



INFORMACIÓN PÚBLICA

1.0 PROCESO PARA OTORGAR CERTIFICACIÓN

1.1 El Comité de Evaluación y Seguimiento de NORMEX (CES) es el órgano que tiene la facultad de tomar la decisión para otorgar, negar, mantener la certificación, ampliar o reducir el alcance de la certificación, renovar, suspender o restaurar después de la suspensión o retiro de la certificación.

- a) Cuando el cliente no permitió la auditoría de testificación a NORMEX y sus motivos no fueron aceptados, por NORMEX ni por el organismo de acreditación, el cliente debe entender que no se realizará la auditoría de certificación.

1.2 Una vez que se ha tomado la decisión de otorgar la certificación, NORMEX le envía al cliente el formato “24.01.00.03 - Instrucciones para la emisión de certificado”. La empresa proporciona la información requerida, se elabora el borrador del certificado y se somete a la aprobación del cliente; aprobado el borrador se procede a la impresión final del certificado, el cual tiene una vigencia de 3 años.

1.3 El certificado es entregado en un plazo no mayor de treinta días hábiles posteriores al dictamen del CES. En esta cláusula no se están considerando los certificados emitidos por otros Organismo con quienes NORMEX haya realizado la certificación de manera conjunta.

1.4 Si para la entrega del certificado el cliente organizara una ceremonia y quisiera la participación de un representante de NORMEX, lo deberá solicitar por escrito y por lo menos con 15 días de anticipación. En caso de que la ceremonia se realizara fuera del área metropolitana, los gastos derivados de la participación del representante de NORMEX deberán ser cubiertos por el cliente.

2.0 PROCESO PARA MANTENER LA CERTIFICACIÓN (AUDITORÍAS DE VIGILANCIA)

NORMEX mantiene la certificación con base en la demostración de que el cliente continúa cumpliendo los requisitos de la norma del sistema de gestión.

2.1 NORMEX desarrolla actividades de vigilancia de forma regular a las áreas y funciones representativas cubiertas por el alcance del Sistema de Gestión (SG), tomando en cuenta los cambios en su cliente y en su SG.



2.2 Las actividades de vigilancia incluyen auditorías *in situ*, que evalúan el cumplimiento de requisitos especificados del SG del cliente certificado con base a la norma respecto a la cual se otorga la certificación.

2.3 El programa de auditorías para la certificación inicial incluye, por lo menos, auditorías de vigilancia en el primer y segundo año después de la fecha de decisión de certificación; y una auditoría de renovación de la certificación en el tercer año, antes de la caducidad de la certificación. El ciclo de certificación es de tres años y comienza con la decisión de la certificación. Los ciclos posteriores comienzan con la decisión de renovación de la certificación.

2.4 Las auditorías de vigilancia se realizan al menos una vez por año calendario, excepto en los años de renovación de la certificación (a los 30 días como mínimo, antes de la pérdida de vigencia de la certificación). La fecha de la primera auditoría de vigilancia después de la certificación inicial, no debe realizarse transcurridos más de 12 meses desde la fecha en que se tomó la decisión sobre la certificación (a los 12 meses la primera vigilancia y a los 24 meses la segunda).

2.5 Para el caso en que las auditorías de vigilancia se hayan acordado con el cliente realizarlas cada 9 meses, se tendrá una tolerancia de +3 meses, la cual no afectará la frecuencia de la siguiente auditoría.

2.6 Independientemente de la participación de la autoridad reguladora competente, puede ser necesaria una auditoría especial en caso de que el organismo de certificación tenga conocimiento de que ha habido un incidente grave relacionado con la salud y seguridad en el trabajo; por ejemplo, un accidente grave de la regulación, para investigar si el sistema de gestión no se ha comprometido y si funcionó de manera efectiva. El organismo documentará el resultado de la investigación.

2.7 Información sobre incidentes tales como un accidente grave o incumplimiento grave de la regulación que requiere la participación de la autoridad reguladora competente, proporcionada por el cliente o directamente recopilada por el equipo de auditoría durante el evento especial. La auditoría debe proporcionar los motivos para que el organismo de certificación decida sobre las acciones que se tomarán, incluida la suspensión o el retiro de la certificación, en los casos en que se pueda demostrar que el sistema no cumplió con la certificación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.



Derechos y obligaciones del Cliente:

Durante la vigencia de la certificación, la organización certificada tiene la obligación de cumplir con los siguientes requisitos:

2.8 Mantener el cumplimiento de los requisitos establecidos en su SG. La organización certificada debe mantener las medidas de control necesarias y conservar la documentación relacionada.

2.9 Notificar a NORMEX, sin demora, cualquier cambio al SG o cualquier otro cambio que pueda afectar la capacidad del SG para continuar cumpliendo los requisitos de la norma usada para la certificación, esto incluye: la estructura organizacional, la condición legal, comercial o de propiedad de la organización y la gestión (directivos clave, personal que toma decisiones o personal técnico), el domicilio, los contactos, el alcance de las operaciones cubiertas por el SG certificado y cualquier cambio en los procesos.

a) Los acuerdos legalmente exigibles también requerirán que el cliente certificado informe a NORMEX, sin demora, de la ocurrencia de un incidente grave o incumplimiento de la regulación que requiera la participación de la autoridad reguladora competente.

2.10 Tener y poner a disposición de los auditores de NORMEX los registros de las quejas y reclamaciones de las partes interesadas, así como las acciones correctivas tomadas y las evidencias de la revisión de su eficacia.

2.11 Permitir, de ser requerida, la auditoría de Testificación a NORMEX por parte del organismo de acreditación, en sus instalaciones y/o sitios de la organización.

2.12 Si durante la auditoría al SG, se detectan no conformidades mayores, el cliente establece las correcciones y acciones correctivas pertinentes para su atención; si lo anterior no se realiza durante la auditoría, el cliente debe presentar a NORMEX un plan para correcciones y acciones correctivas dentro de los siguientes 30 días naturales a partir de la fecha de recepción del informe final (electrónico) de auditoría correspondiente, el cual es revisado y (en su caso) aceptado por NORMEX. Si NORMEX no puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas de cualquier no conformidad mayor dentro de los 90 días naturales posteriores a la recepción del informe final de auditoría, NORMEX suspende la certificación del SG del cliente, otorgándole 90 días naturales para que implemente las correcciones y acciones correctivas establecidas. Si NORMEX no puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas de cualquier no



conformidad mayor dentro de los 90 días naturales posteriores a la notificación de suspensión, NORMEX retira la certificación del SG del cliente.

3.0 RENOVACION DE LA CERTIFICACIÓN

3.1 La auditoría de renovación tiene como propósito confirmar la conformidad y eficacia continuas del SG en su conjunto, así como su pertinencia y aplicabilidad para el alcance de la certificación.

3.2 Como máximo en el mes treinta y cinco del ciclo de certificación, se realiza la auditoría de renovación *in situ* antes de la caducidad del certificado.

Derechos y obligaciones del Cliente:

3.3 Si la organización certificada no desea que la certificación sea renovada, debe comunicarlo por escrito a NORMEX cuando menos con tres meses de anticipación a la fecha de término de la vigencia del certificado.

3.4 Si NORMEX no recibe en el plazo indicado, el comunicado en el que la organización certificada manifiesta que no desea renovar la certificación, se considerará en forma tácita que se desea continuar con la certificación y la organización deberá, conforme a lo establecido en el contrato y/o cotización, cubrir los costos del servicio de la auditoría de renovación.

3.5 Puede ser necesario que las actividades de la auditoría de renovación incluyan una Etapa 1, en situaciones en las que se hayan producido cambios significativos en el SG del cliente, la organización o el contexto en el que opera el SG (por ejemplo, cambios en la legislación).

3.6 En los casos que se identifiquen no conformidades mayores, el cliente debe enviar a NORMEX, por lo menos 15 días hábiles antes del vencimiento de la certificación, las evidencias de la implementación de las correcciones y acciones correctivas, aplicadas para el tratamiento de las no conformidades mayores. NORMEX verifica la implementación de estas acciones antes del vencimiento de la certificación.

3.7 Cuando se completan exitosamente las actividades de renovación de la certificación antes de la expiración de la certificación existente, la fecha de expiración de la nueva certificación se basa en la fecha de expiración de la certificación existente.

3.8 Si NORMEX no puede completar la auditoría de renovación o no puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas para cualquier no



conformidad mayor antes de la fecha de expiración de la certificación, entonces NORMEX no recomendará la renovación de la certificación y no se extenderá la validez de la certificación, de lo cual NORMEX informa al cliente.

3.9 Las consecuencias de que NORMEX no recomiende la renovación de la certificación y no se extienda la validez de la certificación son las siguientes: después de la expiración de la certificación, NORMEX puede restaurar la certificación dentro de los 6 meses siguientes, siempre y cuando se hayan completado las actividades de renovación de la certificación pendientes; de otro modo, se debe realizar mínimo una Etapa 2. La fecha de vigencia del certificado será la fecha de la decisión de la nueva certificación y la fecha de expiración se basará en el ciclo de certificación anterior.

4.0 La fecha de vencimiento de la nueva certificación (renovación) se basa en la fecha de vencimiento de la certificación existente.

4.0 AMPLIACIÓN DEL ALCANCE

4.1 NORMEX en respuesta a una solicitud de ampliación del alcance de una certificación ya otorgada, realiza una revisión de la solicitud y determina cualquier actividad de auditoría necesaria para decidir si se concede o no la ampliación. Esta se puede

realizar conjuntamente con una auditoría de vigilancia o bien en una auditoría extraordinaria.

4.2 La organización deberá realizar los pagos correspondientes al servicio de ampliación del alcance de la certificación, conforme a lo establecido en el contrato y/o cotización.

5.0 SUSPENSIÓN, RETIRO O REDUCCIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

La suspensión, retiro o reducción del alcance de la certificación, no le da derecho al cliente al reembolso de los pagos efectuados hasta esa fecha.

5.1 SUSPENSIÓN DE LA CERTIFICACIÓN NORMEX

suspenderá la certificación cuando:

- a) El SG certificado del cliente ha dejado de cumplir de manera persistente o grave, los requisitos de la certificación, incluidos los requisitos relativos a la eficacia del SG,
- b) El cliente certificado no permita la realización de las auditorías de vigilancia o de renovación con la periodicidad requerida en este Reglamento,

- c) Cuando el cliente se niegue a permitir la auditoría de testificación a NORMEX, y sus motivos no sean debidamente justificados y aceptados por NORMEX y por el organismo de acreditación.
- d) El cliente certificado haya pedido voluntariamente una suspensión,
- e) El cliente certificado no cumpla con lo convenido en el presente Reglamento,
- f) Por haberse detectado un mal uso del certificado y/o marca de conformidad
- g) Si en las auditorías de vigilancia se encuentran no conformidades mayores, y éstas no son atendidas como lo establece el punto 7.1.10 de este documento;
- h) Por el incumplimiento reiterado de aspectos administrativos no graves (no conformidades menores con respecto a las condiciones establecidas en el contrato);
- i) Por suspensión del pago del servicio;

5.1.1 El periodo de suspensión se termina cuando la organización demuestre la atención de las causas que originaron la suspensión, a través de la implementación de acciones correctivas y de ser necesario, mediante una auditoría de cierre de no conformidades.

- a) Cuando el cliente permita la auditoría de testificación a NORMEX, por parte del organismo acreditador.

5.1.2 En el caso de una suspensión, la certificación del SG del cliente se invalida temporalmente durante 90 días naturales y en la Lista de Empresas Certificadas de NORMEX se le declara como “suspendida”.

5.1.3 NORMEX reactiva la certificación suspendida si el asunto que dio origen a la suspensión se resuelve antes del vencimiento del plazo de 90 días naturales.

5.2 RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN

5.2.1 Cuando no se resuelven los problemas que dieron lugar a la suspensión en el plazo establecido por NORMEX, esto dará como resultado el retiro o reducción del alcance de la certificación.

- a) Cuando se mantenga la negativa del cliente a permitir la auditoría de testificación NORMEX, por parte del organismo acreditador, una vez concluido el plazo de la suspensión.

5.2.2 El retiro de la certificación también procede cuando el cliente certificado no pueda mantener la certificación, sin que haya habido un incumplimiento de los



requisitos; por ejemplo, en caso de quiebra, por cambio de propietario o de razón social, fusión, etc.

5.2.3 En el caso de retiro de la certificación, el cliente certificado se obliga a:

- a) Regresar a NORMEX el original del certificado otorgado
- b) No utilizar copias o reproducciones del certificado otorgado
- c) Retirar toda la documentación que haga referencia a la certificación o a la marca **NORMEX**.

5.2.4 NORMEX elimina el nombre de la organización de la Lista de Empresas Certificadas de NORMEX, y de cualquier otro documento que haga referencia a dicha organización e identifica como “cancelado” el certificado correspondiente.

5.3 REDUCCIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

NORMEX reduce el alcance de la certificación para excluir partes que no cumplen con los requisitos, cuando el cliente certificado ha dejado de cumplir de forma persistente o grave, los requisitos de la certificación de esas partes del alcance de la certificación. Cualquier reducción del alcance debe estar en línea con los requisitos de la norma utilizada para la certificación.

6.0 USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD Y REFERENCIA A LA CERTIFICACIÓN

6.1 USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD

6.1.1 El cliente certificado tiene derecho, desde el momento en que se le entrega el certificado, de hacer uso del mismo y de la marca de conformidad **NORMEX** y de otros Organismos con quienes se haya realizado la certificación de manera conjunta.

6.1.2 Para el uso de la marca de conformidad **NORMEX** (marca), el cliente certificado se obliga a:

- a) No utilizar la marca sobre un producto o un embalaje de producto ni de ninguna otra manera que se pueda interpretar como una indicación de la conformidad de dicho producto.
- b) No utilizar la marca en informes ni certificados de ensayo de laboratorio, de calibración ni de inspección.
- c) Cualquier declaración de que el cliente tiene un sistema de gestión certificado que se use en el embalaje del producto del cliente o en la información adjunta, de ninguna manera debe dar a entender que el producto, proceso o servicio está certificado por este medio. La declaración debe incluir referencia a:

- La identificación (por ejemplo, marca o nombre) del cliente certificado
- El tipo de sistema de gestión (por ejemplo, de la calidad, ambiental) y la norma aplicable
- NORMEX como organismo de certificación que emite el certificado.

6.1.3 La marca *NORMEX* es propiedad exclusiva de la Sociedad Mexicana de Normalización y Certificación, S. C.

6.1.4 La marca de conformidad *NORMEX* se entrega de manera electrónica a la organización certificada.

6.1.5 La marca *NORMEX* no podrá modificarse en cuanto a la disposición, composición, geometría y color, a menos que existan causas técnicas que así lo requieran, en cuyo caso, deberán ser autorizadas en forma escrita por NORMEX.

6.1.6 La marca *NORMEX* puede ostentarse en la documentación en forma impresa, estarcida, marcada, grabada en alto o bajorrelieve, siempre bajo las condiciones descritas en el presente reglamento. No podrá ostentarse directamente en los productos, de manera que pueda dar a entender que el producto o servicio están comprendidos en el alcance de la certificación.

6.1.7 El derecho de uso de la marca *NORMEX* no puede ser cedido o transferido bajo cualquier forma o condición a otra empresa u organización. En caso de fusión, incorporación o cambio de la razón social de la organización certificada, cesará todo derecho al uso hasta que se realice el trámite correspondiente.

6.1.8 Será responsabilidad de la organización certificada el control y buen empleo de la marca *NORMEX* para ostentarla en los materiales impresos en papelería y documentos con fines publicitarios, a fin de evitar un uso abusivo por terceros.

6.1.9 El derecho del uso del certificado y la marca de Conformidad *NORMEX* tendrá una vigencia idéntica a la certificación, al término de la cual, quedará prohibido su uso.

6.1.10 Para mantener el control sobre los derechos de propiedad durante las visitas de vigilancia, NORMEX evaluará el uso del certificado, y la marca *NORMEX* de conformidad con el alcance del SG y lo establecido en este reglamento.

6.1.11 No se podrá hacer uso del certificado y la marca *NORMEX* desde el momento en que NORMEX decida y comunique la suspensión temporal o retiro de la certificación, por cambios o incumplimiento persistente o grave de los requisitos de la certificación, tal y como se establece en este Reglamento.



7.0 APELACIONES (RECLAMACIONES)

7.1 NORMEX tiene un proceso documentado para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a la apelación (Procedimiento para la atención de quejas, reclamaciones, recomendaciones y felicitaciones 10.02.07).

7.2 NORMEX es responsable de todas las decisiones tomadas en todos los niveles del proceso para el tratamiento de apelaciones (reclamaciones). NORMEX se asegura que las personas encargadas del proceso para el tratamiento de las apelaciones sean diferentes de las que llevaron a cabo las auditorías y tomaron las decisiones de certificación.

7.3 Es responsabilidad del Comité de Reclamaciones conformado por la Dirección General, los Gerentes de área y la Unidad de Calidad de NORMEX, que la presentación, la investigación y la decisión relativa a las apelaciones no dé lugar a acciones discriminatorias contra quien apela y para garantizar la imparcialidad en la decisión.

7.4 El Cliente o la Organización Certificada podrán presentar un recurso de apelación (reclamación), en caso de no estar de acuerdo con el dictamen emitido por el Comité de Evaluación y Seguimiento (CES) para otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender, restaurar y cancelar la Certificación.

7.5 La apelación debe ser presentada por escrito a la Unidad de Calidad, especificando claramente el motivo que la origina y anexando cualquier información que sustente o aporte evidencias sobre la pertinencia de la apelación.

7.6 El recurso de apelación deberá ser presentado en un plazo no mayor de 15 días hábiles a partir de la fecha en que el Cliente o la Organización Certificada recibió el dictamen correspondiente.

7.7 La apelación es analizada por el Comité de Reclamaciones de NORMEX.

7.8 La respuesta al cliente se realiza a través de la Unidad de Calidad, en un plazo no mayor de 30 días hábiles, a partir de la recepción de la apelación (reclamación).

7.9 La decisión del Comité de Reclamaciones es inapelable.

8.0 QUEJAS

8.1 NORMEX es responsable de todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso para el tratamiento de las quejas.



8.2 Es responsabilidad del Comité de Reclamaciones conformado por los Gerentes de área de NORMEX que la presentación, la investigación y la decisión relativa a las quejas no debe dar lugar a acciones discriminatorias contra quien presenta la queja.

8.3 A partir de la recepción de una queja, NORMEX confirma si la queja se refiere a las actividades de certificación de las que es responsable y, en caso afirmativo, debe tratarla. Si la queja concierne a un cliente certificado, al examinar la queja se debe considerar la eficacia del SG certificado.

8.4 NORMEX tiene un proceso documentado (Procedimiento 10.02.07) para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas. Este proceso está sujeto a los requisitos de confidencialidad, en la medida en que esté asociada al reclamante y al objeto de la queja.

8.5 El Cliente u Organización Certificada podrán presentar sus quejas relativas a faltas administrativas o de atención y servicio de NORMEX, a través de la Gerencia de Certificación y de la Unidad de Calidad. NORMEX analizará la procedencia de dichas quejas y, en su caso, determinará las causas que las originaron; la Unidad de Calidad dará respuesta, por escrito, al Cliente u Organización Certificada.

8.6 En caso de que NORMEX reciba una queja de un tercero sobre el SG de cualquiera de las organizaciones certificadas, procede a consultar con ésta la naturaleza y causas de las posibles no conformidades que motivan la queja. En caso de que la queja sea procedente, la organización certificada deberá realizar las acciones correctivas para atender la reclamación en un tiempo razonable, dando aviso de las mismas a NORMEX que, posteriormente, verificará la implementación y efectividad de las acciones tomadas. NORMEX se reserva para ello, el derecho de realizar una auditoría adicional con notificación a corto plazo, cuyos gastos deberán ser cubiertos por la Organización certificada.

8.7 La información relativa al cliente obtenida de fuentes distintas al cliente (por ejemplo, de una queja de autoridades reglamentarias) debe ser tratada como información confidencial, conforme a la política de confidencialidad de NORMEX.

9.0 ESQUEMAS DE CERTIFICACIÓN EN LOS QUE OPERA

- ISO 9001
- ISO 14001
- ISO 21001
- ISO 45001