

Guía para el Proceso de Certificación en Sistemas de Gestión.

Esta guía tiene como finalidad servir como guía a los clientes y las partes interesadas para entender cómo se realiza el Proceso de Certificación en CAV

1. Solicitud de Certificación

Certification With Added Value, S. C. mediante el formato del **“Contrato de Prestación de Servicios de Certificación”** y de la **“Cotización de Servicios de Certificación”**, requiere de un representante autorizado de la Organización solicitante, que proporcione la información necesaria que permita establecer con claridad lo siguiente:

- Alcance deseado de la certificación;
- Los detalles pertinentes de la organización solicitante, tal y como se requiera por el esquema de certificación específico, incluido el nombre, las direcciones de sus ubicaciones físicas, sus procesos y operaciones, recursos humanos y técnicos, funciones, relaciones y cualquier obligación legal pertinente;
- La identificación de procesos contratados externamente utilizados por la Organización que afectan a la conformidad con los requisitos; y
- Las normas u otros requisitos para los cuales la Organización solicitante pide la certificación;
- Si se ha prestado consultoría realizada con el Sistema de Gestión que se va a certificar, en caso afirmativo, quién la proporcionó.
- Identificación oficial del representante legal (en caso de que el representante legal no tenga poderes conferidos para la firma de contratos en el acta constitutiva, se requerirá el testimonio notarial del representante legal) ésta se solicita al enviar la cotización correspondiente.

Con base en la información anterior CAV determina la viabilidad técnica del servicio. En caso de no poder realizarlo le notifica al cliente los motivos. En caso de que proceda se le informa sobre costos y le envía nuevamente la Cotización de Servicios de Certificación para su firma de aceptación. Si el cliente acepta, se genera el Programa de Auditorías para el Ciclo de Certificación (de 3 años) y el Contrato de Prestación de Servicios de Certificación para firma del cliente.

Después que se ha revisado la información de la **“Cotización de Servicios de Certificación”**, Certification With Added Value, S. C. procede a aceptar o rechazar la solicitud de certificación. Cuando se rechace una solicitud de certificación, CAV se lo comunicará por escrito y con claridad a la Organización solicitante.

El Equipo Auditor que participará en la Auditoría es designado y constituido por Auditores (en su caso con el apoyo de Expertos Técnicos) que, entre todos, tienen las competencias identificadas por Certification With Added Value, S. C. para la certificación de la Organización solicitante.

2. Auditoría de Etapa 1

En la planificación se debe asegurar que se puedan cumplir los objetivos de la etapa 1 y de que se informe al Cliente de todas las actividades in situ durante la etapa 1.

Los objetivos de la etapa uno son:

Revisar la documentación del Sistema de Gestión del Cliente;

- a) Evaluar las condiciones específicas del sitio del Cliente, así como intercambiar información con el personal respecto a el estado de preparación para la Auditoría de la etapa 2;

- b) Revisar el grado de comprensión y el estado del Cliente con respecto a los requisitos de la norma, la identificación del desempeño clave, procesos, objetivos y funcionamiento significativos de su Sistema de Gestión;
- c) Recopilar información relacionada con el alcance del Sistema de Gestión, sus procesos, los requisitos legales o reglamentarios que les apliquen y ubicación física de las instalaciones del Cliente; los niveles de control establecidos (particularmente en casos multisitio).
- d) Revisar y determinar los recursos necesarios para llevar a cabo la Auditoría de la etapa 2, acordando con el Cliente los detalles de la misma;
- e) Proporcionar un enfoque para planificar la Auditoría de la etapa 2 mediante la comprensión suficiente del Sistema de Gestión del Cliente y sus operaciones en el sitio identificando aspectos significativos u otros documentos normativos, y
- f) Evaluar si las Auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan, y si la implementación del Sistema de Gestión del Cliente confirma que está preparada para la etapa 2.

Los hallazgos de la Auditoría de Etapa 1 se documentan en el **"Informe de Auditoría de Etapa 1"** y son comunicados al Cliente, incluyendo en su caso los aspectos que pudieran ser considerados como no conformidades o temas de preocupación durante la Auditoría de la Etapa 2. No es necesario que las salidas de la Etapa 1 cumplan con los requisitos completos de un informe.

Con base en los hallazgos de la Auditoría de Etapa 1 y las necesidades del Cliente para resolverlos, se determina el intervalo para realizar la Auditoría de Etapa 2. De ser necesario se revisarán los acuerdos establecidos con el Cliente para realizar la Auditoría de Etapa 2. Si ocurren cambios significativos, CAV deberá considerar 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.

3. Auditoría de Certificación Etapa 2:

Esta Etapa tiene como propósito evaluar la implementación del Sistema de Gestión del Cliente así como la eficacia del mismo y se debe llevar a cabo en las instalaciones del Cliente. Esta Auditoría debe incluir al menos lo siguiente:

- a) La información y las evidencias de la conformidad con todos los requisitos aplicables al Sistema de Gestión del Cliente o cualquier documento normativo;
- b) La realización de seguimiento, medición, informe y revisiones con respecto a los objetivos y las metas de desempeño clave relacionadas con los requisitos del Sistema de Gestión del Cliente y cualquier documento normativo que le aplique;
- 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 Sistema de Gestión del Cliente;
- e) Las Auditorías internas y la revisión directiva al Sistema de Gestión del Cliente, y
- f) La responsabilidad de la Dirección con respecto a las políticas del Cliente.

Conclusiones de la Auditoría inicial de la certificación

Con base en el análisis de toda la información, evidencias y hallazgos de Auditoría obtenidas por el Equipo Auditor en las Etapas 1 y 2, este debe llegar a las Conclusiones de la Auditoría.

4. Dictamen del Comité de Certificación e Imparcialidad

El Director General y/o el Director de Operaciones de Certification With Added Value, S. C. se aseguran de que los integrantes del Comité de Certificación e Imparcialidad, que toman 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, sean diferentes a las personas que llevaron a cabo la Auditoría al Cliente (Equipo auditor). Los miembros del Comité de Certificación e Imparcialidad que toman las decisiones deberán contar con la competencia apropiada.

Con base en la información proporcionada por el Equipo Auditor, Certification With Added Value, S. C. a través de su Comité de Certificación e Imparcialidad, toma una decisión respecto a la certificación. Esta información debe incluir:

- a) El informe de Auditoría;
- b) Los comentarios relacionados con las no conformidades y, en su caso, las correcciones y acciones correctivas llevadas a cabo por el Cliente;
- c) La confirmación de la información proporcionada por el Cliente de Certification With Added Value, S. C. y que fue utilizada para la revisión de la solicitud de certificación;
- d) La confirmación de que se han logrado los objetivos de la Auditoría;
- e) La recomendación para otorgar o no la certificación, junto con cualquier condición u observación.

Si Certification With Added Value, S. C. 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, CAV deberá realizar otra Auditoría de etapa 2 antes de recomendar la certificación.

El certificado otorgado, tendrá un periodo de vigencia de tres años.

Si el sistema de gestión no cumple con los requisitos establecidos en la norma de referencia de certificación y con los requisitos del esquema de certificación de CAV, no se otorgará el certificado, aun cuando las actividades de auditoría de las etapas 1 y 2 se hayan realizado y la organización no tenga ningún adeudo con CAV.

5. Rechazar la certificación del Sistema de Gestión

La Organización que no acepte las condiciones de certificación de CAV, así como en el caso de hacer una declaración engañosa de la certificación ante terceros e inducir a condiciones ventajosas para obtener la certificación pueden ser algunos de los motivos para que CAV pueda rechazar la certificación.

6. Emisión del Certificado

En caso de ser aprobatorio el Dictamen, se entrega el Certificado junto con el Reglamento de Uso de Marca de Certificación CAV (la cual esta publicada en nuestra página www.cavcertificacion.com).

7. Auditorías de Seguimiento

Las auditorías de seguimiento deben ser in situ y no necesariamente a todo el Sistema de Gestión y se planifican con otras actividades de vigilancia, de forma que Certification With Added Value, S. C. pueda confiar en que el Sistema de Gestión certificado sigue cumpliendo con los requisitos entre las Auditorías de renovación de la certificación. Cada vigilancia para la norma de sistemas de gestión pertinente debe incluir:

- a) Las Auditorías internas y revisión por la dirección;
- b) Revisión de las acciones tomadas sobre las no conformidades identificadas durante la Auditoría previa;
- c) El tratamiento de las quejas;
- d) La eficacia del Sistema de Gestión con relación con relación al logro de los objetivos del Cliente certificado y los resultados previstos del Sistema de Gestión;
- e) El progreso de las actividades planificadas y dirigidas con la mejora continua;
- f) La continuidad con el control operacional;
- g) La revisión de cualquier cambio, y
- h) El uso de la marca de Certification With Added Value, S. C. y cualquier otra referencia relacionada con la certificación.

8. Auditorías de Vigilancia

Certification With Added Value, S. C. desarrolla las actividades de vigilancia al Sistema de Gestión del Cliente de manera que el seguimiento a las áreas y funciones representativas cubiertas por el alcance del Sistema de Gestión, que se lleva a cabo de manera regular, teniendo en cuenta los cambios de la organización del Cliente y su Sistema de Gestión.

Las actividades de vigilancia antes descritas deben considerar Auditorías in situ del cumplimiento del Sistema de Gestión certificado con respecto a la(s) norma(s) bajo las cuales se obtuvo la certificación. Las actividades de vigilancia también pueden incluir:

- a) Que Certification With Added Value, S. C. pida al Cliente certificado información relativa a la certificación;
- b) La revisión de cualquier declaración del Cliente relacionada con sus operaciones;
- c) Solicitarle al Cliente información documentada en cualquier tipo de medio, y
- d) Cualquier otro medio de seguimiento del desempeño del Cliente certificado.

9. Auditorías para la modificación del alcance de la certificación

Cuando un Cliente solicita a Certification With Added Value, S. C. la ampliación del alcance de su certificación otorgada, se procede a realizar una revisión de su solicitud y a determinar cualquier actividad de Auditoría necesaria para decidir si se otorga o no la ampliación de la certificación. Esto se puede llevar a cabo junto con una Auditoría de seguimiento.

CAV asume la política de reducir el alcance del certificado, cuando detecta mediante una Auditoría de seguimiento, que la Organización certificada ha dejado de cumplir de forma persistente o grave con algún proceso dentro del alcance de la certificación; asimismo, la Organización certificada está obligada a entregar el certificado original al Organismo certificador para que este elabore un nuevo certificado con el alcance actual; por otra parte CAV está obligado a notificar a las partes interesadas de dicha reducción. También podrá reducirse el alcance del certificado a petición de la Organización Cliente certificado.

10. Motivos de Suspensión de la certificación

CAV toma la política de suspender el certificado cuando el sistema de gestión del Cliente ha dejado de cumplir de forma persistente o grave con los requisitos de la certificación incluidos los relativos a la eficacia

del sistema o que el Cliente no permita la realización de las Auditorías de seguimiento o renovación de acuerdo a la periodicidad requerida o en su caso el Cliente haya pedido voluntariamente suspensión. Lo anterior significa que se invalida temporalmente la certificación de la organización del Cliente y es obligación acordar con ellos el acuerdo de cumplimiento obligatorio que asegure en caso de estar suspendidos se abstengan de publicitar su certificación. CAV debe de hacer pública dicha suspensión a petición de cualquier parte y tomar cualquier otra medida que juzgue necesaria, declarando correctamente la condición de la certificación del sistema de gestión de un Cliente como suspendida, reducida o cancelada, por lo siguiente:

- Deterioro de las condiciones originales que propiciaron el otorgamiento del certificado,
- No cumplir con las condiciones para mantener la certificación
- No permitir la realización de las auditorías de vigilancia, seguimiento o con notificación a corto plazo, de acuerdo a la periodicidad requerida,
- No cumplir con los periodos para la actualización o transición de su sistema de gestión en función de las modificaciones a las normas de referencia, así como de cualquier otro requisito que CAV establezca.
- No atender los hallazgos de la auditoría de acuerdo con lo establecido en la etapa 2 de la auditoría de certificación inicial,
- Incumplimiento al Reglamento para uso de la marca de sistemas de gestión de CAV,
- Incumplimiento al pago de las cuotas correspondientes a CAV,
- Hacer o permitir que se haga una declaración engañosa concerniente a la certificación concedida,
- Utilizar la certificación de forma tal que pueda dañar la reputación de CAV y/o del sistema de certificación y comprometa la confianza pública sobre la certificación,
- Cuando se presente un conflicto de interés entre el equipo auditor que realizó la evaluación y la organización
- A solicitud propia de la organización.

La Suspensión será temporal y será retirada en cuanto el cliente solvente los hallazgos encontrados.

11. Motivos de Cancelación del Certificado del Sistema de Gestión (Retirar)

Cuando la Organización certificada se encuentra suspendida y no haya respuesta a la problemática que dio origen a dicha suspensión en el plazo establecido o bien haga un uso engañoso o desleal, respecto al certificado otorgado por CAV, toma la política de proceder a retirar (cancelar) el certificado; CAV está obligado a notificar a las partes interesadas de dicha cancelación y la organización Cliente tendrá la obligación de devolver el certificado original a CAV.

CAV establece acuerdos válidos con sus Clientes respecto a las condiciones bajo las cuales se puede retirar la certificación, de manera que se asegure de que a partir de la fecha de notificación para el retiro de la certificación, el Cliente deje de usar cualquier tipo de publicidad que haga referencia a la condición de la certificación.

CAV cancelará la certificación de un Cliente cuando:

- El sistema de gestión certificado deje de cumplir de manera persistente o grave con los requisitos de la certificación y/o los relativos a la eficacia del sistema de gestión;
- El Cliente certificado no permita que se lleven a cabo las Auditorías de seguimiento o renovación a su sistema de gestión de acuerdo a la periodicidad establecida;
- El Cliente certificado pida voluntariamente una suspensión.

12. Cambios, reducción y ampliación de Alcance de la Certificación.

Se debe informar a CAV cualquier cambio de Alcance y/o Razón Social por medio de una solicitud hecha a Dirección de Operación.

Cuando se realice solicitud de ampliación de alcance, el cliente deberá haber realizado auditoría interna y Revisión de la dirección al Sistema de gestión incluyendo los procesos y/o sitios que se amplían dentro del alcance solicitado.

Así mismo, el cliente deberá informar cualquier otro cambio con respecto a: la condición legal, comercial, de organización o de propiedad; la organización y la gestión (por ejemplo directivos clave, personal que toma decisiones o personal técnico); y cambios importantes en el sistema de gestión y en los procesos.

13. Auditorías de renovación de la certificación

Antes de que el certificado expire, y con el tiempo suficiente para atender los hallazgos, se debe realizar una auditoría de renovación de la certificación. Para la auditoría de renovación se aplican las etapas 1 (en caso de existir cambios) y 2 del proceso de certificación.

Para Auditorías de renovación de la certificación, en donde se detecten No Conformidades, dichos hallazgos deberán ser atendidos y haber implementado acciones correctivas pertinentes para ser verificados y cerrados por parte de CAV, antes de la expiración de la Certificación, en caso de que no se realice en tiempo el cierre de los hallazgos se tendrá que aplicar la restauración.

14. Restauración de la Certificación.

En el caso de renovación y después del vencimiento de la certificación, CAV puede restaurar la certificación durante los seis meses siguientes, siempre y cuando se hayan implementado las acciones correctivas derivados de la evaluación de renovación de la certificación pendientes; en caso de no poder dar atención a las acciones correctivas se debe realizar mínimo una etapa 2

De acuerdo a los lineamientos de la norma ISO IEC 17021:2015 en el punto 9.6.3.2.5 la vigencia de su certificado deberá 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.

15. Auditorías de Testificación a CAV por parte de la Entidad Mexicana de Acreditación (ema)

Una auditoría de testificación es una auditoría en la que se evalúa a CAV por parte de la entidad mexicana de acreditación (ema) durante la realización de una auditoría practicada a un cliente. Cabe mencionar que la ema en ningún caso estará evaluando al cliente y esto no afectará su auditoría.

En caso de que el Organismo de Acreditación (ema) solicite que se haga una testificación durante alguna de sus auditorías, esta se deberá realizar de acuerdo a lo solicitado. En caso de no poder recibir esta auditoría se deberá emitir una justificación que será turnada a la ema para su autorización, en caso de no ser autorizada se deberá recibir la auditoría de testificación.

En caso de no cumplir con las políticas antes mencionadas, se podría proceder a la Cancelación de su Certificado con base en lo establecido en el Documento Mandatorio IAF MD 17:2015 en su punto 2.2.2.

16. Quejas y Apelaciones

Para la recepción de quejas o apelaciones en cualquier etapa del proceso de certificación, ponemos a su disposición el teléfono (55) 41714463 y la página de Internet www.cavcertificacion.com

Las quejas y apelaciones serán atendidas por la Dirección de Operación y reportada a la Dirección General de acuerdo a lo establecido en nuestro procedimiento correspondiente.

De recibir quejas o apelaciones por parte de un tercero con respecto a un cliente certificado, se validará la información y, en caso de proceder, se hará llegar la queja al cliente en un plazo oportuno para ejecutar una Auditoría de Corto Plazo.

Cuando existan cambios en la forma de trabajo de CAV, derivado de lineamientos o normatividad emitida aplicable al Organismo o a los Sistemas de Gestión certificados por el cliente, se notificarán dichos cambios en la forma de trabajo a la Organización Certificada, quedando esta última obligada a cumplir los lineamientos y normatividad emitida, derivado de esta situación.

Aviso de Privacidad

En cumplimiento con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los particulares, Certification With Added Value, S. C. , al recibir datos de carácter personal, entiende el compromiso expreso del "TITULAR" de los datos personales, para utilizarlos en actividades propias del objeto social de Certification With Added Value, S. C.. En caso de que no desee recibir comunicación de Certification With Added Value, S. C., le solicitamos amablemente nos haga saber su deseo de darse de baja de nuestra lista de correos electrónicos y de inmediato procederemos a hacerlo. Para mayor información acerca del tratamiento y de los derechos que usted puede hacer valer, lo invitamos consultar el Aviso de Privacidad completo a través de www.cavcertificacion.com