



BVQI Mexicana, S.A. de C.V.

CER-MX-VTS-09

Revisión: 4
Fecha: 19 Dic 2018
Página: 1 de 6

**BUREAU
VERITAS**

Certificación de Sistemas de Gestión

Elaboró: Coordinador de Calidad [Karen Aristeo](#)
Revisó: Gerente de Certificación [Cesar López](#)
Aprobó: Gerente de Certificación [José Chuman](#)

Registro de Cambios:

Fecha de la Revisión	Número de Revisión	Descripción del Cambio
Diciembre, 2018	4	Actualización del punto 2.3.2 sobre "uso del Cuestionario de Certificación". Actualización del punto 2.4.4 sobre "tiempo para realización de Fase 2 y Cierre de No Conformidades". Actualización del punto 2.4.5 sobre "Criterios y Tiempo para la emisión de No Conformidades". Actualización del punto 2.4.5 sobre "Criterios y Tiempo para la emisión de No Conformidades". Actualización del punto 2.4.9 sobre "Criterios de Aceptación y envío de Acciones Correctivas y evidencias de implementación". Cambios marcados en color AZUL.
Marzo, 2016	3	Actualización del Punto 1.4 "Referencias".
Abril, 2012	2	Actualización de la Referencia a la Norma ISO/IEC 17021. Actualización de la Referencia al Procedimiento CER-MX-CAL-02 "Apelaciones y Quejas". Actualización del Punto 2.4.6.4 sobre el plazo para realizar la Primera Auditoría de Vigilancia.
Julio, 2009	1	Actualización de este Procedimiento de acuerdo a la estructura definida en el Procedimiento CER-MX-CAL-03 "Control de Documentos". Cambio de Código del Procedimiento. Actualización de la referencia a los Formatos y Procedimientos de BVQI. Adición de la Sección 3 "Registros".
Abril, 2009	0	Primera emisión de este Procedimiento.

1 GENERAL.

1.1 Objetivo.

Presentar a los clientes de BVQI Mexicana S.A. de C.V. un resumen del proceso, etapas y principales reglas aplicables a la certificación de sistemas.

1.2 Alcance.

Este Documento aplica a todos los servicios de certificación de sistemas de gestión ofrecidos por BVQI Mexicana, S.A. de C.V.

1.3 Responsabilidades.

El Gerente de Comercial es responsable de la implementación y aplicación de este Procedimiento.

Los Ejecutivos de Cuenta en conjunto con el Coordinador de Calidad, son responsables de la correcta difusión de este Documento a los clientes.



El Coordinador de Calidad en conjunto con el Gerente de Comercial, son responsables de la revisión y actualización de este Documento.

1.4 Referencias.

CER-MX-CAL-02. Apelaciones y Quejas.

CER-MX-PROD-04. Suspensión, Retiro y Cancelación.

ISO/IEC 17021-1: 2015. Evaluación de la Conformidad – Requisitos para Organismos que proveen Auditoría y Certificación de Sistemas de Gestión. Parte 1 –Requisitos

1.5 Definiciones.

Producto. Se refiere a ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, NMX-SAST-001-IMNC, ISO 22000, ISO/TS 16949, [ISO 45001](#) etc.

IAF: Foro Internacional de Acreditación.

BVQI: BVQI Mexicana, S.A. de C.V.

2 ACTIVIDADES.

2.1 Alcance de la Certificación.

2.1.1 BVQI ofrece a las Organizaciones servicios que cubren las auditorías y certificación de Sistemas de Gestión basados en normas o especificaciones técnicas internacionales.

2.1.2 Para lograr y mantener la certificación, las Organizaciones deben desarrollar y mantener sus Sistemas de Gestión de acuerdo con las normas de referencia aplicables, permitiendo el acceso de BVQI, para llevar a cabo las auditorías de sus Sistemas de Gestión y otros requisitos definidos en el Contrato de Certificación.

2.1.3 La Certificación otorgada por BVQI cubre solamente el Sistema de Gestión para aquellos servicios y/o productos incluidos en el Alcance de la Certificación. Otros servicios o productos, de fabricación propia o hecha por terceros, no podrán ser suministrados a Clientes como si estuviesen bajo el Alcance de la Certificación de Sistema de Gestión.

2.2 Responsabilidad por el Producto.

2.2.1 Las empresas certificadas mantienen total responsabilidad legal por sus servicios y productos. BVQI debe ser protegido de cualquier demanda legal/judicial proveniente de las actividades de la Organización. Por ejemplo, defectos de sus productos y sus consecuencias, reclamos y solicitudes de indemnización de sus clientes.

2.3 Solicitud de Servicio.

2.3.1 Las Solicitudes de Servicio son realizadas por la Organización y enviadas a BVQI para su análisis y preparación de una "Oferta – Contrato". Se considera que la "Oferta – Contrato" contiene información necesaria, verdadera y completa proporcionada por la Organización.



Certificación de Sistemas de Gestión

2.3.2 Como una forma de simplificar la solicitud, los Formatos de “Cuestionarios de Certificación” son elaborados por BVQI para los principales Programas de Certificación. [Las Organizaciones deben hacer uso de estos “Cuestionarios de Certificación” y enviar la información al Ejecutivo comercial.](#)

2.3.3 Una vez aceptada la “Oferta – Contrato”, el proceso de certificación puede iniciar.

2.4 Servicios de Auditoría y Certificación.

2.4.1 Los servicios de Auditoría y Certificación son acordados en el “Contrato” entre una Organización y BVQI. A continuación se presenta una guía general que resume el Proceso de Certificación:

2.4.2 Pre-Auditoría.

2.4.2.1 En BVQI, las Pre-Auditorías son un servicio opcional y no forman parte del Proceso de Certificación. Su propósito es tomar una muestra sobre el nivel de implementación del Sistema de Gestión, y al término del evento no se hace una “Recomendación para Certificación”.

2.4.3 Auditoría Documental (Fase 1).

2.4.3.1 BVQI realiza una Auditoría Documental (Fase 1) para verificar que la documentación del Sistema de Gestión cumple con los requisitos de la(s) norma(s) que la Organización utiliza como referencia y a su vez verificar que la Organización se encuentra lista para recibir Auditoría de Certificación (Fase 2). El Equipo de Auditoría presentará a la organización un Informe y un Plan para la Visita de Certificación. La Auditoría de Fase 1 se debe realizar en sitio.

2.4.4 Auditoría de Certificación (Fase 2).

2.4.4.1 La Auditoría de Certificación (Fase 2), su propósito es evaluar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Organización contra la(s) norma(s) aplicable(s) y asegurar que las políticas y procedimientos están implementados efectivamente.

2.4.4.2 El intervalo de tiempo entre la Fase 1 y la Fase 2 no puede ser mayor a **180** días. Se recomienda un intervalo de tiempo entre las dos auditorías como una forma de que la Organización tenga la oportunidad de tomar acciones correctivas de eventuales [Áreas de Oportunidad](#) identificadas en la Fase 1 antes de continuar con Fase 2.

2.4.4.3 Las [Áreas de Oportunidad](#), comentarios generales y No Conformidades identificadas durante la auditoría serán discutidas durante la misma.

2.4.4.4 El Equipo de Auditoría preparará y presentará a la Organización un Reporte de Auditoría, que incluye los Hallazgos identificados.

2.4.4.5 De acuerdo con la necesidad recomendada por el Equipo de Auditoría, y en función de las no conformidades identificadas, una Auditoría Especial puede ser necesaria, misma que aplicara un cargo extra.

2.4.4.6 Para programar las fechas de Auditoría, BVQI proporcionará a la Organización cualquier información adicional que sea necesario para lograr el proceso de certificación.



- 2.4.4.7 La Fase 2 termina una vez que las No Conformidades quedan cerradas (No más de 90 días posteriores al último día de Auditoría Fase 2).
- 2.4.5 Emisión del Certificado.
- 2.4.5.1 Solo se puede otorgar la Certificación cuando todas las Acciones Correctivas acordadas para las No Conformidades identificadas han sido Aceptadas, Implementadas, Verificadas y Cerradas por un Auditor de BVQI.
- 2.4.5.2 Una vez concluido lo anterior, BVQI emitirá un Certificado con un período de validez de 3 años menos un día, tomando como inicio la fecha en que se otorga la certificación. El tiempo para emitir un Certificado es de 60 días naturales a partir del cierre de No Conformidades.
- 2.4.5.3 El Certificado detalla la razón social de la Organización, la norma, la dirección de los sitios incluidos en el proceso y el alcance de certificación.
- 2.4.6 Mantenimiento de la Certificación.
- 2.4.6.1 La Certificación se mantiene al dar cumplimiento a un programa de Auditorías de Vigilancia, este programa se elabora tomando en cuenta el último día de auditoría de la Fase 2 y la frecuencia de auditorías contratada. BVQI puede realizar las Auditorías de Vigilancia por periodos anuales o semestrales.
- 2.4.6.2 BVQI notificará a la Organización la fecha de la Auditoría de Vigilancia propuesta con un mínimo de 30 días de anticipación.
- 2.4.6.3 BVQI requiere que la Organización informe tan pronto como sea posible sobre cualquier cambio significativo en su(s) Sistema(s) de Gestión, o de cualquier otra circunstancia que pueda afectar la validez de su certificación, de acuerdo a las cláusulas del Contrato de Certificación firmado y a los Términos y Condiciones generales para los servicios de Certificación.
- 2.4.6.4 El tiempo máximo de una Auditoría de Vigilancia a otra no debe exceder los 12 meses, se puede otorgar como máximo 60 días de prorroga con aprobación del Gerente Técnico de BVQI, excepto para la primera Auditoría de Vigilancia, la cual debe ser realizada dentro de los 12 meses siguientes después de la fecha de Toma de Decisión.
- 2.4.7 Auditorías Especiales.
- 2.4.7.1 BVQI realizará una Auditoría Especial durante el periodo de la Certificación si la Organización desea ampliar el Alcance de la Certificación, por un cambio importante dentro del Sistema de Gestión o en su Estructura Organizacional, después de una fusión o adquisición, durante el proceso de Suspensión, por solicitud y en respuesta a una sanción de su cliente, o ante la detección de una No Conformidad Mayor. Para algunos casos, BVQI realizará una Auditoría Especial con poco tiempo para su notificación.
- 2.4.8 Re-certificación.
- 2.4.8.1 La Norma ISO/IEC 17021-1:2015 establece que el Sistema de Gestión debe ser evaluado en su totalidad una vez cada tres años, como mínimo. Antes del final del



Certificación de Sistemas de Gestión

período de validez del certificado, se debe realizar una Auditoría de Re-certificación para renovar la validez del certificado.

- 2.4.8.2 Al final de la Auditoría de Re-certificación se aplica el proceso de Emisión de Certificado (ver Punto 2.4.5) y de Mantenimiento de la Certificación (ver 2.4.6).
- 2.4.8.3 En general, el Contrato de Certificación es por tiempo indeterminado e incluye las actividades de Auditoría de Certificación (Fase 1 y Fase 2), Auditorías de Vigilancia, Auditorías Especiales (cuando aplique) y Auditoría de Re-certificación.
- 2.4.8.4 La Auditoría de Re-certificación debe concluir antes del vencimiento de la validez del Certificado.
- 2.4.9 Acciones Correctivas.
 - 2.4.9.1 Las No Conformidades surgen cuando existe un incumplimiento en la implementación del Sistema de Gestión durante la [Auditoría Documental \(Fase 1\)](#), de [Certificación \(Fase 2\)](#) o de Vigilancia, el Equipo de Auditoría de BVQI podrá emitir No conformidades Menores o Mayores.
 - 2.4.9.2 La Organización deberá solucionar y cerrar estas No Conformidades (tanto Menores como Mayores) en tiempo y forma para asegurar el Mantenimiento de su Certificación de acuerdo con el Contrato de Certificación.
 - 2.4.9.3 [El Cliente cuenta con 60 días para el Cierre de No Conformidades, a partir del último día de la Auditoría.](#)
 - 2.4.9.4 De no cerrar las no conformidades, BVQI aplicará el Procedimiento **CER-MX-PROD-04** "Suspensión, Retiro y Cancelación", vigente.
 - 2.4.9.5 [Las No Conformidades deben atenderse en el Formato de BVQI "Reporte de No Conformidades", el SF02.](#)
 - 2.4.9.6 [A fin de aceptar de aceptar el plan, la acción correctiva debe incluir:](#)
 - [Causa\(s\) raíz\(es\) definidas acorde con las No Conformidades; ésta\(s\) debe\(n\) ser congruente\(s\) con la\(s\) No Conformidad\(es\), las Correcciones y/o Acciones Correctivas definidas;](#)
 - [Acciones para tratar la\(s\) causa\(s\) raíz;](#)
 - [La identificación de los responsables para las acciones; y](#)
 - [Un programa \(fechas\) para la implementación.](#)
 - [Siempre un "cambio" al sistema. La capacitación y/o publicación de un boletín informativo generalmente no son cambios en su sistema.](#)
 - 2.4.9.7 [A fin de aceptar la evidencia de implementación:](#)
 - [Recibir evidencia suficiente para mostrar que el plan está siendo implementado, según lo descrito en la respuesta \(y en el programa\).](#)
 - 2.4.9.8 [La Evidencias deben agruparse por cada No Conformidad identificada y referida de acuerdo con lo descrito en el Formato SF02.](#)
 - 2.4.9.9 [Para cada Retroalimentación enviada por el Auditor, el Cliente debe enviar nuevamente el Paquete Completo que incluya toda la Evidencia de Soporte actualizada.](#)



2.4.10 Suspensión, Retiro o Cancelación de la Certificación.

2.4.10.1 BVQI puede de Suspender, Retirar o Cancelar la Certificación cuando lo considere necesario. Si tales acciones son consideradas necesarias, la Organización será debidamente informada y se le dará toda la información y la oportunidad para tomar las Acciones Correctivas antes de que BVQI tome una decisión definitiva.

2.4.10.2 BVQI puede publicar que ha tomado la decisión de suspender, retirar o cancelar la certificación.

2.4.10.3 La Organización a la cual se le ha Suspendido, Retirado o Cancelado la Certificación, deberá cesar, de manera inmediata, en el uso de material publicitario de la Certificación.

2.4.11 Apelaciones, Quejas y Disputas.

2.4.11.1 Si la Organización desea apelar de las decisiones de BVQI, o presentar disputas, podrá hacerlo dentro de lo establecido en el Procedimiento **CER-MX-CAL-02** "Apelaciones y Quejas" de BVQI. Una copia de este procedimiento está disponible en el Sitio de Internet de BVQI: www.bureauveritas.com.mx.

2.4.11.2 La Organización deberá formalizar y presentar las Apelaciones, Quejas o Disputas al Gerente Técnico de BVQI.

2.4.12 Responsabilidades.

2.4.12.1 BVQI ofrece y presta servicios de Auditoría y Certificación de acuerdo con este Documento y la "Oferta – Contrato" proporcionada a la Organización. BVQI opera bajo a un Sistema de Gestión de la Calidad (BMS) conforme a los criterios relevantes de Acreditación, Vigilancia y sectores específicos.

2.4.12.2 La Organización proporcionará a BVQI todos los documentos, información y facilidades necesarias para prestar los servicios de auditoría y certificación. Adicionalmente, la Organización cumplirá las responsabilidades establecidas en el Contrato de Certificación. La Organización debe permitir acceso a BVQI para conducir las Auditorías durante el proceso de Certificación. También, la Organización debe permitir acceso cuando se trate de Auditorías de Testificación realizadas por un Organismo de Acreditación (ema, a.c., etc...), durante el proceso de certificación.

2.4.12.3 Cambios al Sistema de Gestión de la Organización.

2.4.12.3.1 Si durante los tres años del período de certificación, la Organización realiza cambios mayores a su Sistema de Gestión, de acuerdo con el contrato, los cambios deberán ser inmediatamente notificados a BVQI, quien los evaluará y asegurará que no causen conflicto con los requisitos de la norma aplicable, como resultado de la evaluación existe la posibilidad de realizar una Auditoría Especial.

3 REGISTROS.

No Aplica.