

GUÍA DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

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 – Requisitos ISO 9001:2015 /NMX-CC-9001-IMNC-2015

- 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 – Requisitos con orientación para su uso ISO 14001:2015 /NMX-SAA-14001-IMNC-2015

- 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-SAST-001-IMNC-2008–Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo

- 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.

GUÍA DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Sistemas de gestión de la energía (NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011/ ISO 50001:2011 Sistemas de gestión de la energía - Requisitos)

- Reducción de costos y recursos, presentando un ahorro en la facturación energética
- Identificación y control de riesgos e impactos en cuestión energética
- Contribución al cumplimiento de requisitos legales.
- Reducción de los riesgos derivados de las oscilaciones de los precios de los recursos energéticos

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 y finalmente en el 2014 se obtiene la acreditación en sistemas de gestión de la energía.

COMPETENCIA DEL EQUIPO AUDITOR DEL IMNC

Los auditores del IMNC están calificados conforme a los *Criterios para la calificación de auditores del IMNC*, quienes aplican en todo momento el código de buenas prácticas de evaluación de la conformidad, con lo que se asegura la calidad en el servicio.

GUÍA DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

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.

GUÍA DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

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

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,

La norma de referencia frente a la cual se declara la conformidad del sistema de gestión de la organización,

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 haya firmado el informe de auditoría de etapa 2, el alcance no podrá ser modificado y es el que aparecerá en el certificado correspondiente.

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 de propuesta económica de certificación de sistemas de gestión* correspondiente y la envía al departamento de Comercialización.

Con los datos proporcionados, el departamento registra su solicitud, elabora la propuesta económica y se le envía al cliente para posteriormente ya aprobada y firmada, realizar la agenda de fechas de auditoría.

El cliente que está por certificarse debe proporcionar al IMNC copias de la siguiente documentación:

GUÍA DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

- a) Acta constitutiva protocolizada ante Notario Público que especifique la entidad legal de la Organización;
- b) Comprobante de su inscripción ante el Registro Federal de Contribuyentes (R.F.C.);
- c) Comprobante de domicilio de su sitio central y en su caso, de los sitios adicionales permanentes y/o temporales, que formen parte del alcance de la certificación pretendida
- d) Instrumento legal protocolizado ante Notario Público que especifique a su actual Representante legal;
- e) Identificación oficial vigente de su actual Representante legal;
- f) Documento que determina los procesos que conforman su Sistema de Gestión;
- g) Registro de la última auditoría interna realizada a su Sistema de Gestión, conducida conforme a los requisitos especificados por la norma bajo la cual pretende su certificación; y
- h) Registro de la última revisión del Sistema de Gestión de la Organización conducida por su Alta Dirección

Auditoria de Etapa 1

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 auditoria 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) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad,
- b) los requisitos legales y otros establecidos por la organización y su tratamiento.

Para sistemas de gestión ambiental

- c) La referencia sobre procedimientos, política, objetivos y metas ambientales,
- d) la descripción de la interacción de los elementos principales de su sistema de gestión ambiental,
- e) el alcance y los sitios o áreas físicas que involucra dicho alcance,
- f) la referencia de la legislación aplicable en materia ambiental y otros requisitos establecidos por la organización y su tratamiento.

GUÍA DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Para sistemas 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 gestión de la energía.

- a) La referencia a la política energética con objetivos concretos,
- b) un proceso de planificación del consumo de energía, para identificar las áreas críticas y oportunidades de desarrollo,
- c) el alcance y los sitios o áreas físicas que involucra dicho alcance,
- d) la referencia de la legislación aplicable en materia energética y otros requisitos establecidos por la organización y su tratamiento.

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,

GUÍA DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

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 no conformidades a la implantación del sistema de gestión.

Cuando la auditoría de Etapa 1 de un proceso de certificación inicial haya resultado **sin no conformidades**, la Organización **podrá recibir su auditoría de Etapa 2 de manera inmediata al término de la auditoría Etapa 1, o hasta máximo 60(Sesenta) días naturales posteriores a dicha Etapa 1.**

Cuando de la auditoría de Etapa 1 hayan resultado no conformidades y hayan sido declaradas como cerradas mediante Informe de seguimiento de No conformidades, la Organización debe recibir en un plazo máximo de **60(Sesenta) días naturales a partir de su Etapa 1**, su auditoría de certificación inicial de Etapa 2.

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

El propósito de la etapa 2 consiste en la evaluación de la implementación del sistema de gestión, por parte del equipo auditor, incluida la eficacia del sistema de gestión del cliente. La etapa 2 debe tener lugar en las instalaciones del cliente.

Al finalizar, el equipo auditor 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 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.

GUÍA DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Decisión sobre otorgar la certificación de sistemas de gestión

El comité de dictaminación integrado por personal independiente al equipo auditor que realizó la auditoría, es el responsable de las decisiones referentes a otorgar la certificación, por lo que el equipo auditor 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, aun cuando las actividades de auditoría de las etapas 1 y 2 se hayan realizado y la organización no tenga ningún adeudo con el IMNC.

Negar la certificación de sistemas de gestión

La Organización que no acepte las condiciones de certificación documentadas en el presente documento, en 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 el IMNC pueda negar la certificación.

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.

GUÍA DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

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 los requisitos de la norma de referencia y las *condiciones de certificación correspondientes*, así como evaluar la mejora del sistema de gestión. Las auditorías de vigilancia 1 y 2 se deben conducir a los 12 y 24 meses respectivamente a partir de la toma de decisión de la certificación.

Auditorías para la ampliación/reducción 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.

Para mayor información, consultar las Condiciones de certificación de sistemas de gestión vigentes publicadas en la página web del IMNC.

La organización no podrá hacer uso de su certificado y marca de conformidad mientras permanezca en suspensión.

Cancelación de la certificación/ registro

Para mayor información sobre las causales que originan el retiro de la certificación, puede consultar las Condiciones de certificación de sistemas de gestión vigentes publicadas en la página web del IMNC.

La organización debe devolver el original del certificado y placa, o extender por escrito una declaración en la que se compromete a no hacer mal uso de éstos.

GUÍA DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Renovar

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

Restaurar

En el caso de renovación y después del vencimiento de la certificación, el IMNC 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

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. 3120, o lada sin costo 01 800 201 01 45, correo electrónico gestion@imnc.org.mx

Apelaciones.- Teléfono 55.46.45.46 ext. 3120, o lada sin costo 01 800 201 01 45 o bien al correo electrónico gestion@imnc.org.mx

GUÍA DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN



COSTOS DE LA CERTIFICACIÓN

El costo de la certificación se informa a través de la propuesta económica 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 aceptación de la cotización, y/o contrato, transcurrido este tiempo y si la organización no ha logrado certificar su sistema de gestión, las etapas que 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

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.

Coordinación de Sistemas de Gestión

Ing. Oscar Rubí Velasco

Tel. 55.46.45.46 Correo electrónico: orubi@imnc.org.mx

Ejecutivo Comercial Sr.

T.S.U. Héctor Cruz Hernández

Tel. 55.46.45.46 ext. Correo electrónico: hcruz@imnc.org.mx