documentado el proceso para determinar los criterios de competencia de los miembros del personal y del auditor.</i>		X
7.2	Personal que interviene en las actividades de certificación <i>Se ha definido o documentado el proceso para seleccionar, formar, autorizar y seleccionar auditores y expertos técnicos.</i>		X
7.3	Empleo de auditores externos y expertos técnicos externos individuales <i>Se ha documentado un acuerdo para los auditores y expertos técnicos externos que los comprometa a cumplir con las políticas y procesos del organismo de certificación.</i>		X
7.4	Registros relativos al personal		X
7.5	Contratación externa	N.A.	N.A.
8	Requisitos relativos a la información		
8.1	Información accesible al público <i>Se cuenta con un mecanismo para poner a disposición del público la información solicitada por la norma (por ejemplo, a través de una página web).</i>	X	
8.2	Documentos de certificación <i>Se ha documentado los certificados para los sistemas a certificar.</i>	X	
8.3	Referencia a la certificación y utilización de marca <i>Se ha establecido las reglas que rigen el uso de la marca de certificación.</i> <i>Se ha establecido acuerdos legales para con el cliente sobre uso de la marca de certificación y su condición de certificación.</i>	X	X
8.4	Confidencialidad <i>Se ha establecido acuerdos legales para la gestión de la información obtenida o creada en el desempeño de las actividades de certificación.</i>		X
8.5	Intercambio de información entre el organismo de certificación y sus clientes	X	
9	Requisitos relativos a los procesos		
9.1	Actividades previas a la certificación <i>Se ha establecido el proceso para las actividades previas a la realizar la auditoría de certificación.</i>		X

9.2	Planificación de auditorías <i>Se ha establecido o documentado las directrices para la planificación de las auditorías y selección del equipo auditor. El Plan de auditoría incluye los campos para registrar los objetivos, alcance y criterios de la auditoría.</i>	X
9.3	Certificación inicial <i>Se ha establecido las etapas para la certificación inicial.</i>	X
9.4	Realización de auditorías <i>Se ha definido o documentado el proceso para la realización de las auditorías y auditorías especiales.</i>	X
9.5	Decisión de certificación <i>Se ha establecido el proceso para la toma de decisión de la certificación.</i>	X
9.6	Mantenimiento de la certificación <i>Se ha definido el proceso para las actividades de vigilancia y renovación de la certificación, la suspensión, retiro o reducción del alcance de certificación.</i>	X
9.7	Apelaciones <i>Se ha documentado el proceso para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las apelaciones.</i>	X
9.8	Quejas <i>Se ha documentado el proceso para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las apelaciones.</i>	X
9.9	Registros relativos a los clientes <i>Se ha documentado una política y procedimiento sobre la conservación de los registros.</i>	X
10	Requisitos relativos al sistema de gestión de los organismos de certificación	
10.2	Opción A: Requisitos generales de un sistema de gestión Generalidades	
10.2.1	<i>Se han establecido y documentado las política y objetivos para sus actividades.</i>	X
10.2.2	Se ha documentado un Manual del sistema de gestión	X
10.2.3	Se ha establecido un procedimiento para el control de los documentos	X
10.2.4	Se ha establecido un procedimiento para control de los registros	X
10.2.5	Se ha documentado un procedimiento para la revisión por la dirección	X
10.2.6	Se ha documentado un procedimiento para el proceso de auditorías internas.	X
10.2.7	Se ha establecido procedimientos para identificar y gestionar las no conformidades.	X

Indicar N.A.: cuando el requisito no según corresponda no aplica.



Al cuantificar los resultados de la lista de verificación se observa que LMS CERT S.A.C. solo cumple con el 24 por ciento de los requisitos de la norma NTP-ISO/IEC 17021:2015, obteniéndose así un marco inicial para el desarrollo del presente proyecto (ver Tabla 6).

**Tabla 6**

*Cumplimiento de los requisitos de la NTP-ISO/IEC 17021-1:2015*

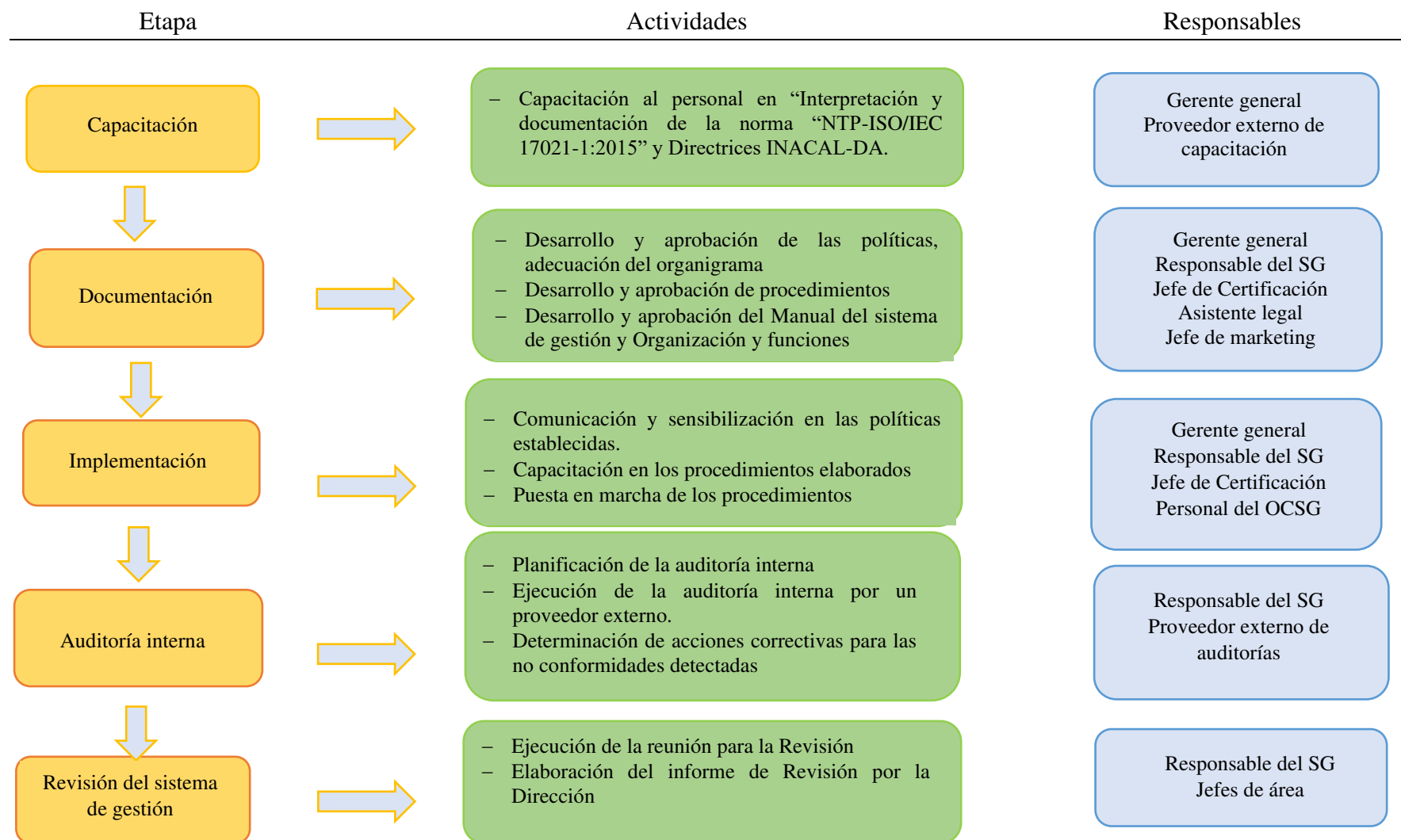
Descripción	Resultado
Número de requisitos evaluados	34
Número de requisitos cumplidos	8
Número de requisitos por cumplir	26
Grado de cumplimiento	24%

#### **5.4. Ejecución de la elaboración y aprobación del plan de implementación de la norma NTP -ISO/IEC 17021-1:2015**

Para la elaboración el plan de implementación, se consideraron factores como la estructura organizativa los recursos humanos y técnicos necesarios, contratación de proveedores externos con fines de capacitación o realización de auditorías y otros aspectos relevantes para cumplir con los estándares de la ISO/IEC 17021-1. Se definieron cinco etapas para el proceso de implementación, así como las actividades principales y responsables (Figura 2), y un periodo de doce meses de plazo para la ejecución de todas las actividades el cual fue establecido en un diagrama de Gantt (Tabla 7).

**Figura 2**

*Etapas para la implementación del sistema de gestión de LMS CERT S.A.C. bajo la norma NTP-ISO/IEC 17021-1:2015*



**Tabla 7***Diagramas de Gantt para la implementación de la NTP-ISO/IEC 17021-1:2015*

Etapa / Actividades	2020					2021								
	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun
<b>I. Capacitación</b>														
En la “Interpretación y documentación de la norma “NTP-ISO/IEC 17021-1:2015” y Directrices INACAL-DA.	X													
<b>II. Documentación del sistema de gestión</b>		X												
Desarrollo y aprobación de las políticas, adecuación del organigrama		X	X	X										
Desarrollo y aprobación de procedimientos, instructivos y formularios														
Desarrollo y aprobación del Manual del sistema de gestión y Manual de organización y funciones				X										
<b>III. Implementación</b>														
Comunicación y sensibilización en las políticas establecidas.					X									
Capacitación en los procedimientos elaborados					X	X	X							
Puesta en marcha de los procedimientos operativos y de apoyo para la realización de servicios simulados y autorización del personal auditor									X	X	X	X	X	
<b>IV. Auditoría interna</b>														
Planificación de la auditoría interna														X
Ejecución de la auditoría interna por un proveedor externo													X	X
Determinación de acciones correctivas para las no conformidades detectadas														X
<b>V. Revisión del sistema de gestión</b>														
Ejecución de la reunión para la Revisión por la Dirección														X
Elaboración del informe de Revisión por la Dirección														X

## 5.5. Documentación del sistema de gestión

Antes de iniciar con el desarrollo de la documentación del sistema de gestión de LMS CERT S.A.C. acorde con lo requerido en la norma NTP-ISO/IEC 17021-1:2015 fue necesario definir algunos aspectos, tal como lo menciona Quiroz (2014).

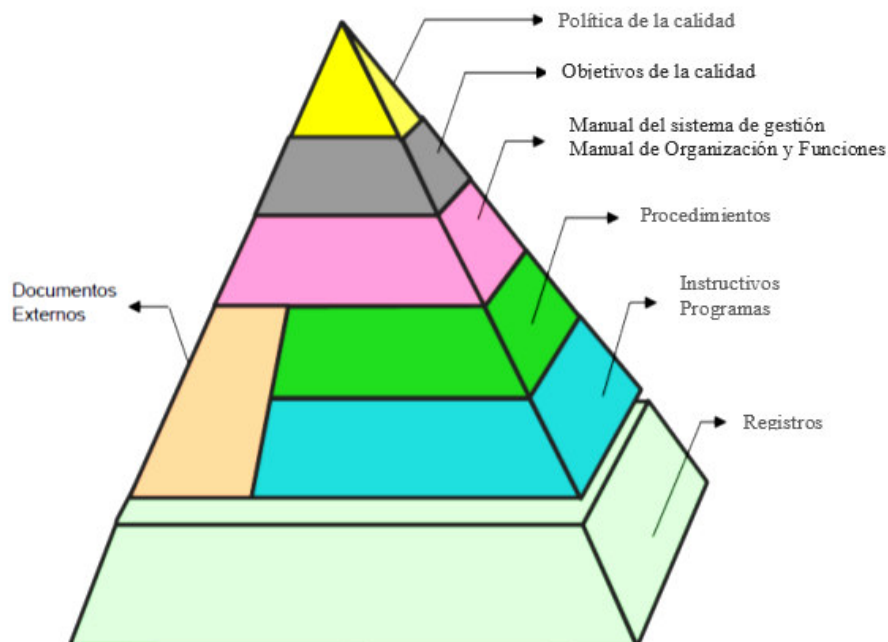
- La estructura documental del sistema de gestión
- La estructura del contenido de los documentos y los elementos que permitan identificarlos y relacionarlos con los procesos definidos a implementar.

### 5.5.1. Estructura documental del sistema de gestión

La estructura documental que soporta al Sistema de gestión de LMS CERT S.A.C. es la siguiente (Figura 3) (Quiroz, 2014).

**Figura 3**

*Pirámide del sistema documental*



### 5.5.2. Estructura para la elaboración de los documentos

Tanto la estructura y demás elementos necesarios para la elaboración de la documentación del sistema de gestión de LMS CERT S.A.C., fueron establecidos en el Procedimiento SG-PR-01 Control de Documentos y Registros, siendo este el primer documento pilar elaborado. A continuación, se detalla algunos aspectos relevantes mencionados por Quiroz (2014).

#### Encabezado

El encabezado llevará el logotipo de la empresa, tipo de documento, título del documento, código del documento, versión, número de páginas del documento y fecha de aprobación.

---

	Tipo de Documento	Código:
Logotipo de la empresa	Título del Documento	Versión:
		Página:
		Fecha:

---

#### Pie de Página

Para el caso de los documentos como manuales, reglamentos, procedimientos e instructivos se incluirá la siguiente expresión:

*“Toda copia impresa sin autorización representa una copia No Controlada”*

#### Estructura del contenido

Para el caso de los procedimientos la estructura de su contenido deberá cumplir como mínimo con el siguiente contenido:

- Objetivo
- Alcance
- Documentos de referencia
- Términos y definiciones

- Procedimiento
- Registros
- Anexos

Se excluye la estructura diseñada en los casos que no sea factible y/o conveniente por razones comerciales, legales y/o contractuales.

Para el caso de otros documentos del sistema de gestión, tales como: formatos, reglamentos, instructivos, entre otros, su estructura será variable, según la conveniencia de la actividad a realizar, exigencia legal y/o contractual.

### **5.5.3. Elaboración de la documentación de acuerdo con la norma NTP-ISO / IEC 17021-1:2015**

El procedimiento utilizado para la documentación en el caso del presente trabajo sigue los lineamientos establecidos en la norma NTP-ISO/IEC 17021-1:2015 y los documentos mandatorios referenciados en la Lista de Verificación NTP-ISO/IEC 17021-1:2015 (DA-acr-11P-03F). INACAL, (2022):

- IAF MD 1 IAF Mandatory Document for the Audit and Certification of a Management System Operated by a Multi-Site Organization
- IAF MD 2 Documento obligatorio de IAF para la Transferencia de la Certificación Acreditada de Sistemas de Gestión (IAAC MD 019)
- IAF MD 4 IAF Mandatory Document for the Use of Information and Communication Technology (ICT) for Auditing/Assessment Purposes –
- IAF MD 5 IAF Determination of Audit Time of Quality, Environmental, and Occupational Health & Safety Management Systems

- IAF MD 10 IAF Mandatory Document for Assessment of Certification Body Management of Competence in Accordance with ISO/IEC 17021:2011. Requisitos 3, 4, 5 y 6.
- IAF MD 11 IAF Mandatory Document for the Application of ISO/IEC 17021-1 for Audits of Integrated Management Systems –
- NTP-ISO/IEC 17021-2:2018 Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión. Parte 2: Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión ambiental. –
- ISO/IEC 17021-3:2017 Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems — Part 3: Competence requirements for auditing and certification of quality management systems –
- NTP-ET ISO/IEC TS 17021-9:2017 Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión. Parte 9: Requisitos de competencia para la auditoría y certificación de sistemas de gestión antisoborno –
- ISO/IEC TS 17021-10:2018(es) Evaluación de la conformidad — Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión — Parte 10: Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Las cláusulas se detallan a continuación:

## **Cláusula 1: Alcance**

Establece los límites y la aplicación de la norma. Especifica la gama de actividades o servicios para los cuales se aplica la norma y proporciona una descripción clara del ámbito y las limitaciones de la certificación. El objetivo es definir de manera precisa el alcance de aplicación de los requisitos de la norma en el contexto de la certificación de sistemas de gestión.

## **Cláusula 2: Normativa de referencia**

- Norma ISO 9000 – sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- Norma ISO/IEC 17000 – Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales.

## **Cláusula 3: Términos y definiciones**

- **Certificación**

El proceso mediante el cual una organización de certificación otorga una declaración escrita que confirma que un sistema de gestión cumple con los requisitos especificados.

- **Organización de Certificación**

La entidad que lleva a cabo la certificación de sistemas de gestión y cumple con los requisitos de la norma ISO 17021.

- **Auditado**

La organización que busca la certificación de su sistema de gestión y que es objeto de una auditoría por parte de la organización de certificación.

- **Auditoría**



El proceso sistemático de verificación y evaluación de un sistema de gestión para determinar su conformidad con los requisitos aplicables.

▪ **Sistema de Gestión**

El conjunto de políticas, procedimientos y prácticas que una organización implementa para lograr sus objetivos en áreas específicas, como calidad, medio ambiente, seguridad, entre otras.

▪ **Conformidad**

El término que describe la condición en la que un sistema de gestión satisface los requisitos establecidos en las normativas y regulaciones aplicables.

**Cláusula 4: Principios**

**Cláusula Principios 4.1. General**

Estos principios establecen los cimientos sobre los cuales se construyen las pautas detalladas y los requisitos que se presentan posteriormente en esta norma internacional. No todos los escenarios posibles tienen requisitos específicos definidos en esta norma. Por lo tanto, es prudente interpretar estos principios como sugerencias para orientar la toma de decisiones en circunstancias inesperadas.

**Cláusula Principios 4.2. Imparcialidad**

- La organización de certificación garantiza su imparcialidad en todas las etapas del proceso de certificación.
- Se detectará y resolverá cualquier conflicto de interés que pueda comprometer la imparcialidad.
- Se establecerán medidas para prevenir influencias indebidas que puedan afectar la imparcialidad.

- La alta dirección se compromete a mantener la imparcialidad y garantizar que se eviten situaciones que puedan comprometerla.

### **Cláusula Principios 4.3. Competencia**

Para cumplir con este requisito, hemos implementado procedimientos y procesos diseñados para identificar las necesidades de formación y desarrollo de nuestro personal. Proporcionamos oportunidades de aprendizaje y desarrollo continuo con el objetivo de mejorar la competencia de nuestro equipo. Además, hemos establecido mecanismos para evaluar y verificar la competencia del personal de manera periódica. Esto incluye la revisión del desempeño, la verificación de la experiencia en auditorías y la confirmación de que nuestro personal sigue siendo competente a lo largo del tiempo.

La competencia es un pilar fundamental para mantener la integridad y la credibilidad de nuestro proceso de certificación. Nuestra organización se compromete a asegurar que nuestro personal cumpla con los estándares de competencia necesarios para llevar a cabo auditorías imparciales y efectivas, contribuyendo así a la confianza de todas las partes involucradas en el proceso de certificación de sistemas de gestión.

### **Cláusula Principios 4.4. Responsabilidad**

La alta dirección de nuestra organización asume la responsabilidad de mantener un alto nivel de integridad en todas las fases del proceso de certificación. Esto implica que nuestra empresa se compromete activamente a cumplir con las siguientes responsabilidades:

- Asegurar que todas las actividades de certificación se lleven a cabo de manera imparcial y objetiva, sin ningún tipo de influencia indebida o sesgo.
- Identificar y abordar cualquier conflicto de interés que pueda surgir en el proceso de certificación para garantizar que no comprometa la imparcialidad.

- Mantener y preservar la confidencialidad de la información relacionada con las organizaciones auditadas y los resultados de las auditorías.
- Cumplir con todas las regulaciones y requisitos aplicables a la certificación de sistemas de gestión.
- Establecer procesos efectivos para gestionar y mitigar los riesgos que puedan afectar la integridad y la calidad de la certificación.

La responsabilidad es un componente crítico en nuestro compromiso de mantener la integridad y la credibilidad de nuestro proceso de certificación. Nuestra organización se esfuerza por cumplir con estas responsabilidades para garantizar que todas las partes involucradas en el proceso de certificación confíen en la validez de nuestros servicios y en la imparcialidad de nuestras decisiones.

#### **Cláusula Principios 4.5. Transparencia**

Nuestra organización tiene la obligación de proporcionar información clara y completa a todas las partes interesadas. Para ello se asegura que los procesos de certificación, los criterios de evaluación, los procedimientos y otros aspectos relevantes sean comunicados de manera accesible y comprensible. Este enfoque transparente contribuye a la construcción de la confianza en el proceso de certificación y fortalece nuestra credibilidad.

#### **Cláusula Principios 4.6. Confidencialidad**

Nuestra organización de certificación asume la responsabilidad de garantizar la confidencialidad de la información y se compromete activamente a cumplir con las siguientes responsabilidades en relación con la confidencialidad:

- Salvaguardar la información confidencial relacionada con las organizaciones auditadas y los resultados de las auditorías.

- Establecer medidas de seguridad y controles adecuados para proteger la información confidencial de accesos no autorizados.
- Limitar la divulgación de información confidencial únicamente a personas autorizadas, como el personal directamente involucrado en el proceso de certificación.
- Cumplir con todas las leyes y regulaciones de privacidad de datos y protección de información aplicables.

#### **Cláusula Principios 4.7. Capacidad de respuestas ante quejas**

La organización se compromete a establecer un proceso efectivo para manejar y responder a las quejas de manera oportuna y justa. Nuestra empresa se compromete a cumplir con las siguientes responsabilidades en relación con la capacidad de respuesta ante quejas:

- Establecer un procedimiento claro y transparente para recibir, registrar y gestionar las quejas de los clientes y otras partes interesadas.
- Asegurar que las quejas se manejen de manera objetiva e imparcial, garantizando la confidencialidad de la información.
- Realizar investigaciones completas y oportunas de las quejas y tomar las medidas necesarias.
- Proporcionar una respuesta a las quejas en un plazo razonable y comunicar los resultados a las partes interesadas de manera adecuada.
- Utilizar la retroalimentación de las quejas para mejorar continuamente nuestros procesos y servicios de certificación.

## **Cláusula Principios 4.8. Enfoque basado en el riesgo**

La organización considera factores que podrían impactar la imparcialidad, competencia técnica y otros aspectos relevantes, permitiendo a los organismos tomar medidas preventivas y correctivas para asegurar la efectividad y eficiencia del proceso de certificación. Esto nos ayuda a la mejora continua y a la adaptación a los desafíos del entorno, fortaleciendo así la integridad y confianza en el proceso de certificación.

## **Cláusula 5: Requisitos Generales**

### **Requisito 5.1. Materia legal y contractual**

Nuestra organización de certificación se compromete a cumplir con los siguientes aspectos:

- Tenemos un enfoque claro y documentado para garantizar que nuestros acuerdos contractuales con las organizaciones auditadas sean consistentes con los requisitos de la norma ISO 17021-1.
- Establecemos procedimientos para revisar y comprender la legislación y regulaciones aplicables, y para asegurarnos de que cumplimos con los requisitos legales relacionados con la certificación.
- La alta dirección de nuestra organización se asegura de que nuestras actividades de certificación se realicen de acuerdo con los términos contractuales y los requisitos legales vigentes.
- Establecemos procedimientos para abordar los cambios en la legislación y regulaciones que puedan afectar la certificación, y comunicamos estos cambios a las partes interesadas pertinentes.

### **Requisito 5.1.1. Responsabilidad legal**

- La organización de certificación cuenta con procedimientos y mecanismos para identificar y cumplir con las leyes y regulaciones aplicables a la certificación de sistemas de gestión. Esto implica estar al tanto de las normativas legales relacionadas con el proceso de certificación y tomar medidas para cumplirlas.
- La alta dirección de la organización de certificación es responsable de garantizar que se cumplan todas las responsabilidades legales relacionadas con la certificación, lo que incluye cumplir con las obligaciones legales en cada jurisdicción donde operamos.
- La organización de certificación debe establecer procedimientos para abordar las reclamaciones legales y las posibles acciones legales que puedan surgir en el contexto de su actividad de certificación.

### **Requisito 5.1.2. Acuerdo de certificación**

Nuestra organización de certificación cuenta con procedimientos documentados para formalizar acuerdos de certificación con las organizaciones auditadas. Estos acuerdos se establecen de manera clara y detallada, lo que permite a ambas partes tener una comprensión precisa de las condiciones de la certificación y sus respectivas responsabilidades. Los acuerdos mencionados son los siguientes:

- Condiciones del servicio de certificación
- CERT-DOC-02 Contrato de certificación del Sistema de Gestión
- F02-CERT-PR-01 Propuesta de servicio

### **Requisito 5.1.3. Responsabilidad para decisiones de certificación**

Hemos establecido procedimientos para cumplir con los siguientes aspectos clave:

- Nuestra organización de certificación asegura que las decisiones de certificación sean tomadas por personal competente y que no haya influencias indebidas que afecten la imparcialidad de dichas decisiones.
- Se han establecido mecanismos para garantizar que los resultados de las auditorías y evaluaciones se evalúen de manera objetiva y se tomen decisiones basadas en evidencia.
- La alta dirección supervisa de cerca el proceso de toma de decisiones de certificación para asegurarse de que se cumplan los requisitos legales y normativos aplicables, y para mantener la imparcialidad y la calidad en todo momento.

### **Requisito 5.2. Gestión de la imparcialidad**

La organización garantiza que sus actividades de certificación son llevadas a cabo de manera imparcial, evitando conflictos de interés y asegurando que no haya influencias que comprometan la objetividad del proceso. La gestión de la imparcialidad abarca la identificación y documentación de posibles conflictos de interés, la implementación de medidas para mitigar dichos conflictos, y el mantenimiento de registros transparentes que demuestran la imparcialidad en todas las fases de la certificación. Este enfoque busca salvaguardar la integridad del proceso de certificación y fomentar la confianza de las partes interesadas. Ver F01-SG-PR-05 Matriz de riesgos a la imparcialidad.

## **Cláusula 6: Requisitos Estructurales**

### **Requisito 6.1. Estructura organizativa y alta dirección**

Hemos establecido una estructura organizativa que es coherente con los requisitos de la norma ISO 17021-1. Esto incluye definir roles y responsabilidades, así como la autoridad y la independencia de las funciones clave relacionadas con la certificación.

Nuestra organización de certificación establece procesos para evaluar y mejorar continuamente la eficacia de la alta dirección en relación con el proceso de certificación.

Tal información se encuentra documentada de la siguiente manera:

- GG-DOC-01 Organigrama (Anexo 2)
- GG-MN-02 Manual de organización y funciones

### **Requisito 6.2. Control operacional**

- Hemos documentado procesos y procedimientos que rigen la ejecución coherente y eficiente de todas las actividades relacionadas con la certificación.
- Gestionamos y controlamos los recursos necesarios, lo que incluye el personal competente y las instalaciones adecuadas, para llevar a cabo auditorías y evaluaciones de sistemas de gestión.
- Nuestra organización de certificación ha establecido procedimientos para identificar y abordar situaciones en las que pudiesen ocasionarse conflictos de interés o influencias indebidas que puedan poner en peligro la imparcialidad y la integridad del proceso de certificación.



- Supervisamos y controlamos el flujo de información, tanto dentro de la organización como con partes externas, con el fin de garantizar la precisión y la seguridad de los datos y protegerlos de accesos no autorizados.
- Lo antes mencionado se encuentra documentado en el mapa de procesos.

## **Cláusula 7: Requisitos De Recursos**

### **Requisito 7.1. Competencia del personal**

Nuestra organización de certificación cumple con los requisitos relacionados con la competencia de las personas involucradas en el proceso de certificación de sistemas de gestión. Hemos implementado los siguientes aspectos importantes:

- Garantizamos que el personal que realiza auditorías y toma decisiones de certificación sea competente y cuente con el conocimiento, las habilidades y la experiencia necesarios.
- Establecemos procesos para identificar las necesidades de formación y desarrollo del personal y proporcionamos oportunidades de aprendizaje y desarrollo continuo.
- Evaluamos y verificamos la competencia del personal de manera regular, lo que incluye la revisión del desempeño y la confirmación de la experiencia en auditorías.
- La documentación para la evaluación de criterios de competencia de los miembros del personal es la siguiente:
  - AD-PR-01 Gestión de personal
  - F03-AD-PR-01 Listado de personal
  - CERT-INS-01 Instructivo de Auditorías

- F05-AD-PR-01 Evaluación de desempeño
- F08-AD-PR-01 Programa de capacitación

### **Requisito 7.2. Personal involucrado en las actividades de certificación**

- Se cumple con los requisitos relacionados con la asignación de personal a las actividades de certificación de sistemas de gestión.
- Se asigna personal competente y experimentado a las actividades de certificación, lo que incluye auditores y otros roles relevantes.
- Nos aseguramos de que el personal asignado tenga la capacidad y la imparcialidad necesarias para llevar a cabo auditorías y evaluaciones de manera efectiva.
- La alta dirección supervisa y garantiza que se mantenga la imparcialidad en la asignación de personal, evitando cualquier influencia indebida.

### **Requisito 7.3. Uso de auditores externos individuales y expertos técnicos externos**

Se establecieron los siguientes puntos:

- Evaluamos y supervisamos de manera continua el desempeño de estos auditores y expertos técnicos para garantizar su idoneidad y calidad en las auditorías y evaluaciones.
- Mantenemos la imparcialidad y evitamos conflictos de interés al involucrar a auditores individuales externos y expertos técnicos externos en el proceso de certificación.

### **Requisito 7.4. Registro de personal**

Se realizó de la siguiente manera:

- Mantenemos registros actualizados y completos de todo el personal involucrado en las actividades de certificación, lo que incluye auditores, expertos técnicos y otros roles relevantes.
- Estos registros contienen información sobre la competencia, la formación, la experiencia y cualquier evaluación de desempeño del personal.
- Los registros de personal se mantienen en conformidad con los plazos y los requisitos establecidos por la norma.

#### **Requisito 7.5. Contratación externa**

Se establecieron los siguientes puntos:

- Evaluamos y seleccionamos a los proveedores y subcontratistas basándonos en su competencia y capacidad para llevar a cabo actividades específicas relacionadas con la certificación.
- Establecemos acuerdos y contratos claros con los proveedores y subcontratistas que definen sus responsabilidades y roles, y garantizamos que cumplan con los mismos estándares de competencia y calidad que se aplican internamente.

#### **Cláusula 8: requisitos de información**

##### **Requisito 8.1. Información pública**

- Proporcionamos información precisa y clara al público, las partes interesadas y las organizaciones auditadas sobre los servicios de certificación que ofrecemos, los sistemas de gestión que certificamos y los procedimientos de certificación.
- Aseguramos que cualquier comunicación sobre la certificación sea veraz y no induzca a error, evitando cualquier declaración engañosa o inapropiada.

- Mantenemos la confidencialidad de la información sensible de las organizaciones auditadas y evitamos la divulgación no autorizada de dicha información.

### **Requisito 8.2. Documentos de certificación**

Nuestra organización cumple con los requisitos relacionados con la creación y el mantenimiento de documentación precisa y completa sobre los certificados emitidos, lo que incluye información sobre la organización certificada, el alcance de la certificación y otras características relevantes. Esta documentación se mantiene de manera segura y se pone a disposición de las partes interesadas según sea necesario, lo que contribuye a la integridad y la credibilidad del proceso de certificación de sistemas de gestión.

Los documentos de certificación son los siguientes:

- F16-CERT-PR-01 Certificado ISO 9001
- F17-CERT-PR-01 Certificado ISO 14001
- F18-CERT-PR-01 Certificado ISO 37001
- F19-CERT-PR-01 Certificado ISO 45001

### **Requisito 8.3. Referencia a certificación y uso de marcas**

La organización cumple con los requisitos relacionados con la comunicación de la certificación y el uso de marcas, incluyendo la forma en que se autoriza y supervisa el uso de marcas y referencias a la certificación por parte de las organizaciones certificadas. Garantizamos que estas referencias y marcas se utilicen de manera precisa y conforme a las pautas establecidas para mantener la integridad y la credibilidad del proceso de certificación de sistemas de gestión.

Esta documentación se tiene registrada de la siguiente manera:

- CERT-REG-01 Reglamento del uso de marca de certificación
- CERT-DOC-02 Contrato de certificación

#### **Requisito 8.4. Confidencialidad**

La organización ha establecido medidas y procedimientos para garantizar la confidencialidad de la información relacionada con las organizaciones auditadas y los resultados de las auditorías. Esto implica salvaguardar la información sensible, limitar el acceso a personas autorizadas y cumplir con las leyes y regulaciones de privacidad de datos aplicables.

Esta documentación se tiene registrada de la siguiente manera:

- F11-AD-PR-01 Convenio con el personal
- CERT-DOC-01 Condiciones del servicio de certificación

#### **Requisito 8.5. Intercambio de información entre un organismo de certificación y sus clientes**

Se han establecido mecanismos para el intercambio de información precisa y oportuna con las organizaciones auditadas, lo que incluye la definición de roles y responsabilidades, la recepción de quejas y reclamaciones, y la provisión de informes de auditoría.

## **Cláusula 9: Requisitos de Procesos**

### **Requisito 9.1. Actividades de pre-certificación**

Estas actividades se llevaron a cabo de manera sistemática y consistente para determinar la preparación de la organización auditada para la auditoría completa. Esto contribuye a asegurar que la certificación se realice de manera efectiva y que las organizaciones tengan la oportunidad de abordar cualquier no conformidad antes de la auditoría completa, lo que beneficia la integridad y la credibilidad del proceso de certificación de sistemas de gestión. Nuestra organización se compromete a llevar a cabo estas actividades de pre-certificación de acuerdo con los requisitos para garantizar la calidad de nuestros servicios de certificación.

Tales actividades se encuentran dentro del siguiente documento: CERT-PR-01  
Procedimiento de certificación

### **Requisito 9.2. Planificación de auditorías**

Se ha establecido un proceso documentado para planificar y programar auditorías, lo que incluye la definición del alcance de las auditorías, la selección de auditores competentes y la determinación de los recursos necesarios. La planificación de auditorías se lleva a cabo de manera integral para garantizar la efectividad y la imparcialidad en el proceso de certificación de sistemas de gestión.

Los documentos son:

- CERT-PR-01 Procedimiento de certificación
- F05-CERT-PR-01 Plan de auditoría de certificación

### **Requisito 9.3. Certificación inicial**

La evaluación integral de la conformidad con los requisitos de la norma aplicable y la revisión de los hallazgos de auditoría. La certificación inicial se lleva a cabo de manera objetiva y competente para garantizar que las organizaciones cumplan con los estándares de calidad y gestión.

### **Requisito 9.4. Realización de auditorías**

La organización de certificación cumple con los requisitos relacionados con la realización de auditorías de sistemas de gestión. Esto implica la aplicación de un proceso estructurado para llevar a cabo auditorías de manera competente, objetiva e imparcial, con el propósito de evaluar la conformidad de las organizaciones con los requisitos de la norma aplicable.

### **Requisito 9.5. Decisión de certificación**

La entidad cumple con los requisitos vinculados a la toma de decisiones en el proceso de certificación, lo cual implica la evaluación de los resultados de las auditorías y la revisión de la evidencia correspondiente. La toma de decisiones se lleva a cabo de manera imparcial y competente, con el objetivo de determinar si una organización satisface los requisitos de la norma pertinente y si es apta para recibir la certificación.

### **Requisito 9.6. Mantenimiento de la certificación**

La organización cumple con los criterios para el mantenimiento de la certificación de sus sistemas de gestión. Esto implica llevar a cabo auditorías de seguimiento de forma regular para confirmar que la organización certificada sigue cumpliendo con los requisitos establecidos por la norma.

Los puntos 9.4, 9.5 y 9.6 se encuentran respaldados en la documentación mostrada a continuación: CERT-PR-01 Procedimiento de certificación, y GG-PO-03 Política de suspender, retirar o reducir del alcance de la certificación.

### **Requisito 9.7. Apelaciones**

La organización establece procedimientos documentados para recibir, revisar y resolver las apelaciones de manera justa e imparcial.

### **Requisito 9.8. Quejas**

Nuestra organización establece procedimientos documentados para gestionar quejas de manera eficaz y objetiva, lo que incluye la investigación de las quejas y la toma de medidas adecuadas en caso de incumplimientos. Se encuentran en el documento siguiente: SG-PR-06 Quejas y apelaciones

### **Requisito 9.9. Registros de clientes**

La organización cumple con los requisitos relacionados con el mantenimiento de registros de clientes. Esto involucra la conservación de registros de las organizaciones certificadas, que contienen información relevante sobre la certificación, como el alcance de la certificación, la fecha de emisión del certificado y la fecha de vencimiento. Mantenemos estos registros actualizados y disponibles para su revisión por parte de las partes interesadas según sea necesario.

Esto está incluido en:

- SG-PR-01 Control de Documentos y Registros
- GG-PO-04 Política de conservación de registros



## **Cláusula 10: Requisitos del sistema de gestión para organismos de certificación**

### **Requisito 10.2. Requisitos generales del sistema de gestión**

#### **Requisito 10.2.1. General**

Se cumple con los requisitos generales para llevar a cabo evaluaciones de la conformidad de sistemas de gestión. Esto requiere definir claramente el alcance de las evaluaciones, seleccionar auditores competentes y aplicar procesos de auditoría consistentes y efectivos. Dichos requisitos se encuentran en la siguiente documentación:

- GG-PO-01 Política del Sistema de Gestión S.A.C (Anexo 3)
- GG-PO-02 Política de imparcialidad de LMS CERT (Anexo 4)
- GG-PO-03 Política de suspender, retirar o reducir del alcance de la certificación (Anexo 5)
- GG-PO-04 Política de conservación de registros (Anexo 6)
- GG-DOC-02 Objetivos del Sistema de Gestión (Anexo 7)

#### **Requisito 10.2.2. Manual del sistema de gestión**

Nuestra organización cumple con la creación y el mantenimiento de un manual del sistema de gestión que documenta la estructura, las políticas y los procedimientos clave del sistema. El manual se encuentra documentado como: SG-MN-01 Manual del Sistema de Gestión (Anexo 8).

### **Requisito 10.2.3. Control de documentos**

Se establece un proceso documentado para crear, revisar, aprobar y controlar documentos relacionados con la certificación. Esto se encuentra registrado de la siguiente manera: SG-PR-01 Control de documentos y Registros.

### **Requisito 10.2.4. Control de registros**

Se implementa un procedimiento documentado para identificar, almacenar, recuperar y preservar registros vinculados a las actividades de certificación. Este procedimiento se encuentra registrado como: SG-PR-01 Control de Documentos y Registros.

### **Requisito 10.2.5. Revisión de la dirección**

Se documentó un procedimiento para la realización de las revisiones del sistema de gestión por parte de la alta dirección.

Se establece que será organizada por el responsable del sistema de gestión el cual proveerá a la alta dirección, la información documentada referida a:

Los informes de auditoría, tanto internos como externos, la retroalimentación de clientes y partes interesadas, la garantía de imparcialidad, el estado de las acciones correctivas, el avance de las medidas para abordar los riesgos, las acciones derivadas de revisiones directivas anteriores, el grado de cumplimiento de los objetivos, las modificaciones que puedan afectar al sistema de gestión, y las apelaciones y quejas son elementos esenciales que deben ser examinados y evaluados de manera integral.

Los resultados de la evaluación comprenden las decisiones y acciones tomadas para: Mejorar la eficacia del sistema de gestión y sus procesos, así como elevar la calidad de los servicios de certificación de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO/IEC 17021,

considerar las necesidades de recursos y evaluar la coherencia de la política y los objetivos organizativos son aspectos esenciales para tener en cuenta. Este proceso se encuentra documentado como: SG-PR-04 Revisión por la dirección.

#### **Requisito 10.2.6. Auditorías internas**

Se instituye un procedimiento documentado que cumple con los criterios relativos a la ejecución de auditorías internas en su sistema de gestión. Dichas auditorías se realizan regularmente con el propósito de evaluar la conformidad con los requisitos normativos y la eficacia del sistema de gestión. Dicho proceso se encuentra como: SG-PR-02 Auditoría Interna.

#### **Requisito 10.2.7. Acciones correctivas**

La organización satisface los requisitos relacionados con la identificación y gestión de acciones correctivas en respuesta a no conformidades o situaciones que requieran corrección. El proceso de acciones correctivas implica la identificación de no conformidades, la evaluación de su causa raíz, la implementación de medidas correctivas adecuadas y la verificación de la efectividad de estas medidas. Esto se encuentra documentado como: SG-PR-03 Acciones Correctivas.

### **5.6. Implementación**

La implementación o puesta en marcha del sistema de gestión desarrollado comprendió las siguientes etapas:

- a. Comunicación de la misión, visión y políticas establecidas con el objeto de comprometer al personal con las directrices dadas para el actuar de la organización, y capacitación en los procedimientos a fin de proporcionar las

herramientas para desarrollar sus funciones con competencia y en apego a los requisitos normativos de la NTP-ISO/IEC 17021-1:2015.

La Tabla 8 describe los documentos difundidos y un resumen breve de los aspectos tratados sobre los mismos.

- b. Aplicación de los procedimientos para los procesos establecidos. En esta etapa se ejecutan los servicios de certificación con la finalidad:
- De detectar mejoras en los procesos y corregir cualquier desviación en las instrucciones documentadas.
  - El personal domine el contenido de procedimientos.
  - Ejecutar el proceso de evaluación de las competencias del personal involucrado con las auditorías y actividades de certificación frente a los criterios establecidos para su autorización formal.
  - Evaluar la necesidad de contar con expertos técnicos para el desarrollo de las auditorías de certificación

Este proceso tomó cinco meses por el bajo interés y disponibilidad de las organizaciones a certificar al no contar aún con la acreditación correspondiente.

**Tabla 8***Documentos difundidos para la implementación del sistema de gestión*

Documento	Aspectos tratados	Participantes
<b>Proceso estratégico</b>		
GG-PO-01 Política del Sistema de Gestión, GG-PO-02 Política de imparcialidad, GG-PO-03 Política para suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación, GG-PO-04 Política de Conservación de Registros, GG-PO-05 Política de Confidencialidad	Se dio a conocer la misión y visión Se dio a conocer los compromisos, intenciones u orientaciones dadas en cada una de las políticas aprobadas por la alta dirección para con el sistema de gestión. Se comunicó los objetivos del sistema de gestión del organismo de certificación.	Todo el personal
SG-PR-04 Revisión por la dirección	Se detalló la sistemática que permite llevar a cabo la revisión por la dirección al sistema de gestión	Gerente General, jefes de área
SG-PR-01 Control de Documentos y Registros	Se capacitó sobre los pasos a seguir para la elaboración, revisión, aprobación, actualización y distribución de los documentos del sistema de gestión, así mismo; Se dio a conocer el proceso para el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de conservación y la disposición de los registros	Todo el personal
SG-PR-03 Acciones Correctivas	Se trató sobre el proceso, la metodología y responsabilidades para la gestión en la gestión de las acciones correctivas.	Todo el personal
SG-PR-05 Gestión de riesgos a la imparcialidad	Dar a conocer los mecanismos para identificar, eliminar o minimizar los riesgos a la imparcialidad Se introdujo los conceptos de riesgo de la norma ISO 31000 y los componentes para la evaluación de riesgos Se presentó al personal la Matriz de riesgos a la imparcialidad (F01-SG-PR-05) y se describió sobre los controles establecidos para los riesgos identificados.	Todo el personal
SG-PR-06 Quejas y apelaciones	Se describió el proceso y responsabilidades para el tratamiento de las quejas y apelaciones por parte de clientes, usuarios o partes interesadas.	Todo el personal
<b>Proceso de certificación</b>		
CERT-PR-01 Procedimiento de Certificación	Se puso en conocimiento las actividades para otorgar, rechazar, mantener, renovar, suspender, restaurar, retirar la certificación, ampliar o reducir el alcance de la certificación, y transferir la certificación de los diferentes sistemas de gestión de las organizaciones solicitantes, con la finalidad de asegurar que las actividades de certificación se realicen de manera competente, coherente e imparcial.	Asesor comercial Asistente de certificación comité de decisión Auditores
CERT-REG-01 Reglamento de uso de marca de certificación	Se puso en conocimiento las reglas que rigen el uso de la marca de certificación.	
CERT-PR-02 Funcionamiento del comité de imparcialidad	Se dio a conocer la estructura, funcionamiento y participación de los miembros del Comité de Imparcialidad.	Miembros del comité de imparcialidad
CERT-INS-01 Instructivo de Auditorías	Se detalló los lineamientos para llevar a cabo la determinación de los objetivos, alcances y criterios de la auditoría la planificación y ejecución de las auditorías de sistemas de gestión.	Auditores Comité de decisión Asistente de certificación
<b>Proceso de recursos humanos</b>		
AD-PR-01 Gestión de Personal	Se dio a conocer sobre: El proceso para determinar los criterios de competencia de los miembros del personal El proceso y herramienta diseñada para la evaluación de las competencias del auditor Los lineamientos para mantener registros actualizados del personal	Jefe de certificación Jefe administrativo Asistente administrativo
<b>Proceso administrativo</b>		
AD-PR-02 Gestión de requisitos legales, administrativos y otros requisitos	Sobre el proceso para la identificación, implementación, actualización y verificación del cumplimiento requisitos legales, administrativos y otros requisitos aplicables al desarrollo de las actividades de certificación.	Jefe administrativo Asistente administrativo

## **5.7. Auditoría interna**

Al ser la primera vez que se lleva a cabo este proceso, la alta dirección aprobó los recursos para su realización con personal externo a la organización. La planificación y selección de los auditores se realizó de acuerdo con lo establecido en el procedimiento documentado “SG-PR-02 Auditoría Interna”.

Para el tratamiento de las no conformidades identificadas al sistema de gestión se realizó un taller con un proveedor externo de capacitación con el objeto de:

- Comprender los principios de no conformidad, corrección y acción correctiva dentro del contexto de los sistemas de gestión.
- Familiarizar al personal con metodologías y herramientas específicas para investigar las causas de una no conformidad.
- Identificar las medidas correctivas necesarias para abordar las no conformidades identificadas durante la auditoría interna.
- Establecer acciones correctivas adecuadas para eliminar las causas fundamentales de las no conformidades detectadas en la auditoría interna.

El responsable del sistema de gestión es el responsable de supervisar la aplicación de correcciones y acciones correctivas y dar seguimiento de su ejecución en los procesos donde se haya identificado la no conformidad.

El cierre del tratamiento de las no conformidades.

## **5.8. Revisión del sistema de gestión**

Para evaluar la eficacia y la idoneidad del sistema de gestión implementado de la calidad de la organización de certificación.

Se contó con la participación de la alta dirección y responsables con los responsables de los procesos implementados. Los resultados de la revisión abarcaron decisiones y medidas adoptadas en relación con:

- La mejora de la eficacia del SG y de sus procesos: Establecer indicadores para el proceso de certificación y su control operacional
- Mejora de los servicios con relación al cumplimiento de la norma ISO/IEC 17021: Establecer tiempo de respuesta a la atención de cotizaciones, y establecer plazos para todo el proceso de certificación.

El responsable del sistema de gestión elaboró el Informe de revisión por la dirección y mantiene la información documentada a través de las “Actas de Reunión”, en el cual se registran los acuerdos, recomendaciones y conclusiones.

#### **5.9. Elaboración de la solicitud de la acreditación**

Para la elaboración de la solicitud de acreditación ante INACAL-DA se reunió toda documentación requerida en el formulario Solicitud para Organismos de Certificación de Sistema de Gestión (Formulario DA-003.2) (ver Anexo 10). Finalmente se presentó la solicitud el 27 de julio de 2021.

## **VI. RESULTADOS**

### **6.1. Implantación cultural**

La implementación efectiva de la norma ISO 17021-1:2015 no solo implica ajustes en los procedimientos operativos, sino también una profunda transformación cultural en la organización. En primer lugar, fue esencial que la alta dirección asumiera un papel protagónico, liderando el cambio y comunicando de manera clara y constante la importancia estratégica de la conformidad con la norma. Este compromiso no solo estableció positivismo para la transición, sino que también motivó a todos los niveles de la organización a participar activamente en el proceso.

Un elemento clave en la implantación cultural es la sensibilización y formación del personal. Todos los miembros de la organización comprendieron los principios y requisitos de la ISO 17021-1 y cómo estos afectan directamente a sus roles. La formación constante garantizó que el personal estuviese debidamente capacitado para implementar y mantener los estándares de calidad, construyendo así una base sólida cultural.

Al reconocer y recompensar los esfuerzos relacionados con la implementación, así como fomentar la participación y el feedback constante, se fortaleció el sentido de responsabilidad y pertenencia de los empleados, contribuyendo a la consolidación de una cultura organizativa centrada en la calidad y la excelencia.

### **6.2. Elaboración del manual**

La elaboración del manual del sistema de gestión conforme a la NTP-ISO/IEC 17021-1:2015 fue un paso crítico para establecer un marco sólido que refleje la cultura de calidad de la organización; sin embargo, durante este proceso, surgieron pequeñas dificultades que requirieron atención. Uno de los principales desafíos fue la necesidad de



conciliar la teoría y los requisitos detallados de la norma con la realidad operativa de la empresa. Alinear las prácticas existentes con los estándares ISO requirió un análisis exhaustivo de los procesos internos.

Otro desafío se encontró en la gestión de la resistencia al cambio por parte de una muy pequeña porción de empleados. La introducción de nuevos procedimientos y la documentación detallada pueden generar estrés entre el personal. La comunicación efectiva y programas de formación bien diseñados fueron esenciales para superar esta resistencia y fomentar la participación en la implementación.

Asimismo, la asignación de recursos para la elaboración del manual, fue un desafío significativo. La dedicación de tiempo y esfuerzo para comprender completamente los requisitos de la norma y traducirlos a procesos específicos de la empresa requirió una planificación cuidadosa.

### **6.3. Resultados de auditoría interna**

Se realizó una auditoría interna exitosa, que arrojó resultados que respaldaron la eficacia y conformidad de la implementación del sistema de gestión.

Se tienen los siguientes datos de la auditoría:

- **Objetivo de la auditoría**

Verificar si las actividades descritas en el Manual del sistema de Gestión, procedimientos e instrucciones del OCS, satisfacen los requisitos de la norma ISO/IEC 17021-1:2015 y si estos documentos son aplicados en forma efectiva.

- **Alcance de la auditoría**

Las acciones contempladas en el Sistema de Gestión del Organismo de Certificación de Sistemas, de acuerdo con lo delineado en su Manual del Sistema de Gestión y los documentos pertinentes.

- **Detalles de la auditoría**

Auditor Líder: Jacqueline Wadsworth

Integrantes del equipo auditor (en caso corresponda): No aplica

Observador (cuando aplique): No aplica

Representante(s) del (de las) área(s) auditada(s):

Úrsula Castillo Cebreros – Jefe de Certificación

Patricia Condori Mita – Responsable del sistema de gestión

Karol Cachay Alcántara – Jefe Comercial

Lizbeth Puma – Jefe de Administración

Carmen Paucar – Asistente legal

Paul Poblet – Jefe de Marketing

Milusca Fasanando Soto – Gerente general

Criterios de auditoría:

ISO/IEC 17021-1:2015

ISO/IEC 17021-2:2018, ISO/IEC 17021-3:2017, ISO/IEC 17021-9:2017 e ISO/IEC 17021-10:2018.

- **Lugar y fecha donde se realizó la auditoría**

Auditoría remota, realizada del 14 al 16 de junio de 2021, según plan de auditoría.

La auditoría testificada fue realizada los días 20 de mayo de 2021 (Etapa 1), 7 y 15 de junio de 2021 (Etapa 2).

- **Conclusiones de la auditoría**

Han sido identificadas:

No conformidades: 5

Observaciones: 0

Oportunidades de mejora: 1

La auditoría interna ha considerado la revisión de todos los requisitos de ISO 17021-1:2015, aplicando un criterio de muestreo a las actividades desarrolladas por el OCS, en el marco de lo implementado a la fecha. Es responsabilidad del OCS, identificar si las desviaciones encontradas tienen un mayor alcance al identificado y si afectan otros requisitos estrechamente relacionados. Se cumplió con los objetivos de la auditoría.

## VII. CONCLUSIONES

- Se logró diagnosticar la situación actual del sistema de gestión versus los requisitos de la norma NTP-ISO/IEC 17020-1 y las Directrices del Inacal, en la cual se pudo conocer que no se contaban con muchos de los aspectos requeridos por tales normas.
- Se logró identificar la documentación y las normas existentes, mediante el curso de “Interpretación y documentación de la NTP-ISO/IEC 17021-1:2015”, en el cual estuvo involucrado todo el equipo de trabajo.
- Se elaboró la documentación requerida por la Norma NTP-ISO/IEC 17021-1:2015: Manual de Calidad, Procedimientos, Políticas y Manual de Funciones y Responsabilidades.
- Se realizó una auditoría interna con fines de verificar la eficacia de la implementación, mostrando resultados positivos. Seguidamente, se solicitó y se obtuvo la acreditación del Inacal.

## VIII. RECOMENDACIONES

- Fomentar la constitución de un grupo de auditores externos de calidad que estén disponibles para ser contratados de manera temporal, a fin de llevar a cabo auditorías cuando sea necesario.
- Establecer una oferta formativa que abarque una variedad de cursos diseñados para potenciar o consolidar las habilidades relacionadas con la documentación del sistema de calidad y el cumplimiento de los estándares establecidos.
- Mejorar las competencias de los inspectores en la evaluación de los requisitos de calidad, así como ampliar la capacidad operativa para la realización efectiva de auditorías.
- Incentivar la creación de círculos de calidad que supervisen el cumplimiento de las normativas, aportando valor a la gestión mediante auditorías internas, ofreciendo recomendaciones y promoviendo acuerdos que se conviertan en compromisos efectivos para abordar posibles soluciones.

## IX. BIBLIOGRAFÍA

- Barrios, R. (2015). *Instituto Nacional de Calidad INACAL*. [chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/acerca\\_ins/gestion\\_calidad/095.%20INACAL%20-%20Consolidando%20el%20Sist.%20Nacional%20de%20Calidad.pdf](chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/acerca_ins/gestion_calidad/095.%20INACAL%20-%20Consolidando%20el%20Sist.%20Nacional%20de%20Calidad.pdf)
- Bryson, J. R. (2022). *Propuesta de implementación ISO/IEC 17025:2017 para el laboratorio de microbiología pesquera de la facultad de pesquería (UNALM)*. [Tesis de pregrado, Universidad Agraria La Molina.]. Repositorio Universidad Agraria La Molina. <https://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12996/6011/bryson-jimenez-jorge-roberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Burckhardt, V., Gisbert, V., y Pérez, A. (2016). *Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implantación de la norma ISO 9001:2015. Aplicación pymes de la Comunidad Valenciana*. Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Chimborazo, A. L., y Cunalata, D. A. (2022). *Diseño del sistema de gestión para la acreditación del centro de revisión técnica vehicular bajo la norma NTE INEN ISO/IEC 17020:2013 en la empresa pública mancomunada de Tungurahua*. [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/16077>
- Giraldo, M. (2008). *Documentación de la norma NTC-ISO-IEC 17021:2006 organismo certificador de sistemas de gestión de la calidad*. [Tesis de especialización, Universidad Nacional de Pereira]. Universidad Nacional de Pereira. <https://core.ac.uk/download/pdf/71395538.pdf>

Hernández, Y. A. (2016). *Diseño de un esquema para la certificación de la norma NTC 9001:2015 con base en los lineamientos de las normas ISO/IEC 17021:2011 y ISO/IEC TS 17021-3, en BASC Bogotá Colombia para los sectores vigilancia y seguridad, transportador de carretera, importador y exportador*. [Tesis de pregrado, Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito]. Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito. <https://repositorio.escuelaing.edu.co/handle/001/389>

International Accreditation Forum. (2023). *Application of ISO/IEC 17021-1 in the Field of Medical Device Quality Management Systems (ISO 13485)* [Aplicación de ISO/IEC 17021-1 en el campo de los sistemas de gestión de calidad de dispositivos médicos (ISO 13485)].

[https://iaf.nu/iaf\\_system/uploads/documents/IAF\\_MD9\\_Issue\\_4\\_010220221.pdf](https://iaf.nu/iaf_system/uploads/documents/IAF_MD9_Issue_4_010220221.pdf)

International Organization for Standardization. (2008). *Sistemas de gestión de la calidad—Requisitos*.

[https://transparencia.produce.gob.pe/images/stories/Repositorio/transparencia/proyectos-de-inversion/niveles-de-servicio/2021/IMARPE/NS/ISO\\_Internacional\\_9001\\_2008\\_Espanol\\_Traduccion\\_Oficial\\_Sin\\_Empresa.pdf](https://transparencia.produce.gob.pe/images/stories/Repositorio/transparencia/proyectos-de-inversion/niveles-de-servicio/2021/IMARPE/NS/ISO_Internacional_9001_2008_Espanol_Traduccion_Oficial_Sin_Empresa.pdf)

International Organization for Standardization. (2018). *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión*. <https://uadeo.mx/wp-content/uploads/2020/11/NORMA-ISO-19011-2018.pdf>

International Organization for Standardization. (2022). *ISO Statutes* (22<sup>a</sup> ed.).

Maruntelu, T. (2015). El nuevo estándar ISO/IEC 17021-1:2015 elevará la calidad de la certificación de sistemas de gestión. *Calitatea*, 16(147).

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2021). *Manual de Gestión de la Calidad*.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1734225/MANUAL%20DE%20CALIDAD%20%28Versi%C3%B3n%2011%29%5B.pdf>

Montes, C. L. M. (2017). *Gestión de los documentos requeridos para la acreditación de la*

*Universidad Tecnológica de Pereira con la norma ISO/IEC 17021:2011 para certificar con la norma ISO 50001 de gestión energética*. [Tesis de Bachillerato]

Universidad Tecnológica de Pereira. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/24f11ffa-d115-41ee-9edb-5892dc9818b9/content>

Poveda, A. y Tovar, J. (2015). *Diseño e implementación del sistema de gestión basado en la*

*Norma Técnica Ecuatoriana INEN-ISO/IEC 17065, aplicado al O.E.C.*

*SERCOMEC-ESPOCH*. [Tesis de título]. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/4120/1/65T00164.pdf>

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/4120/1/65T00164.pdf>

Quiroz, B. A. (2014). *Propuesta de un plan de implementación del sistema de gestión de*

*calidad basado en la NTE INEN ISO/IEC 17020 segunda edición 2013 en el*

*organismo de inspección Trust Quality Inspection*. [Tesis de pregrado, Universidad

Central del Ecuador]. Universidad Central del Ecuador. [https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/bfc46222-c660-4eb4-](https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/bfc46222-c660-4eb4-96a4-a419b6602a79/content)

[96a4-a419b6602a79/content](https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/bfc46222-c660-4eb4-96a4-a419b6602a79/content)

Rosario, R. (2020). *Implementación de la NTP ISO/IEC 17020:2012 para evaluación de la*

*conformidad en la empresa MEDILEC SRL en el distrito de san juan de Lurigancho,*



Lima-2019. [Trabajo de Suficiencia Profesional para título]. Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/25080>

Trelles, T. L. M. (2021). *Acreditación del método de monitoreo de ruido ambiental ante INACAL para el laboratorio Inspectorate Services Perú S.A.C.* Universidad Nacional del Callao. <https://hdl.handle.net/20.500.12952/6828>

Vaca, D. A. (2017). *Diseño del sistema de gestión basado en la norma técnica ecuatoriana INEN ISO/IEC 17020 (Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de Organismos de Inspección), EN LA EMPRESA PAREDES & SALINAS ASEDEIME CÍA. LTDA.* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato.]. Universidad Técnica de Ambato. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/27213>

## X. ANEXOS

### Anexo 1.

Lista de verificación para el diagnóstico del grado de cumplimiento de los requisitos de la norma NTP- ISO IEC 17021-1:2015.

Requisito	Descripción	Resultados	
		Cumple	No cumple
5	Requisitos generales		
5.1	Asuntos legales y contractuales <i>Cuenta con una Partida Registral y No de RUC</i>		
5.1.2	Acuerdo de certificación <i>Cuenta con un acuerdo legalmente ejecutable con cada cliente para proporcionar actividades de certificación.</i>		
5.1.3	Responsabilidad de las decisiones de certificación <i>Cuenta con el proceso o comité para la decisión para la certificación.</i>		
5.2.	Gestión de la imparcialidad <i>Cuenta con un compromiso de la alta dirección. Ha documentado el proceso para la gestión de los riesgos a la imparcialidad. Cuenta con un comité de partes interesadas.</i>		
5.3	Responsabilidad legal y financiación <i>Ha tomado las previsiones para cubrir sus responsabilidades legales resultantes de sus operaciones (por ejemplo, contar con un seguro responsabilidad civil).</i>		
6	Requisitos relativos a la estructura		
6.1	Estructura de la organización y la alta dirección <i>Se ha documentado la estructura su organización Se ha documentado los deberes y responsabilidades del personal y cualquier comité.</i>		
6.2	Control Operacional		
7	Requisitos relativos a los recursos		
7.1	Competencia del personal <i>Se ha documentado el proceso para determinar los criterios de competencia de los miembros del personal y del auditor.</i>		

- 7.2 Personal que interviene en las actividades de certificación  
*Se ha definido o documentado el proceso para seleccionar, formara, autorizar y seleccionar auditores y expertos técnicos.*
- 7.3 Empleo de auditores externos y expertos técnicos externos individuales  
*Se ha documentado un acuerdo para los auditores y expertos técnicos externos que los comprometa a cumplir con las políticas y procesos del organismo de certificación.*
- 7.4 Registros relativos al personal
- 7.5 Contratación externa

---

8 Requisitos relativos a la información

---

- 8.1 Información accesible al público  
*Se cuenta con un mecanismo para poner a disposición del público la información solicitada por la norma (por ejemplo, a través de una página web).*
- 8.2 Documentos de certificación  
*Se ha documentado los certificados para los sistemas a certificar.*
- 8.3 Referencia a la certificación y utilización de marca  
*Se ha establecido las reglas que rigen el uso de la marca de certificación.*  
*Se ha establecido acuerdos legales para con el cliente sobre uso de la marca de certificación y su condición de certificación.*
- 8.4 Confidencialidad  
*Se ha establecido acuerdos legales para la gestión de la información obtenida o creada en el desempeño de las actividades de certificación.*
- 8.5 Intercambio de información entre el organismo de certificación y sus clientes

---

9 Requisitos relativos a los procesos

---

- 9.1 Actividades previas a la certificación  
*Se ha establecido el proceso para las actividades previas a la realizar la auditoría de certificación.*
- 9.2 Planificación de auditorías  
*Se ha establecido o documentado las directrices para la planificación de las auditorías y selección del equipo auditor.*  
*El Plan de auditoría incluye los campos para registrar los objetivos, alcance y criterios de la auditoría.*
- 9.3 Certificación inicial  
*Se ha establecido las etapas para la certificación inicial.*

9.4	Realización de auditorías Se ha definido o documentado el proceso para la realización de las auditorías y auditorías especiales.
9.5	Decisión de certificación <i>Se ha establecido el proceso para la toma de decisión de la certificación.</i>
9.6	Mantenimiento de la certificación <i>Se ha definido el proceso para las actividades de vigilancia y renovación de la certificación, la suspensión, retiro o reducción del alcance de certificación.</i>
9.7	Apelaciones <i>Se ha documentado el proceso para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las apelaciones.</i>
9.8	Quejas <i>Se ha documentado el proceso para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las apelaciones.</i>
9.9	Registros relativos a los clientes <i>Se ha documentado una política y procedimiento sobre la conservación de los registros.</i>
10	Requisitos relativos al sistema de gestión de los organismos de certificación

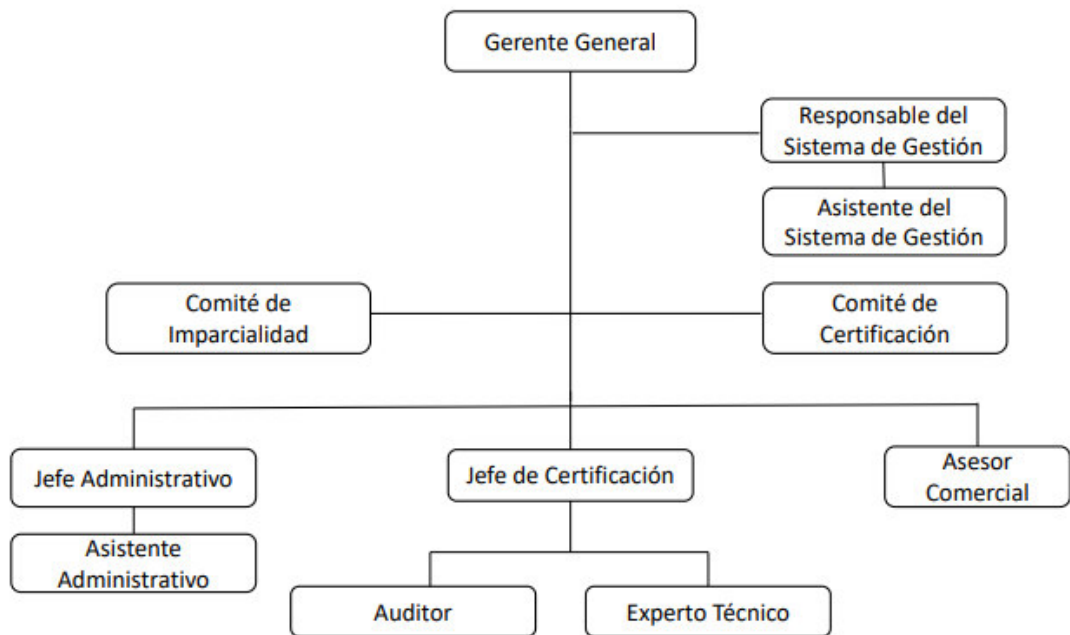
10.2	Opción A: Requisitos generales de un sistema de gestión Generalidades
10.2.1	<i>Se han establecido y documentado las política y objetivos para sus actividades.</i>
10.2.2	Se ha documentado un Manual del sistema de gestión
10.2.3	Se ha establecido un procedimiento para el control de los documentos
10.2.4	Se ha establecido un procedimiento para control de los registros
10.2.5	Se ha documentado un procedimiento para la revisión por la dirección
10.2.6	Se ha documentado un procedimiento para el proceso de auditorías internas.
10.2.7	Se ha establecido procedimientos para identificar y gestionar las no conformidades.

Indicar N.A.: cuando el requisito no según corresponda no aplica.  
Elaboración propia.

**Anexo 2.**


GG-DOC-01 Organigrama

	<b>DOCUMENTO</b>	Código:	GG-DOC-01
	<b>ORGANIGRAMA</b>	Versión:	02
		Página:	1 de 1
		Fecha:	12-01-2022



### Anexo 3.

#### GG-PO-01 Política del Sistema de Gestión

	<b>POLÍTICA</b>	Código:	GG-PO-01
	<b>Política del Sistema de Gestión</b>	Versión:	01
		Página:	71 de 121
		Fecha:	05-06-2020

LMS CERTIFICATION SERVICES LATAM S.A.C. es un organismo de certificación de sistemas de gestión, que se compromete a brindar servicios de manera independiente, imparcial, confidencial y no discriminatorio mediante el cumplimiento y mejora continua de nuestro sistema de gestión basado en la NTP ISO/IEC 17021 y normativas aplicables.

LMS CERTIFICATION SERVICES LATAM S.A.C. asegura la satisfacción de los clientes mediante el servicio brindado por personal competente y ***comprometido con la aplicación del sistema de gestión implementado.***

LMS CERTIFICATION SERVICES LATAM S.A.C. asegura que las políticas son entendidas, implementadas y mantenidas en todos los niveles de la organización.

Villa el Salvador, 09 de enero de 2021



L. Mikusca Fegando Soto  
Gerente General  
LMS Certification Services Latam SAC

---

**Gerente General**  
**LMS CERTIFICATION SERVICES LATAM S.A.C.**

#### Anexo 4.

#### GG-PO-02 Política de imparcialidad

	<b>POLÍTICA</b>	Código:	GG-PO-02
	<b>Política de imparcialidad</b>	Versión:	01
		Página:	72 de 121
		Fecha:	05-06-2020

La Alta dirección de LMS CERTIFICATION SERVICES LATAM S.A.C. comprende la importancia de la imparcialidad al realizar actividades de certificación por lo cual ha desarrollado e implementado un sistema de gestión ISO/IEC 17021 y se compromete a:

- Gestionar los conflictos de interés y asegurar la objetividad de sus actividades de certificación de sistemas de gestión.
- Identificar, analizar, evaluar, tratar, seguir y documentar de forma regular los riesgos los riesgos relacionados con conflicto de intereses que surjan de la prestación de los servicios de certificación y a su vez examinar cualquier riesgo residual para determinar si se encuentra dentro del nivel de riesgo aceptable a través del cumplimiento del procedimiento “Gestión de riesgos a la imparcialidad”.
- Asegurar que todo su personal y comité de certificación que pudiera influir en el proceso de certificación actúen de manera objetiva y estén libre de cualquier presión indebida, comercial o de otra índole, que pudiera comprometer su imparcialidad solicitando que revelen cualquier conflicto de interés, toda qué vez que se presente y firmando los compromisos suscritos en el “Código de Conducta y ética”.

Villa el Salvador, 26 de enero del 2021


  
**L. Milusca Feresando Sola**  
Gerente General  
LMS Certification Services Latam SAC

---

**Gerente General**  
**LMS CERTIFICATION SERVICES LATAM S.A.C.**

**Anexo 5.**

GG-PO-03 Política para suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación

	<b>POLÍTICA</b>	Código:	GG-PO-03
	<b>Política para suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación</b>	Versión:	01
		Página:	73 de 121
		Fecha:	05-06-2020

LMS CERTIFICATION SERVICES LATAM S.A.C. en cumplimiento de su sistema de gestión suspenderá, retirará y reducirá la certificación de sus clientes certificados cuando estos no cumplan los requisitos establecidos en las “Condiciones de servicio de certificación” y el “Contrato de certificación del Sistema de Gestión”.

LMS CERTIFICATION SERVICES LATAM S.A.C. brindará soporte a sus clientes certificados, y aclarará las dudas a los solicitantes de certificación para prevenir que se comenten incumplimientos que perjudiquen al cliente y el prestigio de LMS CERTIFICATION SERVICES LATAM S.A.C.

Villa el Salvador, 08 de enero del 2021



---

**Gerente General**  
**LMS CERTIFICATION SERVICES LATAM S.A.C.**



**Anexo 6.**

GG-PO-05 Política de conservación de registros

	<b>POLÍTICA</b>	Código:	GG-PO-04
	<b>Política de Conservación de Registros</b>	Versión:	01
		Página:	74 de 121
		Fecha:	05-06-2020

LMS CERT S.A.C. conservará los registros relativos a las actividades de auditoría y otras actividades de certificación de todos los clientes, incluidas todas las organizaciones que presentaron solicitudes, así como todas las organizaciones auditadas, certificadas o a las que se le suspendió o retiró la certificación por el tiempo que dure el ciclo de certificación en curso, más un ciclo completo de certificación.

Villa el Salvador, 08 de enero del 2021

  
  
**L. Milusca Escobar Soto**  
Gerente General  
LMS Certification Services Latam SAC


---

**Gerente General**

**LMS CERTIFICATION SERVICES LATAM S.A.C.**

## Anexo 7.

### Objetivos de calidad


	<b>DOCUMENTO</b>	Código:	GG-DOC-02
	<b>Objetivos del Sistema de Gestión</b>	Versión:	01
		Página:	1 de 1
		Fecha:	05-06-2020

### Año 2021





Política	Objetivo	Acciones para alcanzar el objetivo	Meta	Indicador	Frecuencia de medición	Responsable de Control	Registro
...servicios de manera independiente, imparcial, confidencial...	Cumplir con las acciones de control descritas en la "Matriz de riesgos".	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Firmar el código de conducta y ética</li> <li>- Aplicar los controles de la "Matriz de riesgo".</li> <li>- Aplicar los controles de imparcialidad del "Procedimiento de certificación"</li> </ul>	85%	Controles implementados	Trimestral	Responsable del Sistema de Gestión	Reporte de objetivo
...mejora continua de nuestro sistema de gestión ...	Cumplir con los plazos de emisión de certificados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilizar al equipo auditor con los plazos de certificación.</li> <li>- Planificar adecuadamente las auditorias.</li> </ul>	90%	Emisión de certificados	Mensual	Jefe de Certificación	Reporte de objetivos
... asegura la satisfacción de los requisitos de los clientes...	Satisfacer a los clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atender oportunamente las comunicaciones.</li> <li>- Enviar la información solicitada.</li> <li>- Demostrar competencia.</li> </ul>	85%	Satisfacción de clientes	Trimestral	Jefe Comercial	Reporte de objetivos

Anexo 8.

SG-MN-01 Manual del sistema de gestión

	<b>MANUAL</b>	Código:	SG-MN-01
	<b>Manual del Sistema de Gestión</b>	Versión:	02
		Página:	76 de 121
		Fecha:	17-01-2022

# MANUAL DE GESTIÓN DE LMS CERT

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
		 
Responsable del Sistema de Gestión Ursula Margot Castillo Cebreros	Jefe de Certificación Ursula Margot Castillo Cebreros	Gerente General Loana Milusca Fasanando Soto

## 1. Introducción

Este Manual de Gestión basado en la NTP ISO/IEC 17021-1, es propiedad de LMS CERTIFICATION SERVICES LATAM S.A.C. (en adelante LMS CERT S.A.C.) y define los objetivos y etapas para la realización de los servicios de certificación que ofrece a sus clientes.

LMS CERT S.A.C. tiene la obligación de respetar y aplicar los contenidos de este manual y todos los documentos relacionados en él.

Por lo tanto, este manual debe ser respetado y aplicado por todas las personas que trabajan en LMS CERT S.A.C.

## 2. Objetivo y alcance de aplicación

El objetivo de este manual es brindar los lineamientos generales para la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de LMS CERT S.A.C., cuyo fin es realizar auditorías de tercera parte, que soporte la realización de auditorías de certificación a sistemas de gestión bajo las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, ISO 37001 e ISO 45001 para los siguientes sectores:

### Norma a Certificar: ISO 9001

Ítem	IAF	Clasificación de sector de actividad	Código NACE (Ver.02)
01	3	Productos alimenticios	10
02	31	Transporte, almacenamiento	49.41, 52.10, 52.29

### Norma a Certificar: ISO 9001, 14001, 45001

Ítem	IAF	Clasificación de sector de actividad	Código NACE (Ver.02)
01	28	Construcción	41, 42, 43

### Norma a Certificar: ISO 37001:2016

<u>Ítem</u>	<u>IAF</u>	<u>Clasificación de sector de actividad</u>	<u>Código NACE (Ver.02)</u>
<u>01</u>		<u>Todos</u>	

### **3. Referencias**

NTP-ISO/IEC 17021-1: 2015 "Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión. Parte 1: Requisitos".

### **4. Principios**

#### **4.1. Generalidades**

4.1.1. LMS CERT S.A.C. toma en cuenta estos principios en el marco de acciones para la realización efectiva de su trabajo.

4.1.2. LMS CERT S.A.C. se compromete a certificar SG, proporcionando confianza a todas las partes que cumplen los requisitos especificados. En el valor de la certificación reside en el grado de confianza y fe pública que es estable con una evaluación imparcial y competente por nuestra institución.

Entiéndase por partes interesadas a las siguientes:

- a) Un representante del LMS CERT S.A.C.
- b) Un auditor externo relacionado a procesos de certificación de sistemas de gestión.
- c) Clientes del LMS CERT S.A.C.
- d) Clientes de las organizaciones cuyos Sistema de Gestión estén certificados por LMS CERT S.A.C.

4.1.3. LMS CERT S.A.C. adopta los principios para inspirar confianzas siguientes:

- Imparcialidad
- Competencia
- Responsabilidad
- Transparencia
- Confidencialidad
- Receptividad y respuesta oportuna a las quejas
- Enfoque basado en riesgo

#### **4.2. Imparcialidad**

4.2.1 LMS CERT S.A.C., se compromete que todo su personal involucrado o no en la Certificación de un SG tome conciencia de la necesidad de la imparcialidad en sus actividades dentro y fuera de la empresa.

4.2.2 LMS CERT S.A.C. se compromete a establecer reglas claras para la realización de los servicios brindados y no constituye una amenaza potencial a la imparcialidad de nuestras actividades

4.2.3 LMS CERT S.A.C. se compromete a tomar sus decisiones para una certificación de un SG basados en evidencias objetivas de conformidad obtenidas de las auditorías y que las decisiones no serán influidas por otros intereses u otras partes.

4.2.4. LMS CERT S.A.C. se compromete a identificar las amenazas a la imparcialidad de sus servicios que puedan influir en la certificación de los SG, para lo cual cuenta con el procedimiento **Gestión de Riesgo a la Imparcialidad (SG-PR-05)**.

### **4.3. Competencia**

4.3.1 LMS CERT S.A.C. se compromete a contar con personal con competencia necesaria para proporcionar una certificación que proporcione confianza.

4.3.2 LMS CERT S.A.C. incluye dentro de su SG la competencia de los auditores.

4.3.3 LMS CERT S.A.C. cuenta con lineamientos claves para la implementación de los criterios de competencia de los auditores en el **Procedimiento Gestión de personal (AD-PR-01)**.

### **4.4. Responsabilidad**

4.4.1 LMS CERT S.A.C. tiene establecido las responsabilidades con respecto a el logro de las certificaciones en las cláusulas de la cotización brindada al cliente a certificar.

4.4.2 LMS CERT S.A.C. tiene claro los procedimientos de certificación establecidos para; otorgar la certificación en base a suficientes evidencias objetivas que argumente dicha decisión de la certificación.

### **4.5. Transparencia**

4.5.1 LMS CERT S.A.C., cuenta con una página web: <https://lms-cert.com/> acceso público, donde se brinda información apropiada y oportuna sobre todos sus procesos de auditoría y certificación, y el estado de las mismas.

4.5.2 LMS CERT S.A.C., brinda soporte técnico a las partes interesadas en permitir el acceso apropiado a información no confidencial sobre las conclusiones de auditorías específicas.

### **4.6. Confidencialidad**

LMS CERT S.A.C., se compromete a no divulgar información confidencial de nuestros clientes.

#### 4.7. Receptividad y respuesta oportuna a las quejas

LMS CERT S.A.C., cuenta con un **Procedimiento Quejas y apelaciones (SG-PR-06)**, donde se tratan las quejas de manera eficaz permitiendo mantener la confianza en nuestras actividades.

#### 4.8. Enfoque basado en el riesgo

LMS CERT S.A.C., ha establecido identificar los riesgos asociados a los servicios de certificación brindados mediante el **Procedimiento Gestión de riesgo a la imparcialidad (SG-PR-05)**.

### 5. Requisitos generales

#### 5.1. Temas legales y contractuales

##### 5.1.1. Responsabilidad legal

LMS CERT S.A.C., es una empresa de Sociedad Anónima Cerrada, responsable de todas sus actividades de certificación, identificado con partida de constitución N° 13663416 de fecha 24 de julio del 2020. Cuyas actividades han sido diseñadas para brindar servicios a terceros en LMS CERT S.A.C.

La Jefatura de Certificaciones donde se desarrolla los servicios de certificaciones de las empresas. La Alta Dirección de LMS CERT S.A.C. está representado por la Gerencia General.

##### 5.1.2. Acuerdo de certificación

LMS CERT S.A.C., cuenta con el **Contrato de certificación del Sistema de Gestión (CERT-DOC-02)**, donde se establece los acuerdos legales para la ejecución del servicio. LMS CERT S.A.C. cuenta con una sola sede y en el **Contrato de certificación del Sistema de Gestión (CERT-DOC-02)** se establece las sedes dentro del alcance de la certificación del cliente.

##### 5.1.3. Responsabilidad por las decisiones de certificación

LMS CERT S.A.C., es responsable de otorgar, negar, mantener certificación, ampliar o reducir el alcance de la certificación, renovar, suspender o restaurar la certificación después de una suspensión, o retirarla, todo bajo sus procedimientos disponibles al público en el marco de la transparencia, descritos en el documento **Condiciones del servicio de certificación (CERT-DOC-01)**.

#### 5.2. Gestión de la imparcialidad

5.2.1 LMS CERT S.A.C., cuenta con políticas para evitar que alguna presión comercial, financiera u otras comprometa la imparcialidad de sus servicios brindados, para lo cual se cuenta con un **Convenio con el Personal (F11-AD-PR-01)** y una **“Política de imparcialidad” (GG-PO-02)**.

5.2.2 La Jefatura de Certificación de LMS CERT S.A.C., respaldada por su Gerencia General tiene el fuerte compromiso de mantener la imparcialidad en sus actividades de certificación de sistemas de gestión, para lo cual contamos con políticas que gestione los conflictos de intereses y asegura la objetividad de sus servicios. Así como se gestiona los conflictos de intereses en la “**Matriz de riesgos**” (F01-SG-PR-05) según lo indica el **Procedimiento Gestión de riesgo a la imparcialidad (SG-PR-05)**.

5.2.3 **LMS CERT S.A.C., cuenta con un Procedimiento Gestión de riesgo a la imparcialidad (SG-PR-05) para identificar, analizar, evaluar, tratar, seguir y documentar de forma regular los riesgos relacionados con conflictos de intereses que surjan de la prestación de servicios de certificación, incluyendo cualquier conflicto proveniente de sus relaciones.** Donde se identifica las amenazas a la imparcialidad, se documenta, se demuestra cómo se elimina o minimiza dichas amenazas, y documenta cualquier riesgo residual para determinar si se encuentra en un nivel de riesgo aceptable.

**El proceso de evaluación de riesgos a la imparcialidad incluye la identificación y consulta con las partes interesadas apropiadas acerca de los temas que afecten la imparcialidad, incluida la transparencia y la percepción pública. LMS CERT S.A.C. asegura que la consulta a las partes interesadas sea equilibrada y no predomine ningún interés individual según lo indica en el Procedimiento “Funcionamiento del Comité de Imparcialidad” (CERT-PR-03).**

5.2.4 La Jefatura de Certificación de LMS CERT S.A.C., no certifica el Sistema de Gestión de la calidad de otro Organismo Certificador.

5.2.5 LMS CERT S.A.C., no brinda servicio de consultoría en sistemas de gestión.

5.2.6 LMS CERT S.A.C., no brinda servicios de auditorías internas.

5.2.7 LMS CERT S.A.C., identifica continuamente si alguna parte que tenga relación con un LMS CERT S.A.C. tiene conflicto de interés con el cliente, entre otros, consultando al cliente y al equipo auditor si tienen conflicto de interés en cada servicio. En caso exista conflicto por haber realizado consultoría, debe pasar 02 años después desde la finalización del servicio para que algún miembro del equipo auditor participe del servicio.

5.2.8 LMS CERT S.A.C., no contrata externamente a otra organización para la realización de sus actividades de certificación.

5.2.9 LMS CERT S.A.C., no comercializa ni ofrece la vinculación de los servicios de certificación con otros organismos que proporcione consultoría en materia de sistemas de gestión, y se abstiene a la misma en caso vea que exista alguna acción de imparcialidad para el servicio brindado.

Así mismo se cuenta con declaraciones colgadas en su página web, para evitar relaciones inapropiadas de una organización consultora, que indique o sugiera que la certificación será simple, fácil, rápida o menos onerosa.



- 5.2.10 LMS CERT S.A.C. asegura que todo su personal no haya tomado parte de actividades de auditorías y consultorías a los clientes o futuros clientes, en caso esta amenaza existiera dicho personal no podrá realizar actividades dentro de la organización para dicho cliente por un lapso mínimo de 02 años, además se realiza la consulta por cada servicio al auditor y al cliente para identificar si existe conflicto de interés tal como lo indica el **Procedimiento de certificación (CERT-PR-01)** .
- 5.2.11 LMS CERT S.A.C. toma medidas para responder a cualquier amenaza a su imparcialidad que provenga de las acciones de otras personas, organismos u organizaciones que intervengan en un servicio de certificación de acuerdo con el **Procedimiento Gestión de riesgo a la imparcialidad (SG-PR-05)**.
- 5.2.12 Todo el personal de LMS CERT S.A.C. incluido las personas de los comités que puedan influir en los servicios de certificación, está comprometidos con la imparcialidad a través de la firma del **Código de Conducta y ética (GG-DOC-03)**.
- 5.2.13 LMS CERT S.A.C. solicita constantemente a su personal antes de la realización de los servicios de certificación comunique si existe conflicto de interés mediante correo electrónico, así mismo en el **Convenio con el personal (F11-AD-PR-01)** se solicita información de las organizaciones con la que tenga conflicto de interés.

### 5.3. Responsabilidad legal y financiación

- 5.3.1 LMS CERT S.A.C. ha evaluado los riesgos resultantes de sus actividades de certificación y está documentado mediante el **Acta de reunión (F02-CERT-PR-02)** y ha decidido contar con un seguro para cubrir responsabilidades legales resultantes en cada uno de sus campos de actividad y áreas geográficas en las que trabaja.
- 5.3.2 LMS CERT S.A.C. evalúa financieramente sus fuentes de ingresos mensual y demuestra que no existe presiones comerciales, financieras u otras, que comprometen su imparcialidad en sus servicios.

## 6. Requisitos relativos a la estructura

### 6.1. Estructura de la organización y alta dirección

- 6.1.1 LMS CERT S.A.C. ha definido la estructura de su organización en el **Organigrama (GG-DOC-01)** y cuenta con el **Manual de Organización y Funciones (GG-MN-02 MOF)**, donde se establece; los deberes, responsabilidades, la autoridad de la gerencia, y demás personal que interviene en el proceso de certificación.
- 6.1.2 LMS CERT S.A.C., cuenta con una Jefatura de Certificaciones que gestiona de manera oportuna todas las actividades de certificación salvaguardando su

imparcialidad. Además LMS CERT S.A.C. solo realiza actividades de certificación de sistemas de gestión.

6.1.3 LMS CERT S.A.C., ha designado a sus respectivas Jefaturas la autoridad y responsabilidad con respecto a;

- a) Desarrollar políticas y procedimientos para los servicios brindados.
- b) Supervisar la implementación de las políticas, procesos en la gerencia.
- c) Asegurar la imparcialidad;
- d) Supervisar las finanzas;
- e) Desarrollar los servicios y esquemas de certificación;
- f) Realización de auditorías y certificaciones y la receptividad y respuesta oportuna a las quejas;
- g) Decisión relativa a la certificación;
- h) Delegación de autoridad para llevar a cabo actividades en nombre de la empresa.
- i) Acuerdos contractuales;
- j) Provisión de recursos apropiados para los servicios de certificación.

Dichas funciones están establecidas en el **Manual de Organización y Funciones (GG-MN-02 MOF)**.

6.1.4 LMS CERT S.A.C. cuenta con reglas definidas para la designación, los términos de referencia y el funcionamiento de todos los comités involucrados en los servicios de certificación.

## **6.2. Control operacional**

**6.2.1 No Aplica.**

**6.2.2 No Aplica.**

## **7. Requisitos relativos al recurso**

### **7.1. Competencia del personal**

#### **7.1.1. Consideraciones generales**

LMS CERT S.A.C., cuenta con el **Procedimiento Gestión de personal (AD-PR-01)** para asegurar que el personal cuenta con conocimiento y las habilidades pertinentes al servicio brindado a nivel nacional.

#### **7.1.2. Determinación de los criterios de competencia**

LMS CERT S.A.C., establece en el **Procedimiento Gestión de personal (AD-PR-01)**, los lineamientos para determinar los criterios de competencia del personal involucrado en la gestión y realización de las auditorías y otras actividades de certificación. Los criterios de competencia se encuentran estipulados en el **Manual de Organización y Funciones (GG-MN-02)**.

#### 7.1.3. Procesos de evaluación

LMS CERT S.A.C., establece en el **Procedimiento Gestión de personal (AD-PR-01)**, los lineamientos para la evaluación inicial de las competencias, y su seguimiento, así como del desempeño de todo el personal involucrado en la realización de los servicios de certificación.

#### 7.1.4. Otras consideraciones

LMS CERT S.A.C. cuenta con expertos técnicos que asesoran en asuntos directamente relacionados con las actividades de certificación para todas las áreas técnicas, tipos de sistemas de gestión y áreas geográficas en las que operamos, que se encuentra en el registro **Lista de Auditores (F03-CERT-PR-01)**.

### 7.2. Personal involucrado en las actividades de certificación

- 7.2.1. LMS CERT S.A.C., cuenta con personal competente y suficiente para la gestión de los servicios de certificación, los cuales se encuentran en el **Listado de personal (F03-AD-PR-01)**.
- 7.2.2. LMS CERT S.A.C. cuenta con personal suficiente de auditores y expertos técnicos para cubrir la totalidad de los servicios, se evidenciará la necesidad de aumento de personal de acuerdo al volumen de trabajo, se evidenciará en la **Lista de Auditores (F03-CERT-PR-01)**.
- 7.2.3. LMS CERT S.A.C., cuenta con el **Procedimiento Gestión de personal (AD-PR-01)**, en el que se ha establecido las actividades de inducción al personal con relación a sus deberes, autoridades y responsabilidades definidas en el **Manual de organización y funciones (GG-MN-02)**.
- 7.2.4. LMS CERT S.A.C. cuenta con el Procedimiento **Gestión personal (AD-PR-01)**, donde se define los pasos para seleccionar, formar, autorizar formalmente y seleccionar a los auditores y para seleccionar y familiarizar a los expertos técnicos que se emplean en los servicios de certificación. Los expertos técnicos deberán demostrar cumplimiento de los requisitos establecidos en el perfil de puesto de auditor los cuales se identifican con (\*) para poder participar en las actividades de auditoría.
- 7.2.5. LMS CERT S.A.C. cuenta con el Procedimiento **de certificación (CERT-PR-01)** para llevar a cabo auditorías de forma eficaz, incluyendo el empleo de auditores y auditores líderes que tienen habilidades y conocimientos genéricos de auditoría, así como habilidades y conocimientos apropiados para realizar auditorías en áreas técnicas específicas. LMS CERT S.A.C cuenta con el **Instructivo del Auditor (CERT-INS-01)** que define la orientación para realizar auditorías de acuerdo con la NTP ISO 19011:2018.

- 7.2.6. LMS CERT S.A.C. asegura a través del cumplimiento del Procedimiento **Gestión personal (AD-PR-01)**, que su personal auditor conoce el proceso de auditoría, así como los requisitos de la certificación y requisitos pertinentes. Además, que se cuenta con procedimientos e instrucciones claras para el desarrollo adecuado de los servicios al cual tienen acceso de forma electrónica definido en el **Procedimiento Control de Documentos y Registros (SG-PR-01)**.
- 7.2.7. LMS CERT S.A.C., cuenta con el Procedimiento Gestión de personal (AD-PR-01), donde se establece las necesidades de formación y se ofrece acceso a una formación específica cuyo fin es mejorar las competencias del personal para el correcto desempeño de sus funciones.
- 7.2.8. LMS CERT S.A.C., cuenta con un comité de certificación que toma decisión de otorgar, rechazar, mantener, renovar, suspender, restaurar o retirar la certificación o ampliar o reducir el alcance de la certificación, y este comprende la norma a certificar, ya que ha sido evaluada según Procedimiento Gestión de personal (AD-PR-01).
- 7.2.9. LMS CERT S.A.C. cuenta con el Procedimiento Gestión de personal (AD-PR-01), donde se asegura el desempeño satisfactorio de todos los auditores y se verifica la competencia y desempeño del personal involucrado en las actividades de certificación.
- 7.2.10. LMS CERT S.A.C., establece seguimiento a cada auditor según sus actividades realizadas, para evaluar la competencia del auditor, descritos en el Procedimiento Gestión de personal (AD-PR-01).
- 7.2.11. LMS CERT S.A.C. establece el desempeño periódico de cada auditor in situ y su frecuencia se establece en función a la necesidad determinada a partir de toda la información de seguimiento disponible en el Procedimiento Gestión de personal (AD-PR-01).

### 7.3. Empleo de auditores externos y expertos técnicos externos individuales

LMS CERT S.A.C. cuenta con auditores externos y expertos técnicos externos que se encuentran vinculados mediante la firma del **Convenio con el personal (F11-AD-PR-01)** por el cual se comprometen a cumplir las políticas aplicables y a implementar los procesos definidos por LMS CERT S.A.C. además de notificar cualquier relación existente o previa con cualquier organización que se les pueda asignar para auditar y el **Código de Conducta y ética (GG-DOC-03)** por el cual se compromete a cumplir los aspectos relacionados con la confidencialidad y la imparcialidad.

### 7.4. Registros relativos al personal

LMS CERT S.A.C. mantiene registros actualizados del personal, incluyendo todas las calificaciones pertinentes, formación, experiencia, afiliaciones, estatus profesional y competencia. Esto incluye al personal de dirección y administrativo además de aquellos que realizan las actividades de certificación. Toda la información se encuentra en el Dropbox (Nube) y se aplica los controles de acuerdo al Procedimiento **Control de Documentos y Registros (SG-PR-01)**.

## 7.5 Contratación externa

LMS CERT S.A.C., no subcontratará actividades de certificación de organismos de certificación.

## 8. Requisitos relativos a la información

### 8.1. Información publica

8.1.1. LMS CERT S.A.C. a través de la página web <https://lms-cert.com> hace público la información sobre todas sus actividades dentro del territorio peruano en las que opera.

- a) Los procesos de auditoría a brindar;
- b) El proceso para otorgar, rechazar, mantener, renovar, suspender, restaurar o retirar la certificación o ampliar o reducir el alcance de la certificación;
- c) Los tipos de sistemas de gestión y esquemas de certificación que brindamos;
- d) El uso del nombre y marca o logo de certificación de LMS CERT S.A.C.;
- e) Los procesos para gestionar solicitudes de información, quejas y apelaciones;
- f) La GG-PO-02 política de imparcialidad

8.1.2. LMS CERT S.A.C. a través de la página web <https://lms-cert.com> hace público la siguiente información:

- a) Las áreas geográficas en las que opera, LMS CERT S.A.C. brinda servicios a nivel nacional;
- b) El estatus de las certificaciones de los clientes;
- c) El nombre, documento normativo relacionado, alcance y ubicación geográfica de los clientes certificados.

8.1.3. LMS CERT S.A.C. se compromete a proporcionar a cualquier cliente o al mercado información exacta y no engañosa, incluida la publicitada a través de los distintos medios.

### 8.2. Documentos de certificación

8.2.1. LMS CERT S.A.C., proporciona los documentos de certificación al cliente certificado de acuerdo a lo establecido en el **Procedimiento de certificación (CERT-PR-01)**.

8.2.2. LMS CERT S.A.C. en los documentos de certificación indican:

- a) El nombre y la ubicación geográfica de cada cliente certificado (o la ubicación geográfica de la sede principal y de cualquier sitio dentro del alcance de una certificación multisitio);

- b) La fecha efectiva de otorgamiento, ampliación o reducción del alcance de la certificación o renovación de la certificación, la cual no debe ser anterior a la fecha de la decisión de certificación pertinente;
- c) Fecha de expiración o la fecha de renovación, coherentes con el ciclo de renovación de la certificación;
- d) Código único de identificación;
- e) Norma del SG y/u otro documento normativo, que incluya la indicación del estado de emisión empleada para la auditoría del cliente certificado;
- f) Alcance de la certificación en relación al producto y servicio.
- g) Nombre, dirección y marca de certificación de LMS CERT S.A.C.
- h) Cualquier otra información requerida por la norma y/u otros documentos normativos utilizados para la certificación;
- i) Medio para distinguir los documentos revisados de documentos previos obsoletos el cual se detalla en el **Procedimiento de certificación (CERT-PR-01)**, en caso de emitir cualquier documento de certificación revisado.

### 8.3. Referencia a la certificación y utilización de marcas

8.3.1 LMS CERT S.A.C. tiene reglas claras para el uso de las marcas de certificación de Sistema de Gestión a los clientes certificados para su uso, no pudiendo estas marcas ser utilizado de manera intencional sobre otros productos o en embalajes de productos o de ninguna manera que pueda interpretarse como una indicación de la conformidad de algún bien o servicio, estos lineamientos están establecido en el **Reglamento uso de marca de certificación (CERT-REG-01)**.

8.3.2 LMS CERT S.A.C. establece lineamientos en el **Reglamento uso de marca de certificación (CERT-REG-01)**. para el uso de la marca de certificación exclusivamente al sistema certificado prohibiendo el uso de manera intencional o engañosa en certificados de la empresa.

8.3.3 LMS CERT S.A.C. considera en el **Reglamento uso de marca de certificación (CERT-REG-01)** las reglas que aclara el correcto uso de alguna declaración utilizada por el cliente.

8.3.4 LMS CERT S.A.C., en sus acuerdos contractuales con el cliente exige que:

- a) Cumpla los requisitos de LMS CERT S.A.C. al estado de certificación en los medios de comunicación, tales como internet, folletos o publicidad, u otros documentos.
- b) No haga ni permita que se haga ninguna declaración engañosa concerniente a su certificación.
- c) No utilice ni permita la utilización de manera engañosa de ningún documento de certificación, en su totalidad o en parte.
- d) Cese, en caso de retirar su certificación, toda publicidad que se refiera a la certificación, como lo indique LMS CERT S.A.C.

- e) Modifique toda su publicidad en caso de reducción del alcance de la certificación.
- f) No permita que se haga referencia a la certificación de su SG para dar a entender que LMS CERT S.A.C.
- g) certifica un producto o un proceso.
- h) No implique que la certificación se aplica a actividades y sitios por fuera del alcance de la certificación.
- i) No utilice su certificación y/o el sistema de certificación y pierda la confianza del público.

8.3.5. LMS CERT S.A.C. ejerce control sobre los derechos de propiedad y actuar para tratar las referencias incorrectas al estado de las certificación o uso engañoso de los documentos de certificación, marcas o informes de auditoría estos lineamientos están establecido en el **Reglamento uso de marca de certificación (CERT-REG-01)**.

#### **8.4. Confidencialidad**

- 8.4.1 LMS CERT S.A.C., por medio de acuerdos legalmente ejecutables legalmente ejecutables, es responsable de la gestión de toda la información obtenida o creada en el desempeño de sus actividades de certificación en todos los niveles de su estructura, incluidos los comités y los organismos o personas externas que actúan en su nombre, para ello se les hace firmar el **Código de Conducta y ética (GG-DOC-03)**.
- 8.4.2 LMS CERT S.A.C., informa al cliente con antelación la información que tiene intención de hacer pública, siendo aprobado por el cliente por ser confidencial el cual se encuentra establecido en las **Condiciones del servicio de certificación (CERT-DOC-01)**.
- 8.4.3 LMS CERT S.A.C., se compromete a no revelar información del servicio de certificación salvo lo exige la norma NTP - ISO/IEC 17021, siendo esta con el consentimiento escrito del cliente certificado o de la persona responsable en cual se encuentra establecido en las **Condiciones del servicio de certificación (CERT-DOC-01)**.
- 8.4.4 LMS CERT S.A.C., podría difundir alguna información confidencial requerido por ley, siempre y cuando este declarado en el acuerdo contractual y el cliente es notificado sobre dicha intención, salvo que esté prohibido por ley, se encuentra definido en las **Condiciones del servicio de certificación (CERT-DOC-01)**.
- 8.4.5 LMS CERT S.A.C., guarda toda información del cliente de manera confidencial obtenida de fuentes distintas (por ejemplo, de una queja, de autoridades reglamento).
- 8.4.6 LMS CERT S.A.C., a través del **Convenio con el personal (F11-AD-PR-01)** establece condiciones para preservar la confidencialidad a todo el personal,

miembros de comités, que actúen en nombre del Organismo de Certificación en las actividades del servicio brindado, salvo cuando sea requerido **por ley**.

8.4.7 LMS CERT S.A.C. ha documentado en el **Procedimiento Control de Documentos (SG-PR-01)** el proceso que le permita salvaguardar la confidencialidad de la información del servicio.

## **8.5 Intercambio de información entre el organismo de certificación y sus clientes**

### **8.5.1 Información relativa a la actividad y a los requisitos de certificación**

LMS CERT S.A.C., a través del **Procedimiento de certificación (CERT-PR-01)** proporciona a sus clientes y mantiene actualizada toda información.

### **8.5.2. Notificación de cambios realizados por un organismo de certificación**

LMS CERT S.A.C., notifica oportunamente a sus clientes certificados cualquier cambio en los requisitos de certificación mediante el **Contrato de certificación del Sistema de Gestión (CERT-DOC-02)** y verificará que cumple los cambios a los requisitos.

### **8.5.3. Notificación de cambios realizados por un cliente certificado**

LMS CERT S.A.C., mediante el **Contrato de certificación del Sistema de Gestión (CERT-DOC-02)** cuenta con acuerdos legalmente ejecutables que aseguran la información por parte del cliente certificado que este le informe sobre cambios que afecten a su SG, relativos a:

- a) La condición legal, comercial, de organización o de propiedad;
- b) La organización y la gestión
- c) La dirección y lugar de contacto;
- d) El alcance de las operaciones cubiertas por el SG certificado;
- e) Los cambios importantes en el SG y en los procesos.

LMS CERT S.A.C., cuenta con acciones apropiadas para evaluar dichos cambios

## **9. Requisitos relativos a los procesos**

### **9.1 Actividades previas a la certificación**

#### **9.1.1 Solicitud**

LMS CERT S.A.C. solicita al cliente en la **Solicitud de cotización (F01-CERT-PR-01)** el nombre de un contacto autorizado para proporcionar la información necesaria que le permita establecer lo siguiente:

- a) Alcance deseado para la certificación.



- b) Nombre legal del cliente, así como dirección (es) exacta (s), ubicación física, los procesos y operaciones a certificar, recursos humanos y técnicos, funciones, relaciones y cualquier obligación legal pertinente.
- c) Identificación de los procesos contratados externamente utilizados por la organización que afectarán a la conformidad con los requisitos.
- d) Normas u otros requisitos para los cuales la organización solicitante pide la certificación.
- e) Declaración de la prestación de consultoría relacionada con el SG que se va a certificar, y en caso afirmativo, quien la proporcionó.

### 9.1.2 Revisión de la solicitud

9.1.2.1 LMS CERT S.A.C., revisa la solicitud y toda la información complementaria para el proceso de certificación tal cual indica el **Procedimiento de certificación (CERT-PR-01)**, a fin de asegurar:

- a) Información relativa a la organización solicitante y a su sistema de gestión es suficiente para desarrollar un programa de auditoría.
- b) Resuelto de cualquier diferencia de entendimiento conocida, entre nosotros y la organización solicitante.
- c) Declaración que nosotros tenemos la competencia y la capacidad para llevar a cabo la actividad de certificación.
- d) Revisión del alcance de la certificación solicitada, ubicaciones donde la organización solicitante.
- e) Lleva a cabo sus operaciones, el tiempo requerido para completar las auditorías y cualquier otro asunto que tenga influencia sobre la actividad de certificación tales como; idioma, condiciones de seguridad, amenazas a la imparcialidad, entre otros.

9.1.2.2 LMS CERT S.A.C. cuenta con el **Procedimiento de certificación (CERT-PR-01)** para la aceptación o rechazo de la solicitud de certificación y poder generar la documentación necesaria para dar conformidad a la aceptación o rechazo de la misma.

9.1.2.3 LMS CERT S.A.C., mediante el **Procedimiento de certificación (CERT-PR-01)** determina las competencias necesarias del equipo auditor y el proceso para tomar la decisión de la certificación.

### 9.1.3 Programa de auditoría

9.1.3.1 LMS CERT S.A.C., establece el **Programa de auditoría de certificación (F04-CERT-PR-01)** para el ciclo completo de certificación, con el fin de identificar las actividades de la auditoría que demuestren el cumplimiento del SG por parte del cliente, y cumplimiento de los documentos normativos establecidos para el alcance.

- 9.1.3.2 LMS CERT S.A.C., cuenta con el **Procedimiento de certificación (CERT-PR-01)**, donde se indica la elaboración del programa de auditoria para la certificación inicial (se establece dos etapas, auditorias de seguimiento en el primer y segundo año después de la decisión de certificación, y una auditoria de renovación de la certificación en el tercer año, antes de la caducidad de la certificación).
- 9.1.3.3 LMS CERT S.A.C., ha establecido mediante el **Procedimiento de certificación (CERT-PR-01)**, auditorias de seguimiento como máximo cada 12 meses, excepto en los años de renovación de la certificación. Siendo el primer seguimiento después de la certificación inicial en un tiempo no mayor de 12 meses desde la fecha en que se tomó la decisión sobre la certificación.
- 9.1.3.4 LMS CERT S.A.C., ha establecido en el **Procedimiento de certificación (CERT-PR-01)** los lineamientos para el caso, en el que el cliente cuente con una certificación otorgada por otro organismo de certificación.
- 9.1.3.5 LMS CERT S.A.C., para la elaboración del **Programa de auditoría (F04-CERT-PR-01)** y el **Plan de auditoría de certificación (F05-CERT-PR-01)** considera los turnos de trabajo del cliente y las actividades realizadas en los mismos, información que se encuentra plasmada en la **Solicitud de cotización (F01-CERT-PR-01)**.

#### 9.1.4 **Determinación del tiempo de auditoria**

- 9.1.4.1 LMS CERT S.A.C., establece en el **Procedimiento de certificación (CERT-PR-01)** los criterios para la determinación de los tiempos de auditoría.
- 9.1.4.2 LMS CERT S.A.C., ha establecido en el **Procedimiento de certificación (CERT-PR-01)** los criterios para la determinación de los tiempos de auditoria.
- 9.1.4.3 LMS CERT S.A.C., registra en el formato **Determinación del tiempo de auditoría (F26-CERT-PR-01)** la duración de la auditoria de SG, y su justificación.
- 9.1.4.4 LMS CERT S.A.C. no considera los tiempos empleados por cualquiera miembro del equipo que no esté asignado como auditores (por ejemplo, expertos técnicos, traductores, interpretes, observadores y auditores en formación).

#### 9.1.5. **Muestreo multisitio**

LMS CERT S.A.C., de acuerdo con el **Procedimiento de certificación (CERT-PR-01)** recopila la información para asegurar una auditoria apropiada del SG, de acuerdo al muestreo multisitio para la auditoria y que cubra la misma actividad en varias ubicaciones geográficas.

#### 9.1.6. **Sistemas de gestión múltiples**

LMS CERT S.A.C., lleva a cabo certificación de múltiples normas de sistema de gestión con base a la aplicación del documento mandatorio **IAF MD 11:2013**.

### 9.2 **Planificación de auditorías**

#### 9.2.1 **Determinación de objetivos, alcance y criterios de la auditoría**

9.2.1.1 LMS CERT S.A.C., determina en el **Plan de auditoría de certificación (F05-CERT-PR-01)** los objetivos de la auditoría, en coordinación con el cliente establecen el alcance de la auditoría y sus criterios, incluyendo cualquier cambio.

9.2.1.2 LMS CERT S.A.C.; establece que se deben incluir y lograr los siguientes objetivos en el **Plan de auditoría de certificación (F05-CERT-PR-01)**:

- a) Determinación de la conformidad del SG del cliente, o de partes de dicho sistema, con los criterios de auditoría
- b) Determinación de la capacidad del SG para asegurar que la organización del cliente cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables;
- c) Determinación de la eficacia del SG, para asegurar que el cliente puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificado.
- d) Cuando corresponda, la identificación de las áreas de mejora potencial del SG.

9.2.1.3 LMS CERT S.A.C., describe en el **Plan de auditoría de certificación (F05-CERT-PR-01)** que el alcance de la auditoría describa la extensión y los límites de la auditoría, tal como las ubicaciones físicas, las unidades organizacionales, las actividades y los procesos a auditar

9.2.1.4. LMS CERT S.A.C., usa como referencia los criterios de auditoría para la determinación de la conformidad los cuales se registran en el **Plan de auditoría de certificación (F05-CERT-PR-01)** incluye entre otros:

- Los requisitos de un documento normativo definido sobre SG;
- Los procesos definidos y la documentación del SG desarrollada por el cliente.

#### 9.2.2 **Selección del equipo auditor y asignación de tareas**

##### 9.2.2.1 **Generalidades**

9.2.2.1.1 LMS CERT S.A.C., cuenta con el **Procedimiento de certificación (CERT-PR-01)**, donde se establece la selección y asignación del equipo auditor,

teniendo en cuenta la competencia necesaria para lograr los objetivos de la auditoría y los requisitos de imparcialidad.

9.2.2.1.2 LMS CERT S.A.C., establece en el **Procedimiento de certificación (CERT-PR-01)**, el tamaño y la composición del equipo auditor, el cual debe tener en cuenta los siguiente:

- a) Los objetivos, alcance y criterios de la auditoría, y el tiempo estimado de la misma.
- b) Si la auditoría es una auditoría combinada integrada o conjunta.
- c) La competencia global del equipo auditor necesaria para lograr los objetivos de la auditoría.
- d) Los requisitos de la certificación.
- e) El idioma y cultura.

9.2.2.1.3 Los conocimientos y las habilidades necesarias del Auditor Líder y de los auditores se pueden complementar con expertos técnicos, traductores e intérpretes que deben actuar bajo la dirección de un auditor. Cuando se empleen traductores o intérpretes, se seleccionarán de manera que no influyan indebidamente en la auditoría.

9.2.2.1.4 LMS CERT S.A.C., cuenta con el **Procedimiento Gestión de personal (AD-PR-01)** para la formación de auditores los cuales pueden participar en la auditoría, siempre que se designe un auditor como evaluador.. El evaluador debe tener la competencia para asumir las tareas y tener la responsabilidad final de las actividades y los hallazgos del auditor en formación.

9.2.2.1.5 El Auditor Líder, en consulta con el equipo auditor, asigna a cada miembro del equipo la responsabilidad de auditar procesos, funciones, sitios, áreas o actividades específicas. Esta asignación tiene en cuenta la necesidad de competencias, el empleo eficaz y eficiente del equipo auditor, así como los diferentes roles y responsabilidades de los auditores, los auditores en formación y los expertos técnicos. Se pueden hacer cambios en la asignación de tareas a medida que avance la auditoría, para asegurar el logro de los objetivos de la auditoría. Esta designación queda registrada en el **Plan de auditoría de certificación (F05-CERT-PR-01)**.

## 9.2.2.2 Observadores, expertos técnicos y guías

### 9.2.2.2.1 Observadores

La presencia y justificación de observadores durante una actividad de auditoría, es acordada entre LMS CERT S.A.C. y el cliente antes de la realización de la auditoría. El equipo auditor asegura que los observados no influyan o intervengan de manera indebida en el proceso de auditoría o en el resultado de la misma. Esto se encuentra documentado en el **Procedimiento de certificación (CERT-PR-01)**.

#### 9.2.2.2.2. Expertos técnicos

LMS CERT S.A.C., cuenta con expertos técnicos y participaran en el proceso de auditoría de certificación cuando se les requiera, dicha participación será acordado entre LMS CERT S.A.C. y el cliente antes de la realización de la auditoria. El experto técnico actuará como auditor en el equipo auditor, siempre serán acompañados por un auditor. Los expertos técnicos proporcionan asesoría al equipo auditor para la preparación de la auditoria, su planificación o ejecución. Esto se encuentra documentado en el **Procedimiento de certificación (CERT-PR-01)**.

#### 9.2.2.2.3. Guías

LMS CERT S.A.C., en las coordinaciones con el cliente solicitará el acompañamiento de algún responsable de la empresa que sirva de guía. En la reunión de apertura se confirmará la participación de los guías a menos que se acuerde de otra manera entre el Auditor Líder y el cliente para la correcta realización de la auditoria. Los guías se asignan al equipo auditor para facilitar la auditoría. El equipo auditor asegura de que los guías no influyan ni interfieran con el proceso de auditoría ni con los resultados de la misma. La participación de los guías se establece en el **Procedimiento de certificación (CERT-PR-01)**.

### 9.2.3. Plan de auditoria

#### 9.2.3.1. Generalidades

LMS CERT S.A.C., establece el **Plan de auditoría de certificación (F05-CERT-PR-01)** previo a cada auditoria identificada en el **Programa de auditoría de certificación (F04-CERT-PR-01)**, que proporcione las bases para llegar a un acuerdo sobre la realización y la programación de las actividades de auditoría.

#### 9.2.3.2 P reparación del plan de auditoria

LMS CERT S.A.C., asegura que el **Plan de auditoría de certificación (F05-CERT-PR-01)** sea apropiado a los objetivos y al alcance de la auditoria y que contenga por lo menos lo siguiente:

- a) Objetivos de la auditoria;
- b) Criterios de la auditoria;
- c) Alcance de la auditoria, incluida la identificación de las unidades organizacionales y funcionales o los procesos a auditar;
- d) Fechas y los sitios en los que se van a realizar las actividades de auditoria in situ, incluidas las visitas a los sitios temporales y actividades de auditoria remota, cuando correspondan;
- e) Duración prevista para las actividades de auditoria in situ; y
- f) Roles y las responsabilidades de los miembros del equipo auditor y de las personas que los acompañan, tales como observadores e intérpretes.

### 9.2.3.3 **Comunicación de las tareas del equipo auditor**

LMS CERT S.A.C., define en el **Instructivo del auditor (CERT-INS-01)** las tareas asignadas al equipo auditor, y se requiere al equipo auditor que:

- a) Examine y verifique la estructura, las políticas, los procesos, los procedimientos, los registros y los documentos relacionados con el cliente pertinentes a la norma del Sistema de Gestión.
- b) Determine que estos cumplen todos los requisitos pertinentes al alcance previsto de la certificación.
- c) Determine que los procesos y procedimientos se hayan establecido, implementado y mantenido eficazmente para dar confianza en el Sistema de Gestión del cliente.
- d) Comunique al cliente cualquier incoherencia entre su política, sus objetivos y metas, para que actúe en consecuencia

### 9.2.3.4 **Comunicación del plan de auditora**

LMS CERT S.A.C., comunica con antelación las fechas de auditoria con el cliente a través del **Plan de auditoría de certificación (F05-CERT-PR-01)**.

9.3.1.2.1. LMS CERT S.A.C., asegura que se cumpla los objetivos de la etapa 1, e informa al cliente de todas las actividades a

### 9.2.3.5. **Comunicación relativa a los miembros del equipo auditor**

LMS CERT S.A.C., comunica de acuerdo al **Procedimiento de certificación (CERT-PR-01)** oportunamente los nombres del equipo auditor al cliente y cuando se solicite pone a disposición los de cada miembro del equipo auditor, con tiempo suficiente para permitir que el cliente pueda objetar la designación de un miembro en particular del equipo auditor y que LMS CERT S.A.C reconstituya el equipo en respuesta a cualquier objeción justificada.

## 9.3. **Certificación inicial**

### 9.3.1. **Auditoria inicial de certificación**

#### 9.3.1.1. **Generalidades**

LMS CERT S.A.C., establece según los requerimientos de la NTP ISO/IEC 17021 la auditoría inicial de certificación del sistema de gestión del cliente en dos etapas: Etapa 1 y etapa 2, lo cual se detalla en el **Procedimiento de certificación (CERT-PR-01)**.

#### 9.3.1.2. **Etapa 1**

ser realizadas in *situ* durante la misma, cuando aplique. El desarrollo de la etapa 1 se documenta en el **Procedimiento de certificación (CERT-PR-01)**.

9.3.1.2.2. Los objetivos de esta etapa 1 son:

- a) Revisar la información documentada del sistema de gestión del cliente;
- b) Evaluar las condiciones específicas del sitio del cliente e intercambiar información con el personal del cliente con el fin de determinar el estado de preparación para la etapa 2;
- c) Revisar el estado del cliente y su grado de comprensión de los requisitos de la NTP ISO/IEC 17021, en particular en lo que concierne a la identificación del desempeño clave o de aspectos, procesos, objetivos y funcionamiento significativos del sistema de gestión;
- d) Recopilar la información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión, que incluye:
  - las ubicaciones del cliente;
  - los procesos y equipos empleados;
  - los niveles de controles establecidos (particularmente en caso de clientes multisitio);
  - los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
- e) Revisar la asignación de recursos para la etapa 2 y acordar con el cliente los detalles de esta;
- f) Proporcionar un enfoque para la planificación de la etapa 2 mediante la comprensión suficiente del sistema de gestión del cliente y de las operaciones del sitio en el contexto de la norma del sistema de gestión u otros documentos normativos;
- g) Evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan, y si el nivel de implementación del sistema de gestión confirma que la organización cliente está preparada para la etapa 2.

9.3.1.2.3. LMS CERT S.A.C., comunica al cliente las conclusiones documentadas de esta etapa 1, y el estado de preparación para la etapa 2, incluida la identificación de cualquier área de interés que pudiera clasificar como no conformidad durante la etapa 2, tal como se establece en el **Procedimiento de certificación (CERT-PR-01)**.

9.3.1.2.4. LMS CERT S.A.C., ha establecido que la ejecución de la etapa 2 se realizará en un plazo máximo de 6 meses después de haber culminado la etapa 1, considerando las necesidades del cliente para resolver los problemas identificados en la etapa 1. Lo cual se encuentra documentado en las **Condiciones del servicio de certificación (CERT-DOC-01)**. Si ocurren cambios significativos que pudieran impactar el sistema de gestión, LMS CERT S.A.C. considerará la necesidad de repetir toda la etapa 1, o una parte de ella. Se debe informar al cliente que los resultados de la etapa 1 pueden conducir al aplazamiento o cancelación de la etapa 2.

### 9.3.1.3. **Etapa 2**

LMS CERT S.A.C., realiza la etapa 2, evaluando la implementación, incluida la eficacia del sistema de gestión del cliente. El desarrollo de la etapa 2 se documenta en el **Procedimiento de certificación (CERT-PR-01)**, el cual incluye lo siguiente:

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

### 9.3.1.4 **Conclusiones de la auditoría inicial de certificación**

LMS CERT S.A.C., mediante su equipo auditor analiza toda la información y las evidencias de la auditoría obtenidas durante las etapas 1 y 2, para revisar los hallazgos de auditoría y acordar las conclusiones de la auditoría.

## 9.4. **Realización de auditorías**

### 9.4.1. **Generalidades**

LMS CERT S.A.C., cuenta con el **Procedimiento de certificación (CERT-PR-01)**, donde establece los procesos para la realización de las auditorías. Este proceso incluye una reunión de apertura al comienzo de la auditoría y una reunión de cierre al concluir la auditoría.

Cuando una parte de la auditoría se realiza por medios electrónicos o cuando el sitio que se va a auditar es virtual, LMS CERT S.A.C. asegura que las actividades sean realizadas por personal con competencia adecuada. La evidencia obtenida durante dicha auditoría deberá ser suficiente para que el auditor pueda tomar una decisión informada sobre la conformidad del requisito en cuestión.

### 9.4.2. **Realización de la reunión de apertura**

LMS CERT S.A.C., detalla en el **Instructivo del auditor (CERT-INS-01)** la realización de una reunión formal de apertura con la dirección del cliente y, cuando sea apropiado, con los responsables de las funciones o procesos que se van a auditar.



### **9.4.3. Comunicación durante la auditoría**

9.4.3.1. Durante la auditoría, el equipo auditor evaluará periódicamente el progreso de la auditoría e intercambiará información. El Auditor Líder deberá reasignar el trabajo entre los miembros del equipo auditor, si fuera necesario, y comunicará periódicamente al cliente el progreso de la auditoría y cualquier problema.

9.4.3.2. Cuando las evidencias disponibles de la auditoría indiquen que los objetivos de la auditoría no son alcanzables o sugieran la presencia de un riesgo inmediato y significativo (por ejemplo, en materia de seguridad), el Auditor Líder informará de este hecho al cliente y al Jefe de Certificación de LMS CERT S.A.C. para determinar las acciones apropiadas. Estas acciones pueden incluir la reconfirmación o la modificación del plan de auditoría, cambios en los objetivos de la auditoría o en su alcance, o la finalización de la auditoría. El Auditor Líder informará al Jefe de Certificación de LMS CERT S.A.C. el resultado de las acciones tomadas.

9.4.3.3. El Auditor Líder revisará con el cliente cualquier necesidad de modificación del alcance de la auditoría que surja a medida que avancen las actividades de la auditoría e informará de esto al Jefe de Certificación de LMS CERT S.A.C.

### **9.4.4 Recopilación y verificación de la información**

9.4.4.1 LMS CERT S.A.C. en el **Instructivo del auditor (CERT-INS-01)** indica que 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) deberá recopilarse mediante un muestreo apropiado, y se verificará para convertirse en evidencias de auditoría.

9.4.4.2 LMS CERT S.A.C., utiliza los siguientes métodos de recopilación de la información:

- a) Entrevistas.
- b) Observación de los procesos y las actividades.
- c) Revisión de la documentación y de los registros.

### **9.4.5 Identificación y registro de los hallazgos de auditoría**

9.4.5.1 LMS CERT S.A.C., identificará los hallazgos de auditoría, y los clasificará y registrará en “conformidad” y “no conformidad”, lo que permitirá tomar una decisión informada sobre la concesión o mantenimiento de la certificación.

9.4.5.2 LMS CERT S.A.C., identificará y registrará oportunidades de mejora para el sistema de gestión a auditar, a menos que lo prohíban los requisitos de un esquema de certificación de sistema de gestión. Sin embargo, los hallazgos de auditoría que corresponden a “no conformidades” no deberán registrarse como “oportunidades de mejora”.

9.4.5.3 Un hallazgo de “no conformidad” deberá registrarse con relación a un requisito específico, y deberá contener una declaración clara de la “no conformidad”, identificando en detalle las evidencias objetivas en las que se basa la no conformidad. Las “no conformidades” deberán discutirse con el cliente, con el fin de asegurar que las evidencias son exactas y que se entiendan las no conformidades. Sin embargo, el auditor deberá abstenerse de sugerir la causa de las “no conformidades” o su solución.

9.4.5.4 El Auditor Líder deberá intentar resolver todas las diferencias de opinión sobre las evidencias o los hallazgos de la auditoría, entre el equipo auditor y el cliente. Se deberán registrar los puntos no resueltos en el “Informe de auditoría” del esquema de certificación de sistema de gestión.

#### 9.4.6 Preparación de las conclusiones de la auditoría

Bajo la responsabilidad del Auditor Líder de LMS CERT S.A.C., y antes de la reunión de cierre, el equipo auditor deberá:

- a) Revisar los hallazgos de auditoría y cualquier otra información apropiada reunida durante la auditoría, con respecto a los objetivos y los criterios de la auditoría, y clasificar las no conformidades.
- b) Acordar las conclusiones de la auditoría, teniendo en cuenta la incertidumbre inherente al proceso de auditoría.
- c) Acordar cualquier acción de seguimiento necesaria.
- d) Confirmar que el “**Programa de auditoría de certificación**” (F04-CERT-PR-01) es adecuado o identificar cualquier modificación que sea necesaria para futuras auditorías (por ejemplo, el alcance de la certificación, el tiempo o las fechas de la auditoría, la frecuencia de la vigilancia, las competencias del equipo auditor).

#### 9.4.7 Realización de la reunión de cierre

9.4.7.1. LMS CERT S.A.C., realizará una reunión formal de cierre con la dirección del cliente y, cuando sea apropiado, con los responsables de las funciones o procesos auditados. Se deberá registrar la asistencia a esta reunión en el formato “**Reunión Apertura Clausura**” (F20-CERT-PR-01). El propósito de la reunión de cierre, que será realizada por el Auditor Líder, es presentar las conclusiones de la auditoría, incluyendo las recomendaciones relativas a la certificación. Las “no conformidades” se deberán presentar de manera que se entiendan, y se acordara el plazo de respuesta de acuerdo a las “**Condiciones del servicio de certificación**” (CERT-DOC-01).

9.4.7.2. La reunión de cierre también deberá incluir los siguientes elementos:

- a) Informar al cliente de que las evidencias de auditoría reunidas se basan en una muestra de la información, lo que introduce, de hecho, un elemento de incertidumbre.
- b) El método y el plazo para presentar el “Informe de auditoría”, incluida cualquier categorización de los hallazgos de la auditoría.
- c) Informar el proceso de tratamiento de las “no conformidades” para su certificación, de acuerdo con las “**Condiciones del servicio de certificación**” (**CERT-DOC-01**).
- d) El plazo para el cliente presente un plan de corrección y acciones correctivas de acuerdo con las “**Condiciones del servicio de certificación**” (**CERT-DOC-01**).
- e) Las actividades de LMS CERT S.A.C. posteriores a la auditoría de acuerdo a las “**Condiciones del servicio de certificación**” (**CERT-DOC-01**).
- f) La información del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones de acuerdo al “**Procedimiento Quejas y apelaciones**” (**SG-PR-06**).

9.4.7.3 LMS CERT S.A.C., dará la oportunidad al cliente de hacer preguntas ante cualquier duda de la auditoría realizada, pudiendo aclarar las diferencias de opinión acerca de los hallazgos o de las conclusiones de la auditoría, y en la medida de lo posible deberá resolverse. Las diferencias de opinión que no se resuelvan quedarán identificadas en el “Informe de auditoría”.

#### 9.4.8. Informe de auditoría

9.4.8.1 LMS CERT S.A.C., emite al cliente un “**Informe de auditoría**”, el cual podrá incluir las oportunidades de mejora identificadas por el equipo auditor sin embargo no se deberá recomendar soluciones específicas. LMS CERT S.A.C. mantendrá la propiedad del “**Informe de auditoría**”.

9.4.8.2 El Auditor Líder asegura que se prepare el “**Informe de auditoría**” y será responsable de su contenido. El “**Informe de auditoría**” proporcionará un registro exacto, claro y conciso de la auditoría, que permitirá tomar una decisión de certificación informada e incluirá o hará referencia a lo siguiente:

- a) La identificación de LMS CERT S.A.C.
- b) Nombre y dirección del cliente y del representante del cliente.
- c) Tipo de auditoría (auditoría inicial, seguimiento, renovación o auditorías especiales).
- d) Criterios de la auditoría.
- e) Objetivos de la auditoría.
- f) Alcance de la auditoría, particularmente la identificación de las unidades organizacionales o funcionales o los procesos auditados, así como el tiempo de la auditoría.

- g) Cualquier desviación del plan de auditoría y su justificación.
- h) Cualquier cuestión significativa que afecte al programa de auditoría.
- i) Identificación del Auditor Líder, los miembros del equipo auditor y cualquier persona acompañante.
- j) Fechas y lugares en los que se realizaron las actividades de auditora (en sitio o fuera del sitio, en sitios temporales o permanentes).
- k) Los hallazgos de auditoría, referencia a las evidencias y conclusiones coherentes con los requisitos del tipo de auditoría.
- l) Cambios significativos, si los hay, que afecten al sistema de gestión del cliente desde la última auditoría.
- m) Cualquier cuestión no resuelta, si fuera identificado.
- n) Cuando sea aplicable, si es una auditoría conjunta (llevada a cabo a un único auditado por dos o más organizaciones auditoras), combinada o integrada (llevada a cabo conjuntamente a un único auditado en dos o más sistemas de gestión).
- o) Una declaración de descargo de responsabilidad que indique que la auditoría se basa en un proceso de muestreo de la información disponible.
- p) Recomendación del equipo auditor.
- q) Que el cliente está controlando de manera eficiente el uso de los documentos y marca de certificación, si es aplicable.
- r) Verificación de la eficacia de las acciones correctivas tomadas con relación a no conformidades identificadas previamente, si es aplicable.

#### 9.4.8.3. **El informe también debe contener:**

- a) Declaración sobre la conformidad y eficacia del sistema de gestión, junto con un resumen de la evidencia relacionada con:
  - La capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados.
  - La auditoría interna y el proceso de revisión por la dirección.
- b) Conclusión sobre lo apropiado del alcance de la certificación.
- c) Confirmación de que han cumplido los objetivos de la auditoría.

#### 9.4.9 **Análisis de las causas de las no conformidades**

LMS CERT S.A.C., deberá requerir al cliente que analice las causas y que describa las correcciones específicas y las acciones correctivas realizadas o planificadas, para eliminar las no conformidades detectadas a través del **“Reporte de no conformidad” (F14-CERT-PR-01)**, en un plazo definido según las **“Condiciones del servicio de certificación” (CERT-DOC-01)**.

#### 9.4.10. **Eficacia de las correcciones y acciones correctivas**

LMS CERT S.A.C., asignará al Auditor Líder que realizó el servicio, la revisión de las correcciones, las causas identificadas y las acciones correctivas enviadas por el cliente, para determinar si son aceptables. La verificación de la eficacia de cualquier corrección y acción correctiva podrá llevarse a cabo mediante una revisión de la información documentada o cuando sea necesario se realizará una revisión in situ o virtual.

Registrará las evidencias obtenidas que soporten la resolución de las “no conformidades” e informará al cliente del resultado de la revisión y de la verificación. Así como informará si es necesario una auditoria adicional completa, una auditoria adicional limitada, o evidencia documentada (por confirmar durante futuras auditorias), para verificar que las correcciones y las acciones correctivas son eficaces.

## **9.5. Decisión de certificación**

### **9.5.1 Generalidades**

9.5.1.1 LMS CERT S.A.C., mediante el Procedimiento de Certificación (CERT-PR-01) garantiza que el personal que toma las decisiones de otorgamiento o rechazo de certificación, ampliación o reducción del alcance de la certificación, suspensión o restauración, retirada o renovación de la certificación, son diferentes de aquellas que llevaron a cabo las auditorias, contando con competencia adecuada para dicho fin.

9.5.1.2 LMS CERT S.A.C., garantiza que el personal que toma decisión de la certificación a firmado el “**Convenio con el personal**” (F11-AD-PR-01) es empleado y cuenta con contratos con la empresa.

9.5.1.3 LMS CERT S.A.C., todo el personal es netamente de la empresa no se cuenta con persona empleado como terceros para el desarrollo de las actividades.

9.5.1.4 LMS CERT S.A.C., registra cada decisión de certificación, incluidas la información adicional o aclaración.

### **9.5.2 Acciones previas a la toma de la decisión**

LMS CERT S.A.C., cuenta con el **Procedimiento de Certificación (CERT-PR-01)**, donde se establece los pasos a seguir para llevar a cabo la revisión eficaz antes de tomar una decisión de otorgamiento, ampliación o reducción del alcance de la certificación, renovación, suspensión o restauración, o retirada de la certificación.

### **9.5.3. Información para otorgamiento inicial de la certificación**

9.5.3.1 LMS CERT S.A.C., asegura mediante el **Procedimiento de Certificación (CERT-PR-01)** que toda información proporcionada por el equipo auditor para la toma de decisión cuenta como mínimo:

- a) Informe de auditoría
- b) Comentarios sobre las no conformidades y, cuando sea aplicable, las correcciones y las acciones correctivas llevadas a cabo por el cliente.
- c) Confirmación de la información proporcionada a La Jefatura de Certificación utilizada para la revisión de la solicitud.
- d) Confirmación de que se han logrado los objetivos de la auditoría.
- e) Recomendación de otorgar o no la certificación, junto con cualquier condición u observación.

9.5.3.2. LMS CERT S.A.C., detalla en el **Procedimiento de Certificación (CERT-PR-01)**, que si no puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas de cualquier no conformidad mayor dentro de los 6 meses posteriores al último día de la etapa 2, establece realizar otra auditoría de etapa 2 antes de recomendar la certificación.

9.5.3.3. LMS CERT S.A.C., declara en las **Condiciones del servicio de certificación (CERT-DOC-01)** que no realizara transferencias de certificación.

#### **9.5.4. Información para otorgar la renovación de la certificación**

LMS CERT S.A.C., ha establecido el **Procedimiento de Certificación (CERT-PR-01)** para la toma de la decisión de renovar la certificación basándose en los resultados de la auditoría de renovación, al igual que los resultados de la revisión del Sistema de Gestión durante el periodo de certificación, y en las quejas recibidas de los usuarios a la **Jefatura** de Certificaciones.

### **9.6. Mantenimiento de la certificación**

#### **9.6.1. Generalidades**

LMS CERT S.A.C., mantiene la certificación del cliente, con base en la demostración que cumple los requisitos de la norma del SG. Pudiendo, mantener la certificación del cliente con base en una conclusión positiva formulada por el Auditor Líder, sin una decisión y revisión independiente posterior, siempre que:

- a) Para cualquier no conformidad mayor u otra situación que pueda llevar a suspender o retirar la certificación, el organismo certificador tenga un SG que requiera el líder del equipo auditor informe e La Jefatura de Certificación sobre la necesidad de iniciar una revisión por personal competente y diferente de

aquel que llevo a cabo la auditoria, con el fin de determinar si se puede mantener la certificación, y;

- b) Personal competente de La Jefatura de Certificación realice seguimiento de sus actividades de seguimiento, incluido el seguimiento de los informes de sus auditores, con el fin de confirmar que la actividad de certificación funciona de manera eficaz.

## 9.6.2. **Actividades de vigilancia**

### 9.6.2.1 Generalidades

9.6.2.1.1. LMS CERT S.A.C., desarrolla sus actividades de vigilancia de manera regular de las áreas y funciones representativas cubiertas por el alcance del SG, y se tiene en cuenta los cambios el cliente y su SG.

9.6.2.1.2. LMS CERT S.A.C., ejecuta vigilancia como auditorias *in situ del* cumplimiento de requisitos especificados del SG del cliente con respecto a la norma con base en la cual se otorga la certificación.

### 9.6.2.2. **Auditoria de seguimiento**

LMS CERT S.A.C., realiza auditorias de seguimiento (*in situ*), *planificadas* junto con otras actividades de vigilancia, que aseguren la confianza en que el SG certificado del cliente continúa cumpliendo los requisitos entre otras auditorias de renovación de la certificación. Cada vigilancia para la norma de SG incluye:

- a) Auditorías internas y la revisión por la dirección;
- b) Revisión de las acciones tomadas sobre las no conformidades identificadas durante la auditoria previa;
- c) Tratamiento de las quejas;
- d) Eficacia del SG en relación con el logro de los objetivos del cliente certificado y los resultados previstos del SG.
- e) Progreso de las actividades planificadas dirigidas a la mejora continua;
- f) Continuidad en el control operacional;
- g) Revisión de cualquier cambio;
- h) Utilización de marcas y/o cualquier otra referencia a la certificación.

## 9.6.3. **Renovación de la certificación**

### 9.6.3.1. **Planificación de la auditoria de renovación**

9.6.3.1.1. LMS CERT S.A.C., realiza auditorias de renovación para confirmar la conformidad y eficacia continuas del SG en su conjunto, así como su pertinencia y aplicabilidad continuas para el alcance de la certificación.

9.6.3.1.2. LMS CERT S.A.C., realiza la renovación de la revisión de los informes de auditoría de seguimiento previos, y considera el desempeño del SG en el ciclo de certificación más reciente.

9.6.3.1.3. LMS CERT S.A.C., establece actividades para identificar si es necesario establecer una etapa 1 en el plan de renovación.

### **9.6.3.2. Auditoria de renovación de la certificación**

9.6.3.2.1. LMS CERT S.A.C., establece la auditoria de renovación la cual incluye:

- a) Eficacia del SG en su totalidad, a la vista de los cambios internos y externos, y su pertinencia y aplicabilidad continuas para el alcance de la certificación;
- b) Compromiso demostrado para mantener la eficacia y la mejora del SG con el fin de reforzar el desempeño global.
- c) Eficacia del SG en relación con el logro de los objetivos del cliente certificado y los resultados previstos del SG.

9.6.3.2.2. LMS CERT S.A.C., establece plazos de implementación para todas las no conformidades mayores, verificados antes de la expiración de la certificación.

9.6.3.2.3. LMS CERT S.A.C., se establece que cuando se complete exitosamente las actividades de renovación de la certificación se pueda establecer la fecha de emisión del nuevo certificado desde la fecha de la decisión de la renovación o una posterior.

9.6.3.2.4. LMS CERT S.A.C., establece que cuando no se ha podido contemplar la verificación de las acciones correctivas en la auditoria de renovación entonces no se renueva la certificación y se hace extensiva dicha decisión al cliente, explicando las consecuencias de la misma.

9.6.3.2.5. LMS CERT S.A.C., **después de la expiración de la certificación**, puede restaurar la certificación dentro de los **06** meses siguientes, siempre y cuando se hayan completado las actividades de **renovación** de la **certificación** pendientes; **de otro modo** realiza como mínimo una etapa 2. La fecha de vigencia del certificado debe ser la fecha de la decisión de la nueva certificación o una posterior, y la fecha de expiración se debe basar en el ciclo de certificación anterior.

### **9.6.4. Auditorias especiales**

#### **9.6.4.1. Ampliación del alcance**

LMS CERT S.A.C., establece procesos de caso el cliente solicitud de ampliación del alcance de una certificación ya otorgada, y realiza una revisión de la solicitud y



determinar cualquier actividad de auditoria necesaria para decidir si se otorga o no la ampliación. Esta se puede realizar juntamente con una auditoria de seguimiento.

#### 9.6.4.2. **Auditorías con notificaciones a corto plazo**

LMS CERT S.A.C., realiza auditorías de los clientes certificados como visitas notificadas a corto plazo o sin anunciar, con el fin de investigar quejas, en respuesta a cambios, o como seguimiento de clientes con la certificación suspendida.

#### 9.6.5. **Suspender, retirar o reducir del alcance de certificación**

9.6.5.1. LMS CERT S.A.C., cuenta con procedimientos para suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación.

9.6.5.2. LMS CERT S.A.C., suspende la certificación cuando:

- El SG certificado del cliente ha dejado de cumplir formas persistente o grave los requisitos de la certificación, incluidos los requisitos relativos a la eficacia del SG
- El cliente certificado no permite la realización de las auditorias de seguimiento o de renovación con la periodicidad requerida, o;
- El cliente certificado haya pedido voluntariamente una suspensión.

9.6.5.3. En el caso de una suspensión, la certificación del SG del cliente se invalida temporalmente.

9.6.5.4. LMS CERT S.A.C., restaura la certificación suspendida cuando se resuelve la cuestión que la genero. En caso no se resuelve en un plazo establecido se analiza su retiro o reducción de la certificación.

9.6.5.5. LMS CERT S.A.C., establece reducir la certificación cuando no cumplen con los requisitos para la certificación, cuando el cliente no certifica para el alcance solicitado.

### 9.7. **Apelaciones**

9.7.1. LMS CERT S.A.C., cuenta con el procedimiento **“Quejas y apelaciones” (SG-PR-06)**, para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las mismas.

9.7.2. LMS CERT S.A.C. es responsable de todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso para el tratamiento de apelaciones. LMS CERT S.A.C. asegura de que las personas involucradas con el proceso para el tratamiento de las apelaciones

sean diferentes de las que llevaron a cabo las auditorías y tomaron las decisiones de certificación tal como se establece en el procedimiento “**Quejas y apelaciones**” (SG-PR-06).

9.7.3. LMS CERT S.A.C., se compromete que la presentación, la investigación y la decisión relativa a las apelaciones no da lugar a discriminaciones contra quien apela.

9.7.4. LMS CERT S.A.C., realiza el tratamiento de la apelación incluyendo al menos.

- a) Descripción del proceso de recepción, validación e investigación de la apelación, así como para decidir qué acciones se tomarán en respuesta a ella, teniendo en cuenta los resultados de apelaciones similares previas;
- b) Seguimiento y registro de las apelaciones, incluidas las acciones tomadas para resolverlas.
- c) Aseguramiento de que se han realizado las correcciones y las acciones correctivas apropiadas.

9.7.5. LMS CERT S.A.C., es responsable de reunir y verificar la información necesaria para validar la apelación.

9.7.6. LMS CERT S.A.C., asegura acusar el recibo de la apelación y proporcionar al apelante los informes de avance y el resultado de la apelación.

9.7.7. LMS CERT S.A.C., garantiza la decisión que se va a comunicar a quien presenta la apelación será realizada o revisada y aprobada por una o más personas que no hayan estado involucradas previamente en el objeto de la apelación.

9.7.8. LMS CERT S.A.C., notificará formalmente al apelante la finalización del proceso de apelación.

## **9.8. Quejas**

9.8.1. LMS CERT S.A.C., es responsable de todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas.

9.8.2. LMS CERT S.A.C., que compromete que la presentación, la investigación y la decisión relativa a las quejas no dará lugar a discriminaciones contra quien presenta la queja.

9.8.3. LMS CERT S.A.C., a partir de la recepción de una queja, confirmará si la queja se refiere a las actividades de certificación de las que es responsable, y en caso afirmativo, la tratará. Si la queja concierne a un cliente certificado, al examinar la queja se considerará la eficacia del sistema de gestión certificado.

9.8.4. LMS CERT S.A.C. también remitirá toda la queja válida relativa a un cliente certificado a dicho cliente en un plazo oportuno.

9.8.5. LMS CERT S.A.C., cuenta con el procedimiento **“Quejas y apelaciones” (SG-PR-06)**. para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas. El proceso quejas está sujeto a los requisitos de confidencialidad, en la medida en que esté asociada al reclamante y al objeto de la queja.

9.8.6. LMS CERT S.A.C., asegura que el proceso cuenta con los siguientes elementos y métodos siguientes:

- a) Descripción del proceso de recepción, validación e investigación de la queja, así como para decidir qué acciones se tomarán en respuesta a ella
- b) Seguimiento y registro de la queja, incluidas las acciones tomadas para resolverla;
- c) Para asegurarse de que se han tomado todas las correcciones y las acciones correctivas apropiadas.

9.8.7. LMS CERT S.A.C., asegura en reunir y verificar toda la información para validar la queja.

9.8.8. LMS CERT S.A.C. en la medida de lo posible acusará el recibo de la queja y proporcionará al reclamante los informes de avance y el resultado.

9.8.9. LMS CERT S.A.C., asegura que la decisión que se va a comunicar al reclamante la hará, revisará y aprobará una o más personas que no hayan estado involucradas previamente en el objeto de la queja.

9.8.10. LMS CERT S.A.C., notifica formalmente al cliente la finalización del proceso de tratamiento de la queja.

9.8.11. LMS CERT S.A.C., determinará, junto con el cliente certificado y el reclamante, si deben hacer público el tema de la queja y su resolución, y si fuera así, en qué medida

## **9.9. Registros relativos a los clientes**

9.9.1. LMS CERT S.A.C., mantiene los registros relativos a las actividades de auditoría relacionadas a la certificación, incluida toda organización que presentaron solicitudes, así como todas las organizaciones auditadas, certificadas y/o se le suspendió o retiró la certificación.

9.9.2. LMS CERT S.A.C., cuenta con un registro de los clientes certificados los cuales incluye:

- a) Información relativa a la solicitud y los informes de auditoría inicial, de seguimiento y de renovación;
- b) Acuerdo de certificación;
- c) Justificación de la metodología utilizada para el muestreo de sitios, según sea apropiado;
- d) Justificación para determinación del tiempo asignado al (los) auditor (es).
- e) Verificación de las correcciones y acciones correctivas;
- e) Registros de las quejas y apelaciones, y toda la corrección o acción correctiva subsiguiente;
- f) Liberaciones y decisiones del comité, cuando corresponda;
- g) Documentación relativa a las decisiones de certificación;
- h) Documentos de certificación, incluido el alcance de la certificación con respecto al producto, proceso o servicio, según corresponda;
- i) Registros relacionados que son necesarios para establecer la credibilidad de la certificación, tales como evidencia de la competencia de los auditores y expertos técnicos;
- j) Programas de auditoría.

9.9.3. LMS CERT S.A.C., mantiene la información de los solicitantes y clientes de forma segura, garantizando la confidencialidad de la información.

9.9.4. LMS CERT S.A.C., cuenta con un procedimiento de conservación de registros el Control de Documentos y Registros (SG-PR-01).

## **10. Requisitos relativos al sistema de gestión de los organismos de certificación**

### **10.1. Opciones**

LMS CERT S.A.C., cuenta con documentos para mantener un SG capaz de apoyar y demostrar el cumplimiento coherente de los requisitos de la norma ISO/IEC 17021.

Cuenta con políticas y objetivos de sus actividades y la alta dirección brinda evidencias de su compromiso con el desarrollo y la implementación del SG implementado.

## **10.2. Opción A: Requisitos generales de un sistema de gestión**

### **10.2.1. Generalidades**

LMS CERT S.A.C. establece, documenta, implementa y mantiene un sistema de gestión que sea capaz de apoyar y demostrar el cumplimiento coherente de los requisitos de la Norma ISO/IEC 17021.

La Alta Dirección de LMS CERT S.A.C. ha establecido y documentado la “**Política del Sistema de Gestión**” (**GG-PO-01**) y los “**Objetivos del Sistema de Gestión**” (**GG-DOC-02**). La alta dirección evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO/IEC 17021. La alta dirección asegura de que las políticas sean entendidas, implementadas y mantenidas en todos los niveles de LMS CERT S.A.C.

### **10.2.2. Manual del Sistema de gestión**

Se cuenta con el “**Manual del Sistema de Gestión**” (**SG-MN-01**), donde están contemplados todos los ítems de la norma ISO/IEC 17021 y están accesibles a todo el personal.

### **10.2.3. Control de los documentos**

LMS CERT S.A.C., cuenta con el procedimiento **Control de Documentos y Registros SG-PR-01**, donde es establece el control los documentos (internos y externos) para el cumplimiento de la norma, además de contener lo siguiente:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de emisión;
- b) Revisar y actualizar los documentos, cuando sea necesario, y aprobarlos nuevamente;
- c) Asegurarse de que identifican los cambios y el estado actual de revisión de los documentos;
- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los lugares de uso;
- e) Asegurarse de que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables;
- f) Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución;
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

#### 10.2.4. **Control de registros**

LMS CERT S.A.C., cuenta con el “**Procedimiento** Control de Documentos y Registros” (SG-PR-01), donde se define controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de conservación y la disposición de sus registros de la norma implementada. Además de contar con medios para su conservación durante periodos coherente con sus obligaciones contractuales y legales, respetando los acuerdos de confidencialidad.

#### 10.2.5. **Revisión por la dirección**

##### 10.2.5.1. **Generalidades**

LMS CERT S.A.C., cuenta con el “**Procedimiento Revisión por la Dirección**” (SG-PR-04), donde se revisa el Sistema de Gestión a intervalos planificados para asegurarse de su continua idoneidad, adecuación y eficacia, incluyendo las políticas y los objetivos declarados, relativos al cumplimiento de la norma implementada. Estas son llevadas a cabo al menos una vez al año.

##### 10.2.5.2. **Información de entrada para la revisión**

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

- a) Resultados de las auditorías internas y externas;
- b) Retroalimentación de los clientes y partes interesadas;
- c) Salvaguarda de la imparcialidad;
- d) Estado de acciones correctivas;
- e) Estado de las acciones para tratar los riesgos;
- f) Acciones de seguimiento provenientes de revisiones por la dirección previas;
- g) Cumplimiento de los objetivos;
- h) Cambios que podrían afectar al SG
- i) Apelaciones y las quejas.

##### 10.2.5.3. **Resultados de la revisión**

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen:

- a) Mejora de la eficacia del Sistema de Gestión y de sus procesos
- b) Mejora de los servicios de certificación en relación con el cumplimiento de la norma implementada.
- c) Necesidad de recursos
- d) Revisión de la política y objetivos de la organización.

#### 10.2.6. Auditorías internas

10.2.6.1. LMS CERT S.A.C., cuenta con el “**Procedimiento Auditoría Interna**” (**SG-PR-02**), a fin de verificar que cumplen los requisitos de la norma implementada y que el SG se mantiene de manera eficaz.

10.2.6.2. LMS CERT S.A.C., establece un programa de auditoría planificado tomando en cuenta la importancia de los procesos y áreas por auditar, así como los resultados de las auditorías previas.

10.2.6.3. LMS CERT S.A.C., se ha establecido auditorías internas al menos una vez cada 12 meses. La frecuencia de las auditorías internas se podría reducir si se demuestra que el SG continúa estando implementado eficazmente de acuerdo a la norma implementada y su estabilidad es demostrada.

10.2.6.4. LMS CERT S.A.C., asegura que:

- a) las auditorías internas se realicen por personal competente conocedores de la certificación, la auditoría y los requisitos de la norma implementada.
- b) los auditores no auditen su propio trabajo;
- c) se informe al personal responsable del área auditada del resultado de la auditoría
- d) cualquier acción resultante de las auditorías internas se tome de manera oportuna y apropiada
- e) se identifique cualquier oportunidad de mejora.

#### 10.2.7. Acciones correctivas

LMS CERT S.A.C., cuenta con el “**Procedimiento Acciones Correctivas**” (**SG-PR-03**), para identificar y gestionar las no conformidades en sus operaciones, en caso sea necesario, tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el fin de prevenir su recurrencia.

Revisar la eficacia de las acciones correctivas.

---

Toda copia impresa sin autorización representa una copia No Controlada