



Certificación Mexicana, S.C.

Manual de Operación – Condiciones para otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender, retirar o cancelar la Certificación de Producto

1. GENERALIDADES.

El organismo de Certificación de Producto de Certificación Mexicana, S.C. establece las siguientes opciones de certificación para productos, procesos y/o servicios.

Las pruebas correspondientes se deben realizar en un laboratorio de pruebas de acuerdo a lo establecido en la Ley Federal de Metrología y Normalización (LFMN), elegido libremente el cliente.

2.- OPCIONES DE CERTIFICACIÓN.

Opciones de certificación para productos conforme normas mexicanas (NMX), internacionales (ISO) y extranjeras (ASTM)

Todos los clientes tienen la oportunidad de seleccionar la opción de certificación correspondiente de entre las siguientes para brindar los servicios de certificación, las cuales requieren el cumplimiento de especificaciones comunes con ciertos cambios de permiten asegurar el cumplimiento con los requisitos aplicables al producto durante el periodo de vigencia de la certificación.

Los requisitos correspondientes a cada opción de certificación para productos conforme normas mexicanas (NMX), internacionales (ISO) y extranjeras (ASTM), serán evaluados de acuerdo a lo siguiente:

OPCION 1 (vigencia 3 años) - Solo se realiza la evaluación del producto, sin existir requisitos en cuanto a un sistema de calidad. Queda sujeto a 5 visitas de vigilancia donde se evaluará solo el producto.

OPCION 2 (vigencia 3 años) - Se realiza la evaluación del producto, además de evaluar los requisitos aplicables para un Sistema de Control de Calidad. Queda sujeto a 2 visitas de vigilancia donde se evaluará el producto, y se dará seguimiento al desempeño del Sistema de Control de Calidad.

OPCION 3 (vigencia 3 años) - Se realiza la evaluación del producto, además de evaluar los requisitos aplicables para un Sistema de Gestión de Calidad. Queda sujeto a 1 visita de vigilancia donde se evaluará el producto, y se dará seguimiento al desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

OPCION 4 (vigencia indefinida) - Se realiza la evaluación del producto, además de evaluar que se cuenta con un certificado para su Sistema de Gestión de Calidad. Queda sujeto a visitas de vigilancia anuales donde se evaluará el producto, y se dará seguimiento al desempeño del Sistema de Gestión de Calidad. Cada cuatro años se reevaluará de manera completa.

OPCION 5 (por lote) - Se realiza la evaluación del lote de producto mediante un muestreo para realizar, las pruebas sobre la muestra obtenida, y en función a los resultados, se pueda emitir juicio sobre la conformidad del lote respecto a las especificaciones establecidas en la norma de referencia del producto. La vigencia de este certificado debe amparar el lote de forma clara, ya que cubre todas las unidades que componen el lote existente en el mercado.

OPCION 6 (vigencia 4 años) - Certificación de Igualdad Laboral bajo la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015. La vigencia de este certificado será de 4 años con una vigilancia a los dos años.

OPCION 7 (vigencia de 3 años) Certificación de servicios de supervisión y verificación de vivienda, donde la empresa supervisora de vivienda debe cumplir la norma NMX-C-442-ONNCCE-2010. La vigencia de este certificado será de 3 años con visitas de vigilancias anuales.

Para el caso específico de certificación de válvulas conforme a la norma NMX-C-415-ONNCCE-2015, las opciones de certificación correspondientes son las siguientes:

OPCION 1 (vigencia 1 año) - Solo se realiza la evaluación del producto, sin existir requisitos en cuanto a un sistema de calidad. Queda sujeto a 1 visita de vigilancia donde se evaluará solo el producto, la cual se realizará a los seis meses de emitido el certificado.



Certificación Mexicana, S.C.

Manual de Operación – Condiciones para otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender, retirar o cancelar la Certificación de Producto

OPCION 2 (vigencia 2 años) - Se realiza la evaluación del producto, además de evaluar los requisitos aplicables para un Sistema de Control de Calidad. Queda sujeto a 2 visitas de vigilancia donde se evaluará el producto, y se dará seguimiento al desempeño del Sistema de Control de Calidad. Dichas visitas se realizarán durante el primer y segundo año de vigencia del certificado.

OPCION 3 (vigencia 3 años) - Se realiza la evaluación del producto, además de evaluar los requisitos aplicables para un Sistema de Gestión de Calidad. Dicho Sistema podrá evaluarse de dos formas: a) mediante un certificado emitido por Organismo de Certificación de Sistemas acreditado, o b) mediante la auditoría realizada por el OCP. Queda sujeto a 3 visitas de vigilancia donde se evaluará el producto, y se dará seguimiento al desempeño del Sistema de Gestión de Calidad. Dichas visitas se realizarán durante el primer, segundo y tercer año de vigencia del certificado.

Para todas estas opciones de certificación, la vigilancia se realizará en un plazo aproximado de 6 meses contados a partir de la emisión del certificado (más 20 días naturales). Dicha visita podrá ser realizada en las instalaciones del cliente, en almacén o en punto de venta.

Opciones de certificación para productos conforme normas mexicanas (NMX), internacionales (ISO) y extranjeras (ASTM) con referencia a la Norma Oficial Mexicana NOM-001-CONAGUA-2011

El cliente debe presentar al OCP la documentación completa requerida por el esquema de certificación (como referencia, véase Apéndice A del PEC), de acuerdo con las opciones de certificación aplicables para estas normas, las cuales son:

OPCION 1 (vigencia 1 año) - Solo se realiza la evaluación del producto, sin existir requisitos en cuanto a un sistema de calidad. Queda sujeto a 1 visita de vigilancia, por realizarse a los seis meses más 20 días. Para esta opción solo se evaluará el producto. Para el caso de renovación se emitirá una carta de cumplimiento una vez que el producto haya sido conforme derivado de la visita

OPCION 2 (vigencia 2 años) - Se realiza la evaluación del producto, además de evaluar los requisitos aplicables para un Sistema de Control de Calidad listados anteriormente. Queda sujeto a 1 visita de vigilancia por realizarse a los dieciocho meses más 20 días donde se evaluará el producto, y se dará seguimiento al desempeño del Sistema de Control de Calidad.

OPCION 3 (vigencia 3 años) - Se realiza la evaluación del producto, además de evaluar los requisitos aplicables para un Sistema de Gestión de Calidad. Para la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad, se podrá evaluar con las siguientes condiciones: 1.- Por un organismo de certificación de sistemas de gestión de la calidad acreditado por una entidad de acreditación nacional; 2.- por auditores externos calificados según los lineamientos de Certificación Mexicana; 3.- Por auditores propios calificados según los lineamientos de Certificación Mexicana. La certificación otorgada bajo el caso 1, quedará sujeto a 1 visita de vigilancia, la cual se realizará a los dieciocho meses más 20 días naturales, y en los casos 2 o 3, se realizará a los doce meses más 20 días naturales. En esta visita, se evaluará el producto, y se dará seguimiento al desempeño del Sistema de Gestión de Calidad

OPCION 4 (vigencia indefinida) - Se realiza la evaluación del producto, además de asegurar que se cuenta con un certificado para su Sistema de Gestión de Calidad, emitido por un organismo de certificación de sistemas de gestión de la calidad acreditado por una entidad de acreditación nacional. Para mantener el carácter de indefinido, quedara sujeto a visitas de vigilancia anuales donde se evaluará el producto, y se vigilara que se mantenga la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad. De no cumplirse esta condición, será necesario optar por cualquiera de las otras opciones de certificación.

Opciones de certificación para productos denominados como dispositivos ahorradores de agua (DAA) conforme Normas Oficiales Mexicanas NOM-005-CONAGUA-1996, NOM-006-CONAGUA-1997, NOM-008-CONAGUA-1998, NOM-009-CONAGUA-2001, NOM-010-CONAGUA-2000.

El cliente debe presentar al OCP la documentación completa requerida por el esquema de certificación (como referencia, véase Apéndice A del PEC), de acuerdo con las opciones de certificación aplicables para estas normas, las cuales son:

OPCION 1 (vigencia 1 año) - Solo se realiza la evaluación del producto, sin existir requisitos en cuanto a un sistema de calidad. Queda sujeto a 1 visita de vigilancia, por realizarse a los seis meses más 20 días. Para esta opción solo



Certificación Mexicana, S.C.

Manual de Operación – Condiciones para otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender, retirar o cancelar la Certificación de Producto

se evaluará el producto. Para el caso de renovación se emitirá una carta de cumplimiento una vez que el producto haya sido conforme derivado de la visita

OPCION 2 (vigencia 2 años) - Se realiza la evaluación del producto, además de evaluar los requisitos aplicables para un Sistema de Control de Calidad listados anteriormente. Queda sujeto a 1 visita de vigilancia por realizarse a los dieciocho meses más 20 días donde se evaluará el producto, y se dará seguimiento al desempeño del Sistema de Control de Calidad.

OPCION 3 (vigencia 3 años) - Se realiza la evaluación del producto, además de evaluar los requisitos aplicables para un Sistema de Gestión de Calidad. Para la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad, se podrá evaluar con las siguientes condiciones: 1.- Por un organismo de certificación de sistemas de gestión de la calidad acreditado por una entidad de acreditación nacional; 2.- por auditores externos calificados según los lineamientos de Certificación Mexicana; 3.- Por auditores propios calificados según los lineamientos de Certificación Mexicana. La certificación otorgada bajo el caso 1, quedará sujeto a 1 visita de vigilancia, la cual se realizará a los dieciocho meses más 20 días naturales, y en los casos 2 o 3, se realizará a los doce meses más 20 días naturales. En esta visita, se evaluará el producto, y se dará seguimiento al desempeño del Sistema de Gestión de Calidad

OPCION 4 (vigencia indefinida) - Se realiza la evaluación del producto, además de asegurar que se cuenta con un certificado para su Sistema de Gestión de Calidad, emitido por un organismo de certificación de sistemas de gestión de la calidad acreditado por una entidad de acreditación nacional. Para mantener el carácter de indefinido, quedará sujeto a visitas de vigilancia anuales donde se evaluará el producto, y se vigilará que se mantenga la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad. De no cumplirse esta condición, será necesario optar por cualquiera de las otras opciones de certificación.

Para todas estas opciones de certificación aplicables a productos denominados como dispositivos ahorradores de agua (DAA), la vigilancia podrá ser realizada en las instalaciones del cliente, en almacén o en punto de venta.

Opciones de Certificación de medidores de flujo, conforme a la norma oficial mexicana NOM-012-SCFI-1994 “Medición de flujo de agua en conductos cerrados de sistemas hidráulicos - Medidores de agua potable fría. - Especificaciones.”

OPCIÓN 1 (vigencia 1 año) - Solo se realiza la evaluación del producto, sin existir requisitos en cuanto a un sistema de calidad. Queda sujeto a una visita de vigilancia donde se evaluará solo el producto, la cual se realizará a los seis meses de emitido el certificado.

OPCION 2 (vigencia 3 años) - Se realiza la evaluación del producto, además de evaluar los requisitos aplicables para un Sistema de Gestión de Calidad, dicho Sistema se evalúa mediante un certificado emitido por un Organismo de Certificación de Sistemas acreditado por una entidad de acreditación nacional. La certificación otorgada, quedará sujeta a visitas de vigilancia anuales. En estas visitas, se evaluará el producto, y se dará seguimiento al desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

Para todas las opciones de certificación aplicables a los medidores de flujo, la vigilancia será realizada en las instalaciones del cliente.

Opciones de certificación para Talavera conforme la NOM-132-SCFI-1998 “Talavera - Especificaciones”

OPCION 1. (Vigencia de 1 año) - Solo se realiza la evaluación del producto, sin existir requisitos en cuanto a un sistema de calidad. Queda sujeto a 1 visita de vigilancia, por realizarse a los seis meses (con una tolerancia de 20 días adicionales). En esta opción de certificación, solo se evaluará el producto. Una vez que expire la certificación, el proceso de renovación requerirá nuevamente que el producto sea evaluado y dictaminado conforme una vez concluida la evaluación en laboratorio.

OPCIÓN 2. (Vigencia de 2 años) - Se realiza la evaluación de producto, además de evaluar los requisitos aplicables para un Sistema de Control de Calidad, de acuerdo a los elementos indicados más adelante. Queda sujeto a 1 visita de vigilancia, la cual se realizará a los 12 meses (con una tolerancia de 20 días adicionales) donde se evaluará el producto, y se dará seguimiento a la implantación del Sistema de Control de Calidad.

Los puntos de Sistema de Control de Calidad serán auditados conforme a los requisitos de la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2008 “Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos” indicados a continuación.



Manual de Operación – Condiciones para otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender, retirar o cancelar la Certificación de Producto

- 4.2.4 Control de los registros.
- 6.3 Infraestructura.
- 6.4 Ambiente de trabajo.
- 7.1 Planificación de la realización del producto.
- 7.4. Proceso de compras.
- 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.
- 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.
- 7.5.3 Identificación y trazabilidad.
- 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición.
- 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.
- 8.2.4 Seguimiento y medición del producto.
- 8.3 Control del producto no conforme.
- 8.4 Análisis de datos.

3.- CONDICIONES PARA OTORGAR, AMPLIAR O REDUCIR LA CERTIFICACIÓN (Cualquier opción)

La organización que solicite se le otorgue la certificación debe cumplir los siguientes requisitos:

- a) Haber entregado debidamente requisitada la solicitud de certificación, donde se defina el alcance de la certificación solicitada.
- b) Haber aceptado la cotización correspondiente.
- c) Haber aceptado del plan de evaluación
- d) Haber cubierto el proceso de auditoría al Sistema de Calidad, (cuando aplique)
- e) Haber cubierto el proceso del muestreo al producto en sus instalaciones, (cuando aplique)
- f) Haberse realizado los ensayos al producto en un laboratorio acreditado y aprobado. (Cuando aplique)
- g) Para el caso de productos denominados como dispositivos ahorradores de agua (DAA), medidores, talavera, y productos conforme normas mexicanas (NMX), internacionales (ISO) y extranjeras (ASTM) con referencia a la Norma Oficial Mexicana NOM-001-CONAGUA-2011, en una certificación inicial, el cliente deberá entregar una carta donde declare bajo protesta de decir verdad que las muestras enviadas al laboratorio son nuevas y representativas del (os) producto (s) a certificar, incluyendo por lo menos, una descripción del producto, características de funcionamiento y cuando aplique, fotografías del mismo, además de que deberá presentarse en papel membretado del cliente y firmado por el representante del cliente.

Cuando se detecte desviaciones en el proceso, dependiendo de los grados de conformidad establecidos en el plan de evaluación, se determinará si procede realizar las pruebas aplicables al segundo muestreo, o en su caso, continuar con el proceso.

Para la certificación inicial de productos de uso eficiente del agua, NOM-005, NOM-008, NOM-009 y NOM-010 de la CONAGUA, y dado las características del proceso de evaluación, no aplica realizar pruebas en el segundo muestreo.

Para poder obtener la certificación se tienen que cumplir todos los criterios establecidos, tanto los aplicables al producto, proceso o servicio, como los aplicables al sistema de calidad (cuando aplique).

Cuando se presentan no conformidades y/o observaciones, el cliente deberá presentar un plan de acciones correctivas y preventivas, en un plazo máximo de 30 días hábiles posteriores a la fecha de cierre de la auditoría.

En el caso de la certificación de supervisión de vivienda para la norma NMX-C-442-ONNCCE-2010, si se presentan no conformidades y/o observaciones, el cliente deberá presentar un plan de acciones correctivas y preventivas, en un plazo máximo de 30 días hábiles, con posibilidad de solicitar una prórroga por un periodo igual para instrumentar un plan de acciones correctivas. Dicho plazo será contado a partir de la ejecución del ejercicio.



Certificación Mexicana, S.C.

Manual de Operación – Condiciones para otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender, retirar o cancelar la Certificación de Producto

En el caso de la certificación de acuerdo a la norma NMX-R-025-SCFI-2015, los centros de trabajo deben cumplir con tres tipos de requisitos de certificación:

Tipos de requisitos

- ❖ Requisito de participación: no podrá iniciar proceso de certificación el centro de trabajo que no presente al Organismo de Certificación documentación oficial emitida por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, directamente de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET) y por el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación con antigüedad máxima de seis meses en donde conste que no existe algún incumplimiento a la Ley Federal del Trabajo y a la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (quejas procedentes).
- ❖ Requisitos críticos: son cinco, su cumplimiento es indispensable para obtener la certificación.
- ❖ Requisitos no críticos: una vez que se ha cumplido con los requisitos críticos, son evaluados para alcanzar el resto del puntaje y obtener la calificación necesaria para certificarse.

La calificación mínima para obtener el certificado es de 70 puntos, dentro de los cuales necesariamente deben estar incluidos los 30 puntos que aportan los requisitos críticos. Cuando un centro de trabajo renueva su certificado es necesario que el proceso de mejora continua se refleje en un aumento del 10 % en la calificación final obtenida en la anterior auditoría.

Para dar cumplimiento al punto 5.3.5, Certificación Mexicana será la encargada de la emisión del certificado y el tipo del mismo, tomando como base los criterios establecidos en 5.3.5.1, 5.3.5.2, 5.3.5.3 y 5.3.5.4 así como las medidas de nivelación, medidas de inclusión y acciones afirmativas, siendo el tipo de certificado de acuerdo a lo establecido en la norma NMX-R-025-SCFI-2015 de la siguiente manera:

Requisitos	Tipo de certificado	Criterio
5.3.5.1	Certificado	Mínimo 70 puntos Sin medidas de nivelación, medidas de inclusión y acciones afirmativas.
5.3.5.2	Certificado Bronce	Mínimo 70 puntos + 2 medida de nivelación, medidas de inclusión y acciones afirmativas.
5.3.5.3	Certificado Plata	Mínimo 70 puntos + 3 medidas de nivelación, medidas de inclusión y acciones afirmativas.
5.3.5.4	Certificado Oro	Mínimo 70 puntos + 4 medidas de nivelación, medidas de inclusión y acciones afirmativas.

De acuerdo al plan desarrollado para las acciones correctivas y/o preventivas presentado por el cliente, el grupo auditor revisa y verifica los tiempos establecidos, el cumplimiento y la efectividad de las acciones correctivas y preventivas. En caso de que los planes no sean adecuados a los hallazgos y estos quede(n) abierto(s), el cliente debe desarrollar un nuevo plan de acciones correctivas y preventivas, y solicitar nuevamente a Certificación Mexicana la evaluación y efectividad del plan para que el grupo auditor determine que las no conformidades han sido cerradas.

La dictaminación se llevará a cabo una vez que las no conformidades hayan sido cerradas e implantadas. La eficacia de dichas acciones, se verificará en la primera visita de vigilancia que realice Certificación Mexicana.

La Comisión Dictaminadora, con base en la información presentada en el expediente, emite el Dictamen correspondiente, el cual puede ser:

- I. Positivo: en cuyo caso se otorga el Certificado de Conformidad
- II. Condicionado: en cuyo caso se otorga el Certificado de Conformidad bajo alguna atenuante, y en su caso, si las condiciones no se cumplen en el tiempo indicado, se vuelve negativo
- III. Negativo: en cuyo caso no se otorga el Certificado de Conformidad.



Certificación Mexicana, S.C.

Manual de Operación – Condiciones para otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender, retirar o cancelar la Certificación de Producto

En cualquier caso, la Comisión Dictaminadora documentará en el cuerpo del dictamen su conclusión, y en su caso, las razones por las que tomó la decisión, cualquiera que esta haya sido.

En caso de que la Comisión Dictaminadora dictamine no otorgar la certificación, esto le será notificado al solicitante presentando las razones por las cuales se tomó esta decisión.

4.- EMISIÓN DEL CERTIFICADO

Una vez concluida la dictaminación, y si la Comisión Dictaminadora ha emitido el dictamen positivo, se otorgará la certificación por el periodo correspondiente de acuerdo a la opción elegida.

Cubiertos todos los requisitos conforme a los procedimientos técnicos de certificación de Certificación Mexicana, así como aquellos relativos a compromisos financieros por los servicios prestados, se hará entrega del Certificado y una Carta Compromiso para su firma, en la que se establecen los compromisos asumidos por el titular del certificado para el uso adecuado del certificado otorgado por Certificación Mexicana.

En el caso de la certificación de supervisión de vivienda para la norma NMX-C-442-ONNCCE-2010, el certificado irá acompañado de un documento anexo donde se especifique la composición de la plantilla del personal que fungirá como coordinadores/verificadores. Este documento podrá ser actualizado a solicitud del cliente.

Toda la información relativa a certificación de productos, sistemas o procesos, será integrada en la relación del "Listado de productos, empresas y organizaciones certificadas por CMX".

5.- CONDICIONES PARA MANTENER LA CERTIFICACIÓN

Con objeto de verificar que el cliente continúa manteniendo las condiciones bajo las cuales obtuvo la certificación, Certificación Mexicana establece visitas de vigilancia programadas, determinado por cada una de las opciones de certificación.

Dichas visitas se ajustarán a lo siguiente:

Las visitas de vigilancia serán establecidas de acuerdo a la frecuencia correspondiente a cada opción de certificación, la cual invariablemente considerará la evaluación de los productos, sistemas o procesos incluidos en el alcance de la certificación. Dicha evaluación podrá incluir uno, varios o todos los aspectos siguientes:

Inspección o auditoría programada. Para productos referidos en cualquier NOM-CONAGUA, se notificará con por lo menos 15 días hábiles de antelación.

Inspección o auditoría sin previo aviso.

La inspección de producto podrá ser realizada en planta, almacén de producto del fabricante, almacén del distribuidor, inspección de producto en punto de venta o en obra, según aplique.

Auditoría al proceso y/o servicio, de acuerdo a la norma aplicable.

Para el caso de la certificación de acuerdo a la norma NMX-C-442-ONNCCE-2010 la evaluación deberá ser notificada con por lo menos 5 días hábiles de anticipación.

Para el caso de la norma NMX R 025 SCFI 2015 se llevará a cabo una visita de vigilancia considerando:

De acuerdo con lo establecido en el proceso de certificación, todos los centros de trabajo deben demostrar el mantenimiento de las condiciones que propiciaron su certificación, por lo que se realizará a los dos años de vigencia una auditoría de vigilancia por el Organismo de Certificación. Para la auditoría de vigilancia se llevará a cabo la evaluación de la conformidad de los requisitos de certificación, por lo que se programará la ejecución de la misma antes de que se cumpla la vigencia a partir de la fecha en que se otorgó el certificado.

En la auditoría de vigilancia el centro de trabajo deberá demostrar el cumplimiento del 100 % de los puntos



Certificación Mexicana, S.C.

Manual de Operación – Condiciones para otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender, retirar o cancelar la Certificación de Producto

críticos y solventar como mínimo un 70 % las áreas de oportunidad detectadas en la auditoría de certificación, así como aplicar el cuestionario de clima laboral, en caso de no cumplir, se otorgará periodo de 60 días hábiles para solventar los requisitos necesarios que le permitan al centro de trabajo dar cumplimiento; durante este periodo su certificado será suspendido. En caso de no dar cumplimiento al tiempo establecido, su certificado será cancelado. El centro de trabajo podrá solicitar la certificación nuevamente cuando así lo considere.

Análisis de publicidad y folletos de los productos, procesos y/o servicios certificados.

Quando se haga uso o difusión de la certificación en cualquier medio de publicidad, se solicitará cuando menos una vez durante la vigencia de la certificación al cliente un juego de la publicidad emitida con dicha referencia. Esta información se revisará para determinar si existe o no buen uso de la certificación por parte del cliente.

Quejas específicas o señalamientos eventuales.

Dentro de las actividades de la evaluación de la conformidad se deberán revisar los casos de quejas relativas a la funcionalidad de los productos, procesos y/o servicios certificados, y en caso de encontrarse alguna deberá registrarse en el acta de reunión de clausura y se deberá corroborar la atención que se le haya dado hasta el cierre. Si la queja estuviese en proceso de atención durante la visita, el personal de Certificación Mexicana S.C., debe darle seguimiento en su próxima visita.

Para la referencia adecuada de los elementos a considerar en la revisión, es necesario consultar el Procedimiento específico para la certificación de Productos POP, considerando las etapas que correspondan.

6. CAMBIOS EN LAS CONDICIONES DE CERTIFICACIÓN.

A la aceptación del certificado de conformidad, el cliente se obliga a informar a Certificación Mexicana por escrito sobre cualquier cambio que se pretenda realizar en las características del producto, proceso o servicio, proceso de manufactura, sistema de gestión, control de la calidad que pueda afectar la conformidad con las normas. De esta manera CERTIFICACIÓN MEXICANA definirá si los cambios declarados requerirán de una nueva evaluación u otro tipo de análisis.

De proceder lo anterior, en tales casos no se permitirá al cliente comercializar productos al amparo de la certificación otorgada en los cuales se hayan incluido dichos cambios hasta que Certificación Mexicana haya confirmado al cliente, que dichos cambios no representan ningún inconveniente, de no hacerlo así se tomarán las medidas pertinentes.

En el caso de la certificación de las Prácticas para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres de acuerdo a la norma NMX-R-025-SCFI-2015 cuando la organización certificada haga cambios en sus procesos que puedan afectar la validez del certificado deberá notificar a Certificación Mexicana por cualquier medio de forma inmediata. De la misma forma, no se debe indicar conformidad con los requisitos por parte del cliente hasta que Certificación Mexicana haya confirmado que dichos cambios no representan ningún inconveniente, de no hacerlo así se tomarán las medidas pertinentes.

Para el caso de la certificación de supervisión de vivienda para la norma NMX-C-442-ONNCCE-2010 cuando las empresas de supervisión/verificación realicen cualquier cambio en la plantilla deberá notificar a Certificación Mexicana por cualquier medio de forma inmediata. De la misma forma, no se debe indicar conformidad con los requisitos por parte del cliente hasta que Certificación Mexicana haya confirmado que dichos cambios no representan ningún inconveniente, a fin de modificar el documento anexo al certificado. De no hacerlo así se tomarán las medidas pertinentes.

Quando existan cambios que afecten de forma directa la conformidad de los productos, procesos o servicios con los requisitos, Certificación Mexicana notificará a través de los medios que considere convenientes dichos cambios al CLIENTE. Para determinar nuevamente el cumplimiento normativo de los productos, procesos o servicios con las normas de referencia, Certificación Mexicana se reserva el derecho de llevar a cabo visitas adicionales fuera de la programación establecida o fuera del periodo establecido de acuerdo a la opción de certificación elegida.

En el caso específico de normas NOM-CONAGUA, dichos cambios serán comunicados a la dependencia, y en su caso, se procederá de acuerdo al párrafo anterior.



Manual de Operación – Condiciones para otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender, retirar o cancelar la Certificación de Producto

7.- APLICACIÓN DE SANCIONES.

Cuando se presume el mal uso de la certificación otorgada, será necesario integrar toda la información pertinente que soporte tal uso, lo cual será integrado en un expediente para ser presentado a la Comisión Dictaminadora. Una vez que se ha emitido el Dictamen, la Dirección General notificará al cliente, y en caso de que el dictamen no sea favorable para el proveedor, se hará la notificación por escrito al cliente, y en su caso, se aplicará la sanción correspondiente de acuerdo a las disposiciones que tendrán efecto por el mal uso del certificado. Dicha notificación solo será firmada por el Director General. Las sanciones estarán en función de la gravedad de los resultados de las visitas de vigilancia, así como de las quejas o señalamientos sobre el mal uso de los certificados, entre ellas se tiene:

Llamado de atención.

Suspensión temporal del certificado.

Cancelación y retiro del certificado.

Si se considera necesario, acciones legales que correspondan al impacto del mal uso.

8.- CONDICIONES PARA SUSPENDER O CANCELAR LA CERTIFICACIÓN.

Las condiciones bajo las cuales el certificado puede ser suspendido o cancelado, sin ser limitativas, pueden ser las siguientes:

Negación de aceptar las visitas de vigilancia.

Fallas críticas encontradas en el producto, sistema o proceso.

Quejas por mal uso del certificado por parte de alguna otra instancia (quejas del usuario final hacia los proveedores de productos certificados por Certificación Mexicana).

Si una solicitud de acción correctiva no ha sido cumplida dentro de un tiempo límite marcado.

Si la norma o reglas son modificadas y el proveedor no puede asegurar el cumplimiento con los nuevos requerimientos.

Si el producto ya no va a ser producido o el proveedor se retira del mercado o bien no se cumplen otros acuerdos de certificación.

Para el caso de la certificación de Igualdad laboral bajo la NMX-R-025-SCFI-2015 se tiene lo siguiente:

Si el centro de trabajo no acepta aplicar la auditoría de vigilancia, el Organismo de Certificación comunicará la suspensión de la certificación a la organización y al Consejo Interinstitucional. Si en un plazo de no más de 60 días naturales no se realiza la vigilancia, el Organismo cancelará la certificación. Antes de la fecha en que concluya la vigencia de los certificados, los centros de trabajo interesados podrán solicitar una recertificación a un Organismo de Certificación acreditado.

Aparte de la suspensión de un certificado, una certificación puede ser cancelada en los siguientes casos:

Pérdida de la vigencia del Certificado de Conformidad.

Negación reiterada en aceptar las visitas de vigilancia sin causa justificada.

Si en la vigilancia se demuestra que existen desviaciones que comprometan el buen desempeño del producto, proceso o servicio.



Certificación Mexicana, S.C.

Manual de Operación – Condiciones para otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender, retirar o cancelar la Certificación de Producto

Los requisitos para la certificación sean modificados y la organización no pueda asegurar el cumplimiento con los nuevos requisitos en tiempo y forma

Quejas por mal uso del certificado por parte de alguna otra instancia (quejas del usuario final hacia los proveedores de productos certificados por Certificación Mexicana).

Por no tomar acciones correctivas para subsanar las condiciones de suspensión de la certificación

Si una solicitud de acción correctiva no ha sido cumplida dentro de un tiempo límite marcado, o se violan las medidas previamente advertidas por parte del cliente cuando éste se encuentra suspendido.

Si el producto, proceso o servicio ya no cumple con la norma, las disposiciones aplicables o sale del mercado.

Si el proveedor no da cumplimiento a sus obligaciones financieras con Certificación Mexicana.

Si existe alguna deficiencia en los acuerdos de la certificación.

Si el proveedor reincide en motivos de suspensión dos veces en el periodo de vigencia de su certificación.

Por solicitud formal de la organización certificada;

En cualquier caso, debidamente justificado, Certificación Mexicana tendrá el derecho de suspender o cancelar el certificado, previo aviso al cliente, y en su caso, comunicar tal decisión a la dependencia competente en la cual se indica el tiempo que durará dicha suspensión, o en su caso, la cancelación de la misma.

En forma complementaria, el cliente siempre tiene de derecho de apelar la dictaminación, para lo cual Certificación Mexicana, a través de la Comisión de Apelaciones, analizará el caso y dependiendo de la naturaleza, decidirá si se ratifica la decisión de suspender o cancelar el certificado.

Una vez cancelado un certificado, Certificación Mexicana podrá tomar acciones complementarias en relación a los productos certificados, por ejemplo, retirar la marca de conformidad de los productos en stock, inclusive en los ya vendidos, difusión por medios de comunicación masiva, boletines, etc.

Para el caso de la certificación de la norma NMX-R-025-SCFI-2015 no existe la suspensión parcial.

9.- CONDICIONES PARA LA AMPLIACIÓN -REDUCCIÓN DE LA CERTIFICACION

Un cliente puede decidir modificar el alcance de su certificación ampliándolo o disminuyéndolo, por ejemplo, incorporando otros modelos o tipos de productos, procesos o servicios, los cuales deben estar integrados en la misma planta y estar referidos en la misma norma del producto que ya fue certificado. En tales casos, Certificación Mexicana debe llevar a cabo una nueva evaluación en planta para lo cual requerirá de muestras de producto con objeto de determinar que se cumple con la normativa. Si los resultados de las pruebas son satisfactorios, se puede extender el alcance de la certificación.

El proveedor tiene la posibilidad de cambiar en cualquier momento de Opción de certificación, para lo cual se deberán cubrir los requisitos establecidos en la nueva opción elegida. En caso de que al cliente le sea otorgada la certificación bajo la nueva opción, éste deberá hacer entrega del certificado otorgado inicialmente para su cancelación.

10.- CONDICIONES PARA RENOVAR LA CERTIFICACIÓN

Para renovar la certificación, se repetirán los pasos indicados el punto 2 de este procedimiento.

Para la renovación de la certificación de NOMs de uso eficiente, el muestreo se realizará en punto de venta y/o almacén de producto terminado por duplicado, para lo cual el cliente deberá entregar a Certificación Mexicana una relación de los distribuidores encargados de la venta del producto(s) a renovar, de esta relación se escogerán los que sean necesarios para realizar el muestreo correspondiente.



Certificación Mexicana, S.C.

Manual de Operación – Condiciones para otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender, retirar o cancelar la Certificación de Producto

Para el caso de la norma NMX R 025 SCFI 2015:

Una vez transcurridos los cuatro años de vigencia del certificado, los centros de trabajo que se recertifiquen, deberán reportar al Consejo Interinstitucional la obtención del nuevo certificado en la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación, enviando una copia del mismo dentro de los 30 días naturales a partir de la fecha de su expedición, a fin de tener derecho del uso de la marca y formar parte de las estadísticas oficiales, comunicaciones y eventos relacionados con este instrumento.

11.- CERTIFICADOS

Cancelación.

El Director General turnará el expediente junto con el dictamen al área de Certificación de Producto para resguardo y registro de la cancelación del certificado en la base de datos y a solicitar al proveedor que devuelva el certificado.

Devolución

Al recibir el certificado, se debe estampar el sello de “DOCUMENTO CANCELADO” el cual a su vez se conservará en el expediente de certificación del proveedor.

Certificado no devuelto.

En caso de que el proveedor no devuelva el certificado en el tiempo señalado, Certificación Mexicana estará en posibilidad de comunicar por los medios que considere convenientes sobre la cancelación y proceder legalmente según corresponda.

Reposición de certificado

En caso de que un certificado, sufra extravío, robo o deterioro del mismo que haga que la información contenida no pueda permitir su uso, se procederá a cancelar el certificado y emitir un duplicado en el que haga referencia a la certificación ya emitida.

Modificaciones:

En caso que el cliente solicite que sea modificado su certificado por razones imputables a comentarios de redacción, el cambio de éste será realizado asignando un nuevo número de certificado, de acuerdo con lo indicado en los procedimientos aplicables.