

# GUÍA DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Este documento es vigente a partir del mes de abril de 2010

## BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

La certificación le permitirá demostrar la conformidad de su sistema con la norma de referencia aplicable, obteniendo los siguientes beneficios:

- **Sistemas de gestión de la calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008/ ISO 9001:2008 – *Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*)**
  - Ofrecer un servicio de calidad, confiable y eficaz.
  - Aumentar la satisfacción y fidelidad de sus clientes.
  - Generar la recomendación de su organización, productos y/o servicios.
  - Incrementar sus ingresos y participación en el mercado.
  - Contar con una ventaja competitiva para beneficio de sus clientes, proveedores y partes interesadas a nivel nacional e internacional.
  - Optimización de recursos.
  - Posibilitar la exportación de sus productos y/o servicios.
- **Sistemas de gestión ambiental (NMX-SAA-14001-IMNC-2004/ ISO 14001:2004–*Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso*)**
  - Tener un desempeño ambiental eficaz.
  - Controlar los aspectos ambientales de sus actividades, productos y/o servicios.
  - Tener mecanismos que evalúen el cumplimiento real de la legislación ambiental.
  - Fomentar con sus clientes, proveedores y demás partes interesadas la cultura de protección del medio ambiente.
- **Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo (NMX-SAA-14001-IMNC-2004/ ISO 14001:2004–*Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso*)**
  - Reducir el número de lesiones del personal y accidentes mayores mediante la prevención y control de riesgos en los lugares de trabajo.
  - Disminuir interrupciones en la producción y pérdidas de material, debido a accidentes.
  - Cumplir los requisitos legales.
  - Brindar a su personal y partes interesadas instalaciones seguras.
- **Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos (NMX-F-CC-22000-NORMEX-IMNC-2007 / ISO 22000:2005 *Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos – Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria*)**
  - Ofrecer productos alimenticios seguros
  - Aumentar la satisfacción y fidelidad de sus clientes
  - Generar la recomendación de su organización, productos y/o servicios
  - Incrementar sus ingresos y participación en el mercado
  - Contar con una ventaja competitiva para beneficio de sus clientes, proveedores y partes interesadas a nivel nacional e internacional
  - Optimización recursos
  - Posibilitar la exportación de sus productos y/o servicios
- **Esquema de certificación acreditado por la International Standardization & Accreditation Services (ISAS BC-9001:2003 *Quality Management Systems - Requirements for Radio, TV Broadcasters and Internet Content Producers* e ISAS BP-9001:2005 *Quality Management Systems - Requirements for the Press*)**
  - Dedicado a emisores de radio y televisión, así como a contenidos de Internet relacionados,
  - Propone contribuir al desarrollo social y la democracia de una manera sostenible,
  - Demostrar su capacidad para proveer consistentemente contenidos de radio, televisión e Internet que satisfagan los requisitos de la audiencia y de los ciudadanos, así como requisitos regulatorios aplicables,

# GUÍA DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN



- Propone aumentar la satisfacción de las partes interesadas por medio del uso eficaz, transparente e independiente del sistema, incluyendo los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad de las partes interesadas y a los requisitos regulatorios aplicables.

## IMNC, A.C., ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN RECONOCIDO GLOBALMENTE

La entidad mexicana de acreditación (ema), acreditó al IMNC en el año 2000, para certificar sistemas de gestión de la calidad y sistemas de gestión ambiental y en el año 2003 recibió la acreditación para certificar sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Los certificados emitidos por el IMNC, con base en las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004 tienen el reconocimiento de la International Certification Network (IQNet), por lo que son aceptados en más de 150 países, por medio de los 36 organismos de certificación más importantes a nivel mundial.

La International Standardization & Accreditation Services ISAS con sede en Suiza, acreditó al IMNC en el año 2009 para certificar con base en las normas ISAS BC-9001:2003 Quality Management Systems - Requirements for Radio, TV Broadcasters and Internet Content Producers e ISAS BP-9001:2005 Quality Management Systems - Requirements for the Press.

## COMPETENCIA DEL EQUIPO AUDITOR DEL IMNC

Los auditores del IMNC están calificados conforme a la norma ISO 19011:2002/ COPANT/ ISO 19011-2002/ NMX-CC-SAA-19011-IMNC-2002 *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental* y los *Criterios para la validación de técnicos en evaluación de la conformidad del IMNC*, quienes aplican en todo momento el código de buenas prácticas de evaluación de la conformidad ISO/ IEC Guide 60:2004, con lo que se asegura la calidad en el servicio.

## PRINCIPIOS DE OPERACIÓN DEL IMNC

El IMNC, A.C. se responsabiliza de prestar los servicios de evaluación de la conformidad de sistemas de gestión a todo aquel que lo solicita, sin importar el tamaño y tipo de la organización, bajo los siguientes principios de operación:

- *Imparcialidad.*- Todas las actividades y decisiones tomadas se basan en la comparación objetiva de la información con los documentos de referencia, sin consideraciones personales.
- *Confidencialidad.*- Toda la información obtenida durante la ejecución de las actividades de evaluación de la conformidad y certificación de su organización, se maneja de manera reservada y confidencial por el personal del IMNC.
- *Veracidad.*- El personal del IMNC se apega a los procedimientos, condiciones, referencias y normas aplicables, para efectuar el trabajo de evaluación de la conformidad y certificación.
- *Equidad* - El trato que proporciona el IMNC a sus clientes, es igual para todos, independientemente del tamaño de su organización, gama de servicios, o cualquier otra característica que los distinga.
- *No conflicto de intereses.*- Bajo ninguna circunstancia el IMNC puede proporcionar asesoría, consultoría o información parcial o total, sobre la implementación de sistemas de gestión de ninguna organización o persona, y no tiene algún interés comercial o de cualquier tipo que pueda influir en el resultado de la evaluación de la conformidad y certificación.
- *Transparencia* - La información *no confidencial* referente al proceso de certificación y el estado de la certificación de cualquier organización, queda abierta al público, con la finalidad de inspirar confianza en la integridad y la credibilidad de la certificación que otorga el IMNC.

## REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Para iniciar el proceso de certificación, la organización solicitante debe determinar lo siguiente:

- a) Alcance de la certificación. El alcance del sistema de gestión puede aplicar en todas o algunas de las actividades, productos/servicios o sitios de la organización. El alcance de la certificación del sistema de gestión a evaluar, será reflejado en el correspondiente certificado haciendo referencia a:
  - La razón social y/o el nombre comercial de la organización cuyo sistema de gestión es motivo de la evaluación, con indicación de los sitios involucrados en el alcance,
  - Las actividades desarrolladas por la organización en cuanto al producto (bien o servicio) y el uso del mismo que estén cubiertas por su sistema de gestión,

Manuel Ma. Contreras 133 3° piso Col. Cuauhtémoc, Del. Cuauhtémoc C. P. 06500 México, D. F.  
Lada sin costo: 01 800 201 0145 Tel. conmutador 01 (55) 5546 4546; Página web [www.imnc.org.mx](http://www.imnc.org.mx)

# GUÍA DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN



- La norma de referencia frente a la cual se declara la conformidad del sistema de gestión de la organización,
- Para el caso de los sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos (SGIA) se deberán incluir dentro del alcance todos los procesos o servicios de la organización que afecten directamente la inocuidad de los alimentos.

La declaración inicial del alcance de la certificación la hará la organización en la solicitud de certificación. Este puede ser ratificada o modificada durante la etapa 1 o durante la etapa 2 de la auditoría de certificación y quedará asentada en los informes correspondientes. Toda vez que el cliente ha firmado el informe de auditoría de etapa 2, el alcance no podrá ser modificado y es el que aparecerá en el certificado correspondiente.

- b) Implementación del sistema por el usuario. La implementación deberá comprender desde la capacitación del personal, la puesta en práctica de los procedimientos y la generación de los registros que lo demuestren, incluyendo la realización de un ciclo completo de auditorías completas y de revisión por la dirección.

## PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

### Solicitar el servicio de certificación.

El representante autorizado de la organización completa la *Solicitud y cuestionario de certificación de sistemas de gestión* correspondiente y la envía al departamento de certificación de sistemas.

Con los datos proporcionados, el departamento registra su solicitud, elabora la cotización y se la envía.

El IMNC presenta la cotización correspondiente y una vez aprobada por la organización, ésta debe proporcionar al IMNC copias de la siguiente documentación para elaborar el contrato: *acta constitutiva, inscripción del RFC, comprobante de domicilio e 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).*

### Auditoría de Etapa 1

También se conoce como revisión documental y consiste principalmente en verificar si el sistema de gestión contempla todos los elementos señalados por la norma de referencia, así como la viabilidad para realizar la auditoría de etapa 2.

Para su realización, es necesario que entregue al IMNC la documentación de soporte requerida, incluyendo:

- *Para sistemas de gestión de la calidad*
  - a) El manual de gestión de la calidad donde establezca el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión,
  - b) la lista de los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad,
  - c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad,
  - d) los requisitos legales y otros establecidos por la organización y su tratamiento.
  - e)
- *Para sistemas de gestión ambiental*
  - a) La referencia sobre procedimientos, política, objetivos y metas ambientales,
  - b) la descripción de la interacción de los elementos principales de su sistema de gestión ambiental,
  - c) el alcance y los sitios o áreas físicas que involucra dicho alcance,
  - d) la referencia de la legislación aplicable en materia ambiental y otros requisitos establecidos por la organización y su tratamiento.
- *Para sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.*
  - a) La descripción de la interacción de los elementos principales de su sistema de gestión,
  - b) el alcance y los sitios o áreas físicas que involucran dicho alcance,
  - c) la referencia sobre política, objetivos y metas en materia de seguridad y salud en el trabajo,
  - d) la referencia sobre la legislación aplicable en materia de seguridad y salud en el trabajo y otros requisitos establecidos por la organización y su tratamiento.
- *Para sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos*
  - e) El alcance del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión;
  - f) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos o referencia a los mismos;

# GUÍA DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN



- g) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos;
- h) los resultados e informes de las auditorías internas; y
- i) los resultados de la revisión por la dirección.

La auditoría de etapa 1 se realiza con el fin de:

- evaluar la conformidad de la documentación del sistema de gestión contra la norma de referencia aplicable,
- evaluar la ubicación y las condiciones específicas del sitio o sitios de la organización e intercambiar información con el personal para determinar el estado de preparación de la auditoría etapa 2,
- revisar el estado de la documentación del sistema de gestión de la organización y el grado de comprensión de los requisitos de la norma, en particular en lo que concierne a la identificación de aspectos clave o significativos del desempeño de procesos/operaciones, objetivos y funcionamiento del sistema de gestión,
- recopilar la información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión, a los procesos/operaciones y a las ubicaciones de la organización cliente, así como a los aspectos legales y reglamentarios relacionados y su cumplimiento,
- acordar con la organización los detalles de la auditoría y revisar la asignación de recursos para su realización,
- comprobar que se ha realizado un ciclo completo de auditorías internas y la revisión por la dirección,
- proporcionar un enfoque para la planificación de la auditoría de etapa 2 en sitio,
- evaluar si el nivel de implementación del sistema de gestión confirma que la organización está preparada para recibir la auditoría de etapa 2,
- además, para sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos:
  - analizar en que medida la organización ha identificado los PPR que son apropiados para el negocio,
  - analizar si el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos incluye los procesos y métodos adecuados para la identificación y evaluación de los peligros para la inocuidad de los alimentos de la organización, y la subsiguiente selección y categorización de las medidas de control,
  - analizar si el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos está diseñado para lograr la política de inocuidad de los alimentos de la organización,
  - analizar si los programas de validación, verificación y mejora cumplen los requisitos de norma de referencia,

El IMNC emite un informe de auditoría de etapa 1, sin embargo, esto no asegura que durante la ejecución de la auditoría de etapa 2 no se detecten desviaciones a la implantación del sistema de gestión.

Si el informe de auditoría de etapa 1 resulta no conforme, la organización debe enviar las correcciones pertinentes, las cuales serán revisadas en las instalaciones del IMNC por personal calificado.

La revisión de las correcciones no tiene costo, sin embargo la organización tendrá seis meses a partir de la fecha de realización de la auditoría de etapa 1 para que el informe resulte aprobado. En este lapso la organización puede enviar las correcciones de su documentación las veces que sea necesario. Si transcurrido este período la documentación continúa siendo no conforme, se tendrá que iniciar la revisión nuevamente y el costo del proceso de certificación se ajustará en función de la política de precios vigente. El IMNC recibirá hasta dos semanas anteriores al cumplimiento de los seis meses límite las correcciones correspondientes.

Es necesario que el resultado de la auditoría etapa 1 sea conforme para proceder a la realización de la auditoría etapa 2.

## Auditoría de etapa 2

También se conoce como auditoría de certificación y es la auditoría realizada para otorgar o no el certificado de registro de empresa de conformidad con la norma correspondiente y los requisitos del esquema de certificación del IMNC.

Esta etapa consiste en la visita del grupo técnico en evaluación de la conformidad a las instalaciones de la organización, para evaluar la conformidad e implementación del sistema de gestión con la norma de referencia.

Al finalizar, el grupo técnico en evaluación de la conformidad elabora un informe de auditoría donde presenta los hallazgos detectados durante la auditoría. Dicho informe de ninguna manera constituye un dictamen de que se otorgará o no la certificación.

En caso de haberse registrado no conformidades, la organización debe presentar al auditor líder un plan detallado con las acciones correctivas a las no conformidades levantadas durante la evaluación, que contenga el análisis de las causas de las desviaciones y la descripción de cada acción correctiva, así como el plazo establecido para su implementación. Junto con este

# GUÍA DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN



plan se debe enviar la evidencia correspondiente para el cierre de las no conformidades cuando aplique y la documentación del sistema de gestión que se hubiese modificado como resultado de la atención a dichas no conformidades.

La organización tiene un periodo máximo de doce meses contados a partir del último día de la auditoría de etapa 2 para obtener el dictamen favorable que le otorgue la certificación. Si pasado este tiempo la organización no obtiene la certificación, tendrá que reiniciar el proceso de certificación de sistemas de gestión.

## **Decisión sobre otorgar la certificación de sistemas de gestión**

El comité de dictaminación integrado por personal independiente al grupo técnico en evaluación de la conformidad que realizó la auditoría, es el responsable de las decisiones referentes a otorgar la certificación, por lo que el grupo técnico en evaluación de la conformidad asignado para la realización de la auditoría NO puede tomar tal decisión.

El comité de dictaminación revisa la información generada en las etapas 1 y 2 y con base en la información sobre el cumplimiento de los requisitos establecidos, decidirá el otorgamiento de la certificación.

Si el comité emite una decisión favorable y la organización ha cubierto todas las cuotas definidas en la propuesta económica, se emitirán el Dictamen y certificado de conformidad que atestigüen que el sistema de gestión cumple con los requisitos de la norma de referencia y con los requisitos del esquema de certificación del IMNC. 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 del IMNC, no se otorgará el certificado, aún cuando las actividades de auditoría de las etapas 1 y 2 se hayan realizado y la organización no tenga ningún adeudo con el IMNC.

## **Auditoría de seguimiento**

En caso de ser necesario, debido al impacto de las no conformidades en el sistema de gestión, el Comité de Dictaminación puede tomar la decisión de realizar una auditoría de seguimiento en la que se revisa el cierre adecuado de las no conformidades registradas.

Además, el IMNC podrá realizar auditorías de seguimiento para verificar que los problemas que causaron la suspensión han sido atendidos adecuadamente, así como en el caso de que el IMNC tuviera conocimiento, por un tercero, de quejas o reclamaciones concernientes al sistema de gestión de la organización y que pusieran en duda la eficacia de éste.

El IMNC se reserva el derecho de llevar a cabo visitas adicionales fuera de la programación establecida, como son visitas notificadas a corto plazo con el fin de investigar quejas, en respuesta a cambios, o como seguimiento de clientes con la certificación suspendida.

## **Auditorías de vigilancia**

Las auditorías de vigilancia son un requisito obligatorio para mantener la certificación y para asegurar que la organización cumple las *Condiciones de certificación correspondientes*, y que continúa cumpliendo con los requisitos de la norma de referencia, así como evaluar la mejora del sistema de gestión.

## **Auditorías para la Modificación del alcance de la certificación**

Una vez otorgada la certificación, el alcance del certificado puede ser modificado, ya sea ampliando o reduciendo los procesos, productos, sitios, y/o departamentos involucrados en su alcance inicial, para lo cual la organización debe enviar al IMNC la solicitud de servicio, indicando las modificaciones deseadas.

## **Suspensión de la certificación/registro**

El certificado otorgado al sistema de gestión de la organización puede ser suspendido por un período determinado, de manera parcial o total, por lo siguiente:

- a) Deterioro de las condiciones originales que propiciaron el otorgamiento del certificado,
- b) No cumplir con las condiciones para mantener la certificación,
- c) No permitir la realización de las auditorías de vigilancia, seguimiento o con notificación a corto plazo, de acuerdo a la periodicidad requerida,
- d) 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 el IMNC establezca.
- e) No atender los hallazgos de la auditoría de acuerdo con lo establecido en la etapa 2 de la auditoría de certificación inicial,

# GUÍA DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN



- f) Incumplimiento al Reglamento para uso de la marca de sistemas de gestión del IMNC,
- g) Incumplimiento al pago de las cuotas correspondientes al IMNC,
- h) Hacer o permitir que se haga una declaración engañosa concerniente a la certificación concedida,
- i) Utilizar la certificación de forma tal que pueda dañar la reputación del IMNC y/o del sistema de certificación y comprometa la confianza pública sobre la certificación,
- j) Cuando se presente un conflicto de interés entre el equipo auditor que realizó la evaluación y la organización, y éste último no lo notifique al IMNC de acuerdo al apartado 14 de esta cláusula,
- k) A solicitud propia de la organización.

## Cancelación de la certificación/ registro

El retiro de la certificación puede presentarse en los siguientes casos:

- a) Cuando la organización no atienda satisfactoriamente las causas que provocaron una suspensión,
- b) A solicitud expresa de la organización por así convenir a sus intereses, para lo cual la organización debe manifestar esta intención al IMNC por escrito al menos con tres meses de anticipación a la fecha en que decida sea retirado el certificado.

En cualquiera de los casos anteriores, la organización debe devolver el original del certificado y placa, tanto del IMNC como de IQNet, o extender por escrito una declaración en la que se compromete a no hacer mal uso de éstos.

## Recertificación

Antes de que el certificado expire, y con el tiempo suficiente para atender los hallazgos, se debe realizar una auditoría de recertificación. Para la auditoría de recertificación se aplican las etapas 1 y 2 del proceso de certificación. La necesidad de realizar la auditoría de etapa 1 se determina en función de los cambios en el sistema de gestión y los resultados de auditorías previas.

## QUEJAS, SUGERENCIAS Y APELACIONES

La organización tiene en todo momento el derecho a emitir quejas, comentarios, o sugerencias referentes al servicio prestado por el IMNC, o en su caso, apelar la decisión del comité de dictaminación, para lo cual es necesario que la envíe a los siguientes contactos.

*Quejas sugerencias y comentarios.*- Teléfono 55 46 45 46 ext. 6109, o lada sin costo 01 800 201 01 45, correo electrónico [quejas@imnc.org.mx](mailto:quejas@imnc.org.mx)

*Apelaciones.*- Teléfono 55 46 45 46 ext. 6130, o lada sin costo 01 800 201 01 45 o bien al correo electrónico [bescamilla@imnc.org.mx](mailto:bescamilla@imnc.org.mx)

También puede hacerlo en las instalaciones del IMNC en la Ciudad de México, o en sus oficinas de representación.

## COSTOS DE LA CERTIFICACIÓN

El costo de la certificación se le dará a conocer a través de la cotización de servicios que le envíe el organismo de certificación del IMNC, la cual se determina con base en la política de precios del IMNC y los días auditor necesarios para evaluar su sistema de gestión, considerando para su determinación, los factores que influyen en el tiempo de auditoría, como son el tamaño de la organización, la naturaleza de las actividades, operaciones o procesos (según corresponda), el alcance del sistema de gestión, entre otros.

Debe ser claramente entendido que algunas organizaciones debido a sus características pueden necesitar mayor o menor número de días auditor según se determine durante la auditoría etapa I.

Los gastos de transportación, hospedaje y alimentación de los técnicos en evaluación de la conformidad del IMNC, serán a cargo de la organización de acuerdo a la tarifa estipulada por el IMNC, tanto en la ciudad de México, como en otros Estados de la República Mexicana o fuera del País.

Los precios de las etapas del proceso de certificación inicial tendrán una vigencia de un año a partir de la fecha de firma del contrato, transcurrido este tiempo y si la organización no ha logrado certificar su sistema de gestión, las etapas que le falten por cubrir se cobrarán de acuerdo a la lista de precios vigente.

Los precios de las auditorías de vigilancia se ajustarán de acuerdo a la lista de precios vigente al momento de la realización de la cotización.

## CONTACTOS

## GUÍA DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN



El IMNC ofrece respuesta a sus dudas acerca del proceso de certificación de sistemas de gestión. Para mayor información favor de ponerse en contacto con el IMNC.

- *Para los servicios de certificación de sistemas de gestión de la calidad, sistemas de gestión ambiental y sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo:*

\* Helia G. Anaya Lazúrtegui .- Jefatura de logística de certificación

Tel. 5546 4546 ext 3105 Fax. ext. 3127 y 3128 Correo electrónico: [hganaya@imnc.org.mx](mailto:hganaya@imnc.org.mx)

- *Para el servicio de certificación de sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos:*

\* QFB. Ma. del socorro Vargas López.- Coordinación de evaluación de la conformidad

Tel. 55464546 ext 6128 Correo electrónico: [msvargas@imnc.org.mx](mailto:msvargas@imnc.org.mx)