

IQC Perú
Integrated Quality Certifications

DESCRIPCIÓN BREVE

Establecer los elementos que constituyen el Sistema de Gestión de IQC Perú, para la prestación de los servicios de Certificación de Sistemas de Gestión.

Usuario

Gerente General

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

PROCESO DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

Contenido

1. OBJETIVO 4
2. ALCANCE 4
3. DEFINICIONES / ABREVIATURAS 4
4. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA 4
4.1. Visión 4
4.2. Misión 4
4.3. Propósito 5
4.4. Valores 5
4.5. Política del Sistema de Gestión 5
4.6. Objetivos del Sistema de Gestión 5
4.7. Gestión por procesos 5
4.8. Política de Imparcialidad 5
4.9. Política de Confidencialidad 5
5. REQUISITOS GENERALES 6
5.1. Temas legales y contractuales 6
5.3. Responsabilidad legal y financiación 7
5.4. Estructura de la organización y alta dirección 8
5.5. Control operacional 9
6. REQUISITOS RELATIVOS A LOS RECURSOS 9
6.1. Competencia del personal 9
6.2. Personal involucrado en las actividades de certificación 9
6.3. Empleo de auditores externos y expertos técnicos externos individuales 10
6.4. Registros relativos al personal 10
6.5. Contratación externa 10
7. REQUISITOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN 10
7.1. Información Pública 10
7.2. Documentos de certificación 11
7.3. Referencia a la Certificación y Utilización de Marcas 11
7.4. Confidencialidad 11
7.5. Intercambio de información entre el organismo de certificación y sus clientes 11
8. REQUISITOS RELATIVOS A LOS PROCESOS 11
8.1. Actividades previas a la certificación 11
8.2. Realización de los servicios de certificación 12
8.3. Apelaciones y quejas 12
8.4. Registros relativos a los clientes 12

9. REQUISITOS RELATIVOS AL SISTEMA DE GESTIÓN 12
10. RESPONSABILIDADES 13
11. HISTORIAL DE MODIFICACIONES 13
12. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 14
13. REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN: 14

1. OBJETIVO

Este Manual tiene por objetivo el describir las disposiciones aplicadas por IQC Perú - Entidad de Certificación, según lo establecido en la norma NTP - ISO/IEC 17021-1:2015 donde se especifican los requisitos generales que deben cumplir las entidades que operan como tercera parte realizando certificaciones de Sistemas de Gestión.

2. ALCANCE

El presente manual, aplica a las actividades de IQC Perú necesarias para la certificación de tercera parte para los sistemas de gestión de sus clientes, las cuales se realizarán dentro de lo especificado por la norma NTP - ISO/IEC 17021-1:2015.

Para referirse al Organismo de Certificación dentro de este manual y en los documentos del sistema de gestión que de este se derive, puede usarse también el nombre abreviado IQC Perú.

3. DEFINICIONES / ABREVIATURAS

Auditoría de certificación: Auditoría realizada por una organización auditora independiente del cliente y de las partes que confían en la certificación, con el fin de certificar el sistema de gestión del cliente.

Esquema de certificación: Sistema de evaluación de la conformidad relacionado con sistemas de gestión a los que se le aplican los mismos requisitos especificados, reglas y procedimientos específicos.

Programa de auditoría: Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado.

Tiempo de auditoría: Tiempo requerido para planificar y realizar una auditoría completa y eficaz del sistema de gestión de la organización del cliente.

Cliente: Organización cuyo sistema de gestión se audita con fines de certificación.

Cliente certificado: Organización cuyo sistema de gestión ha sido certificado.

Auditor: Persona que lleva a cabo la auditoría.

Imparcialidad: Presencia de objetividad.

4. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

Como resultado de su proceso de Dirección Estratégica, se han definido los siguientes elementos como estratégicos en la organización:

4.1. Visión

Ser un Organismo de Certificación referente en el mercado peruano en la Certificación de Sistemas de Gestión, promoviendo el desarrollo sostenible en las organizaciones y elevando el nivel desempeño de nuestros clientes.

4.2. Misión

Brindar un servicio imparcial y eficaz en los sistemas de gestión de nuestros clientes, para apoyar en su desarrollo y mejora continua.

4.3. Propósito

Hacer de la certificación un medio para impulsar la mejora en las organizaciones.

4.4. Valores

En IQC Perú compartimos los siguientes valores como la base que dirige nuestras acciones y que contribuyen con el logro de nuestro propósito como empresa.

- Enfoque en el cliente
- Transparencia
- Imparcialidad
- Confidencialidad
- Trabajo en equipo

4.5. Política del Sistema de Gestión

La alta dirección de IQC Perú ha establecido, en el documento *Política del Sistema Integrado de Gestión (DES-POL-001*), una política del sistema de gestión, la cual representa la estrategia general para el logro de la satisfacción de nuestros clientes.

El Gerente General, a través del Coordinador SIG, se asegura que la política del sistema de gestión sea conocida y comprendida por todas las personas que conforman la organización.

4.6. Objetivos del Sistema de Gestión

También establece los objetivos del Sistema de gestión para el presente período de año (según corresponda) en el documento *Objetivos del Sistema Integrado de Gestión (DES-DOC-002).*

4.7. Gestión por procesos

El *Mapa de Procesos (DES-DOC-003)* identifica los procesos necesarios para la realización de sus actividades y sus interrelaciones, cada proceso cuenta con su ficha de proceso y otros documentos de soporte para su adecuada ejecución.

4.8. Política de Imparcialidad

La alta dirección de IQC Perú ha establecido una *Política de Imparcialidad (DES-POL-003)*, para ser aplicable a los responsables, métodos, formas y medidas que se establecen como necesarios para asegurar que se cumplen los requisitos sobre la Imparcialidad e integridad incluidos en las normas de acreditación.

El Gerente General, a través del Coordinador SIG, se asegura que la Política de Imparcialidad sea conocida y comprendida por todas las personas que conforman la organización.

4.9. Política de Confidencialidad

La alta dirección de IQC Perú ha establecido una *Política de Confidencialidad (DES-POL-002)*, para ser aplicable a los responsables, métodos, formas y medidas que se establecen como necesarios para asegurar que se cumplen los requisitos sobre la Confidencialidad incluidos en las normas de acreditación.

El Gerente General, a través del Coordinador SIG, se asegura que la Política de Confidencialidad sea conocida y comprendida por todas las personas que conforman la organización.

5. REQUISITOS GENERALES

5.1. Temas legales y contractuales

5.1.1. Constitución Legal del organismo

IQC Perú S.A.C es una entidad legal, debidamente constituida bajo las leyes vigentes que actúan sobre Perú, según consta en la Escritura Pública 15 de marzo del 2019, otorgada ante la fe del Lic. Silvia Samaniego Ramos de Mestanza, Notario Público de la Ciudad de Lima y debidamente registrada bajo Partida Registral de la Sociedad 14266101 de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Zona registral No. IX Sede Lima.

5.1.2. Acuerdo de certificación

Dentro del Proceso de Gestión Comercial se utiliza el formato de *Cotización del servicio (GCO-FMR-002)*. Una vez aceptada, se suscribe el *Contrato de Auditoría de Certificación (GCO-FMR-004)*, acuerdo legalmente ejecutable con el cliente para proporcionar actividades de certificación de acuerdo con los requisitos pertinentes de la norma NTP - ISO/IEC 17021-1.

Cuando se cuenta con múltiples sedes de un cliente, en IQC Perú nos aseguráramos de que los acuerdos legalmente ejecutables, cubra todas las sedes dentro del alcance de la certificación solicitada.

5.1.3. Responsabilidad por las decisiones de certificación

IQC Perú es responsable y conserva la autoridad de sus decisiones concernientes a la certificación, incluyendo las de otorgar, negar, mantener la certificación, ampliar o reducir el alcance de la certificación, renovar, suspender o restaurar la certificación después de una suspensión, o retirarla; tal y como se detalla en el procedimiento de *Decisión de la Certificación (DDC-PRO-003)*

5.2. Gestión de la imparcialidad

La Gerencia General de IQC Perú mantiene su compromiso con la imparcialidad en sus actividades de certificación de sistemas de gestión. Para tal caso, mantiene su Política relativa a la independencia, imparcialidad e integridad, por medio de la cual comprende la importancia de la imparcialidad en la realización de sus actividades de certificación de sistemas de gestión, gestiona los conflictos de intereses y asegura la objetividad de sus actividades de certificación de sistemas de gestión.
Es por ello que:

5.2.1. IQC Perú realiza actividades de evaluación de la conformidad de manera imparcial. Además, es responsable de la imparcialidad de cada actividad y proceso de evaluación de la conformidad y, por ningún motivo, permite algún tipo de presiones comerciales, financieras u otras que comprometan la imparcialidad.
Este compromiso está respaldado por la política **DES-POL-003:política de imparcialidad** y el procedimiento **GDT-PRO-002: Conflictos de intereses e imparcialidad**, que establece los criterios para identificar y gestionar posibles conflictos de interés que puedan comprometer la imparcialidad.

5.2.2. IQC Perú compromete a la alta dirección a priorizar la imparcialidad en sus actividades de certificación de sistemas de gestión. Además, cuenta con una política de imparcialidad, elaborada en base al sistema de gestión del organismo y a la imparcialidad en cada proceso que interviene en el servicio de certificación.

5.2.3. IQC Perú identifica, analiza, evalúa, trata, sigue y documenta de forma regular los riesgos relacionados con conflictos de intereses que surjan de la prestación de servicios de certificación. Además, examina los riesgos residuales y consulta a las partes interesadas acerca de temas que afecten la imparcialidad del organismo y sus procesos. Estas actividades están descritas en el procedimiento **DDC-PRO-004: Gestión de riesgos,** el cual detalla la

metodología para identificar, evaluar, mitigar y dar seguimiento a los riesgos relacionados con la imparcialidad y los conflictos de interés.

5.2.4. IQC Perú no certifica el sistema de gestión de otro organismo de certificación, ni solicita ser certificada.

5.2.5. IQC Perú no ofrece ni proporciona consultoría en materia de sistemas de gestión.

5.2.6. IQC Perú no ofrece ni proporciona auditorías internas a nuestros clientes certificados.

NOTA: Una forma de mitigar esta amenaza es que IQC Perú no debe certificar el sistema de gestión al cuál ha proporcionado auditorías internas, hasta pasados dos años después de la finalización de las auditorías internas, como mínimo.

5.2.7. IQC Perú no certifica el sistema de gestión de un cliente al que otro organismo que tenga una familiaridad o afinidad le haya prestado servicios de consultoría.

NOTA: Una forma de mitigar esta amenaza es que IQC Perú no debe certificar el sistema de gestión, hasta pasados dos años después de la finalización de la consultoría, como mínimo.

5.2.8. IQC Perú no contrata externamente servicios de auditoría a una organización consultora en materia de sistemas de gestión.

5.2.9. Los servicios que brinda IQC Perú no se comercializan ni se ofertan como vinculados con las actividades de un organismo que proporcione consultoría en materia de sistemas de gestión. Además, IQC Perú se compromete a tomar acciones para corregir declaraciones o relaciones inapropiadas de una organización consultora, que indiquen o sugieran que la certificación sería más simple, fácil, rápida o menos onerosa si se recurriera al organismo de certificación.

5.2.10. Para asegurarse de que no haya conflicto de interés, el personal de IQC Perú, incluido el que posee capacidad directiva, que haya realizado consultoría en sistemas de gestión, no es utilizada por el organismo de certificación para tomar parte en auditorías o en otras actividades de certificación, si han tomado parte en actividades de consultoría de sistemas de gestión para el cliente en cuestión.

NOTA: Una forma de mitigar esta amenaza es que IQC Perú no debe utilizar a ese personal, hasta pasados dos años después de la finalización de la consultoría, como mínimo.

5.2.11. IQC Perú toma medidas ante cualquier amenaza de la imparcialidad que provenga de las acciones de otras personas, organismos u organizaciones.

5.2.12. El personal de IQC Perú, ya sea interno o externo, y que influyen en las actividades de certificación, actúan de manera imparcial en las actividades de certificación, ni permite que ningún otro tipo de presiones ya sean comerciales o de interés personal comprometa su imparcialidad.

5.2.13. Además, que el personal de IQC Perú está comprometido a revelar cualquier situación, que sea de su conocimiento, que se pueda presentar en un conflicto de intereses, salvo que se pueda demostrar que no existe conflicto de intereses. Esta información será registrada y utilizada como entradas para identificar las amenazas a la imparcialidad que resultan de las actividades de dicho personal o de las organizaciones que los emplean.

Además, cuenta con el procedimiento de **Gestión de Comités (DDC-PRO-001)** en donde se describe el proceso para la designación de las autoridades para la gestión de la imparcialidad del organismo y los riesgos que puedan afectar la misma, descritos en la ***Matriz de Imparcialidad (DDC-FRM-009*)** que sirve 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.

5.3. Responsabilidad legal y financiación

De acuerdo con los riesgos evaluados de las actividades de Certificación, la Gerencia General tiene prevista la contratación de un Seguro de responsabilidad civil por servicios profesionales. Asimismo, la gerencia tiene la responsabilidad de verificar que se cuente con la póliza vigente

REQUISITOS RELATIVOS A LA ESTRUCTURA

5.4. Estructura de la organización y alta dirección

La estructura organizacional de IQC PERÚ se muestra gráficamente en el *Organigrama Funcional (DES-DOC-004)* aprobado por la Gerencia General.

Las funciones, responsabilidades y autoridades del personal involucrado en los procesos de certificación y de cualquier comité se encuentran descritos en: los *Perfiles de Puesto*, *Manual de Organización y Funciones (GDT-MAN-001)*, *Procedimiento de Gestión del Talento Humano (GDT-PRO-001)* y en el presente *Manual del Sistema de Gestión (DES-MAN-001).*

Las actividades de certificación han sido estructuradas y se gestionan de tal manera que se salvaguarda la imparcialidad en los documentos *Planificación de la auditoría (PDA-PRO-001), Ejecución de la auditoría (EDA-PRO-001), Decisión de la certificación (DDC-PRO-003)* y *Seguimiento de la certificación (SDC-PRO-001).*

De acuerdo con la norma NTP – ISO/IEC 17021-1, en la siguiente matriz se identifica a la alta dirección (comité, grupo de personas o persona) que tienen la autoridad y responsabilidad total por cada uno de los puntos siguientes:

	Gerente General	Jefe Comercial	Jefe de Operaciones	Equipo Auditor	Coordinador SIG	Jefe Técnico	Jefe Administrativo	Comité de Imparcialidad	Comité de Apelaciones
El desarrollo de políticas y establecimiento de procesos y procedimientos relativos a sus operaciones;	✓		✓		✓				
La supervisión de la implementación de las políticas, procesos y procedimientos;		✓	✓		✓	✓	✓		
El aseguramiento de la imparcialidad;	✓							✓	
La supervisión de las finanzas del organismo;	✓						✓		
El desarrollo de servicios y esquemas de certificación de sistemas de gestión;	✓		✓						
La realización de auditorías y certificación,			✓	✓					
La receptividad y respuesta oportuna a las quejas;					✓	✓			
Las decisiones relativas a la certificación;						✓			
La delegación de autoridad en comités o personas, según el caso, para llevar a cabo actividades definidas en su nombre;	✓								
Los acuerdos contractuales con los clientes;	✓	✓							
La provisión de recursos apropiados para las actividades de certificación;	✓						✓		
La resolución de las apelaciones que se interpongan en la decisión de la certificación del servicio de auditoría brindado.									✓

Además, el procedimiento de *Gestión de Comités (DDC-PRO-001)* incluye la definición de reglas formales para la designación, los términos de referencia y el funcionamiento del Comité de Imparcialidad, Comité de Apelaciones, involucrado en las actividades de certificación.

5.5. Control operacional

Cuando por interés del negocio así se considere, el Jefe Técnico y el Jefe de Operaciones adecuarán los procesos para garantizar el control eficaz de las actividades de certificación independientemente de su estatus legal, relación o ubicación geográfica, actualizando el análisis de riesgos para incluir el riesgo que estas actividades representan para la competencia, coherencia e imparcialidad del organismo de certificación.

El sistema de gestión considera el nivel apropiado y el método de control de las actividades realizadas, incluidos sus procesos, áreas técnicas de operaciones, competencia del personal, líneas de control de la dirección, informe y acceso remoto a operaciones, incluidos los registros.

Los procedimientos aplicables a las actividades de certificación, son:

- *Procedimiento Gestión Comercial (GCO-PRO-001),*
- *Planificación de la Auditoría (PDA-PRO-001),*
- *Guía para la Ejecución de Auditoría (EDA-PRO-002),*
- *Ejecución de la Auditoría (PRO-EDA-001),*
- *Decisión de la Certificación (PRO-DDC-003),*
- *Gestión de Apelaciones y Quejas (DDC-PRO-002),*
- *Seguimiento de la Certificación (SDC-PRO-001).*

6. REQUISITOS RELATIVOS A LOS RECURSOS

6.1. Competencia del personal

En el *Procedimiento de Gestión del Talento (GDT-PRO-001)* se determinan los criterios de competencia, los métodos para la evaluación inicial de las competencias del personal involucrado en la gestión y realización de las auditorías y otras actividades de certificación. El seguimiento de sus competencias se realiza de acuerdo al proceso de evaluación del personal (detallado en el procedimiento de Gestión del Talento).

La competencia del personal se demuestra antes de que la persona asuma la responsabilidad por el desempeño de sus actividades dentro del organismo de certificación.

El Jefe Técnico es designado por la Gerencia General con la autoridad y responsabilidad de tomar la decisión de otorgar, rechazar, mantener, renovar, suspender, restaurar o retirar la certificación o ampliar o reducir el alcance de la certificación, como responsable de estas decisiones comprende la norma aplicable y los requisitos de certificación, de acuerdo con sus registros ha demostrado su competencia para evaluar los resultados de los procesos de auditoría incluidas las recomendaciones relacionadas del equipo auditor.

6.2. Personal involucrado en las actividades de certificación

IQC Perú cuenta con personal competente suficiente para gestionar y apoyar el tipo y gama de programas y otros trabajos de certificación efectuados. El proceso de evaluación de competencias y la calificación de los mismos, se detalla en el *Procedimiento de Gestión del Talento (GDT-PRO-001).*

6.3. Empleo de auditores externos y expertos técnicos externos individuales

IQC Perú establece acuerdos legalmente ejecutables en el *Contrato de auditoría de certificación (GDT-FRM-004)* con los auditores externos y expertos técnicos que evalúa y selecciona, en dichos acuerdos el auditor o experto se compromete a cumplir las políticas, métodos y acuerdos definidos por IQC Perú.

6.4. Registros relativos al personal

El Analista de Gestión del Talento mantiene registros actualizados de personal técnico, es decir, que participa en actividades de auditoría (Auditores, instructores y expertos técnicos) incluyendo todas las calificaciones pertinentes como educación, formación y experiencia. El Analista de Gestión del Talento también mantiene los registros del personal que no participa en actividades de auditoría como administrativos, dirección, comercial, etc., y todo aquel que realice servicios por y para IQC Perú.

Los registros relativos a la Competencia de los miembros del Comité de Imparcialidad son resguardados por el Jefe Técnico.

6.5. Contratación externa

IQC Perú no realiza contratación externa, que consista en subcontratar a otra organización para que proporciones parte de las actividades de certificación en nombre IQC Perú.

Cuando por interés del negocio así se considere, el Jefe Técnico y el Jefe de Operaciones adecuarán los procesos para garantizar el control eficaz de las actividades de certificación independientemente de su estatus legal, relación o ubicación geográfica, actualizando el análisis de riesgos para incluir el riesgo que estas actividades representan para la competencia, coherencia e imparcialidad del organismo de certificación.

7. REQUISITOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN

7.1. Información Pública

IQC Perú mantiene (por medio de publicaciones, página web, medios electrónicos u otros) y hace público, sin que le sea solicitada, en todas las áreas geográficas en las que opera, información relacionada con:

- Los procesos de auditoría;
- Los procesos para otorgar, rechazar, mantener, renovar, suspender, restaurar o retirar la certificación o ampliar o reducir el alcance de la certificación;
- Los tipos de sistemas de gestión y esquemas de certificación en los que opera;
- El uso del nombre y marca o logo de certificación del organismo de certificación;
- Los procesos para gestionar solicitudes de información, quejas y apelaciones;
- La información sobre los cambios que podrían ocurrir en los requisitos de certificación;
- Las diferentes políticas del organismo como la política de imparcialidad.

IQC Perú mantiene disponible para proporcionar, cuando se le solicite información acerca de:

- Las áreas geográficas en las que opera;
- El estatus de una certificación determinada;
- El nombre, documento normativo relacionado, alcance y ubicación geográfica (ciudad y país) de un cliente certificado específico.
    - ✓ NOTA: La información que IQC Perú proporciona por cualquier medio de comunicación oficial es exacta y no engañosa.

7.2. Documentos de certificación

IQC Perú proporciona los documentos de certificación al cliente según lo especificado en el certificado de acuerdo al *Procedimiento de Decisión de la Certificación (DDC-PRO-003).*

7.3. Referencia a la Certificación y Utilización de Marcas

Las reglas que rigen nuestra marca de certificación están descritas en *el Manual de Uso del Logo (DES-MAN-001).*

7.4. Confidencialidad

IQC Perú 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 personas externas que actúan en su nombre.

Los términos de confidencialidad están especificados en la *Política de Confidencialidad (DES-POL-002)* y son parte de acuerdos legalmente ejecutables firmados con los clientes (mediante contratos, anexos, documentos de auditoría), personal interno y externo y con los miembros del Comité de Imparcialidad (detallados en el *Procedimiento de Gestión del Talento (GDT-PRO-001)*.

7.5. Intercambio de información entre el organismo de certificación y sus clientes

IQC Perú se asegura de mantener disponible y emplear mecanismos para proporcionar y mantener informados a sus clientes, a su vez propicia que sus clientes también provean de información que nos o les permita tener:

- Información relativa a la actividad y a los requisitos de certificación.
- Notificación de cambios realizados por el organismo de certificación.
- Notificación de cambios realizados por un cliente certificado sin demora, de las cuestiones que puedan afectar directa o indirectamente la capacidad del sistema de gestión para continuar cumpliendo los requisitos de la norma utilizada para la certificación.
  - El cliente certificado se encuentra obligado a informar a IQC Perú de manera directa y respaldada contractualmente cuando existan los cambios de:
    - La condición legal, comercial, de organización o propiedad.
    - La organización y la gestión.
    - La dirección y el lugar de contacto.
    - El alcance de las operaciones cubiertas por el sistema de gestión certificado.
    - Los cambios importantes en el sistema de gestión y en los procesos.

IQC Perú notifica a través del correo electrónico a sus clientes certificados, cualquier cambio en sus requisitos de certificación, con la intención de verificar que cada cliente certificado cumple con los nuevos requisitos. Así mismo, estos cambios estarán disponibles en la página web de IQC Perú (https://IQCPeru.com/)

Durante el desarrollo de la auditoría, los auditores también pueden verificar que cada cliente certificado cumple con los nuevos requisitos.

8. REQUISITOS RELATIVOS A LOS PROCESOS

8.1. Actividades previas a la certificación

IQC Perú lleva a cabo la revisión de las solicitudes que sus clientes hacen para poder ser evaluados y en su caso obtener la certificación de su Sistema de Gestión, esta solicitud y revisión de la misma se realiza de acuerdo a lo establecido en el *Procedimiento de Gestión Comercial (GCO-PRO-001)*

Programa de auditoría

Dentro del *Procedimiento de Gestión Comercial (GCO-PRO-001)* se desarrolla e incluye los acuerdos para la evaluación donde se detalla el programa de auditoría para el ciclo completo de certificación, a fin de identificar claramente las actividades de auditoría que se requieren para demostrar que el sistema de gestión del cliente cumple los requisitos de certificación, según las normas u otros documentos normativos elegidos. El programa de auditoría para el ciclo de certificación abarca todos los requisitos del sistema de gestión.

Determinación del tiempo de auditoria

Dentro de las actividades previas a la certificación, IQC Perú establece el método para la asignación de tiempos de auditoría como parte del Procedimiento de Gestión Comercial (GCO-PRO-001), conforme a los documentos mandatorios de IAF aplicables a cada esquema de certificación. La asignación de tiempos de auditoría considera el número efectivo de personal del cliente y los criterios establecidos en el IAF MD 5:2023 para los esquemas correspondientes.

8.2. Realización de los servicios de certificación

Se han establecido los Procedimientos de:

- *Procedimiento de Franquicias (GCO-PRO-002) – Cuando aplique,*
- *Procedimiento Gestión Comercial (GCO-PRO-001),*
- *Planificación de la Auditoría (PDA-PRO-001),*
- *Ejecución de la Auditoría (PRO-EDA-001),*
- *Decisión de la Certificación (PRO-DDC-003),*
- *Seguimiento de la Certificación (SDC-PRO-001).*

Donde se detallan todos los aspectos de Planificación de auditorías, certificación inicial, realización de auditorías, decisión de certificación y mantenimiento de la certificación los cuales abarcan todos los requisitos del sistema de gestión.

8.3. Apelaciones y quejas

IQC Perú cuenta con el procedimiento de *Gestión de apelaciones y quejas (DDC-PRO-002)* para evaluar y tomar decisiones relativas a las apelaciones.

Así mismo, el procedimiento de *Gestión de apelaciones y quejas (DDC-PRO-002)* ya que somos responsables de todas las decisiones tomadas a todos los niveles del tratamiento de las quejas.

8.4. Registros relativos a los clientes

Según el procedimiento de *Gestión y mejora (GYM-PRO-001)* IQC Perú gestiona las actividades de acreditación del sistema de gestión, y los registros relativos a la actividad 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 se mantienen según el procedimiento de *Elaboración, modificación y control de documentos y registros (GYM-PRO-004).*

9. REQUISITOS RELATIVOS AL SISTEMA DE GESTIÓN

IQC Perú ha establecido, documentado, implementado y mantiene un sistema de gestión capaz de apoyar y demostrar el cumplimiento coherente de los requisitos de esta parte de la norma NTP - ISO/IEC 17021-1, como parte de ello se ha documentado el presente Manual del sistema de gestión y el procedimiento de *Gestión y mejora (GYM-PRO-001)* donde se describen con los siguientes procesos:

- Gestión de la información documentada,
- Mantenimiento de la acreditación

- No conformidades y Acciones correctivas
- Auditorías internas.

De ese modo, se cuenta con el procedimiento *Auditorías internas (GYM-PRO-002)*, que describe las actividades para la realización de las auditorías dentro de la organización, permitiendo identificar alguna desviación respecto a lo establecido y tomar las acciones pertinentes.

La Gerencia General ha designado al Coordinador SIG como Responsable del Sistema de Gestión.

10. RESPONSABILIDADES

RESPONSABLE	RESPONSABILIDADES
Gerente general	• Liderar y hacer cumplir lo establecido en este procedimiento. • Coordinar con las áreas correspondientes para obtener la información completa para el mantenimiento del sistema de Gestión. • Promover la mejora continua y el Enfoque basado en Riesgos.
Jefes de cada Proceso	• Apoyar con el cumplimiento y difusión del procedimiento. • Operar el área correspondiente siguiendo los lineamentos del Sistema de Gestión.

11. HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Versión N°	Identificación de la modificación	Fecha
01	Se incluyen los requisitos de imparcialidad de la norma ISO 17021-1.	01/12/2020
02	Se incluye la notificación de cambios realizados por un organismo de certificación. Se agrega el procedimiento de Apelaciones y Quejas en el punto 9.3. Se refuerzan los requisitos relativos al Sistema de Gestión.	10/01/2021
03	Se actualizan los objetivos de calidad del año 2021 para el año 2022.	15/03/2022
04	Se refuerzan los requisitos de imparcialidad de la norma ISO 17021-1 especificados en el punto 5.2. del presente documento. Se actualiza el cuadro que detalla la estructura del organismo reforzando el contenido del punto 6.1. con lo declarado en la norma ISO 17021-1. Se incluye la referencia de que los cambios en los requisitos de certificación también estarán disponibles en la página web. Se retiran las referencias al sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015.	29/04/2022
05	Se actualizan los nombres y códigos declarados en el presente documento, y las declaraciones en cuanto a los procedimientos en cuestión.	05/08/2022

06	Se actualiza el punto 5.3 Responsabilidad legal y financiación, La gerencia además de contratar el seguro de responsabilidad civil, tiene la responsabilidad de darle seguimiento y asegurarse de tenerlo vigente.	06/12/2023
07	Se actualiza en el numeral 5.2 que aborda la gestión de la imparcialidad, ahora incluye referencias al procedimiento GDT-PRO-002: Conflicto de intereses e imparcialidad y al procedimiento DDC-PRO-004: Gestión de riesgos.	04/12/2024
08	Se actualiza el numeral 8.1 "Determinación del tiempo de auditoría" incorporando la referencia al IAF MD 5:2023 y a los documentos mandatorios aplicables a cada esquema de certificación, en coherencia con el Procedimiento de Gestión Comercial GCO-PRO-001 actualizado. Se corrige la matriz de responsabilidades y autoridades del numeral 5.4 (fila "Las decisiones relativas a la certificación"), retirando la marca asignada al Comité de Imparcialidad, dejando dicha autoridad asignada exclusivamente al Jefe Técnico, conforme al numeral 9.5.1.2 de la ISO/IEC 17021-1:2015.	12/08/2026

12. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

En la redacción del Manual se han tenido en cuenta las siguientes normas y documentos:

- NTP - ISO/IEC 17021-1:2015 Evaluación de la conformidad; Requisitos para los organismos que realizan auditoría y la certificación de sistema de gestión.
- ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos
- ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso.
- ISO 45001:2018 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Requisitos con orientación para su uso.
- ISO 37001:2025 Sistemas de gestión antisoborno – Requisitos con orientación para su uso.

13. REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN:

• ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
		
Nombre: Bryan Yauri. Cargo: Coordinador SIG. Fecha: 12/08/2026	Nombre: Fiorella Anabel Tenorio Alfaro. Cargo: Gerente General – Alta Dirección. Fecha: 12/08/2026	Nombre: Fiorella Anabel Tenorio Alfaro. Cargo: Gerente General – Alta Dirección. Fecha: 12/08/2026