

CONTENIDO

1. CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
2. DOCUMENTOS APLICABLES Y DE REFERENCIA
3. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
4. PROCESO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN
 - 4.1 Solicitud de evaluación y certificación
 - 4.2 Propuesta y acuerdos legales
 - 4.3 Designación del equipo auditor y confirmación de fechas
 - 4.4 Plan de auditoria
 - 4.5 Evaluación de la excelencia
 - 4.6 Informe de auditoria
 - 4.7 Decisión de certificación
 - 4.8 Entrega del Certificado del Sistema de Gestión
 - 4.9 Vigencia del certificado
5. USOS CONVENIENTES Y ADECUADOS DE LA MARCA O REFERENCIA A LA CONDICIÓN DE CERTIFICADO
6. MANTENIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN
7. CAMBIOS AL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN
8. SUSPENSIÓN, REDUCCIÓN DEL ALCANCE O RETIRO DEL CERTIFICADO
9. RECURSO DE APELACIÓN
10. CONFIDENCIALIDAD
11. IMPARCIALIDAD
12. MODIFICACIONES

INTRODUCCIÓN

El contenido de este documento ha sido estructurado con el propósito de servir de guía y documento de referencia para aquellas organizaciones interesadas en la Certificación de su Sistema de Gestión con un lenguaje sencillo que facilite la comprensión de los aspectos generales del proceso y los requisitos que se deberán considerar para poder la solicitud, evaluación y certificación de su Sistema de Gestión, aplicadas por la Entidad de Certificación cuya personalidad jurídica ostenta la KPI-CERTIFICATION MÉXICO como propietario de la **Marca de Certificación KPI-CERTIFICATION**.

Nuestros canales de comunicación (email y teléfonos) permanecen abiertos y a sus ordenes para cualquier duda o solicitud de información adicional que requiera, estaremos muy gustosos de poder servirles.

1. CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN

La certificación de un Sistema de Gestión es el proceso de verificación del cumplimiento a un estándar, norma ó especificación técnica por alguien ajeno (como un tercero), a una organización o institución, que además tiene independencia tanto de la organización evaluada como de sus partes interesadas.

La certificación es en consecuencia el medio que está dando la garantía de la conformidad del aspecto evaluado frente a criterios de auditoria y otros requisitos aplicables.

La certificación se materializa en un certificado que es un documento emitido conforme a las reglas de un **Sistema de Certificación**, que indica con un nivel suficiente de confianza, que un sistema de gestión, está conforme a una norma y/o a otros requisitos aplicables

KPI-CERTIFICATION cuenta con un Sistema de Certificación desarrollado conforme con los requisitos de la ISO 17021-1:2015 para organismos de evaluación y certificación de la conformidad y disponible para su consulta.

2. DOCUMENTOS APLICABLES Y DE REFERENCIA

Manual de Gestión de KPI-CERTIFICATION
ISO 17021-1:2015
Directrices de IAF

3. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN

La certificación se otorga a un alcance de certificación determinado por la organización solicitante, el alcance de un sistema de gestión debe describir de forma clara y precisa las actividades, procesos, sitios que abarquen la certificación.

Algunos estándares mantienen requisitos propios para la determinación del alcance, es conveniente que consulte si para el estándar que desea certificar existen requerimientos específicos (por ejemplo el caso de IATF 16949, ISO 370001, etc)

4. PROCESO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN

4.1 Solicitud de evaluación y certificación

Para acceder al proceso de evaluación y certificación de su Sistema de Gestión, la organización interesada debe rellenar la solicitud de evaluación y certificación firmarla y enviarla nuestro correo electrónico excellence@kpi-okregister.com

Recibida la solicitud esta será evaluada por el personal competente quien en base a las competencias, criterios, sectores y alcance de la certificación solicitada evaluará y determinará la aceptación de la solicitud.

4.2 Propuesta y acuerdos legales

Aceptada la solicitud nuestro personal realizará el cálculo de los tiempos de auditoria de acuerdo a las directrices establecidas por la IAF y en Ente acreditador. Con los tiempos de auditoria determinadas se formulará y enviará la propuesta correspondiente para la evaluación (fase 1 y fase 2) y en su caso certificación del Sistema de Gestión.

La organización solicitante debe firmar la propuesta y los acuerdos designados para formalizar la aceptación de los servicios de evaluación y certificación.

La organización solicitante ahora el cliente debe enviar a Comercialización la información que se le solicite para poder realizar la designación del equipo auditor y el plan de auditoria correspondiente

4.3 Designación del equipo auditor y confirmación de fechas

En base a la información provista en los documentos de solicitud, propuesta y la enviada por el cliente, el proceso de Evaluación seleccionará y conformará el equipo auditor asignado a la evaluación del Sistema de Gestión del cliente.

Comercialización enviará al cliente el documento de confirmación de fechas para comunicar las fechas programadas y el equipo auditor asignado para su auditoria.

El cliente puede solicitar información adicional acerca de las competencias del equipo auditor o bien solicitar el cambio o la asignación específica de un auditor siempre que este no represente una amenaza a la imparcialidad del proceso.

Acordados todos los puntos de fechas, equipo auditor y no conflicto de intereses el cliente debe enviar de aceptado y confirmado el documento de Confirmación de Fechas.

Para algunos Sistemas de Gestión enviaremos un formato de confirmación de preparación para la certificación del sistema, que consiste en un check list de los aspectos más relevantes del Sistema de Gestión con el fin de que el cliente pueda establecer si su Sistema de Gestión ya ha considerado e implementado dichos aspectos y entonces están listos para recibir la evaluación de conformidad o bien en caso contrario poder aplazar la evaluación inicial con el fin de poder resolver los aspectos pendientes.

4.4 Plan de auditoria

Con anterioridad a la fecha de auditoria el cliente recibirá del Proceso de Evaluación el Plan de Auditoria correspondiente donde se especifica información relevante como: criterios, objetivos, y alcance de la auditoria además de información de fechas y agenda para la realización de la auditoria (Fase 1 y Fase 2)

El cliente puede solicitar correcciones o ajustes al Plan de Auditoria presentado, aunque esto no es una limitante para solicitar correcciones al momento de iniciar la auditoria, siempre que estos ajustes no conlleven un cambio a la propuesta originalmente presentada en términos de alcance y criterios de auditoria.

En esta etapa es muy importante llevar a cabo todas las coordinaciones de logística, traslados y requerimientos de seguridad necesarios para la realización de la evaluación in situ.

4.5 Evaluación

Conforme a las fechas pactadas, el equipo auditor asignado y el plan de auditoria convenido se realizarán las actividades de auditoria in situ.

El equipo auditor conducido por el Auditor Líder desarrollará las etapas de auditoria descritas de manera general como sigue:

Fase 1

- a) **Reunión de apertura:** Donde el auditor explicará los aspectos relevantes del proceso de auditoría, escuchará y resolverá inquietudes y dudas y confirmará los datos sobre el alcance, objetivo y criterios de la auditoria.
- b) **Revisión de información documentada (procesos y registros):** con el fin de confirmar el grado de implementación del sistema de gestión, así como la información relativa al alcance del sistema de gestión el auditor evaluará los documentos generales y estratégicos del Sistema de Gestión en la Fase 1 es probable que requiera realizar algunas entrevistas solo si fuera necesario aclarar aspectos de la información presentada.
- c) **Conclusiones de auditoria:** Al finalizar la evaluación de la información solicitada el auditor informará las conclusiones de la evaluación en su Fase 1, como resultado de esta fase las conclusiones pueden ser que la organización se encuentra preparada para enfrentar la fase 2 de la evaluación, o bien que la fase 2 requiere ser aplazada y dar tiempo a resolver brechas encontradas durante la fase 1, también como resultado de la fase 1 puede darse el hecho de que de confirme que la información provista por el cliente en la solicitud no haya sido exacta y en cuyo caso deberá realizarse un ajuste a la propuesta presentada.

El tiempo entre la Fase 1 y la fase 2 no debe superar los 90 días de lo contrario sería necesario repetir la fase 1 con las condiciones económicas que esto precise.

Fase 2

- d) **Reunión de apertura:** Donde el auditor explicará los aspectos relevantes del proceso de auditoría, presentará al equipo auditor, confirmará el plan de auditoria los aspectos de confidencialidad y muestreo, los datos sobre el alcance, objetivo y criterios de la auditoria y escuchará y resolverá inquietudes y dudas.
- a) **Realización de la auditoria:** El equipo auditor realizará las actividades de auditoria de acuerdo al plan previsto, a través de entrevistas, observación y revisión de documentos reunirán las evidencias suficientes para poder evaluarlas frente a los criterios de auditoria.
- b) **Determinación de hallazgos:** Si durante las actividades de auditoria el equipo auditor identificará evidencia suficiente o la falta de esta que demuestre objetivamente un

incumplimiento con los criterios de auditoria el auditado será notificado, se le explicará la no conformidad y la evidencia relacionada a fin de dar claridad al incumplimiento.

- c) **Integración del informe de auditoría:** Al finalizar con las actividades de entrevistas y evaluación el equipo auditor se reunirá para intercambiar las evidencias obtenidas, realizar el informe de la auditoria, determinar y categorizar los hallazgos y documentar las conclusiones de la auditoria.
- d) **Reunión de Cierre:** El auditor líder conducirá la reunión de cierre donde expondrá los resultados de la auditoria incluyendo si hubiera existido alguna no conformidad, de acuerdo a los resultados obtenidos el auditor Líder dará su recomendación para la certificación, si existieran no conformidades acordarán los tiempos y formas para la presentación de las acciones correspondientes.

4.6 Informe de auditoria

Concluidas las actividades de auditoria in situ, el Auditor Líder entregará el informe de la auditoria para la decisión final de certificación.

Si hubiesen no conformidades, el informe no podrá ser entregado hasta que el Auditor Líder haya evaluado y aprobado las acciones y haya integrado dichas acciones al informe (ver 4.7 de este documento)

4.7 Tratamiento de las no conformidades

Es muy importante que el cliente de auditoria tome en cuenta los plazos y métodos para el cierre de las no conformidades, ya que el atraso o falta de efectividad de las acciones podrían derivar en una decisión de no otorgar la certificación.

Durante la reunión de cierre el Auditor Líder entregará el formato de Solicitud de Acciones, donde el cliente debe evidenciar haber realizado el análisis de causas correspondiente, haber determinado las acciones, los plazos y los responsables para su ejecución y haber evaluado el impacto de la no conformidad incluyendo si esta modifica la percepción de los riesgos determinados por la organización.

4.7.1. Plazos para el envío del plan de acciones:

* **No Conformidades menores:** Sin importar la cantidad de no conformidades menores el envío y aprobación el plan de acciones correspondientes será en un plazo que no exceda a los 30 días naturales contando a partir de la fecha de término de la auditoria realizada.

* **No Conformidades Mayores:** Sin importar el número de no conformidades mayores el envío del plan de acciones, su aprobación y cierre in situ debe realizarse dentro de un periodo de 60 días naturales contando a partir de la fecha de terminó de la auditoria realizada.

4.7.2. Seguimiento de plan de acciones

CRITERIOS PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN

*** No conformidades menores:** La evaluación del plan de acciones es realizada por el auditor líder, en trabajo de gabinete, si de acuerdo a las evidencias y/o datos contenidos en el plan de acciones el auditor líder considera que las acciones son insuficientes o bien no corresponden al tipo de no conformidad encontrada, el auditor líder devuelve el plan de acciones para su corrección, se debe tomar en cuenta que el tiempo para la aprobación de las acciones no debe exceder el máximo establecido (30 días), por tanto es importante puntualizar que el cliente debe enviar sus acciones lo mas pronto posible por si resultará necesario corregirlas.

Una vez aprobado el plan de acciones, la eficacia de las acciones y la solución de la no conformidad debe ser evaluada en la siguiente auditoria, donde en caso de no encontrar que las acciones hayan sido eficazmente cerradas, estas se re categorizarán a no conformidades mayores debiendo ser atendida como tal, requiriendo de una visita especial para la verificación y cierre de la no conformidad.

*** No conformidades Mayores:** La evaluación del plan de acciones es realizada por el auditor líder, en trabajo de gabinete, si de acuerdo a las evidencias y/o datos contenidos en el plan de acciones el auditor líder considera que las acciones son insuficientes o bien no corresponden al tipo de no conformidad encontrada, el auditor líder devuelve el plan de acciones para su corrección, se debe tomar en cuenta que el tiempo para la aprobación de las acciones no debe exceder el máximo establecido, por tanto es importante puntualizar que el cliente debe enviar sus acciones lo mas pronto posible por si resultará necesario realizar alguna corrección a las mismas.

Una vez aprobado el plan de acciones, la eficacia de las acciones y la solución de la no conformidad debe ser evaluada en una visita especial programada con el cliente dentro del mismo periodo establecido, es decir dentro de los 60 días establecidos.

- Si no se puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas de cualquier no conformidad mayor dentro de los 6 meses siguientes posteriores al último día de la fase 2, se debe realizar otra auditoria de fase 2 antes de recomendar la certificación.

- En el caso de auditorías de mantenimiento las no conformidades mayores que no puedan ser solucionadas en el periodo establecido podrán obtener a juicio del auditor una prórroga de hasta 60 días más, si aún dentro del plazo prorrogado no puede ser confirmada la eficacia de las acciones correctivas entonces el certificado entrará en suspensión hasta que la no conformidad haya sido resuelta

- En el caso de auditorías de renovación de la certificación(recertificación) las no conformidades mayores deben estar implementadas, cerradas y verificadas antes de la expiración del certificado vigente.

- Si una no conformidad mayor no puede ser verificada antes de la fecha de expiración de la certificación entonces no se debe recomendar la renovación de la certificación ni extender la validez del certificado, lo que implicaría que su certificado perdería validez por expiración, en cuyo caso se deberá realizar mínimo una nueva fase 2 para una nueva certificación.

- En el caso de organizaciones con múltiples emplazamientos la identificación de alguna “no-conformidad” no solucionada satisfactoriamente en alguno de los emplazamientos, la certificación será denegada a todo el alcance solicitado la organización en tanto no se cierre dicha “no-conformidad”.

4.7.3. Suspensión o Reducción del alcance

Si una no conformidad mayor no puede ser verificada en los plazos establecidos esto será causa de poner en suspensión los efectos del Certificado otorgado o a juicio del responsable de la Decisión de Certificación tomar la decisión de reducir el alcance de la certificación si esto resulta viable.

El Certificado será reactivado cuando el cliente haya resuelto la no conformidad que origino la suspensión.

4.8 Decisión de certificación

El COMMITTEE PRO EXCELLENCE de KPI-CERTIFICATION quien cuenta con la independencia e imparcialidad necesaria evaluará el expediente de Certificación incluido el informe de auditoría y en su caso las acciones entregadas, tomando en cuenta la recomendación realizada por el equipo auditor tomará la Decisión de Certificación, notificando al cliente el resultado de dicha decisión.

4.9 Entrega del Certificado del Sistema de Gestión

Posterior a la decisión de otorgar la certificación el cliente recibirá el documento de Certificación correspondiente (Certificado) este Certificado indica el nombre de la Organización Certificada, el alcance, el criterio o norma de certificación, la fecha de inicio de la vigencia y la fecha de fin de la vigencia, la firma por la autoridad competente, la marca de certificación y en su caso la marca de acreditación.

Dentro de los acuerdos se establece la entrega de un Certificado en medio papel y una placa del Certificado.

Los duplicados de Certificados y Placas deben ser solicitados al proceso de Comercialización vía cargos correspondientes.

4.10 Vigencia del certificado

La vigencia del certificado es de 3 años a partir de la fecha de su expedición a menos que las reglas de certificación del estándar certificado o el ente acreditador indiquen un periodo diferente.

La renovación del certificado debe efectuarse como mínimo 90 días antes de su vencimiento con el fin de asegurar el tiempo para los procesos de renovación dentro de la vigencia del certificado.

Cuando un certificado no es renovado antes de su vencimiento, la organización deberá reiniciar el proceso de certificación si es que desea continuar certificado.

5. USOS CONVENIENTES Y ADECUADOS DE LA MARCA O REFERENCIA A LA CONDICIÓN DE CERTIFICADO

Mediante la certificación de un sistema de gestión KPI-CERTIFICATION testifica que la organización ha obtenido la confianza adecuada sobre la conformidad del sistema de gestión evaluado respecto al estándar de referencia.

Lo anterior consta en el Certificado de conformidad otorgado junto con la licencia de uso de la Marca.

Con el fin de maximizar el buen y eficaz aprovechamiento de su condición de Sistema de Gestión Certificado el cliente acepta los lineamientos y reglas previstas para el Uso conforme de las Marcas de Certificación.

El uso de la marca de acuerdo con los lineamientos y reglas establecidas son objeto de auditoria durante las visitas de mantenimiento.

La organización acepta mediante acuerdo legal las condiciones para el uso y aprovechamiento de las marcas de certificación.

Para ampliar la información consultar el Reglas de uso Marcas de Certificación disponible en el sitio web www.kpi-okregister.com

6. MANTENIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

El desempeño del Sistema de Gestión certificado debe ser monitoreado como mínimo una vez al año para asegurar que este mantiene la conformidad respecto a los criterios y alcances establecidos.

El ciclo de certificación es correspondiente a la vigencia del certificado otorgado.

La primer visita de seguimiento debe ser como máximo al siguiente año calendario, no debiendo sobrepasar este periodo.

De igual forma que durante la visita inicial se coordinarán las fechas y plan de auditoria correspondiente para la realización de las visitas de seguimiento.

Durante las visitas de mantenimiento se evalúan como mínimo:

- a) las auditorias internas y la revisión por la dirección,
- b) la 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,
- e) el progreso de las actividades planificadas dirigidas a la mejora continua,
- f) la continuidad en el control operacional,

- g) la revisión de cualquier cambio, y
- h) la utilización de marcas y/o cualquier otra referencia a la certificación.

7. CAMBIOS AL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

La organización certificada debe notificar al cliente los cambios significativos en el alcance del Sistema de Gestión certificado, quien dependiendo del cambio y su impacto en el Sistema de Gestión determinará en acuerdo con el cliente la necesidad de una visita especial para evaluar el alcance o bien este pueda ser evaluado durante la visita de mantenimiento.

Un cambio significativo no notificado puede ser causa de suspensión o retiro del certificado.

8. SUSPENSIÓN, REDUCCIÓN DEL ALCANCE O RETIRO DEL CERTIFICADO

Suspensión

Un estado de Certificación puede ser retirado al cliente cuando ocurre alguna o varias de las siguientes condiciones:

- a) El informe del equipo auditor evidencia que el sistema de gestión del cliente ha dejado de cumplir de forma persistente los requisitos de la certificación incluidos los relativos a la eficacia del sistema de gestión,
- b) El cliente certificado no permite la realización de las auditorías de seguimiento o renovación con la periodicidad requerida, o
- c) El cliente haya pedido voluntariamente una suspensión, en cuyo caso el cliente deberá remitir una carta solicitando la suspensión temporal o definitiva del certificado y las causas de su solicitud, dicha carta debe ser firmada por alguna persona con autoridad suficiente por parte del cliente para suscribirla, y deberá liberar de responsabilidad alguna a KPI-OK Register.
- d) El cliente haya excedido el tiempo otorgado para la solución, revisión y validación de no conformidades mayores

El resultado de la investigación de una queja puede ser fuente de información para decidir la suspensión de la certificación dependiendo de la gravedad y las respuestas que el cliente haya dado a la queja presentada.

Retiro

La decisión de retirar de forma permanente una certificación se basa en la revisión de la información que determine que:

- El cliente con certificado suspendido no ha resuelto las cuestiones que lo llevaron a la suspensión de su certificación en un periodo máximo de un año, o 2 meses antes de la fecha de vencimiento de su certificado si este fuera menos a un año.
- El cliente certificado haya cerrado, quebrado o absorbido por un corporativo y a este no requiera la certificación de este alcance,

- Cuando el cliente pida voluntariamente el retiro permanente de la certificación concedida en cuyo caso el cliente deberá remitir una carta solicitando el retiro del certificado y las causas de su solicitud, dicha carta debe ser firmada por alguna persona con autoridad suficiente por parte del cliente para suscribirla, y deberá liberar de responsabilidad alguna a KPI-OK Register.

Reducción del alcance de la certificación

La decisión de reducir el alcance debe ser tomada cuando la información resultante de las auditorías evidencien que no se cumplen con los requisitos de forma persistente o grave en alguna de las partes del alcance.

Restauración de la certificación

El proceso de Certificación tomará la decisión de restaurar el certificado si al revisar la información de visitas especiales o seguimiento de no conformidades se evidencie que se han resuelto los problemas que dieron lugar a la suspensión.

Cuando una suspensión ha sido realizada de manera voluntaria, el cliente debe solicitar de la misma forma su restauración en un periodo máximo a un año mientras esté vigente su certificado o 2 meses antes de la fecha de vencimiento de su certificado si este fuera menos a un año.

La vigencia del certificado no se prorroga por causa de la suspensión.

9. RECURSO DE APELACIÓN

En caso de existir diferencias no resueltas respecto a las decisiones de certificación o la información que soporta dichas decisiones el cliente puede hacer uso de un recurso de apelación.

KPI-CERTIFICATION tiene la responsabilidad de recibir, evaluar y tomar las decisiones adecuadas respecto de las apelaciones presentadas y mantener informado al cliente del resultado de su apelación.

Las apelaciones son tratadas con total objetividad e imparcialidad de acuerdo a nuestro procedimiento de quejas y apelaciones que puede ser consultado en el sitio web www.kpi-okregister.com

10. CONFIDENCIALIDAD

La información recibida y obtenida del cliente como resultado del ejercicio de nuestras actividades es tratada y protegida bajo la cláusula de confidencialidad establecida en las Condiciones Generales del Servicio de Evaluación y Certificación.

11. IMPARCIALIDAD

Basamos nuestras decisiones en evidencias objetivas de conformidad y nuestras decisiones no están influidas por otros intereses u otras partes.

Nuestra Política relativa a la Imparcialidad, independencia e integridad describe los lineamientos

establecidos por la Dirección General para asegurar que los servicios de auditoria se conduzcan de manera que respalden la confianza en las decisiones tomadas.

Nuestro personal se rige bajo el Código de Integridad y Ética que se encuentra como información disponible en nuestro sitio web.

12. MODIFICACIONES

Toda modificación al presente sistema de certificación, se comunicará por escrito a las empresas peticionarias y a las empresas licenciatarias afectadas, precisando, en caso necesario, el plazo que se concede para aplicar las nuevas condiciones.

13. Control de Cambios

Fecha cambio	del	Versión modificada	Versión final	Detalle del cambio