



QUALITY SOLUTION REGISTER®

ORGANISMO INTERNACIONAL DE CERTIFICACIÓN,
INSPECCIÓN Y CAPACITACIÓN

**Procedimiento para decisión de certificación, suspender, retirar o reducir el
alcance de la certificación**
Coordinación de Aseguramiento de la Calidad

Datos del documento

Nombre del documento

Clave del documento Fecha
Versión

Control de firmas

Descripción	Puesto	Nombre	Firma
Elaboró	Analista de Calidad	Diana Méndez Fernández	
Revisó	Auditor Líder	Angélica Juárez Sánchez	
Aprobó	Coordinación de Aseguramiento de la Calidad	Ericka Almanza Zavala	

Clave **PCO-23**
Página **1 de 7**
No. de Rev. **02**
Fecha **08-12-2020**



Procedimiento para decisión de certificación, suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación Coordinación de Aseguramiento de la Calidad

1.0 Propósito

Establecer la metodología de Certificación, Suspensión, Retirar o Reducir el Alcance de la Certificación que cumplan o no con los lineamientos establecidos en QSR.

2.0 Alcance

Este procedimiento es aplicable al Comité de Certificación de QSR.

3.0 Referencias

- 3.1 ISO/IEC 17021-1:2015 Evaluación de la Conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y certificación de Sistemas de Gestión;
- 3.2 NMX-CC-9000-IMNC-2015 / ISO 9000:2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario”.
- 3.3 NMX-EC-17000-IMNC-2007 / ISO/IEC 17000:2004 “Evaluación de la conformidad - Vocabulario y Principios Generales”, donde se incluyen las definiciones de los términos aplicados en la operación de QSR.
- 3.4 ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión;

4.0 Definiciones

- 4.1 **COC:** Abreviatura de Comité de Certificación.
- 4.2 **CDA:** Abreviatura de Coordinador de Auditorías de Sistemas
- 4.3 **Cliente multisitios:** Está definida como la organización que tiene identificada la función central (en lo sucesivo referido como oficina central-pero no necesariamente la oficina matriz de la organización) en la cual algunas actividades son planeadas, controladas o dirigidas a toda la red de oficinas locales o sucursales (sitios) en las cuales estas actividades se llevan a cabo de manera completa o parcial.
- 4.4 **Auditoría:** Proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumple los criterios de la auditoría.
- 4.5 **Programa de auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- 4.6 **Evidencia de la auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de la auditoría.
- 4.7 **Hallazgos de la auditoría:** Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.
- 4.8 **Criterios de la auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- 4.9 **Conclusiones de la auditoría:** Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.



**Procedimiento para decisión de certificación, suspender, retirar o reducir el
alcance de la certificación
Coordinación de Aseguramiento de la Calidad**

5.0 Políticas

5.1 La decisión de certificación se debe basar, además de los requisitos de ISO / IEC 17021-1, en la recomendación de certificación del equipo auditor según lo dispuesto en su informe de auditoría de certificación FPCA-15-2 Informe de Auditoría.

5.2 Las personas o comités que toman la decisión de otorgar la certificación normalmente no deben revocar una recomendación negativa del equipo de auditoría. Si surge tal situación, el comité de certificación debe documentar y justificar la base de la decisión de revocar la recomendación.

5.3 La certificación no se otorgará al cliente hasta que exista evidencia suficiente para demostrar que las revisiones por la dirección y las auditorías internas del SGSI se han implementado, son efectivos y se mantendrán.

6.0 Desarrollo

6.1 QSR tiene formado un Comité de Certificación con personal profesional que no forma parte de las auditorías, el personal que forma parte del comité de certificación es cuidadosamente seleccionado por la Coordinación de Aseguramiento de la Calidad, asegurando de que las personas que forman parte del comité que toman las decisiones de otorgamiento o rechazo de certificación, ampliación o reducción del alcance de la certificación, suspensión o restauración, retirada o renovación de la certificación, sean totalmente ajenas de aquellas que llevaron a cabo las auditorías, incluyendo la Dirección General.

6.1.1 El Comité de Certificación de QSR designado para tomar la decisión de certificación deben tener la Descripción de puesto **FPRH-13-8** y los Criterios de Competencia apropiada que se requiere para el personal de comité de certificación, de acuerdo con la tabla **A1 (A.3.1, A.3.2, A.3.3, A.3.4)** de la norma 17021-1:2015.

6.2 QSR ha establecido un Contrato de trabajo con el personal que tomará decisiones de certificación FPCO-23-16.

6.2.1 El control que QSR realiza como organismo de certificación es el siguiente:

- a) La propiedad total de QSR como organismo de certificación.
- b) La participación mayoritaria por parte de QSR en juntas directivas.
- c) **QSR** no pertenece a ninguna otra entidad, es una empresa independiente de cualquier organización tampoco está vinculada por propiedad o por el control de la junta directiva a ninguna organización.

6.2.2 QSR establece a través del convenio para la contratación de servicios externos FPCO-23-16. Ambas partes deben de cumplir con los requisitos de contratación de QSR, con la Descripción de puesto **FPRH-13-8** requeridos, así como de cumplir los requisitos de esta Norma ISO/IEC 17021-1:2015.



**Procedimiento para decisión de certificación, suspender, retirar o reducir el
alcance de la certificación
Coordinación de Aseguramiento de la Calidad**

6.3 En QSR a través de la Coordinación de Aseguramiento de la Calidad se registra en **FPCA-15-14 Programación de Servicios de Auditoría** cada decisión de certificación, incluida cualquier información adicional o aclaración pedida al equipo auditor u otras fuentes que requieran.

6.3.1 Información para otorgamiento inicial de la certificación.

6.3.1.1 La información es proporcionada por el equipo auditor a la Coordinación de Auditorías de QSR para la conformación del expediente requerido en la toma de decisión de la certificación del comité que incluye como mínimo mas no se limita a:

- a) La integración de expedientes **FPCA-15-16**.
- b) El informe de auditoría **FPCA-15-2**;
- c) Los comentarios sobre las no conformidades y, cuando sea aplicable,
- d) Las correcciones y las acciones correctivas llevadas a cabo por el cliente;
- e) La confirmación de la información proporcionada por el área comercial y utilizada para la revisión de la Propuesta económica
- f) La confirmación de que se han logrado los objetivos de la auditoría;

En base a los puntos anteriores el Comité de Certificación determina la recomendación de otorgar o no la certificación, junto con cualquier condición u observación, quedando registrada en Hoja de Verificación para la Decisión de Certificación FPCO-23-14 firmada y fechada por los miembros del comité de Certificación.

6.3.2 Si Por alguna causa QSR no puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas de cualquier no conformidad mayor dentro de los 6 meses posteriores al último día de la etapa 2, se debe realizar otra auditoría de etapa 2 antes de recomendar la certificación.

6.3.3 Cuando se prevé la transferencia de la certificación de un organismo de certificación a QSR, QSR se respalda en el Procedimiento de Planeación y Ejecución de Auditorías PCA-15 y **FPCA-32-02** Informe de evaluación documental pre-transferencia para obtener suficiente información a fin de tomar una decisión sobre la certificación.

***Nota:** Los esquemas de certificación pueden tener reglas específicas con respecto a la transferencia de la certificación.*

6. 4 Información para otorgar la renovación de la certificación

6.4.1 El Comité de Certificación de QSR toma la decisión de renovar la certificación basándose en los resultados que se obtiene de la auditoría de renovación, como se describe en el Procedimiento de Planeación y Ejecución de Auditorías PCA-15, al igual que en los resultados de la revisión del sistema durante el período de certificación, y en las quejas recibidas de los usuarios de la certificación.



**Procedimiento para decisión de certificación, suspender, retirar o reducir el
alcance de la certificación
Coordinación de Aseguramiento de la Calidad**

6.4.2 Mantenimiento de la certificación

6.4.3 QSR mantendrá siempre la certificación de todos sus clientes que hayan demostrado de que el Sistema de Gestión continúa cumpliendo los requisitos de la norma.

6.4.4 QSR puede mantener la certificación de un cliente con base en una conclusión positiva formulada por el líder del equipo auditor, sin una decisión y revisión independiente posterior, siempre que:

- a) Para cualquier no conformidad mayor u otra situación que pueda llevar a suspender o retirar la certificación, el organismo de certificación tenga un sistema que requiera que el líder del equipo auditor informe a QSR sobre la necesidad de iniciar una revisión por personal competente, con el fin de determinar si se puede mantener la certificación.
- b) El personal competente del organismo de certificación realice seguimiento de sus actividades de seguimiento, incluido el seguimiento de los informes de sus auditores, con el fin de confirmar que la actividad de certificación funciona de manera eficaz.

6.5 Actividades de vigilancia

6.5.1 QSR desarrolla las actividades de vigilancia de acuerdo con el Procedimiento de Planeación y Ejecución de Auditorías PCA-15, de manera que se realice el seguimiento de forma regular de las áreas y funciones representativas cubiertas por el alcance del sistema de gestión, y se tenga en cuenta los cambios en cada cliente certificado y en su sistema de gestión.

6.5.2 QSR realiza el seguimiento de actividades de vigilancia en el cumplimiento de requisitos especificados por el cliente en el sistema de gestión y con respecto a la norma con base en la cual se otorga la certificación.

6.5.3 Otras actividades de vigilancia pueden incluir:

- a) cualquier información que QSR envía al cliente certificado sobre aspectos relativos a la certificación;
- b) la revisión de cualquier declaración del cliente certificado, con relación a sus operaciones (por ejemplo, material promocional, sitios en internet);
- c) QSR puede solicitar al cliente certificado que proporcione información documentada (en papel o en medios electrónicos)
- d) Cuando sea necesario QSR buscara otros medios de seguimiento del desempeño del cliente certificado.

6.6 Suspender, retirar o reducir del alcance de la certificación

6.6.1 Política

En QSR se establece Suspender y/o Retirar el certificado, así como de reducir el alcance de certificación cuando el cliente no cumple los requerimientos del Contrato de Prestación de Servicios FPVT-14.



Procedimiento para decisión de certificación, suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación
Coordinación de Aseguramiento de la Calidad

6.6.2 QSR define las siguientes acciones a tomar en consecuencia de la suspensión, retiro o reducción del alcance de la certificación, y considerara cada caso en particular según aplique lo siguiente:

6.6.3 QSR suspenderá la certificación del cliente cuando, por ejemplo:

- a) el sistema de gestión certificado del cliente ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación, incluidos los requisitos relativos a la eficacia del sistema de gestión;
- b) el cliente certificado no permite la realización de las auditorías de seguimiento o
- c) de renovación con la periodicidad requerida, o.
- d) el cliente certificado haya pedido voluntariamente una suspensión.

6.6.4 En el caso de una suspensión, la certificación del sistema de gestión del cliente se invalida temporalmente (**Hasta 6 meses**).

6.6.5 QSR realizara la restauración de la certificación suspendida si la cuestión que dio origen a la suspensión se resolvió en los 6 meses.

6.6.6 Cuando no se resuelvan los problemas que dieron lugar a la suspensión en el plazo establecido 6 meses por QSR, se procederá a retirar o reducir el alcance de la certificación.

Nota: *En la mayoría de los casos, la suspensión no debería superar los 6 meses.*

6.6.7 QSR debe reducir el alcance de la certificación para excluir las partes que no cumplen con los requisitos, cuando el cliente certificado haya dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación para 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.

7.0 Consideraciones

Antes de tomar una decisión de otorgamiento de certificación, ampliación o reducción del alcance de la certificación, renovación, suspensión o restauración, o retirada de la certificación, QSR debe asegurar por lo menos lo siguiente:

- a) Que la información proporcionada por el equipo auditor es suficiente con respecto a los requisitos de certificación y al alcance de la certificación.
- b) Que, para cualquier no conformidad mayor, se han revisado, aceptado y verificado las correcciones y acciones correctivas.
- c) Que, para cualquier no conformidad menor, se ha revisado y aceptado el plan del cliente para correcciones y acciones correctivas.



**Procedimiento para decisión de certificación, suspender, retirar o reducir el
alcance de la certificación
Coordinación de Aseguramiento de la Calidad**

8.0 Formatos

- 8.1 FPRH-13-8 Descripción de puestos
- 8.2 FPCO-23-14 Hoja de Verificación para la Decisión de Certificación
- 8.3 FPVT-14-5 Contrato de prestación de servicios.
- 8.4 FDDG-3-1 Compromiso de ética y confidencialidad
- 8.5 FPVT-14-6 Propuesta económica
- 8.6 FPCA-32-02 Informe de evaluación documental pre-transferencia
- 8.7 FPCA-15-2 Informe de auditoría.
- 8.8 FPCA-15-14 Programación de Servicios de Auditoría
- 8.9 FPCA-15-16 Integración de expedientes
- 8.10 FPCO-23-16 Convenio de Contratación Externa MCC
- 8.11 FPCO 23-15 Dictaminación de Certificación

9.0 Cambios al documento

Revisión anterior	Descripción del cambio	Revisión actual	Fecha del cambio
0	Modificación de actividades	1	10/09/2018
1	Se unifican al presente procedimiento los siguientes procedimientos; PCO-26 Procedimiento para Reducir o Ampliar el Alcance de la Certificación PCO-28 Procedimiento para la Suspensión, Retiro o Cancelación de la Certificación Se cambia el nombre del procedimiento	2	08/12/2020

1. Anexos

N/A