

## **Circular CG-010-2025**

Política de Derechos de los Clientes de Certificación

---

**Código: CG-010-2025**

**Fecha de emisión: 20 de abril de 2025**

**Emitido por: Dirección General**

**Alcance: Partes interesadas**

## **Política de Derechos de los Clientes de Certificación**

Certus Globalis S.A. (en adelante CGL) se compromete a respetar y proteger los derechos de sus clientes durante todas las etapas del ciclo de certificación, ya sea que se trate de organizaciones solicitantes, organizaciones en proceso de evaluación o entidades que mantienen una certificación vigente.

Como organismo de certificación que opera conforme a estándares internacionales y a los principios establecidos en ISO/IEC 17021-1, CGL promueve un enfoque centrado en el cliente basado en la transparencia, la imparcialidad, la integridad profesional y la accesibilidad.

La presente política establece los derechos fundamentales que asisten a los clientes de CGL, con el objetivo de permitir su participación informada, segura y transparente dentro del proceso de certificación.

### **1. Derecho a la Información y a la Transparencia**

Las organizaciones clientes tienen derecho a recibir información clara, completa y oportuna sobre:

- los servicios de certificación ofrecidos por CGL, incluyendo su alcance y los esquemas sectoriales aplicables
- el estatus de acreditación del organismo y las normas internacionales aplicables
- las etapas del proceso de certificación, incluyendo solicitud, auditoría de etapa 1, auditoría de etapa 2, auditorías de seguimiento, recertificación y auditorías especiales
- la estructura de tarifas, incluyendo la justificación de los días de auditoría, costos administrativos, gastos de registro, evaluaciones adicionales o gastos de desplazamiento
- la identificación de personal relevante involucrado en el proceso de certificación, tales como coordinadores de auditoría o responsables técnicos

### **2. Derecho a la Confidencialidad**

Las organizaciones clientes tienen derecho a la protección de su información y a la confidencialidad de los datos proporcionados durante el proceso de certificación.

Este principio incluye, entre otros:

- documentación empresarial y registros de procesos
- políticas internas y procedimientos organizacionales
- hallazgos de auditoría y evidencias evaluadas

## **Circular CG-010-2025**

### **Política de Derechos de los Clientes de Certificación**

---

- informes de cierre de no conformidades
- información sobre personal o datos propietarios

CGL mantiene controles internos estrictos para garantizar la seguridad de la información y no divulgará información a terceros salvo cuando exista obligación legal, contractual o requerimientos de supervisión por parte de organismos de acreditación.

### **3. Derecho a la Imparcialidad y a la No Discriminación**

CGL garantiza que el proceso de certificación se desarrollará bajo condiciones de imparcialidad y objetividad.

En particular:

- los auditores y revisores actuarán de manera independiente y libres de conflictos de interés
- no existirá discriminación basada en el tamaño de la organización, su ubicación geográfica, el tipo de actividad o el valor económico del contrato
- todas las decisiones de certificación estarán basadas en evidencia objetiva y conforme a criterios técnicos internacionales
- los controles internos del organismo aseguran que las decisiones de certificación estén protegidas frente a presiones comerciales o influencias externas

### **4. Derecho a Objeción de Auditores, Apelaciones y Quejas**

Las organizaciones certificadas tienen derecho a:

- aceptar u objetar la designación de auditores propuestos antes del inicio de una auditoría, presentando justificación razonable
- conocer las funciones y responsabilidades del equipo auditor asignado
- presentar apelaciones contra decisiones de certificación, incluyendo no conformidades o denegaciones de certificación
- presentar quejas respecto a la conducta de auditores, la prestación del servicio o la aplicación de procedimientos

CGL dispone de procedimientos documentados para la gestión de apelaciones y quejas, los cuales son gestionados mediante mecanismos formales de revisión y resolución.

### **5. Derecho a los Servicios de Certificación y Confirmación**

Una vez cumplidos satisfactoriamente los requisitos del proceso de certificación, las organizaciones clientes tienen derecho a:

- recibir oportunamente el certificado de certificación dentro del alcance aprobado
- verificar la autenticidad del certificado emitido por CGL
- recibir confirmación oficial del estatus del certificado cuando sea solicitado

## **Circular CG-010-2025**

### **Política de Derechos de los Clientes de Certificación**

---

- ser informadas sobre la vigencia de su certificación y los calendarios de auditorías de seguimiento o recertificación
- recibir información sobre actualizaciones normativas o transiciones de normas ISO aplicables

### **6. Derecho a Resultados de Evaluación y Documentación**

Las organizaciones clientes tienen derecho a recibir documentación clara y completa relacionada con las evaluaciones realizadas, incluyendo:

- informes de auditoría correspondientes a cada etapa del proceso de certificación
- registro documentado de hallazgos de auditoría, incluyendo no conformidades y plazos de cierre
- comunicaciones formales relacionadas con decisiones de certificación o revisiones técnicas
- documentación relevante para fines de seguimiento interno o comunicación con partes interesadas

### **7. Derecho a Retroalimentación y Participación**

CGL promueve la participación activa de sus clientes y reconoce su derecho a:

- proporcionar comentarios o sugerencias sobre los servicios recibidos
- participar en encuestas de satisfacción o evaluaciones de desempeño del servicio
- comunicar inquietudes o recomendaciones relacionadas con procesos, documentación o políticas
- contribuir a iniciativas de mejora continua promovidas por CGL

### **8. Derecho a Información Actualizada**

Las organizaciones certificadas tienen derecho a recibir información oportuna respecto de:

- modificaciones en políticas, procedimientos o condiciones de certificación
- actualizaciones de normas internacionales aplicables
- cambios regulatorios que puedan afectar la certificación
- actualizaciones en el alcance de acreditación o en los esquemas de certificación aplicables
- recordatorios sobre auditorías programadas, auditorías de seguimiento o procesos de recertificación

DIRECCIÓN