



Procedimiento

Imparcialidad y decisiones de certificación

Dr. Alejandro Calixto Rodríguez
Director

1. Propósito

Asegurar la adecuada aplicación de criterios de imparcialidad para la toma de decisiones sobre la certificación de la organización cliente, considerando criterios normativos de Educert SC.

2. Alcance

Este procedimiento aplica para todo el personal involucrado en las actividades de imparcialidad y decisiones de certificación de organizaciones cliente de Educert SC.

3. Políticas de operación

- 3.1 El presente procedimiento deberá ser conocido y aplicado por todos los involucrados.
- 3.2 El presente procedimiento se plantea de manera incluyente y libre de estereotipos de género, por lo que al referirse a una persona como “*el*” significa “*él o ella*”.
- 3.3 Educert SC asegura criterios de imparcialidad y autonomía en al menos los siguientes elementos:
 - Ingresos propios.
 - Financiamiento.
 - Instalaciones.
 - Colaboradores.
 - Aseguramiento civil
 - Personal.
 - Obligaciones legales.
 - Responsabilidades fiscales.
- 3.4 El Director de Educert SC no será parte del Comité de Partes Interesadas, por lo que no tendrá voz ni tendrá voto en dicho comité, ni tendrá poder o atributo de decidir sobre la certificación de alguna organización cliente.
- 3.5 Educert SC asegura que no existe conflicto de intereses, estableciendo que su personal (incluyendo nivel directivo, de decisiones de certificación, atención de quejas o operaciones) no han proporcionado consultoría a un prospecto o cliente, o ha sido empleado de un cliente, durante los dos años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.
- 3.6 Educert SC y cualquier parte de la misma entidad, y las entidades bajo su control organizacional no deben:
 - a) Ser el diseñador, fabricante, instalador, distribuidor ni el responsable del mantenimiento del producto certificado.
 - b) Ser el diseñador, implementador, operador ni el responsable del mantenimiento del proceso certificado.
 - c) Ser el diseñador, implementador, proveedor ni el responsable del mantenimiento del servicio certificado.
 - d) Ofrecer ni suministrar consultoría (en un período de dos años) a sus clientes.
 - e) Ofrecer ni suministrar consultoría de sistemas de gestión ni auditoría interna a sus clientes, cuando el esquema de certificación exige la evaluación del sistema de gestión del cliente.
- 3.7 Las partes interesadas del proceso de certificación pueden incluir a clientes de EDUCERT, usuarios de los clientes, fabricantes, proveedores, usuarios, expertos en evaluación de la conformidad, representantes de las asociaciones de industria y comerciales, representantes de los organismos gubernamentales de reglamentación u otros servicios gubernamentales, y representantes de organizaciones no gubernamentales, incluyendo a las organizaciones de consumidores. Puede ser suficiente tener un representante de cada parte interesada en el mecanismo.
- 3.8 Los intereses pueden estar limitados, dependiendo de la naturaleza del esquema de certificación.
- 3.9 Educert SC debe asegurar que su Comité de Partes Interesadas represente los sectores mencionados en la política 3.7 prevaleciendo el sector educativo como perfil fundamental de Educert SC.
- 3.10 EDUCERT SC establece la **Declaración de condiciones no discriminatorias L-DG-04** para asegurar que sus procedimientos, políticas y lineamientos administrativos y operativos, en todo momento deben ser no discriminatorios.

4. Indicadores de seguimiento:

Tomar decisiones de certificación con base en los en cumplimiento del 100% de los criterios de imparcialidad establecidos.

5.1 Descripción del procedimiento

Secuencia	Responsable	Actividades
5.1.1	Dirección Comité de Partes Interesadas	Establece los procesos de la toma de decisiones con base en la información sobre la certificación, considerando lo establecido en el Procedimiento de Actividades de certificación P-DG-01 .
5.1.2	Comité de Partes Interesadas	Solicita al Líder del equipo auditor evaluar el Plan o programa de acciones correctivas presentado por la Organización cliente, en su caso, así como la información y las evidencias de auditoría y acordará las conclusiones sobre la decisión de certificación.
5.1.3	Líder del equipo auditor	Preparará la información necesaria e informa, para la toma de decisiones de certificación al Dirección. <ul style="list-style-type: none"> • Lista de comprobación de Auditoría R-DG-02 • Informe de Auditoría de Certificación R-DG-03
5.1.4	Comité de Partes Interesadas	Asegura que la imparcialidad en la toma de decisiones se base en lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> a. Los informes de auditoría b. Lista de comprobación de Auditoría R-DG-02 a. Informe de Auditoría de Certificación R-DG-03 b. Matriz de Riesgos a la Imparcialidad R-SG-03a c. Los comentarios sobre los hallazgos de conformidad y las no conformidades, así como las correcciones y acciones correctivas llevadas a cabo por la organización auditada. d. La confirmación de la información proporcionada a Educert y utilizada para la revisión de la información de la solicitud de certificación. <p>La recomendación del Líder del equipo auditor de otorgar o no la certificación, junto con cualquier información u observación adicional sobre el proceso realizado.</p>
5.1.5	Comité de Partes Interesadas	Revisa la Matriz de Riesgos a la Imparcialidad R-SG-03a para verificar los eventos considerados y toma las acciones correspondientes para asegurar la imparcialidad en las decisiones de certificación, considerando también los riesgos residuales relacionados. Si es necesario actualiza el registro mencionado con base en algún caso que no se encuentre descrito.
5.1.6	Comité de Partes Interesadas	Con base en información suficiente definen la resolución con base en la información proporcionada por el equipo auditor y, en su caso de las acciones correctivas o apelaciones prestadas (ver Procedimiento Quejas y apelaciones P-DG-02) por la Organización auditada.

Secuencia	Responsable	Actividades
5.1.7	Comité de Partes Interesadas	Con base en el Acta de Instalación del Comité de Partes Interesadas ; cada miembro recibe de manera física o electrónica los informes de auditoría (con información personal oculta); si es su decisión proceder con la certificación correspondiente, registra su firma autógrafa de manera física o electrónica. En caso de objeción, solicita las aclaraciones correspondientes en el mismo documento.
5.1.8	Comité de Partes Interesadas	Decidirá sobre la concesión de la certificación, requisitando el Registro de acuerdos de certificación R-DG-04 . El Director de Educert SC no será parte del Comité de Partes Interesadas, por lo que no tendrá voz ni tendrá voto en dicho comité, ni tendrá poder o atributo de decidir sobre la certificación de alguna organización cliente.
5.1.9	Comité de Partes Interesadas	En caso de haber no conformidades de carácter mayor, o un número de no conformidades menores superior a diez (10), registradas en el Informe de Auditoría de Certificación R-DG-03 , y dependiendo de las acciones correctivas planteadas, podrá determinarse la necesidad de una auditoría extraordinaria en un plazo no superior a seis meses para comprobar la adecuada corrección de las no conformidades.
5.1.10	Comité de Partes Interesadas	Cualquiera que fuese la decisión adoptada, esta será comunicada por medio del Oficio de comunicación al cliente R-DG-05 , que será enviado al cliente vía electrónica en un plazo no mayor a 15 días naturales.
5.1.11	Comité de Partes Interesadas	Tras una decisión favorable, emitirá un Certificado de Conformidad que refleja el otorgamiento (concesión) de la certificación a favor de la Organización cliente, en el documento que sustenta dicha certificación se mencionará lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1. Los datos de la organización certificada y los centros de trabajo cubiertos por la certificación. 2. La norma de referencia de la certificación. 3. El alcance de certificación detallado, considerando las actividades de la Organización cliente cubiertas por su SG. 4. La fecha de entrada de vigor de la certificación, que deberá ser igual o posterior a la decisión de certificación, y al período de vigencia.
5.1.12	Comité de Partes Interesadas	Comunica a la Dirección de la Organización cliente y/o responsable del SG de la Organización cliente sobre el otorgamiento de la certificación emitidas por Educert y que éste tendrá una vigencia de tres años, informando también sobre las auditorías de vigilancia (mantenimiento del SG) que no deberán ser, máximo, anuales.
5.1.13	Dirección Comité de Partes Interesadas	El otorgamiento (concesión) de la certificación requiere del establecimiento de un acuerdo o contrato de certificación entre Educert y la Organización cliente certificada; o bien por alguna otra organización asegurando la transparencia e imparcialidad del proceso. NOTA. El certificado es propiedad de Educert y únicamente podrá ser modificado por Educert.

5.2 Mecanismo para salvaguardar la imparcialidad de acuerdo a ISO/IEC 17065:2012

Secuencia	Responsable	Actividades
5.2.1	Comité de Partes Interesadas	<p>Mantiene, mediante el Comité de Partes Interesadas un mecanismo para salvaguardar la imparcialidad, considerando proveer elementos de entrada sobre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Las políticas y los principios relativos a la imparcialidad de sus actividades de certificación, mediante el Oficio de imparcialidad O-RG-02 que se entrega al cliente. b. Toda tendencia por parte de EDUCERT a permitir que consideraciones comerciales u otras impidan la prestación imparcial y constante de las actividades de certificación, mediante el Oficio de comunicación al cliente R-DG-05. c. Temas que afecten a la imparcialidad y a la confianza en la certificación, incluyendo la transparencia, mediante la entrega al cliente del Oficio de imparcialidad O-RG-02.
5.2.2	Comité de Partes Interesadas	<p>Asegura la imparcialidad del proceso de certificación mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Una representación equilibrada de las partes significativamente interesadas de manera que no predomine un solo interés (el personal interno y externo de EDUCERT se considera un solo interés, y no debe predominar); b. Acceso a toda la información necesaria para poder llevar a cabo todas sus funciones.
5.2.3	Dirección	<p>Siempre se sujeta a las recomendaciones del Comité de Partes Interesadas, ya que este mantiene el derecho a emprender acciones independientes (por ejemplo, informar a las autoridades, a los organismos de acreditación, a las partes interesadas). Al emprender la acción adecuada, se deben respetar los requisitos de confidencialidad relativos al cliente ya EDUCERT.</p>
5.2.4	Dirección	<p>Asegura de no seguir las recomendaciones que estén en conflicto con los procedimientos operativos de EDUCERT o con otros requisitos obligatorios.</p> <p>Documenta la justificación tras la decisión de no seguir estas recomendaciones y conservar el documento para su revisión por parte del personal correspondiente.</p>
5.2.5	Dirección	<p>Asegura que, aunque en el Comité de Partes Interesadas pueden no estar representados todos los intereses, EDUCERT identifica e invita a las partes significativamente interesadas, mediante la consideración de la Matriz de Riesgos a la Imparcialidad R-SG-03a.</p>

Fin

6. Documentos de referencia

Responsable	Proceso o documento
Dirección	ISO/IEC 17021-1, Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que proporcionan auditoría y certificación de los sistemas de gestión. Parte 1: Requisitos.
Dirección	Norma ISO/IEC 17065:2012 Evaluación de la Conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
Dirección	P-DG-01 Actividades de certificación
Dirección	P-DG-02 Quejas y apelaciones
Responsable del SGC	M-DG-02 Manual de calidad.
Dirección	M-DG-02 Manual de aplicación ISO 17021-1:2015.
Dirección	M-DG-03 Manual de aplicación ISO 17065:2012.

7. Control de registros

Responsable	Registro
Dirección	O-RG-02 Oficio de imparcialidad
Dirección	R-DG-01 Plan de Auditoría de Certificación
Dirección	R-DG-02 Lista de comprobación de Auditoría
Dirección	R-DG-03 Informe de Auditoría de Certificación
Dirección	R-SG-03a Matriz de Riesgos a la Imparcialidad
Dirección	Plan o programa de acciones correctivas presentado por la Organización cliente (documento externo)
Dirección	R-DG-04 Registro de acuerdos de certificación
Dirección	R-DG-05 Oficio de comunicación al cliente

8. Glosario

- 8.1 **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- 8.2 **Auditor Líder:** (Líder del equipo auditor). Persona con la competencia para dirigir y llevar a cabo una auditoría.
- 8.3 **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- 8.4 **Auditoría del sistema de gestión:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- 8.5 **Auditorías de múltiples disciplinas:** Las auditorías de múltiples disciplinas realizadas simultáneamente pueden realizarse como una auditoría combinada o como una auditoría de un sistema integrado de gestión que abarca múltiples disciplinas.

- 8.6 **Competencia:** Capacidad de aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados previstos.
- 8.7 **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- 8.8 **Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como una referencia.
- 8.9 **Equipo de Auditoría:** Uno a más auditores que llevan a cabo una auditoría.
- 8.10 **Evaluación.** Combinación de las funciones de selección y determinación en la actividad de evaluación de la conformidad.
- 8.11 **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- 8.12 **Requisito de certificación.** Requisito especificado, incluyendo los requisitos de producto, que cumple el cliente como condición para la obtención o mantenimiento de la certificación.
- 8.13 **Riego:** Resultado de la incertidumbre.
- 8.14 **Riesgo residual o riesgo retenido:** Riesgo no identificado; es aquel riesgo que subsiste después de haber implementado los controles (control es la medida que modifica al riesgo; los controles, incluyen procesos, políticas, prácticas, acciones en definitiva que sirven para modificar el riesgo).

9. Control de cambios

Nivel de revisión	Sección y/o página	Descripción de la modificación y mejora	Fecha de modificación
01	-----	-----	12 de junio 2021
02	5.4 5.5 Pág. 2	Se incluye el registro Matriz de Riesgos a la ImparcialidadR-SG-03a. Se incluye y describe el registro Matriz de Riesgos a la Imparcialidad R-SG-03a.	08 de junio 2022
03	5.5 Pág. 3	Se incluye la frase “considerando también los riesgos residuales relacionados”.	30 de junio 2022
	8. Glosario Pág. 5	Se incluye el término 8.12 Riesgo residual o riesgo retenido: Riesgo no identificado; es aquel riesgo que subsiste después de haber implementado los controles (control es la medida que modifica al riesgo; los controles, incluyen procesos, políticas, prácticas, acciones en definitiva que sirven para modificar el riesgo).	
04	Sección 3.3 Página 2	Se incluye como política: 3.3 Educert SC asegura criterios de imparcialidad y autonomía en al menos los siguientes elementos: Ingresos propios. Financiamiento. Instalaciones. Colaboradores. Aseguramiento civil. Personal. Obligaciones legales. Responsabilidades fiscales.	6 de noviembre 2023
05	Sección 3.4 Pág. 2 5.8 Pág. 3	Se incluye: El Director de Educert SC no será parte del Comité de Imparcialidad y decisiones de certificación, por lo que no tendrá voz ni tendrá voto en dicho comité, ni tendrá poder o atributo de decidir sobre la certificación de alguna organización cliente.	14 de enero 2024
06	Sección 6 Página 4	Se incluyen las referencias: Norma ISO/IEC 17021-1:2015 Evaluación de la Conformidad. Requisitos para organismos que certifican sistemas de gestión. Norma ISO/IEC 17065:2012 Evaluación de la Conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios. M-DG-02 Manual de aplicación ISO 17021:2015. M-DG-03 Manual de aplicación ISO 17065:2012.	5 de febrero de 2024
	Sección 8 Página 5	Se incluyen las definiciones: 8.10 Evaluación. Combinación de las funciones de selección y determinación en la actividad de evaluación de la conformidad. 8.12 Requisito de certificación. Requisito especificado, incluyendo los requisitos de producto, que cumple el cliente como condición para la obtención o mantenimiento de la certificación.	

Nivel de revisión	Sección y/o página	Descripción de la modificación y mejora	Fecha de modificación
07	Sección 3 Página 2	Se incluye: 3.5 Educert SC asegura que no existe conflicto de intereses, estableciendo que su personal (incluyendo nivel directivo, de decisiones de certificación, atención de quejas u operaciones) no han proporcionado consultoría a un prospecto o cliente, o ha sido empleado de un cliente, durante los dos años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo. 3.6 Educert SC y cualquier parte de la misma entidad, y las entidades bajo su control organizacional no deben 3.7 Las partes interesadas del proceso de certificación pueden incluir a clientes de EDUCERT, usuarios de los clientes, fabricantes, proveedores, usuarios, expertos en evaluación de la conformidad, representantes de las asociaciones de industria y comerciales, representantes de los organismos gubernamentales de reglamentación u otros servicios gubernamentales, y representantes de organizaciones no gubernamentales, incluyendo a las organizaciones de consumidores. Puede ser suficiente tener un representante de cada parte interesada en el mecanismo. 3.8 Los intereses pueden estar limitados, dependiendo de la naturaleza del esquema de certificación.	16 de mayo 2024
	Sección 5.1 5.1.1, 5.1.4 al 5.1.13 Página 2	Se cambia Gerente de Certificación por Comité de Imparcialidad y decisiones de certificación.	
	Sección 5.2 Página 5	Se incluye: Mecanismo para salvaguardar la imparcialidad de acuerdo a ISO/IEC 17065:2012; del numeral 5.2.1 al 5.2.5	
08	Sección 3 Página 2	Se incluye la política: 3.9 Educert SC debe asegurar que su Comité de Partes Interesadas represente los sectores mencionados en la política 3.7 (fabricantes, proveedores, usuarios, expertos en evaluación de la conformidad, representantes de las asociaciones de industria y comerciales, representantes de los organismos gubernamentales de reglamentación u otros servicios gubernamentales y representantes de organizaciones no gubernamentales, incluyendo a las organizaciones de consumidores) prevaleciendo el sector educativo como perfil fundamental de Educert SC.	24 octubre 2025
	3.4 3.9 5.1.1 5.1.2 5.1.4 al 5.2.1	De acuerdo al ACTA DE INSTALACIÓN del COMITÉ DE PARTES INTERESADAS, al 21 de febrero de 2025. Ed07 Se reemplaza el Comité de Imparcialidad y decisiones de certificación. Por: Comité de Partes Interesadas.	
09	Sección 3.10 Página 2	Se incluye la política 3.10: EDUCERT SC establece la Declaración de condiciones no discriminatorias L-DG-04 para asegurar que sus procedimientos, políticas y lineamientos administrativos y operativos, en todo momento deben ser no discriminatorios.	24 marzo 2026