

## Condiciones para la certificación de sistemas de gestión

### 1. Objetivo

1.1 Establecer las condiciones para otorgar, negar, mantener, ampliar o reducir el alcance de la certificación; así como renovar, suspender o restaurar la certificación después de una suspensión o retiro de la misma para los servicios de certificación en sistemas de gestión de CMI.

### 2. Alcance

2.1 El presente documento aplica a los procesos de certificación de sistemas de gestión en los que CMI se encuentre acreditado.

### 3. Definiciones

**3.1 Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

**3.2 Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoría y evaluarla de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

**3.3 Auditoría etapa 1:** Proceso de auditoría realizado en las instalaciones del organismo o del cliente, cuyos objetivos son:

- revisar la información documentada del sistema de gestión del cliente;
- evaluar las condiciones específicas del sitio del cliente;
- revisar el estado del cliente y su grado de comprensión de los requisitos de la norma; en lo particular en lo que concierne a la identificación del desempeño clave del sistema de gestión, o de aspectos, procesos, objetivos y funcionamiento significativos del mismo;
- recopilar información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión (ubicaciones del cliente, procesos y equipos empleados, niveles de controles establecidos, requisitos legales y reglamentarios);
- proporcionar un enfoque para la planificación de la auditoría etapa 2;
- evaluar las auditorías internas y la revisión por la dirección conducida por la Organización solicitante;
- evaluar el nivel de implementación del sistema de gestión de la Organización, para confirmar que se encuentra preparada para recibir su auditoría etapa 2.

**3.4 Auditoría etapa 2:** Proceso de auditoría realizado en las instalaciones del cliente, cuyo objetivo es evaluar la implementación, incluida la eficacia del sistema de gestión del cliente, así como evaluar al menos, lo siguiente:

- la evidencia de la conformidad con todos los requisitos de la norma de sistemas de gestión aplicable, u otros documentos normativos;
- la realización de seguimiento, medición, informe y revisión con relación a los objetivos y metas de desempeño clave (coherentes con las expectativas de la norma de sistemas de gestión aplicable, u otro documento normativo) del sistema de gestión;
- el control operacional de los procesos del cliente;
- las auditorías internas y la revisión por la dirección;
- la responsabilidad de la dirección en relación con las políticas del cliente.

**3.5 Auditoría de vigilancia:** Proceso de auditoría realizada periódicamente a una Organización, para verificar que el cliente certificado continúa cumpliendo con los requisitos de la norma bajo la cual se otorgó la certificación. Y deben incluir como mínimo:

- a) las auditorías internas y la revisión por la dirección;
- b) una 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 en relación con el logro de los objetivos del cliente certificado y los resultados previstos del sistema (o sistemas) de gestión respectivos;
- 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

**3.6 Auditoría de seguimiento:** Proceso de auditoría requerida por el Subcomité de certificación, la cual puede llevarse a cabo in situ o en gabinete, con la finalidad de verificar la eficacia de las acciones tomadas por la Organización para dar atención a no conformidades derivadas de auditoría sobre la certificación. se debe evaluar como mínimo:

**3.7 Auditoría especial:** Proceso de auditoría cuyo objetivo es atender una solicitud por parte del cliente, ya sea de ampliación o de reducción del alcance de su certificación; o bien, aquellas que requiera CMI conducir mediante notificación a corto plazo, o incluso sin anunciar, cuya finalidad es investigar quejas y la atención a éstas, o en respuesta a cambios conducidos por la Organización o por el propio CMI, o por seguimiento de clientes cuya certificación ha sido suspendida, o por eventualidades surgidas en las instalaciones del cliente (por ejemplo: accidentes, incendios), o aquellas que deban ejecutarse a solicitud del Subcomité de certificación.

**3.8 Certificado:** Documento proporcionado por CMI a una Organización, como evidencia de que su sistema de gestión está en conformidad con los requisitos de la norma de referencia y con los requisitos específicos del esquema de certificación.

**3.9 Dictamen:** Documento emitido por CMI en donde se expresa la decisión tomada por el Subcomité de certificación de otorgar, negar, mantener la certificación, ampliar o reducir el alcance de la certificación, renovar, suspender o restaurar la certificación después de una suspensión o retirarla.

**3.10 Información documentada:** Infraestructura documental del cliente que describe las actividades que realiza en su sistema de gestión.

**3.11 Equipo auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

Nota 1. A un auditor del equipo se le designa como líder del mismo.

Nota 2. El equipo auditor puede incluir auditores en formación.

**3.12 Experto técnico:** Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.

Nota 1. El conocimiento o la experiencia específicos que aporta el experto técnico, son relativos al Sector de negocio de la Organización, sus procesos, productos, o la actividad a auditar, así como aquellos relativos al idioma o la orientación cultural propia de la Organización auditada.

Nota 2. El experto técnico no actúa como auditor en el equipo auditor.

**3.13 Organización multisitio:** Organización cuyo alcance de su certificación involucra a la oficina central (no necesariamente la oficina matriz de la Organización), más una red de sitios (dos o más sitios) adicionales en los que también se realizan actividades, procesos y productos de manera completa o parcial que forman parte del sistema de gestión certificado.

**3.14 Sitio:** Localidad permanente o temporal donde una Organización realiza procesos, actividades y productos considerados en el alcance de la certificación.

**3.15 Sitio central:** oficina responsable de controlar de forma centralizada el Sistema de Gestión de la Organización.

**3.16 Sitio permanente:** Sitio en el que el solicitante u Organización certificada realiza procesos, actividades y productos o servicios de manera completa o parcial y que forma parte del alcance de la certificación.

**3.17 Sitio temporal:** Sitio definido por la Organización para llevar a cabo uno o más procesos, actividades, productos o servicios específicos por un periodo finito de tiempo (por ejemplo: sitios de construcción), involucrados en el alcance de la certificación.

**3.18 Testificación:** Evaluación realizada por CMI o por alguna entidad de acreditación, con el propósito de verificar in situ, el desempeño técnico y los atributos personales del equipo auditor.

**3.19 Consultoría de sistemas de gestión:** Participación en el establecimiento, la implementación o el mantenimiento de un sistema de gestión (por ejemplo: preparar o elaborar manuales o procedimientos, asesorar o dar instrucciones o soluciones específicas para el desarrollo e implementación de un sistema de gestión).

**3.20 Subcomité de certificación:** Subcomité técnico responsable de tomar la decisión referente a otorgar, negar, mantener la certificación, ampliar o reducir el alcance de la certificación, renovar, suspender o restaurar la certificación después de una suspensión o retirarla.

**3.21 Queja:** Expresión de insatisfacción diferente de la apelación, presentada formalmente por una persona u Organización a CMI, con respecto al servicio de certificación brindado.

**3.22 Apelación:** Solicitud presentada formalmente por un cliente del CMI para que éste reconsidere su decisión tomada respecto al otorgamiento, la negación, el mantenimiento de la certificación, la ampliación o reducción del alcance de la certificación, la renovación, la suspensión o la restauración de la certificación después de una suspensión o el retiro de la certificación.

**3.23 Transferencia de la certificación:** Reconocimiento de una certificación existente y válida de un sistema de gestión, otorgada por un organismo de certificación acreditado (designado como organismo de certificación emisor), por otro organismo de certificación acreditado (designado como organismo de certificación que acepta) con el fin de expedir su propia certificación.

#### 4. Criterios para la prestación del servicio

##### 4.1 Generalidades.

**4.1.1** Las políticas, los procesos y los procedimientos bajo los cuales opera CMI, así como su administración, se establecen, mantienen e implementan de manera transparente e imparcial.

**4.1.2** Los servicios de certificación de sistemas de gestión que ofrece CMI se brindan en el marco de su acreditación vigente y son accesibles a cualquier solicitante sin importar su tipo, naturaleza, tamaño o complejidad, excepto si se trata de un organismo de certificación o si la relación de CMI con el solicitante, pudiera representar una amenaza a la imparcialidad.

**4.1.3** CMI es responsable de la gestión de toda la información obtenida o generada en el desempeño de sus actividades de certificación en todos los niveles de su estructura, incluidos Comités o personas que actúan en su nombre.

**4.1.4** El personal de CMI, incluidos los miembros de los Comités y el personal externo que actúa en nombre se obliga a preservar la confidencialidad de toda la información obtenida o generada en el curso de sus actividades asignadas, salvo cuando sea requerido por la Ley.

**4.1.5** Para la prestación del servicio de certificación, CMI y la Organización se obligan a firmar un contrato de prestación de servicios. En el cual sienta las especificaciones técnicas y comerciales bajo las cuales se brinda el servicio de certificación; así como:

- los datos generales de la Organización, que incluyan el domicilio del sitio central en donde se gestiona el sistema de gestión de la Organización y, cuando aplique, el nombre y/o domicilio del o de los sitios adicionales permanentes involucrados en el alcance de la certificación;
- la o las normas bajo las cuales se brindará el servicio de certificación;
- el número de empleados involucrados en el alcance de la certificación;
- la descripción del servicio; y
- descripción de las actividades de auditoría del ciclo completo de la certificación

**4.1.5.1** El contrato de prestación de servicios puede ser sustituido por el contrato o documento legalmente ejecutable que disponga la organización o dependencia solicitante del servicio, siempre y cuando contenga lo referido en el numeral 5.1.5 así como el compromiso de cumplir con las condiciones establecidas en el presente documento y disponibles en la página electrónica de CMI.

**4.1.6** Al firmar el contrato de prestación de servicio y/o el acuerdo legalmente ejecutable, la Organización manifiesta que ha leído, comprendido y acepta las Condiciones para la Certificación de Sistemas de gestión descritas en el presente documento y disponibles en la página electrónica de CMI.

**4.1.7** CMI mantiene la responsabilidad y autoridad total respecto a sus decisiones de otorgar, negar, mantener la certificación, ampliar o reducir el alcance de la certificación, renovar, suspender o restaurar la certificación después de una suspensión o retirarla; así como, sobre sus decisiones acerca de aquellas sanciones a las que se haga acreedora la Organización por incumplimiento a cualquiera de las Condiciones para la Certificación de Sistemas de gestión descritas en el presente documento y disponibles en la página electrónica de CMI

**4.1.8** Para dar inicio al proceso de su certificación inicial, el solicitante se obliga a proporcionar al CMI, en copia simple, la siguiente documentación:

- Acta constitutiva protocolizada ante Notario Público que especifique la entidad legal de la Organización;
- Comprobante de su inscripción ante el Registro Federal de Contribuyentes (R.F.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 (Véase inciso 5.1.5 anterior);
- Instrumento legal protocolizado ante Notario Público que especifique a su actual Representante legal;

- Identificación oficial vigente de su actual Representante legal;
- Documento que determina los procesos que conforman su Sistema de Gestión;
- 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
- Registro de la última revisión del Sistema de Gestión de la Organización conducida por su Alta Dirección.

**4.1.9** El cliente se obliga a notificar CMI por escrito, a más tardar a los 15(Quince) días hábiles naturales, cualquier cambio que haya conducido al interior de su organización (por ejemplo: cambios en su condición legal, comercial, de organización o de propietario, cambios en su estructura administrativa, personal directivo clave, personal que toma decisiones o personal técnico, cambio de domicilio y lugar de contacto; cambios en los procesos o sitios cubiertos en el alcance de la certificación, razón social, cambio en la redacción de su alcance) y que afecten las condiciones originales en las que le fue otorgada la certificación, a partir de la fecha de realización o aplicación de tales cambios. En estos casos CMI se reserva el derecho de determinar la necesidad o no, de conducir una auditoría documental o in situ.

**4.1.10** La Organización se obliga a informar por escrito a CMI, máximo al día hábil siguiente de haber recibido la notificación de su auditoría, cualquier situación actual o potencial que pueda comprometer la imparcialidad del servicio de certificación por parte del CMI; incluyendo cualquier tipo de relación profesional que tenga o haya tenido al menos en los 2(dos) últimos años con cualquiera de los miembros del equipo auditor asignado por CMI para la realización de su auditoría sobre la certificación, con la finalidad de que CMI pueda realizar oportunamente los cambios correspondientes para no comprometer la imparcialidad del servicio.

**4.1.11** CMI se obliga a informar de manera oportuna a sus clientes y a través de los medios que considere pertinentes, los cambios que realice a las Condiciones de certificación descritas en el presente documento.

**4.1.12** En función de los cambios que se realicen a las presentes Condiciones de certificación, CMI se reserva el derecho de realizar las enmiendas pertinentes a la Cotización inicialmente acordada con el cliente y de establecer las formas o los plazos para conducir las auditorías ya sea de certificación inicial, de vigilancia, auditorías especiales (por ejemplo: de actualización del sistema de certificación) o de renovación, para dar cumplimiento a las nuevas condiciones de certificación.

**4.1.13** El cliente tiene hasta 30(Treinta) días naturales para realizar los ajustes pertinentes a su sistema de gestión, para dar cumplimiento a las nuevas Condiciones de Certificación, a partir de que éstas sean dadas a conocer por CMI.

**4.1.14** CMI notificará por escrito y con oportunidad a sus clientes certificados, las sanciones a las que podrán ser acreedores, en caso de incurrir en cualquier incumplimiento a las presentes Condiciones de certificación o al acuerdo legalmente ejecutable vigente.

**4.1.15** El cliente debe haber cubierto el 100% del costo del servicio y no tener adeudos pendientes con CMI, para que se entregue el dictamen resultante de su auditoría de certificación inicial, de vigilancia, de

seguimiento, o de renovación, o por auditorías especiales y cuando aplique, el correspondiente documento de certificación.

**4.1.16** CMI no acepta que, con tal de evadir cualquier obstáculo derivado de una no conformidad en un proceso o sitios involucrados en el alcance de la certificación, la Organización trate de excluir éstos o cualquiera de ellos, del alcance de la certificación, durante el proceso de certificación. Tal exclusión deberá ser informada por escrito, previo a la realización del servicio de certificación.

**4.1.17** El cliente ni cualquier parte de su misma entidad legal, podrá intervenir o sugerir a CMI la designación del equipo auditor para la realización de sus auditorías sobre la certificación, ni podrá condicionar la realización de sus auditorías a cambio de la designación de un miembro o miembros del equipo auditor.

**4.1.18** La Organización se obliga a permitir en su proceso de auditoría, la presencia de observadores que acompañen al equipo auditor de CMI (por ejemplo: personal de CMI o de la entidad de acreditación), con fines de constatar y evaluar el desarrollo del proceso de auditoría con base en los procedimientos de CMI o de la entidad de acreditación y la competencia del equipo auditor con respecto a los atributos personales y los conocimientos en el campo a auditar.

**4.1.18.1** En caso de que el cliente no permita la presencia de observadores representantes de CMI y/o de la entidad de acreditación, en su proceso de auditoría como se indica en el párrafo anterior, CMI se reserva el derecho de suspender e incluso cancelar el proceso de certificación inicial (en caso de clientes nuevos); o bien, de suspender y cancelar la certificación vigente (en caso de clientes ya certificados).

**4.1.19** De todos los servicios de auditoría CMI emite un Informe de auditoría, los cuales contienen los aspectos del sistema de gestión evaluado, los resultados de la auditoría, incluyendo el cumplimiento de los objetivos de auditoría planificados y las conclusiones del equipo auditor y cuando aplique, la recomendación sobre la certificación emitida por el equipo auditor.

**4.1.20** Todos los informes de auditoría e informes de seguimiento de No conformidades, son presentados al Subcomité de certificación, para la correspondiente toma de decisión sobre la certificación.

**4.1.21** CMI se asegura que las personas que toman la decisión sobre la certificación forman parte de su Subcomité de certificación y que éstas sean diferentes de aquellas que llevaron a cabo la auditoría de la certificación.

**4.1.22** CMI no podrá por ningún motivo otorgar la certificación cuando existan no conformidades abiertas.

**4.1.23** El ciclo de la certificación que otorga CMI a sus clientes, comprende un periodo de 3(Tres) años a partir de la fecha de decisión de la certificación, el cual incluye la realización de auditorías de vigilancia a los 12 y 24 meses a partir de la fecha en que se tomó la decisión sobre la certificación vigente.

**4.1.24** Una vez que esté por concluir el ciclo de certificación y, si así lo desea la Organización, podrá solicitar a CMI la renovación de su certificación, cuyo proceso se iniciara con un mínimo de tres meses previo al vencimiento del certificado. Véase inciso 6.6 del presente documento.

**4.1.25** Los ciclos posteriores de la certificación comienzan a partir de la fecha de decisión de la renovación; o en su caso, de la fecha de decisión para la restauración de la certificación (Véase el inciso 6.6 del presente documento).

**5. Condiciones para otorgar, negar, mantener la certificación, ampliar o reducir el alcance de la certificación, renovar, suspender o restaurar la certificación después de una suspensión o retirarla.**

**5.1 Condiciones para negar la prestación del servicio de certificación.**

**5.1.1** CMI podrá abstenerse de brindar el servicio de certificación en el caso de no contar con la acreditación correspondiente, en el programa o sector económico que solicite el cliente.

**5.1.2** CMI se abstendrá de brindar el servicio de certificación a toda aquella Organización que no presente formalmente la "Solicitud de servicio"; o cualquiera de la documentación descrita en el inciso 5.1.8 anterior.

**5.1.3** CMI se reserva el derecho de negar la certificación cuando la Organización:

- a) no permita conducir la auditoría de certificación inicial (Etapa 1 y Etapa 2);
- b) haga cualquier declaración sobre la certificación que pueda considerarse como engañosa ante terceros;
- c) adopte conductas hacia el personal de CMI (por ejemplo: acciones de intimidación) que pongan en riesgo a la imparcialidad del proceso de certificación;
- d) presente información apócrifa o errónea; y
- e) no subsane cualquier no conformidad derivada de su auditoría de certificación inicial, en los plazos especificados en los incisos 6.2.8 y 6.2.9 siguientes, según corresponda.

**5.2 Condiciones para otorgar la certificación.**

**5.2.1** Para poder otorgar la certificación, primeramente, se debe conducir la auditoría de certificación inicial en dos etapas (Etapa 1 y Etapa 2), para confirmar que la Organización opera un sistema de gestión y cumple con todos los requisitos especificados por la(s) norma(s) bajo la(s) que se pretende la certificación.

**5.2.2** Durante la auditoría de Etapa 1 de un proceso de certificación inicial, los hallazgos podrán ser clasificados como áreas de preocupación, y 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. Una vez transcurrido este periodo y si la auditoría de Etapa 2 no ha sido conducida y el solicitante manifiesta continuar interesado en su proceso de certificación, se debe realizar una nueva auditoría Etapa 1 para verificar que la Organización solicitante mantiene las condiciones inicialmente declaradas, para conducir su proceso de certificación.

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

**5.2.4** Cuando una certificación tenga como máximo 6(Seis) meses de haber concluido su vigencia y la Organización desee reactivarla, se deberá conducir el servicio como un proceso de certificación inicial, realizando una auditoría de Etapa 1 seguida de una auditoría de Etapa 2, la cual podrá realizarse de manera inmediata al término de la auditoría Etapa 1 siempre y cuando no se detecten No conformidades en la auditoría de Etapa 1.

Nota. Los procesos de certificación a los que se refiere el inciso 6.2.4 anterior, aplican únicamente a aquellas certificaciones emitidas por un organismo de certificación acreditado por al menos un Organismo de Acreditación signatario del Acuerdo de Reconocimiento Multilateral (MLA) o del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (MRA), celebrado con el Foro Internacional de Acreditación (IAF por sus siglas en inglés).

En función de los resultados de la Etapa 1, CMI se reserva el derecho de aplazar o incluso cancelar la Etapa 2.

**5.2.5** En caso de que la Organización efectúe cambios significativos como se define en el inciso 5.1.9 anterior, dentro del periodo de realización de la auditoría de Etapa 1 y de Etapa 2, debe ésta informarlo por escrito a CMI, quien analizará dicha situación para determinar si requiere conducir una nueva auditoría Etapa 1 o sólo parte de ella, para verificar que tales cambios no afectan a la capacidad del sistema de gestión para continuar con la Etapa 2.

**5.2.6** De cada auditoría, CMI entregará a la Organización un informe de auditoría que contenga, entre otros aspectos: las conclusiones respecto al sistema de gestión de la Organización, el cumplimiento de los objetivos de auditoría, cualquier no conformidad que el equipo auditor haya identificado durante la auditoría, así como la recomendación sobre la certificación, emitida por el equipo auditor.

**5.2.7** Si de la realización de las auditorías de Etapa 1 y Etapa 2 no se derivaron no conformidades, se presentan ambos informes al Subcomité de certificación para su análisis y dictaminación correspondiente.

**5.2.8** Cuando resulten de un proceso de auditoría No conformidades Mayores, la Organización debe proceder como sigue:

a) Ingresar al CMI en un plazo no mayor a los 15(Quince) días naturales, a partir de la recepción del informe de auditoría, el plan de acciones que incluya: la(s) acción(es) de corrección; el análisis de causas; las acciones correctivas; las fechas de implementación; y el personal responsable de su ejecución.

Dicho plan de acciones debe ser evaluado por el Auditor Líder asignado para verificar que tales acciones propuestas por la Organización son acordes al tipo y magnitud del(los) incumplimiento(s).

b) Ingresar a CMI en un plazo no mayor a los 45(Cuarenta y cinco) días naturales computables a partir de la fecha límite para entregar el plan de acciones, las evidencias de implementación de cada una de las acciones de corrección y acciones correctivas propuestas.

Dichas evidencias son evaluadas por el Auditor Líder asignado, para verificar la eficacia de las acciones tomadas por la Organización y emite sus conclusiones mediante el correspondiente Informe de seguimiento de no conformidades.

**5.2.9** En caso de las No conformidades menores, la Organización debe:



a) ingresar a CMI en un plazo no mayor a los 15(Quince) días naturales a partir de la recepción del Informe de auditoría el plan de acciones que incluya: la(s) acción(es) de corrección; el análisis de causas; las acciones correctivas; las fechas de implementación; y el personal responsable de su ejecución.

Dicho plan de acciones es evaluado por el Auditor Líder asignado para verificar que tales acciones realizadas o planificadas por la Organización son acordes al tipo y magnitud del incumplimiento y emite su conclusión mediante un Informe de seguimiento de no conformidades. Las evidencias de implementación que se deriven de cada una de las acciones de corrección y acciones correctivas propuestas se verificarán en la siguiente auditoría.

**5.2.10** De las Oportunidades de mejora que se deriven de un proceso auditoría y queden registradas en el Informe de auditoría, no se requiere que la Organización presente un plan de acciones; sin embargo, se debería llevar a cabo el análisis correspondiente e implemente las acciones pertinentes que le lleven a la mejora del desempeño y la eficacia de su sistema de gestión.

**5.2.11** CMI podrá registrar en el Informe de auditoría como No conformidad Mayor, aquellos hallazgos de incumplimiento que resulten de un proceso de auditoría, que estén relacionados a cualquiera de los siguientes criterios de auditoría:

- a) Condiciones para la Certificación de Sistemas de gestión, especificadas en el presente documento;
- b) Contrato o Acuerdo legalmente ejecutable celebrado entre CMI y la Organización; y/o
- c) Reglamento para el uso de marcas CMI.

**5.2.12** CMI brindará el servicio de certificación inicial en Sistemas de Gestión Antisoborno, cuando los interesados no cuenten con registros de la implementación del sistema, pero presenten toda la documentación que da origen a un Sistema de Gestión Antisoborno. La actividad se desarrollará considerando los criterios establecidos en el Anexo 1 del presente documento.

### **5.3 Condiciones para mantener la certificación.**

**5.3.1** Para mantener la certificación, la Organización debe permitir a CMI desarrollar en sus instalaciones, las actividades de auditoría de vigilancia (Véase inciso 5.1.23 anterior) de su sistema de gestión, incluidos los procesos, las áreas y los sitios cubiertos por el alcance de la certificación y, cuando aplique, solventar satisfactoriamente las no conformidades que se deriven de estas, debiendo proceder como se indica en los incisos 6.2.8 y 6.2.9 anteriores.

**5.3.2** CMI debe evaluar todos los requisitos del Sistema de Gestión en el lapso de los 3(Tres) años del ciclo de la certificación.

**5.3.3** En caso de que la organización desee recibir sus auditorías de vigilancia en tiempos más cortos a los descritos en el numeral 5.1.23 antes citado; se deberá especificar en el contrato o acuerdo legalmente ejecutable. En estos casos el criterio de la vigencia de la certificación de los 3(Tres) años, como se indica en el inciso 6.3.2 anterior, se mantiene.

**5.3.4** Si así lo requiera CMI y con fines de asegurar el mantenimiento de su certificación, la Organización se obliga también a recibir, según corresponda, auditorías de seguimiento, o auditorías especiales, o incluso aquellas que se requieran realizar sin anunciar.

**5.3.5** Cuando el cliente no permita conducir cualquiera de las auditorías como se describe en los incisos 6.3.1 al 6.3.4 anteriores, se turnará el caso al Subcomité de certificación para que evalúe la situación y dictamine la suspensión de la certificación (Véase inciso 6.5 del presente documento).

**5.3.6** Durante las auditorías de vigilancia, se evalúa que el sistema de gestión de la Organización continúa cumpliendo los requisitos especificados por la(s) norma(s) bajo la(s) cual(es) se otorgó la certificación y la mejora continua de éste con respecto a las auditorías previas y verificará, además:

- a) que la Organización haga uso de la marca propiedad del CMI conforme al “Reglamento para el uso de marcas” vigente; y
- b) el tratamiento de las quejas recibidas por la Organización.

**5.3.7** En caso de actualizaciones de la norma o normas bajo las cuales se otorgó la certificación y para fines de mantener su certificación vigente, la Organización se obliga a cumplir los requisitos y plazos que CMI le dé a conocer y en su caso, a recibir la auditoría que corresponda, en apego a directrices de acreditación establecidas; caso contrario, la certificación tendrá validez hasta la fecha de vigencia de la norma de referencia. El tiempo de auditoría que se destine a este tipo de auditorías por actualización de la certificación del sistema de gestión (auditorías especiales) se determinará en función del número de personas que laboren en la Organización.

**5.3.8** Para poder conducir la auditoría de actualización de la certificación conforme a la versión vigente de la norma bajo la cual CMI le ha otorgado la certificación, la Organización se obliga a ingresar a en copia simple, la siguiente documentación:

- a) Registro de última auditoría interna realizada bajo la norma en la que se requiere conducir la actualización de su certificación;
- b) Registro de la última revisión por la dirección, realizada bajo la norma en la que se requiere conducir la actualización de su certificación; y
- c) Registro de cualquier cambio que haya conducido en su organización o en su Sistema de Gestión, conforme a lo indicado en el inciso 5.1.9 anterior.

## **5.4 Condiciones para auditorías especiales.**

### **5.4.1 Ampliación o reducción del alcance de la certificación.**

**5.4.1.1** La Organización podrá realizar modificaciones al alcance de su certificación vigente, ya sea de ampliación o de reducción de sus procesos, sus productos/servicios, sitios y/o áreas/departamentos involucrados en su sistema de gestión; o bien que dichas modificaciones involucren un segundo sistema de gestión operado por la Organización, ya sea de manera integral o no. En tales casos, la Organización debe notificarlo por escrito conforme a lo señalado en el inciso 5.1.9 del presente documento, para que analice dicha modificación y determine:

- a) si se requerirá o no conducir una auditoría específica (auditoría especial) para verificar tales modificaciones;
- b) si dicha auditoría especial deberá conducirse de manera inmediata; o bien, en el mismo servicio de auditoría inmediato siguiente que le corresponda a la Organización, en función del ciclo de la certificación vigente de su certificación; y
- c) si se requerirá o no realizar enmiendas a la Cotización inicialmente acordada.

Cuando se requiera realizar este tipo de enmiendas, CMI se reserva el derecho de adicionar el tiempo de auditoría que sea requerido.

**5.4.1.2** En caso de derivarse no conformidades de la auditoría especial, la Organización se obliga a atender dichos incumplimientos conforme a los incisos 6.2.8 y 6.2.9 anteriores, según corresponda. CMI emite en estos casos un Informe de seguimiento que describa el estatus de tales no conformidades.

**5.4.1.3** Una vez generado el Informe de seguimiento de no conformidades, CMI dictamina la procedencia o no de la ampliación, o de la reducción del alcance de la certificación o de la actualización y determina la emisión o no de un nuevo certificado, debiendo la Organización asumir los costos de la auditoría especial, así como el costo de la emisión del nuevo certificado.

**5.4.1.4** Cuando en una auditoría de vigilancia o de renovación no sea posible evaluar los procesos relativos a la realización del producto que formen parte del alcance de la certificación (tales como diseño, manufactura, construcción y/o entrega), llevados a cabo ya sea en sitios fijos o temporales involucrados en el alcance de la certificación, CMI conducirá la auditoría al resto de los procesos, actividades, áreas y sitios del sistema de gestión de la Organización que sean factibles de auditar en la o las fechas acordadas inicialmente y emitirá el Informe de auditoría correspondiente.

**5.4.1.5** Los procesos, actividades o áreas relativos a la realización del producto, así como los sitios involucrados, sean fijos o temporales, que formen parte del alcance de la certificación, que no hayan sido posible auditar como se señala en el inciso anterior, deberán evaluarse en un plazo no mayor a los 6(Seis) meses a partir de la última fecha de su auditoría conducida, con la finalidad de que se pueda confirmar que el sistema de gestión certificado continua cumpliendo los requisitos de la norma de sistema de gestión pertinente, así como el logro de los objetivos de la Organización, la continuidad en el control operacional y los resultados previstos de su sistema de gestión.

**5.4.1.6** En caso que haya transcurrido el plazo de los 6(Seis) meses como se cita en el párrafo anterior y la Organización no haya podido evidenciar mediante dicha auditoría especial, la ejecución de los procesos de realización, áreas o actividades implicados, la Organización se obliga a presentar por escrito, a más tardar al día hábil siguiente de la fecha de la auditoría especial, la solicitud de reducción del alcance de su certificación, estableciendo el nuevo alcance de su sistema de gestión y a asumir los costos por concepto de la enmienda del documento de certificación.

**5.4.1.7** En caso de que la Organización no presente la solicitud correspondiente como se señala en el párrafo anterior, CMI se reserva el derecho de proceder a la cancelación de la certificación.

**5.4.1.8** El tiempo asignado para conducir una auditoría especial se determinará en función del número de personas que laboren en él o los sitios temporales involucrados.

#### **5.4.2 Auditorías con notificación a corto plazo.**

**5.4.2.1** CMI podrá conducir auditorías de certificación bajo la forma de auditoría con notificación a corto plazo con el fin de investigar quejas, en respuesta a cambios, o como seguimiento de clientes con la certificación suspendida, incidentes que se hayan presentado en la Organización, tales como explosiones, incendios, accidentes, entre otros. En estos casos:

a) se enviará al cliente vía correo electrónico la notificación de la visita de auditoría correspondiente, indicando claramente la o las razones que dieron lugar a dicha auditoría;

b) se le hará llegar al cliente el Plan de auditoría en el que se especifique el objetivo de la auditoría, él o los procesos, él o las áreas y él o los sitios objeto de la visita.

**5.4.2.2** De tales auditorías con notificación a corto plazo, se entregará a la Organización un Informe de auditoría que contenga las conclusiones respecto a los objetivos de auditoría y cualquier no conformidad que el equipo auditor haya identificado durante la misma y cuando corresponda, la recomendación sobre la certificación emitida por el equipo auditor.

**5.4.2.3** Cuando resulten no conformidades en este tipo de auditorías, la Organización debe proceder conforme a los incisos del 6.2.8 y 6.2.9 del presente documento, según corresponda. CMI emite en estos casos un Informe de seguimiento que describa el estatus de tales no conformidades.

## **5.5 Condiciones para suspender o retirar la certificación.**

**5.5.1** CMI podrá suspender la certificación al presentarse cualquiera de las siguientes situaciones:

- a) cuando el sistema de gestión del cliente ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación especificados, incluidos los requisitos relativos a la eficacia del sistema de Gestión;
- b) cuando la Organización no permita la realización de su auditoría de vigilancia de la certificación, o aquella auditoría especial que el CMI requiera conducir a su sistema de gestión;
- c) cuando la Organización no cumpla con las condiciones para mantener la certificación especificadas en el apartado 6.3 anterior;
- d) cuando la Organización haga mal uso del documento de certificado o de la marca propiedad de CMI;
- e) cuando el cliente haga una declaración engañosa concerniente a su certificación concedida;
- f) cuando sea solicitado voluntariamente por la propia Organización certificada;
- g) cuando la Organización no haya permitido la presencia de observadores (por ejemplo: personal de CMI, o de la entidad de acreditación) durante su auditoría de certificación inicial, de vigilancia, o de renovación de la certificación;
- h) cuando el cliente haya conducido modificaciones en su estructura organizacional, principalmente a nivel de su personal clave (personal que toma decisiones con respecto al desempeño del sistema de gestión, a los procesos, productos, sitios involucrados en el alcance de su certificación), o a su sistema de gestión, como se describe en el inciso 5.1.9 arriba especificado y éstas no fueron notificadas a CMI en el periodo también especificado. En estos casos, se turnará el caso al Subcomité de certificación para analizar la situación y proceder a la suspensión de la certificación;
- i) cuando la Organización no resuelva satisfactoriamente las no conformidades derivadas de su auditoría en los tiempos establecidas; y
- j) cuando la Organización no atienda lo solicitado por el Subcomité de certificación.

**5.5.2** Cuando el CMI emita la suspensión de la certificación, la Organización se obliga a dejar de usar el documento de certificación a partir de la fecha de recepción de la notificación de la suspensión; así como, dejar de hacer toda referencia a su condición de certificado, incluyendo el uso de la marca de conformidad, durante el tiempo que permanezca la suspensión de la certificación, conforme se especifica en el documento Reglamento para el uso de marca.

**5.5.3** La suspensión de la certificación no deberá exceder más de 6(Seis) meses.

**5.5.4** Cuando no se resuelvan los problemas que dieron lugar a la suspensión en el plazo establecido en el párrafo anterior, CMI se reserva el derecho de retirar la certificación.

**5.5.5** El retiro de la certificación puede ser conducido también a solicitud expresa del cliente certificado. En tales casos el expediente debe presentarse junto con la solicitud correspondiente del cliente, al Subcomité de certificación, para tomar la decisión sobre el retiro voluntario de la certificación.

## **5.6 Condiciones para la renovación y para la restauración de la certificación.**

**5.6.1** Cuando así se haya acordado formalmente con el cliente, CMI debe conducir una auditoría in situ con el propósito de renovar la certificación. En dicha auditoría de renovación de la certificación se debe verificar:

- a) la eficacia del sistema de gestión en su totalidad y la aplicabilidad continua del alcance de la certificación otorgada;
- b) el compromiso de la Organización para mantener la eficacia y la mejora del sistema de gestión;
- c) si la operación del sistema de Gestión certificado contribuye al logro de la política y los objetivos de la Organización; y
- d) el apego estricto al Reglamento de uso de marca

**5.6.2** Previo a la realización de la auditoría de renovación, el cliente debe notificar por escrito a CMI, cualquier cambio que afecte las condiciones originales de la certificación, tal y como se especifica en el inciso 5.1.9 del presente documento, de manera tal que se pueda determinar cualquier cambio o ajuste que se requiera en el alcance de la certificación y para el posible redimensionamiento de la propuesta económica.

**5.6.3** Cuando se completen exitosamente las actividades de renovación de la certificación antes de la expiración de la certificación existente, la fecha de expiración de la nueva certificación puede basarse en la fecha de expiración de la certificación existente. La fecha de emisión de un nuevo certificado corresponderá a la fecha de la decisión de la renovación o una posterior.

**5.6.4** Si CMI no ha completado 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 no podrá recomendar la renovación de la certificación y no se podrá extender la validez de la certificación.

**5.6.5** Después de la expiración de la certificación, CMI puede restaurar la certificación dentro de los 6(Seis) meses siguientes, siempre y cuando se hayan completado las actividades de renovación de la certificación pendientes; de otro modo, se realizará una nueva auditoría de renovación. La fecha de vigencia del nuevo ciclo de certificación que CMI defina, corresponderá a la fecha de la decisión de la restauración o una posterior, debiendo mantener la fecha de expiración correspondiente al ciclo de certificación anterior.

**5.6.6** La Organización podrá solicitar a CMI la renovación de su certificación de manera anticipada; es decir, podrá recibir su auditoría de renovación hasta con 12(Doce) meses antes del vencimiento de su certificación vigente; siempre y cuando ingrese un escrito mediante el cual formalice dicha solicitud y declare su renuncia a la fecha de terminación de su certificación vigente. En estos casos, el nuevo ciclo de certificación correrá a partir de la toma de decisión de la renovación de la certificación.

**5.6.7** En los casos como el citado en el inciso anterior, CMI emitirá la enmienda correspondiente al acuerdo legalmente ejecutable inicialmente firmado; así como, se emitirá una nueva propuesta económica por el nuevo ciclo de certificación, incluyendo el costo por la emisión de un nuevo certificado.

Nota: En los casos de una renovación anticipada, CMI se asegurará de mantener el mismo número del certificado inicialmente otorgado.

## **5.7 Condiciones para la transferencia de la certificación.**

**5.7.1** CMI podrá aceptar la certificación emitida por otro organismo de certificación, siempre y cuando:

- a) la certificación sujeta de la transferencia se encuentre vigente y no en estado de suspensión;
- b) las actividades certificadas del cliente sujetas a la transferencia entren dentro del alcance acreditado vigente de CMI;
- c) él o los sitios propuestos a transferir formen parte de la certificación acreditada a transferir;
- d) la certificación a transferir cuente con el reconocimiento vigente por parte de al menos un Organismo de Acreditación signatario del Acuerdo de Reconocimiento Multilateral (MLA) o del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (MRA), celebrado con el Foro Internacional de Acreditación (IAF por sus siglas en inglés) o con la Cooperación de Acreditación del Pacífico (PAC por sus siglas en inglés), en las áreas de Sistemas de Gestión Antisoborno, y siempre y cuando dicho reconocimiento no se encuentre en estado de suspensión al momento de solicitar la transferencia;
- e) el Organismo de Certificación emisor no haya cancelado el acuerdo legalmente ejecutable celebrado con la Organización, al momento de solicitar la transferencia.

**5.7.2** Las certificaciones que no cubran las condiciones arriba señaladas, serán tratadas como certificación inicial.

**5.7.3** Para iniciar el proceso de transferencia, la Organización solicitante debe informar por escrito a CMI, las razones por las cuales busca la transferencia e ingresar la siguiente documentación:

- a) copia del certificado objeto de la transferencia;
- b) informes de auditorías anteriores correspondientes al ciclo actual de la certificación de la Organización solicitante;
- c) registros de atención de cada una de las no conformidades que hayan podido derivarse;
- d) los registros de atención a quejas recibidas y de las acciones tomadas;

**5.7.4** Para evaluar la procedencia o no de la transferencia, CMI debe verificar:

- a) los informes de auditorías anteriores correspondientes al ciclo actual de la certificación de la Organización solicitante;

Nota: Podrá ser válida la revisión de las notas auditoría, o las listas de verificación del proceso de la certificación facilitadas por el Organismo de Certificación emisor.

- b) los registros de atención de cada una de las no conformidades que hayan podido derivarse. En caso de que la Organización cuente con no conformidades abiertas, CMI deberá conducir in situ, el seguimiento correspondiente antes de la transferencia; y
- c) los registros de atención de quejas recibidas y cualquier acción tomada.

**5.7.5** Si los registros de auditoría del actual ciclo de certificación (Informes de auditoría, y/o notas auditoría y/o listas de verificación) o de renovación de la certificación no se encuentran disponibles, o si la última auditoría de vigilancia no ha sido conducida, entonces CMI deberá tratar el proceso como certificación inicial.

**5.7.6** Una vez conducida la revisión previa a la transferencia por parte de CMI y si así lo propone el Auditor líder en el Informe de auditoría; CMI conducirá una auditoría en las instalaciones del cliente para verificar las condiciones bajo las cuales se encuentra operando la Organización y su sistema de gestión.

**5.7.7** Una vez concluido el proceso de revisión de la documentación proporcionada por la Organización solicitante y en su caso, la realización de la auditoría in situ, como se describe en el párrafo anterior, el expediente se turnará a revisión técnica para su posterior dictaminación por parte del Subcomité de certificación de CMI.

**5.7.8** En caso de ser favorable la decisión sobre la transferencia de la certificación, CMI se obliga a emitir a la Organización solicitante, un documento de certificación, respetando el ciclo de la certificación inicial y a dar continuidad al programa vigente de actividades de auditorías de vigilancia y de renovación, como corresponda.

## **6. Programación de servicios de certificación.**

**6.1** Para asegurar la calidad del servicio de certificación, CMI y la Organización se comprometen a respetar los tiempos especificados por CMI para cada etapa y servicio de auditoría sobre la certificación y publicados en la Guía de certificación.

**6.2** Una vez que la auditoría de certificación inicial ha sido confirmada, ésta podrá ser reprogramada a solicitud del cliente, sin ninguna penalización económica, siempre y cuando la solicitud se presente a CMI, hasta con 15(Quince) días naturales previos a la fecha establecida.

**6.3** La reprogramación de las auditorías podrá solicitarse una sola vez por servicio y una sola vez por ciclo de certificación, mediante un escrito emitido por parte de la Organización. En caso de que la organización solicite más de una reprogramación por ciclo de auditoría, deberá exponer los motivos mediante un escrito, el cual será turnado al Subcomité de certificación para su valoración y resultado.

**6.4** La reprogramación de la auditoría de vigilancia o de renovación podrá ser de común acuerdo hasta con 15(Quince) días naturales de diferencia de la fecha propuesta por CMI para la ejecución de la auditoría, siempre y cuando dicha fecha propuesta no exceda la fecha límite de ejecución fijada por CMI y en atención a los plazos especificados en el numeral 5.1.23 del presente documento.

**6.5** En caso de que la Organización solicite la reprogramación y/o cancelación de su auditoría ya confirmada, dentro de los 14(Catorce) días naturales de antelación a la fecha de ejecución del servicio, la Organización se obliga a cubrir los gastos administrativos que CMI estipule.

**6.6** CMI se reserva el derecho de reprogramar o cancelar las fechas de auditoría especificadas, cuando no se cuenten con las condiciones o recursos necesarios, incluyendo el recurso humano, para realizar o continuar la auditoría planificada; o bien, cuando las condiciones que prevalezcan al momento de realizar la auditoría puedan poner en riesgo la seguridad del equipo auditor asignado. Para lo anterior CMI procederá conforme a sus políticas relativas a las causales que pueden dar lugar a la suspensión de la auditoría o la terminación anticipada de la misma.

## **7. Quejas.**

**7.1** Los clientes tienen derecho a presentar formalmente cualquier queja que así lo estime pertinente, respecto al servicio sobre la certificación que le ha brindado CMI. En tales casos, CMI se compromete a notificar al afectado su respuesta, en un plazo no mayor a los 10(Diez) días hábiles, conforme al procedimiento “Quejas y apelaciones”.

## **8. Apelaciones.**

**8.1** Los clientes de CMI tienen derecho a presentar formalmente cualquier apelación que así lo estime pertinente, por cualquiera de los siguientes casos:

- a) por la no aceptación de los resultados de la auditoría plasmados en el Informe de auditoría); o
- b) por la no aceptación de la decisión tomada por el Subcomité de certificación sobre la certificación (apelación contra dictamen).

**8.2** Cuando se trate de una apelación, la Organización se obliga a presentar a CMI, a más tardar al día hábil siguiente de la última fecha de auditoría, cualquier información documentada que considere pertinente y mediante la cual sustente su inconformidad sobre los resultados especificados en el Informe de auditoría.

**8.2.1** En casos como el citado anteriormente, la gerencia de aseguramiento de la calidad, procederán a revisar la apelación presentada, así como las evidencias ingresadas y cualquier argumento presentado por el apelante; y en un plazo no mayor a los 10(Diez) días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la apelación, CMI emitirá mediante un escrito a la Organización, la resolución final respecto a la procedencia o no de la apelación presentada, acompañada de los argumentos técnicos correspondientes.

### **CONTROL DE CAMBIOS**

| <b>Inciso</b>  | <b>Página</b>     | <b>Cambio (s)</b>   |
|----------------|-------------------|---|
| <b>Rev. 01</b> |                   | <b>Fecha: 23/ago/19</b>   |
| 3              | 1                 | Se incluye la referencia al IAF MD 2:2017   |
| 4              | 4                 | Se agrega la definición de transferencia de certificado   |
| 6              | 14                | Se añade el punto 6.7 Condiciones para la transferencia   |
| <b>Rev. 02</b> |                   | <b>Fecha: 25/nov/19</b>   |
| NA             | 17                | Se agrega el anexo 1  |
| <b>Rev. 03</b> |                   | <b>Fecha: 12/nov/20</b>   |
| NA             | Todo el documento | Se actualiza el logo de CMI   |
| <b>Rev. 04</b> |                   | <b>Fecha: 10/jul/22</b>   |
| NA             | Todo el documento | Homologación de redacción para indicar sistemas de gestión y no únicamente sistema de gestión antisoborno |