

## 1. OBJETIVO.

Definir como se realiza el proceso de certificación en Mexcer.

## 2. ALCANCE.

Para el proceso de certificación en Mexcer.

## 3. DEFINICIONES.

No aplica

## 4. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES.

Colaboradores de Mexcer: respetar los lineamientos dados en este procedimiento.



## 5.- DESARROLLO.

### 5.1 Políticas generales

- El personal de Mexcer no ofrece asesoría o consultoría a los clientes a certificar, sobre la implementación de la norma que corresponda.
- El personal de Mexcer respeta la confidencialidad, objetividad e imparcialidad de sus certificaciones.
- La Gerencia técnica de Mexcer notificará a sus clientes, de cualquier cambio que ocurra en sus requisitos para certificación, con al menos treinta días calendario de anticipación a la fecha de aplicación de los nuevos requisitos. Y acordará con el cliente la evaluación de estos requisitos antes de que venza la fecha establecida para la transición de acuerdo a los lineamientos del organismo acreditador

### 5.2 Proceso de certificación

El proceso de certificación en Mexcer se lleva a cabo de acuerdo a la siguiente secuencia de actividades:

<p>Revisó:</p>   <p><u>Ing. Micloth Gómez Medina</u> Representante de la dirección</p>	<p>Autorizó:</p>   <p><u>MBA. Margarita Gómez González</u> Directora</p>
--	--

**El cliente:** Solicita el servicio de certificación, F-32.

**El Gerente comercial:**

- Revisa la solicitud del prospecto de cliente considerando que:
  - a) se haya llenado en forma completa el formato F-32;
  - b) se ha resuelto cualquier diferencia de entendimiento conocida, entre el organismo de certificación y el prospecto;
  - c) Mexcer, S.A. de C.V. tiene la competencia y la capacidad para realizar la certificación;
  - d) se ha considerado otro asunto que tenga influencia sobre la actividad de certificación (idioma, condiciones de seguridad, amenazas a la imparcialidad, etc.).
  
- Con la información del F-32, elabora el estudio de factibilidad, F-48, en caso de que sea factible continuar con el proceso, Prepara la cotización, F-43 y la envía al cliente, en la cotización se establece la norma bajo la cual se llevará a cabo la certificación y las tarifas establecidas para la certificación inicial y el mantenimiento. En caso de que no sea factible informa al cliente claramente las razones del rechazo. Una vez que el cliente acepta la cotización, el Gerente comercial entrega al Planeador la Solicitud de certificación F-32 para que inicie la planeación correspondiente.
  
- Ordena la carpeta del cliente (electrónica), Documentos iniciales, considerando:
  - Solicitud de certificación, F-32
  - Cotización, F-43
  - Análisis de factibilidad, F-48
  - Contrato, F-33

**El cliente:** Cuando el cliente acepta la cotización el Gerente comercial solicita al Gerente Administrativo el contrato correspondiente y una vez recibido le envía el Contrato de certificación, F-33, al cliente para firma, el contrato contiene las condiciones del proceso de certificación acordadas entre el cliente y Mexcer, incluidos los requisitos normativos de la certificación.

**EL Planeador:**

- a) Recibe del Gerente comercial la Solicitud de certificación, F-32, el análisis de factibilidad F-48 y la cotización, F-43.
- b) Con esta información contacta al cliente para acordar la fecha de auditoria y poder programarla así como gestionar el programa de auditoría. Los datos de la programación los registra en el formato F11.
- c) Ya definida la fecha con el cliente, se encarga de asignar auditores que tengan la competencia técnica en el sector a auditar, verificando siempre su disponibilidad en la fecha prevista. En caso de que no tenga disponibles

auditores deberá asignar un experto técnico, que apoye al auditor o equipo auditor.

- d) Envía el Aviso de auditoría, F-12, al cliente, al auditor y a la Gerencia Técnica.
- e) El Planeador se asegura de que la logística para la auditoría esté claramente definida y comunicada a cliente y equipo auditor.

#### **El equipo auditor**

- f) realiza la auditoría, P-06 Auditoría en sitio.

#### **El auditor líder**

- g) se encarga de entregar la documentación de la auditoría, P-06, al área técnica de Mexcer, a más tardar 5 días hábiles después de la fecha de cierre de auditoría.

#### **La Gerencia Técnica**

- h) Apoya a la Gerencia comercial y al Responsable de planeación y registro en cualquier duda relacionada con la revisión de la solicitud del cliente, dudas del cliente sobre el proceso de certificación y dudas sobre asignación de auditores.
- i) Revisa el expediente de la auditoría y convoca al Comité técnico de certificación, quién decide si el expediente cumple los requisitos para que se otorgue el certificado, ya sea en certificación o re-certificación, ampliaciones o reducciones y que se mantenga en caso de auditorías con aviso a corto plazo y de seguimiento, o bien se solicitan las aclaraciones pertinentes al auditor líder, P-10.
- j) Si la decisión del Comité Técnico de Certificación es negativa, informa al auditor líder para que realice las aclaraciones pertinentes y cuando aplique se asegure de que el cliente entrega evidencia de las correcciones o acciones correctivas correspondientes. En caso de que el cliente no entregue las acciones correctivas y las evidencias de su realización en el plazo establecido, P-10, no se otorgará el certificado y el Gerente técnico informará al cliente la decisión.
- k) Una vez aprobada la revisión técnica, F-37, informa al responsable de Registro para que imprima el certificado correspondiente y lo lleve a autorización de la dirección.

#### **El responsable de registro**

- a) **Revisa el programa de auditoría, en el Reporte de auditoría, y en el Control de requisitos auditados, F-44, con el fin de asegurar que en el ciclo de certificación se evalúen todos los requisitos del sistema de gestión. En el programa de auditoría y cualquier modificación subsiguiente considera el tamaño del cliente, el alcance y la complejidad de su sistema de gestión, los productos y procesos, así como el nivel demostrado de eficacia del sistema de gestión y los resultados de auditorías previas.**

- b) Ordena la información de los clientes (electrónica), considerando que debe tener:
- Avisos de auditoría, F12
  - Expedientes de auditoría de acuerdo a Lista de entrega de documentos, F-16
  - Revisiones técnicas, F-37
  - Certificados, F-19
- c) El Responsable de registro también se encarga del envío al cliente del certificado, F-19, firmado, con todas las copias solicitadas por el cliente y de dar seguimiento a que se reciba, además de atender cualquier duda del cliente relacionada con la emisión del certificado.

### 5.3. Ciclo y Tipos de auditorías

#### **Ciclo de auditoría:**

El ciclo completo de auditoría es de 3 años. Inicia con la Auditoría Fase 1 que es la primera etapa formal de la auditoría, la siguiente etapa es la auditoría fase 2 que se realiza a más tardar 90 días calendario después de la auditoría fase 1. Una vez que se logró la certificación en la fase 2 y se otorga el certificado, se programará por lo menos una auditoría de seguimiento anual, el ciclo de auditoría termina con la finalización del segundo año de seguimiento e inicia el siguiente ciclo con la auditoría de Renovación. Se realiza por lo menos 1 auditoría de seguimiento anual durante dos años, para completar el ciclo de 3 años.

El tiempo asignado para las auditorías anuales de seguimiento se tienen determinados en los Procedimientos P-13, duración de auditoría y P-24 Duración de la auditoría de un SGIA.

Las auditorías de seguimiento deben realizarse al menos una vez al año, excepto en los años de renovación de la certificación. La fecha de la primera auditoría de seguimiento después de la certificación inicial no debe realizarse transcurridos más de 12 meses desde la fecha en que se tomó la decisión sobre la certificación, casos especiales serán autorizados por la Gerencia Técnica.

Otras auditorías que se pueden presentar y deben ser programadas son: Pre-auditorías, Re-auditorías y Auditoría con aviso a corto plazo.

#### **Tipos de auditorías:**

**Auditoría fase 1:** esta auditoría se realiza con el objetivo de:

- 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;
- objetivos y funcionamiento significativos del sistema de gestión;
- d) recopilar la información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión, que incluye:
- o las ubicaciones del cliente;
  - o los procesos y equipos empleados;
  - o los niveles de controles establecidos (particularmente en caso de clientes multisitio);
  - o los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
- e) revisar la asignación de recursos para la etapa 2 y acordar con el cliente los detalles de ésta;
- 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.

El auditor líder entrega el Reporte de Auditoría Fase 1, F-20, registra no conformidades potenciales, pero el cliente no tiene obligación de presentar plan de acción. En esta etapa se inicia formalmente el proceso de certificación. Entre la auditoría fase 1 y la fase 2 no deben transcurrir más de 6 meses calendario. En caso de que se encuentren no conformidades potenciales mayores que no puedan ser resueltas en ese plazo, el auditor informará a la Gerencia técnica que la organización no está lista para continuar con el proceso de certificación. La Gerencia Técnica acordará con la organización el plazo para la solución de estas no conformidades mayores, antes de programar la auditoría fase 2. La organización no estará obligada a enviar planes de acción ni la evidencia de cierre de las no conformidades, pero será responsable de hacerlo.

En caso de no conformidades potenciales menores, se podrá programar la auditoría siempre y cuando no sean más de 5 no conformidades potenciales menores en un solo requisito.

Como se trata de un muestreo al azar, puede ser que existan no conformidades mayores o menores que no se detecten en la Fase 1 y es responsabilidad de la organización auditada el cumplimiento con el estándar de referencia.

### **Auditoría fase 2,**

El propósito de la etapa 2 es evaluar la implementación, incluida la eficacia del sistema de gestión del cliente. El resultado de esta evaluación debe incluir al menos lo siguiente:

- a) la información y evidencia de la conformidad con todos los requisitos de la norma de sistemas 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 sistemas 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 relación con las políticas del cliente.

El equipo auditor debe analizar toda la información y las evidencias de auditoría obtenidas durante las etapas 1 y 2, para revisar los hallazgos de auditorías y acordar las conclusiones de la auditoría.

El auditor líder debe entregar el Reporte de auditoría, F-24, a más tardar 5 días hábiles después de la fecha del cierre de auditoría y el resultado de esta auditoría es si se otorga o no la recomendación para certificación del SG de la empresa, P-06. La documentación de la auditoría es evaluada por el Comité técnico de certificación para decidir si procede la emisión del certificado, P-10.

**Auditoría de seguimiento**, Evaluación de seguimiento para asegurar que el SG se ha mantenido y mejorado durante el período que dura la certificación, P-06.

**Auditoría de Renovación**. Tiene el propósito de la auditoría de confirmar la conformidad y eficacia continuas del sistema de gestión en su conjunto, así como su pertinencia y aplicabilidad continuas para el alcance de la certificación. Una auditoría de renovación se debe planificar y llevar a cabo para evaluar el cumplimiento continuo de todos los requisitos de la norma del sistema de gestión pertinente u otro documento normativo. Esto debe planificarse y llevarse a cabo en el tiempo apropiado para permitir la renovación oportuna antes de la fecha de caducidad del certificado.

La actividad de renovación debe incluir la revisión de los informes de auditoría de seguimiento

previos y considerar el desempeño del sistema de gestión en el ciclo de certificación más reciente.

Puede ser necesario que las actividades de la auditoría de renovación incluyan una etapa 1, en situaciones en las que se hayan producido cambios significativos en el sistema de gestión, la organización o el contexto en el que opera el sistema de gestión (por ejemplo, cambios en la legislación).

La auditoría de renovación de la certificación debe incluir una auditoría en sitio que trate lo siguiente:

- a) la eficacia del sistema de gestión 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) el compromiso demostrado para mantener la eficacia y la mejora del sistema de gestión con el fin de reforzar el desempeño global;
- c) la eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos del cliente certificado y los resultados previstos del sistema (o sistemas) de gestión respectivos.

Para todas las no conformidades mayores, el organismo de certificación debe fijar plazos para la implementación de correcciones y de acciones correctivas. Estas acciones se deben implementar y verificar antes de la expiración de la certificación.

Cuando se completen exitosamente las actividades de renovación de la certificación antes de la expiración de la certificación existente, la fecha de expiración de la nueva certificación puede basarse en la fecha de expiración de la certificación existente. La fecha de emisión de un nuevo certificado debe ser la fecha de la decisión de la renovación o una posterior.

Si el organismo de certificación no ha completado la auditoría de renovación o el organismo de certificación no puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas para cualquier no conformidad mayor antes de la fecha de expiración de la certificación, entonces no se debe recomendar la renovación de la certificación y no se debe extender la validez de la certificación. Se debe informar esto al cliente y explicarle las consecuencias.

Después de la expiración de la certificación, el organismo de certificación puede restaurar la certificación dentro de los 6 meses siguientes, siempre y cuando se hayan completado las actividades de renovación de la certificación pendientes; de otro modo, se debe realizar 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.

La documentación de la auditoría es evaluada por el Comité técnico de certificación para decidir si procede la emisión del certificado, P-10.

**Re-auditoría.** Cuando se presenta una o más no conformidades mayores, o bien se acumulan más de 5 no conformidades menores en un solo requisito, no se otorga recomendación para certificación y aplica una re-auditoría. El auditor líder debe entregar el Reporte de auditoría, F-24. Dependiendo del tipo de no conformidad detectada, se deberá programar una re-auditoría a más tardar 90 días calendario, después de la fecha de cierre de auditoría. Ya que se realice la re-auditoría el auditor

líder entregará el Reporte de Re-auditoria, F-21, a más tardar una semana después de la fecha de cierre de dicha Re-auditoría.

**Auditoria de ampliación o reducción de alcance.** Se realiza cuando un cliente ya certificado está interesado en incluir dentro del alcance de su certificación, nuevos sitios, nuevos procesos o nuevos requisitos o bien reducirlo, el alcance puede ser ampliado o reducido en auditorias de seguimiento o re-certificación, P-17.

**Auditorias de transferencia.** Se realiza cuando un cliente ya certificado con otro organismo certificador está interesado en trabajar con Mexcer, P-18. La transferencia puede ser realizada en auditorias de seguimiento o re-certificación, P-06.

**Auditoria multisitios.** Se presenta cuando un cliente tiene interés en certificar diversos sitios y una oficina central, P-19

**Auditorías combinadas y conjuntas.** Las auditorias combinadas se presentan cuando el cliente desea certificar su Sistema de Gestión para dos o más normas. Las auditorias conjuntas se presentarán cuando por requerimiento del cliente o necesidad de Mexcer, se tenga que trabajar junto con otro organismo certificador para realizar la auditoria al sistema de gestión del cliente. P-20.

**Auditorias con notificación a corto plazo.** Se puede presentar con clientes certificados la necesidad de realizar auditorías notificadas a corto plazo (máximo 10 días hábiles para realizar la auditoria desde la notificación) con el fin de:

- Investigar quejas
- En respuesta a cambios o
- Como seguimiento a clientes con certificación suspendida
- Este proceso será recibido por el cliente previo a la firma del contrato por lo que estará enterado de que es posible que se realicen en un momento dado estas auditorías. Se informará al cliente sobre el equipo auditor a realizarla y a pesar de ser de corto aviso, el cliente tendrá el derecho de recusar a uno o todos los miembros del equipo auditor. La duración de esta auditoria será determinada por la Gerencia técnica, analizando cada caso en forma individual y solicitando información al auditor líder o cliente cuando sea necesario.

#### 5.4 Protección de la información

Mexcer hará públicos en la página web, los listados con el nombre de las organizaciones certificadas, F-62, la norma en la que obtuvieron su certificación y el estado del certificado. El manejo de la información del cliente por Mexcer se expresa en la siguiente leyenda:



“En virtud de las Leyes vigentes en materia de Protección de información se informa que los datos personales que nos faciliten los clientes, serán incorporados a un registro propiedad de Mexcer y utilizados solo para el proceso de certificación.

Mexcer se compromete a cumplir con la confidencialidad de los datos de carácter institucional y/o personal y adoptará, las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta en todo momento del estado de la tecnología.

Cualquier cliente, puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos puede enviar un mensaje de correo electrónico a: [dir@mexcer.com.mx](mailto:dir@mexcer.com.mx) indicando el asunto o qué derecho desea ejercitar”.

#### 5.4 Derechos y deberes de prospectos y clientes

##### 5.4.1 De las organizaciones a ser certificadas (prospectos):

###### DERECHOS:

Es un derecho de las organizaciones que desean obtener una certificación de Mexcer:

- Recibir la información detallada acerca:
  - de los requisitos para la certificación
  - del proceso de certificación, P-16.
  - de las tarifas actualizadas, incluyendo los costos durante todo el tiempo que dure la certificación.

##### 5.4.2 De las organizaciones certificadas:

###### DERECHOS DE ORGANIZACIONES CERTIFICADAS:

Es un derecho de las organizaciones certificadas por Mexcer:

- Recibir el certificado correspondiente a la norma que se trate en el plazo establecido.
- Recibir el procedimiento de Uso de logo y Certificado, P-11.
- Estar registrado como organización certificada en los mecanismos de difusión que Mexcer considere más adecuados.
- Recibir notificación de parte de Mexcer, sobre el vencimiento de la certificación, cambios en los procedimientos de renovación o cambio de cuotas o tarifas.

- Recibir con oportunidad la notificación de parte de Mexcer, sobre la aplicación de alguna medida correctiva (suspensión, retiro o cancelación de la certificación).
- Presentar una Apelación cuando lo considere necesario, P-12
- Ser informada oportunamente sobre los cambios que hubiera en la norma o esquema en que esté certificada.

## DEBERES

- Cumplir con el procedimiento de uso de certificado y logo, P-11.
- Informar a Mexcer por escrito cuando haya cambios relevantes en su organización, tales como:
  - Cambio de domicilio
  - Cambio de directivos
  - Cambio de alcance de la certificación
  - Entre otros
- Suspender el uso de todo el material de propaganda que contenga cualquier referencia a la certificación y a Mexcer en el caso de cancelación o suspensión de la certificación y devolver todo documento de certificación que le sea requerido por Mexcer
- En caso de suspensión o retiro de la certificación, hacer la devolución del certificado a Mexcer.

## 5.5 Intercambio de información entre Mexcer y las organizaciones certificadas

Mexcer mantendrá informadas a las organizaciones certificadas sobre el proceso de certificación inicial, seguimiento y renovación al hacer público este procedimiento, así como los procedimientos de auditorías especiales; uso de certificado y logo y apelaciones y quejas. En caso de que requieran información sobre auditorías de ampliación de alcance, transferencia, combinadas o multisitios, también se les harán llegar los procedimientos correspondientes, P-17, P-18, P-19 y P-20.

## 6.0 REFERENCIAS

P-09	Ventas
P-10	Comité técnico de certificación
P-11	Uso de certificado y logo

P-12	Apelaciones y quejas
P-17	Auditoria de ampliación de alcance
P-18	Auditorias de transferencia
P-19	Auditoria multisitios
P-20	Auditorías combinadas
F-11	Programa de auditoria de sistemas
F-12	Aviso de auditoría
F-19	Certificado
F-20	Reporte de Auditoría Fase 1
F-21	Reporte de re-auditoría
F-24	Reporte de auditoría,
F-32	Solicitud de Certificación
F-33	Contrato de certificación
F-36	Apelación
F-37	Revisión técnica
F-43	Cotización
Anexo 14.	Políticas comerciales de Mexcer

## 7.0 CONTROL DE CAMBIOS.

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA	REVISIÓN	AUTORIZÓ
Versión inicial	30.11.2013	0	MGG
Se corrige el nombre de la página web de Mexcer Se cambian las palabras corregir por aclarar, cuando el dictamen de correcciones pertinentes por aclaraciones pertinentes en los incisos, j y k de planeación y control de auditorias. Se precisan días calendario en políticas generales.	24.02.2014	1	MGG
Se incluye la comunicación entre Mexcer y las organizaciones auditadas. Se precisa el ciclo de la certificación Se incluyen auditorias con notificación a corto plazo Incluir cumplimiento con respecto a 8.6.1 y	21.03.2014	2	MGG

8.6.2 Se incluye reducción de alcance. Se cambia el período de una semana calendario por 5 días hábiles.			
Se incluye cuadro de actividades de auditoría en ciclo de certificación Se aclara que el Comité Técnico de certificación es quien decide si se otorga la certificación	07.05.2014	3	MGG
Se precisan las auditorías incluidas en el ciclo de certificación. Se precisan quien toma la decisión de otorgamiento/mantenimiento de certificación en auditorías de certificación, ampliación, reducción y de seguimiento.	11.06.2014	4	MGG
Se aclara la no realización de auditorías conjuntas. Se define el personal que realiza la acción y específicamente quien elabora el análisis de factibilidad. Se aclara la referencia a la participación del experto técnico en compañía de una auditor. Se describe el objetivo de la auditoría fase 1. Se incluye formato para declarar estado de clientes certificados y su modo de difusión.	25.08.2014	5	MGG
Se hace referencia al anexo F y al F19a	10.10.2014	6	MGG
Se amplía el plazo entre fase 1 y fase 2 de auditoría de certificación inicial	04.01.2016	7	MGG
Se incluye la referencia al P-10 y lo que sucede cuando no se entregan en plazo las acciones correctivas y la evidencia de su realización. Se incluyen las disposiciones de 17021:2015 para la auditoría de renovación. Se incluye la información pública de procedimientos	04.11.2016	8	MGG
Se revisan las acciones a seguir en caso de no conformidades potenciales menores	12.12.16	9	MGG

encontradas en la auditoría fase 1			
Revisión del procedimiento conforme a ISO 17021:2015	10.01.2017	10	MGG
Se elimina el formato F-57	20.09.2019	11	MGG