



Control de firmas

Descripción	Puesto	Nombre	Firma
Elaboró	Coordinación de Operaciones	Tonanzi Ramírez Galicia	
Revisó	Coordinación general	Mario Rodríguez Solís	
Aprobó	Dirección General	Esteban Ramírez Galicia	

1.0 Objetivo

Establecer los criterios para otorgar las certificaciones, recertificaciones y ampliaciones de alcance, así como el control de los procesos de suspensión y cancelación de estos.

2.0 Alcance

El presente procedimiento aplica a todas las actividades involucradas en la toma de decisiones relativas a la dictaminación y estatus de la certificación, así como la designación de los Expertos Técnicos Evaluadores para la evaluación de documentos.

3.0 Responsabilidades

El equipo multidisciplinario es el responsable para la otorgación o negación de la certificación.

4.0 Definiciones

EM (Equipo Multidisciplinario). El equipo multidisciplinario está conformado por:

- Personal interno del Organismo de Certificación (Que no participe en el proceso de certificación)
- Experto Técnico Evaluador
- Experto Técnico

ETE (Experto Técnico Evaluador). El Experto técnico puede ser:

- Un Auditor de la norma a revisar que no haya participado en la auditoría.
- Un auditor que tiene el conocimiento del sector a ser evaluado (Expertos técnico), o en su caso, dictaminar en compañía de un Experto Técnico del sector.
- Un auditor que no tiene relación con el cliente a certificar (Consultoría, empleado, dueño etc.) por lo menos durante los 2 últimos años.

ET (Experto Técnico). Es la Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor, pero que no participa como auditor.

COS: Abreviatura de Coordinador de Operaciones

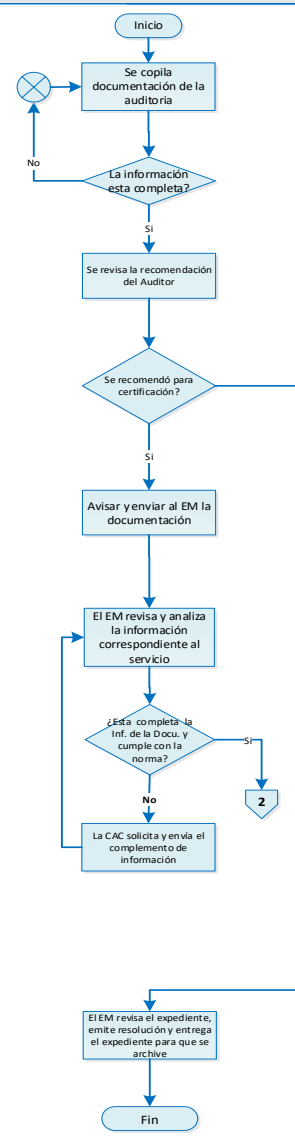
CG: Abreviatura de Coordinador General

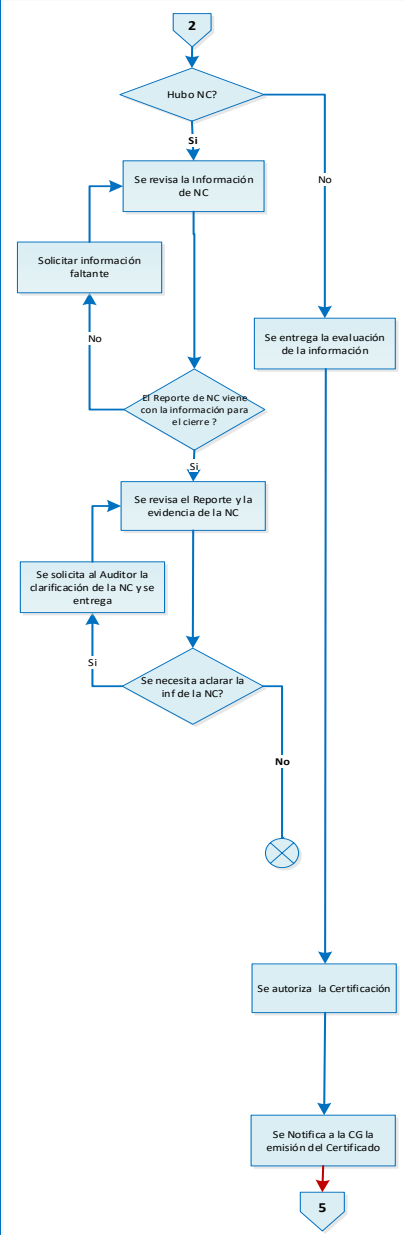
5.0 Políticas

- I. El EM debe asegurar sus métodos de operación bajo principios de ética, confidencialidad e imparcialidad y respetando el reglamento de trabajo aplicable.
- II. El EM debe hacer una revisión minuciosa de la documentación entregada dentro del paquete de Auditoría.
- III. El ETE, deberá calificar como auditor, según lo especificado en el [CNAC-15 "Procedimiento para la calificación de auditores, auditores líderes y expertos técnicos"](#), además de cumplir con los requisitos que marca la Tabla 1, del apartado de CONSIDERACIONES.

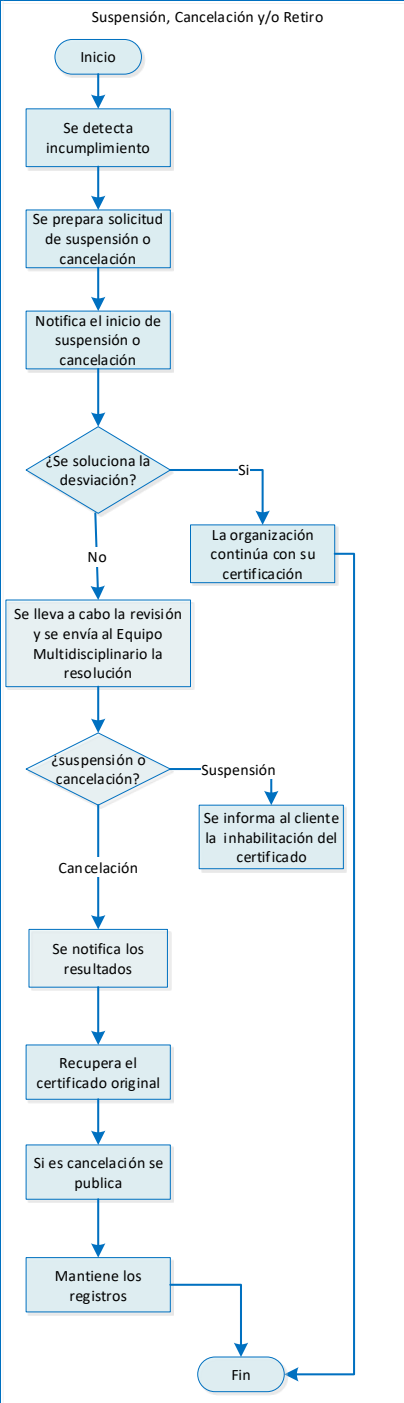
- IV. El EM debe notificar toda relación que pudiera caer en un conflicto de intereses para la toma de decisión de una certificación.
- V. No se puede prestar un servicio si el servicio inmediato anterior no ha sido liquidado en su totalidad.
- VI. La decisión concerniente a la certificación, incluyendo las de otorgar, no otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender y retirar la certificación es responsabilidad del EM que se reúne ya sea en sitio o vía telefónica para revisar la información del expediente a ser dictaminado.
- VII. El periodo máximo de suspensión es de seis meses después de los cuales procede la cancelación.
- VIII. El alcance del sistema de gestión certificado debe corresponder al evaluado por el equipo auditor o grupo evaluador.
- IX. Los datos de la organización que aparecen en el certificado deben corresponder al alcance de la certificación.

6.0 Descripción del Proceso

Actividades	Responsable	Registros	Especificaciones	Observaciones
	<p>Coordinación de Operaciones</p> <p>Coordinación de Operaciones</p> <p>Coordinación de Operaciones</p> <p>EM Equipo Multidisciplinario</p> <p>Coordinación de Operaciones</p> <p>EM Equipo Multidisciplinario y la Coordinación de Operaciones</p>	<p>CNAC-11-2, CNAC-11-3, CNAC-11-4, CNAC-11-5, CNAC-11-6, CNAC-11-10, CNAC-10-1, CNAC-10-2, CNAC-10-3, CNAC-10-4, CNAC-10-5, CNAC-10-6</p> <p>CNAC-11-2</p> <p>CNAC-11-2, CNAC-11-5, CNAC-11-6, CNAC-11-10,</p> <p>E-mail</p> <p>Se archiva en el expediente del cliente en electrónico o física</p>	<p>Se refiere a los documentos generados en Auditorías de Certificación, Re-Certificaciones y Ampliación de Alcance</p> <p>Se revisa la recomendación del Auditor referente al resultado de la auditoría</p> <p>En base a los códigos IAF se selecciona al EM para la evaluación del paquete</p> <p>Se entrega toda la información al EM para la revisión de las actividades de auditoría</p> <p>Si existe falta de información se detiene el proceso de evaluación hasta que toda la información este completa</p> <p>Se Archiva la información del cliente</p>	<p>Se refiere a la información reunida que corresponde al servicio realizado para la obtención de una certificación o cambio de alcance de una certificación.</p> <p>La recomendación del auditor puede ser documentada en el reporte de auditoría o con el cierre de las no conformidades generadas</p>

Actividades	Responsable	Registros	Especificaciones	Observaciones
 <pre> graph TD Start((2)) --> D1{Hubo NC?} D1 -- Si --> A1[Se revisa la Información de NC] A1 --> A2[Se solicita información faltante] A2 --> D2{El Reporte de NC viene con la información para el cierre?} D2 -- Si --> A3[Se revisa el Reporte y la evidencia de la NC] A3 --> A4[Se solicita al Auditor la clarificación de la NC y se entrega] A4 --> D3{Se necesita aclarar la inf de la NC?} D3 -- Si --> A2 D3 -- No --> End((X)) D1 -- No --> A5[Se entrega la evaluación de la información] A5 --> A6[Se autoriza la Certificación] A6 --> A7[Se Notifica a la CG la emisión del Certificado] A7 --> End2((5)) </pre>	<p>EM Equipo Multidisciplinario</p> <p>Coordinación de Operaciones</p> <p>EM Equipo Multidisciplinario</p> <p>EM Equipo Multidisciplinario</p> <p>Coordinación de Operaciones</p> <p>Coordinación de Operaciones</p> <p>EM Equipo Multidisciplinario</p> <p>EM Equipo Multidisciplinario</p>	<p>CNAC-11-11</p> <p>Información de Relacionada al cierre de la No-Conformidad</p> <p>CNAC-21-6</p> <p>CNAC-11-11</p> <p>E-mail</p> <p>E-mail</p> <p>E-mail</p> <p>e-mail</p>	<p>Se revisa el reporte de No-Conformidades así como de la información enviada por el cliente y el cierre de esta por parte de Auditor</p> <p>Se revisa con ventas la información y se entrega al ETE o Comité para re-análisis</p> <p>Se analiza la información relativa a la NC así como la información enviado por el cliente para el cierre de la misma.</p> <p>Solicita al auditor la clarificación de la información de la NC</p> <p>Cuando exista duda sobre la información se solicitara la clarificación de este por las partes involucradas</p> <p>El EM Equipo Multidisciplinario emite la aceptación del paquete para certificación.</p> <p>Una vez que el paquete ha sido certificado se le solicita a la CG la emisión del certificado</p>	<p>La decisión de la certificación, incluyendo las de otorgar, no otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender y retirar la certificación re cae en el equipo multidisciplinario.</p>

Actividades	Responsable	Registros	Especificaciones	Observaciones
<p>5</p> <p>Se recibe la información</p>	Coordinación General	E-mail y CNAC-21-5	Se recibe la información de aceptación de la certificación	
<p>Prepara el borrador del certificado</p>	Coordinación General	CNAC-21-1 CNAC-21-2 CNAC-21-3 CNAC-21-4	Se elabora borrador de certificado en PDF	El borrador debe contener toda la información que contendrá el certificado original con excepción de la firma y los hologramas
<p>Revisa los datos de organización</p>	Coordinación de Operaciones	E-mail	Revisa que la información contenida en el certificado corresponda a la información generada en la certificación	
<p>2da Revisión de la información</p>	Coordinación de Operaciones	E-mail	Verifica que la información corresponda a la solicitud e información relativa a la certificación	
<p>¿La información es correcta?</p>	Coordinación de Operaciones			
<p>Regresa para corregir la información</p>	Coordinación de Operaciones	E-mail	Se regresa borrador con comentarios para la corrección del mismo	
<p>Revisa los borradores</p>	Cliente	E-mail, PDF	Se envía los borradores al cliente para revisión	Se le envían via e-mail solicitando la revisión de estos y en caso de que existan modificaciones que nos la haga saber
<p>Se regresa documentación y se elabora el Certificado</p>	Coordinación General		Se entrega la información a las áreas para su archivo y se elabora la copia final del certificado	
<p>Se firma los certificados</p>	Dirección General	CNAC-21-1 CNAC-21-2 CNAC-21-3 CNAC-21-4	Se firma el certificado por el Director General	
<p>Envía certificado y documentación vía paquetería</p>	Coordinación General	Guía de envío o Acuse de recibo		Si el cliente requiriera entrega personal de los certificados se buscara las mejores fechas para que un miembro de la alta dirección asista a la entrega
<p>Fin</p>				

Actividades	Responsable	Registros	Especificaciones	Observaciones
<p>Suspensión, Cancelación y/o Retiro</p> 	<p>EM Equipo Multidisciplinario</p> <p>EM Equipo Multidisciplinario</p> <p>EM Equipo Multidisciplinario</p> <p>Equipo Multidisciplinario y la Dirección General</p> <p>Coordinación General</p> <p>Coordinación General</p> <p>Coordinación General</p> <p>Coordinación General</p> <p>Coordinación General</p>	<p>CNAC-21-5 CNAC-22-1</p> <p>E-mail</p> <p>E-mail</p> <p>E-mail CNAC-21-5</p> <p>Lista de certificados Vigentes Suspendidos y Cancelados</p> <p>E-mail,</p> <p>Lista de certificados Vigentes Suspendidos y Cancelados</p> <p>Lista de certificados Vigentes Suspendidos y Cancelados</p>	<p>De acuerdo a lo expresado en el punto 7.0</p> <p>Se notifica al cliente el inicio del proceso de suspensión o cancelación y el tiempo que tiene para atender las causas que dieron origen a esta</p> <p>Conforme al CNAC-11</p> <p>Se revisa las causas que dieron origen al proceso y se coteja con reglamentos tiempos</p> <p>Se notifica al cliente sobre la imposibilidad del uso de certificado mientras no se atiendan las causas que dieron origen a la suspensión y se coloca en el listado de certificados suspendidos</p> <p>Correo electrónico o físico, dentro de los cinco días hábiles posteriores a la Toma de decisión</p> <p>Se solicita el certificado al cliente para este</p> <p>En la página del CNAC o en otros medios apropiados</p> <p>Conforme al CNAC-6</p>	<p>La decisión de suspender, retirar o cancelar es responsabilidad del equipo multidisciplinario en conjunto con la Dirección General</p> <p>Si en un periodo máximo de 6 meses de iniciada la suspensión si el cliente no ha atendido las causas que dieron origen a esta, se procederá a la cancelación de la certificación</p> <p>Los certificados recuperados se destruyen en un lapso 3 días hábiles. Nota: Si no se pudiera recuperar el certificado se documentara esto en la lista de certificados cancelados</p>

7.0 Referencias

- CNAC-6 "Procedimiento de Control de Registros".
- CNAC-16 "Procedimiento de Políticas para el uso de logotipo, marca y certificado".
- CNAC-11 "Procedimiento para la Planeación y Ejecución de Auditorías".
- CNAC-15 "Procedimiento para la Calificación de Auditores, Auditores Líderes y Expertos Técnicos".
- CNAC-20 "Procedimiento para Reducir o Ampliar el Alcance de la Certificación".
- ISO/IEC 17021-1:2015 Requisitos para organismos que realizan la auditoría y certificación de sistemas de gestión – Parte 1: Requisitos.
- ISO/IEC TS 17021-2:2016 Requisitos Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistema de gestión. Parte 2: Requisitos de competencia para la auditoría y certificación de sistemas de gestión ambiental.
- ISO/IEC TS 17021-3:2017 Requisitos Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistema de gestión. Parte 3: Requisitos de competencia para la auditoría y certificación de sistemas de gestión de la calidad.
- ISO/IEC TS 17021-10:2018 Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de salud y seguridad ocupacional.
- ISO/IEC 27006:2015 Tecnologías de la Información - Técnicas de seguridad – Requisitos para organismos que realizan auditorías y certificación de sistemas de seguridad de la información.
- ISO/IEC 27006:2015/Enmienda 1:2020 Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Requisitos para los organismos que proporcionan auditoría y certificación de los sistemas de gestión de la seguridad de la información. Enmienda 1.
- NMX-I-27006-NYCE-2019, "Tecnologías de la información-técnicas de seguridad-requisitos para los organismos que realizan auditorías y certificaciones de los sistemas de gestión de la seguridad de la información"
- NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- NMX-SAA-14001-IMNC-2015 / ISO 14001: 2015 Sistemas de Gestión ambiental - Requisitos.
- NMX-SAST-45001-IMNC-2018 / ISO 45001:2018 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- ISO/IEC 27001:2022 Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad — Sistemas de gestión de la seguridad de la información — Requisitos

7.0 Consideraciones

- 7.1 **Revisión de solicitud de certificación:** La Coordinación de Operaciones revisa la solicitud de certificación de acuerdo con el procedimiento [CNAC-10 "Procedimiento de Ventas"](#) verificando que todos los documentos estén completos y los cálculos correspondan a lo establecido a los Documentos Mandatorios IAF.

7.2 Requisitos Experto Técnico Evaluador: Se debe realizar el proceso con independencia, integridad e imparcialidad, considerando los criterios para calificar a este personal son los siguientes:

**Tabla 1
 Requisitos para Calificar como Experto Técnico Evaluador**

Requisito	Criterio
Conocimientos en la Norma 17021-1:2015 Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión.	Constancia de curso o que demuestre conocimiento.
Conocimientos de la Ley de la infraestructura de la calidad y el reglamento de la Ley Federal de Metrología y Normalización.	Constancia de curso o que demuestre conocimiento.
Conocimientos IAF MD 1 Certificación de múltiples sitios basados en muestreo.	Constancia de curso o que demuestre conocimiento.
Conocimientos IAF MD 2 Transferencia de sistemas de gestión de certificados acreditados.	Constancia de curso o que demuestre conocimiento.
Conocimientos IAF MD 3 Vigilancia avanzada y procedimientos de recertificación.	Constancia de curso o que demuestre conocimiento.
Conocimientos IAF MD 5 Duración de auditorías para QMS y EMS.	Constancia de curso o que demuestre conocimiento.
Conocimiento del proceso de ejecución de auditorías de CNAC.	Constancia de curso o que demuestre conocimiento.

Nota:

- a) El ETE puede ser un Auditor de la norma a revisar.
- b) El ETE debe tener el conocimiento del sector a ser evaluado (Expertos técnico), o en su caso, dictaminar en compañía de un Experto Técnico del sector.
- c) El ETE no debe tener relación con el cliente a certificar (Consultoría, empleado, dueño etc.) por lo menos durante los 2 últimos años.

**Tabla 2
 Requisitos para Calificar como Experto Técnico**

Requisito	Criterio
Educación	Mínimo Nivel Preparatoria
Experiencia Práctica Laboral	Mínimo 1 año
Experiencia en el área técnica	Mínimo 1 año

7.3 Condiciones para la certificación de sistemas de gestión:

La organización que solicita la certificación de su sistema de gestión debe:

Estar establecida como una entidad legalmente constituida y que el representante autorizado cuente con las facultades suficientes para responder a los compromisos que implica el servicio solicitado.

- a. Contar con un sistema de gestión documentado e implantado por lo menos 3 meses. Se tiene que haber realizado por lo menos una auditoría interna y una revisión por la Dirección completas al sistema de gestión, el cual debe cumplir con lo requerido por la normativa y regulaciones legales aplicables.
- b. Estar de acuerdo en cumplir con los requisitos para la certificación, así como proporcionar la documentación mínima necesaria, que es la siguiente:
 - i. Manual de calidad.
 - ii. Interacción de los procesos a certificar, desglosando todos los procedimientos que intervienen en el SG.
 - iii. Informe de la revisión integral del SG realizada por la Dirección.
 - iv. Informe de la auditoría interna.
 - v. Lista de documentos del SG.
 - vi. Lista de requisitos reglamentarios aplicable a la organización.
 - vii. Procedimiento de acciones correctivas.
 - viii. Procedimiento de acciones preventivas.
 - ix. Procedimiento de control de producto no conforme.
 - x. Procedimiento de auditorías internas.
 - xi. Procedimiento del control de documentos.
 - xii. Procedimiento del control de registros.
 - xiii. Cualquier información adicional necesaria.
- c. Hacer los arreglos necesarios para la conducción de la evaluación, incluyendo las medidas para examinar la documentación, registros (incluyendo informes de auditorías internas) y asegurar el acceso a todas las áreas, y personal para los propósitos de la evaluación, vigilancia, reevaluación y resolución de quejas, así mismo cuando corresponda, permitir al organismo de certificación previa solicitud la presencia de observadores en el proceso de ejecución de auditoría (por ejemplo, los auditores de acreditación, auditores en entrenamiento).
- d. Considerar que el organismo de certificación puede tener que realizar auditorías de clientes certificados bajo la forma de aviso breve con el fin de:
 - i. examinar quejas.
 - ii. como resultado de modificaciones que puedan afectar la capacidad del sistema de gestión para continuar cumpliendo los requisitos de la norma utilizada para la certificación.
 - iii. como seguimiento de clientes con la certificación suspendida.

Por lo anterior el cliente debe tomar en consideración que puede presentar apelaciones, quejas sobre una decisión tomada o una actividad realizada durante el proceso de certificación, lo cual puede darse en los siguientes casos, por mencionar algunos (este

recurso puede utilizarse para los servicios de certificación, su mantenimiento, suspensión o cancelación):

- i. Apelar la asignación del personal evaluador, su actitud, competencia, calificación y desempeño durante la evaluación.
- ii. Apelar sobre el procedimiento de evaluación.
- iii. Apelar la resolución del Experto (s) Técnico (s) Evaluador (es).
- iv. Apelar el resultado de la evaluación (documental o de campo).

La apelación o queja se deberá presentar por escrito a la Coordinación de Operaciones, o bien vía correo electrónico a ventas@cnac.mx / contacto@cnac.mx.

- e. Aceptar que conoce y se compromete a cumplir y hacer cumplir por su personal este Reglamento de Empresa Certificada vigente que tiene CNAC para tal efecto, y que previamente le ha sido entregado.
- f. Realizar el pago de los servicios que se requieren de acuerdo con la cotización previamente entregada, incluyendo los pagos a los servicios de seguimiento de cierre de no conformidades y/o observaciones y conforme a la forma de pago previamente establecida. En caso de no realizar los pagos de los servicios solicitados, CNAC se reserva el derecho de cancelación de los servicios.
- g. En caso de existir no conformidades durante la auditoría de certificación, cerrar las no conformidades detectadas en un plazo máximo de 90 días naturales; en caso contrario, se procede a cancelar el proceso de certificación.
- h. Atender al dictamen del (los) Experto (s) Técnico (s) Evaluador (es) (ETE) de CNAC. El expediente de la certificación es revisado por el ETE, el cual dictaminará con respecto al proceso de certificación, cualquiera de los estados siguientes:
 - i. Otorgar el certificado al sistema de gestión.
 - ii. Realizar una auditoría extraordinaria, previa a otorgar la certificación.
 - iii. Otorgar el certificado e indicar la realización de una auditoría de seguimiento posterior.
 - iv. No otorgar el certificado del sistema de gestión.
- i. Permitir durante la vigencia de la certificación que es de 3 años, la realización de las auditorías de vigilancia de manera anual o semestral para la revisión del sistema. En caso de que no se realice una auditoría de vigilancia o se tenga un adeudo por más de 24 meses por algún concepto en las cuotas, CNAC se reserva el derecho de suspender y/o cancelar el certificado respectivo.

7.4 Condiciones o requisitos que ocasionan la suspensión, retiro o cancelación del certificado: Para que a una organización certificada le sea retirado, suspendido o cancelado su certificado se debe dar una o más de las siguientes condiciones:

- 7.4.1 No se hayan realizado las evaluaciones de vigilancia, por lo menos durante un año (se hayan dejado de hacer dos evaluaciones continuas).

- 7.4.2 Que durante las evaluaciones de vigilancia se detecte que el sistema de gestión de la organización certificada no esté conforme con los requisitos especificados en la normativa en más del 50%.
- 7.4.3 Si la organización no cumple con la autorización del uso de marca y logotipo, según lo descrito en el [CNAC-16 "Procedimiento de políticas para el uso de logotipo, marcas y certificado"](#) o se usa para otros fines no especificados.
- 7.4.4 Si el documento de certificación es usado para otros fines que no sean los declarados legalmente por nuestro organismo.
- 7.4.5 Si la organización certificada usa el certificado, logotipo o marca de manera engañosa en publicidad.
- 7.4.6 Haya habido cambios en el sistema de gestión o en la obtención del producto notificados o no, que impacten en la conformidad de este.
- 7.4.7 Haya habido No Conformidades notificadas y NO se hayan corregido de acuerdo con lo estipulado en los procedimientos de certificación.
- 7.4.8 Si la organización certificada no paga las cuotas establecidas por nuestro organismo por concepto de evaluación de su sistema de gestión. No se puede prestar un servicio si el servicio inmediato anterior no ha sido liquidado en su totalidad. Para que se pueda prestar un servicio (salvo negociación expresa con el cliente) el cliente debe pagar por adelantado al menos el 50% del monto del servicio programado. Si la organización certificada mantiene un adeudo por más de 30 días, su certificado entra en suspensión.
- 7.4.9 Si la organización certificada sufre cambios internos de tal manera que incurran en la no conformidad significativa del sistema de gestión.
- 7.4.10 Si la organización certificada desea o solicita sea retirado, cancelado o suspendido su certificado por un periodo máximo de seis meses.
- 7.4.11 Si la organización no permite el acceso a la información solicitada o sus instalaciones de acuerdo con lo estipulado en los procedimientos de certificación y evaluación de vigilancia y en los reglamentos del organismo.
- 7.4.12 Si la organización se declara en quiebra, cierra sus instalaciones o sus sucursales certificadas o bien cambia de domicilio y razón social y no es notificado oportunamente al organismo.

7.5 **Emisión del certificado:** La Coordinación General y de Comités en su rol de emisor de certificados es quien elabora, controla y envía los certificados a los clientes, una vez que la Coordinación de Operaciones revisan y supervisan que los bocetos de los certificados estén correctos, colocando nombre completo, firma y puesto de quien revisa.

El personal involucrado en este proceso debe en todo momento dar cumplimiento al IAF MD7 inciso 4.1.2, que establece lo siguiente:

4.1.2 "Donde un OEC provea la certificación de acuerdo a cualquier norma utilizada como base para la acreditación de OECs (por ej. ISO/IEC 17025 o ISO 15189), el OA debe iniciar su proceso para la suspensión de la acreditación, ya que este

comportamiento del OEC pondría al OA, en contra de su voluntad, en la condición de proveer el mismo servicio que un OEC realiza, lo cual incumple con el Apartado 4.3.6 de la ISO/IEC 17011. Otras decisiones deben basarse en las acciones que tome el OEC.

Posteriormente ya que se tiene el certificado en físico con la firma de revisado por parte de la Coordinación de Operaciones, la Coordinación General en su rol de emisor de certificados ingresa a la intranet de CNAC para dar de alta los certificados de los clientes acreditados ante la ema y no acreditados.

Para el alta de los certificados se hace uso del www.cnac.admin.com , en el apartado de alta de certificados, el Organismo de Certificación posteriormente verifica en la página de internet de CNAC (www.cnac.com) el alta del certificado, así como la validez de este.

La página de intranet de CNAC tiene habilitada la función de consulta de certificados donde con solo ingresar el número del certificado se despliega la información correspondiente al mismo. Cuando se traté de un cliente de sector acreditado, aparecerán los datos del certificado acompañado del logotipo de la entidad de acreditación, según sector.

El certificado en físico tiene las siguientes leyendas: "Para corroborar la validez de este documento comunicarse al Tel. (55) 17.17.15.18 o al correo "ventas@cnac.mx / contacto@cnac.mx" y debajo de esta "Prohibida la reproducción parcial o total de este documento".

Un certificado es un documento importante para la organización por lo que se le plantea el número de copias. Estos criterios de emisión aplican para los certificados de sistemas de Gestión de la Calidad, Sistemas de Gestión Ambiental, Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud ocupacional.

El certificado puede ser emitido en cualquier idioma que el cliente solicite. En estos casos se hará una impresión adicional en español.

7.5.1 Datos importantes del documento de certificación para sistemas de gestión:

- a) Razón social del Organismo de Certificación.
- b) Número de registro ante la organismo acreditador y fecha de acreditación para sectores acreditados.
- c) Nombre o razón social de la organización certificada.
- d) Norma bajo la cual se evaluó y/u otros documentos normativos bajo los cuales los sistemas de gestión son certificados.
- e) Alcance de la certificación.
- f) Dirección de las instalaciones del cliente donde han sido auditados.
- g) Número del certificado.
- h) Fecha de otorgamiento, ampliación/reducción o renovación, esta fecha corresponde a la de la decisión formal en que se otorga la certificación.

- i) Vigencia.
- j) Firmas del director general.
- k) En la parte posterior lleva la clave del control de documentos.

7.5.2 **Consideraciones para el símbolo de acreditación ema y el logo de IAF:** El certificado debe de incluir el símbolo de acreditación ema y el logo de IAF de acuerdo con los criterios establecidos por el organismo u organismos de acreditación (ver Anexo 1) que el cliente haya seleccionado, cuando los sectores en los que se otorgó la certificación la organización correspondan a dichas acreditaciones.

7.5.3 **Número o marca de acreditación:** Este texto o marca debe ir en cada uno de los certificados emitidos de los sectores acreditados. En ninguna circunstancia se permite el ostentar leyendas alusivas que guarda el estado de la acreditación del organismo y que pudieran resultar confusas para el cliente. La colocación de las marcas de acreditación deberán ser utilizadas de acuerdo a las especificaciones del organismo de acreditación, ver MP-BE003-12 vigente "Utilización del Símbolo de Acreditación".

7.5.4 **Nombre de la organización y normativa bajo la cual se certificó:** Estos datos son importantes, pues si la organización cambia de razón social el certificado pierde validez. La norma bajo la cual se certifica es también importante debido a la transición de esta y a la diversidad de normas aplicables. Es importante establecer y señalar si existen otros documentos normativos bajo los cuales los sistemas de gestión son certificados, si aplica.

7.5.5 **Servicio o proceso certificado:** Es importante señalar la categoría del proceso o servicio certificado de manera específica pues es un dato que se verificará en el uso de los documentos de certificación.

7.5.6 **Alcance de la certificación:** El alcance debe estar perfectamente definido para ambos casos (cliente y Consejo Nacional de Auditoría y Certificación), este enunciado no debe ser ambiguo o general sino más bien específico y puntual pues debe denotar los procesos, servicios o áreas que se certifiquen.

Para disipar ese tipo de confusión y para permitir la identificación de que ha sido certificado, el alcance de la certificación debe claramente definir:

- El alcance del SGC, SGA, SGSST, SGSI (incluyendo detalles de las líneas de producto, y sus instalaciones, departamentos, divisiones, etc., relacionados que están cubiertos por el).
- Los principales procesos de la organización para la realización del producto o actividades de prestación del servicio (como diseño, manufactura y entrega), para las líneas de producto que están cubiertas.

- Cualquier requisito de la norma aplicable (ISO 9001,14001,45001,27001) que haya sido excluido.

Como una medida adicional para combatir la confusión potencial entre los clientes y usuarios finales, el alcance de la certificación debe estar claramente definido en el Manual de calidad de la organización y cualquier documento de disponibilidad pública. (Esto incluye, por ejemplo el material promocional y de mercadeo).

7.5.7 **Asignación del número del certificado:** A cada certificado emitido se le asigna un número consecutivo ascendente iniciando en uno cada año, seguido de un guión, la clave de cliente y separado con otro guión el año en curso. Este dato se registra en [CNAC-21-2 "Control de emisión de certificados de sistemas de calidad"](#) o este listado lleva consecutivo por norma. Este número indicará el número de certificaciones concedidas por el Organismo por cada año.

7.5.8 **Dirección:** Este dato también es importante pues sólo se debe especificar el domicilio de los lugares que están dentro del alcance de la certificación. Este debe su importancia a que algunas organizaciones cuentan con diversas sucursales o instalaciones en varios lugares.

7.5.9 **Fecha de otorgamiento, extensión/reducción o renovación:** Es la fecha de la resolución del Equipo Multidisciplinario (EM) y se expresa en el certificado como: "Fecha de emisión del certificado por, otorgamiento, ampliación, reducción o renovación"

Adicionalmente, si la emisión es por extensión/reducción o renovación en el certificado se expresará la leyenda:

"Sustituye al:

Certificado No. 00-000-00-2000 de,

Fecha emisión:

Fecha de vigencia:"

7.5.10 **Período de vigencia del documento:** La vigencia de este documento es de tres años para la certificación de sistemas de gestión, de acuerdo con lo especificado por la normativa aplicable. En el certificado emitido se especifica la fecha en la que inicia dicho período y la fecha en la que pierde validez. Esta fecha se establece tomando en cuenta la fecha en la que se otorga, **amplia/reduce o renueva** la certificación.

7.5.11 **Firmas de autoridades:** Estas firmas deben estar plasmadas en este documento para avalar su validez, si no la tiene el certificado pierde su valor e importancia. La función que firma el certificado es el Director General.

7.5.12 **Casos Particulares:** Puede llegar a presentarse alguna de estas situaciones:

a) Cuando los procesos involucrados en el alcance de la certificación sean extensos o existan multisitios pueden emitirse tantos Anexos en el mismo formato del certificado con la descripción de los procesos involucrados. En este caso se asignará a los anexos el mismo número de certificado, pero su paginación será /1, /2, sucesivamente para identificarlos como parte del mismo documento. Como segunda opción, también se permite la emisión del certificado y de un oficio que contenga la descripción de los procesos. En este caso el certificado deberá hacer mención del número de oficio.

b) Cuando se tiene un sistema de gestión que involucra dos o más razones sociales, se puede emitir un certificado incluyendo las razones sociales; o emitir un certificado por cada razón social. En este caso, como corresponden a un mismo sistema de gestión, se otorga el mismo número de certificado seguido de una diagonal y de números naturales consecutivos como sea necesario. Como segunda opción, también se permite la emisión del certificado y de un oficio que contenga la descripción de las razones sociales. En este caso el certificado deberá hacer mención del número de oficio.

7.6 **Entrega de certificado:** El cliente acuerda con el Coordinador General o con el área de ventas, la fecha, hora y lugar de entrega del certificado de acuerdo con la solicitud de número de copias.

7.7 **Retención del certificado:** Un documento de certificación será retenido cuando se presente alguno de los siguientes casos:

- a) Se ha hecho mal uso del documento, logotipo, marca o información del organismo.
- b) Se tiene que renovar la certificación (Una vez terminado el período de certificación)
- c) Cambios en la organización que demoren la evaluación.
- d) No se ha realizado el pago de servicios.

Por mencionar ejemplos. Un certificado se retiene por no cumplirse algún requisito dentro del proceso de certificación que detenga su entrega. El certificado, emitido se registra en el directorio de clientes certificados y si por determinación de alguna de las partes no se entrega se resguarda y se registra como certificación cancelada en el control de certificados correspondiente.

- 7.8 **Retiro de los documentos de certificación:** Este caso sucede para los clientes que ya están certificados, que han sido evaluados por Consejo Nacional de Auditoría y Certificación, y que tengan un certificado en su poder. El retiro de un certificado sucede si no se cumple alguno de los requisitos establecidos en el contrato, por mal uso del logotipo, marca, información, etc.

Se comunica al cliente y es aceptada (la aceptación puede ser evidenciada con la firma del cliente), la Coordinación de operaciones coordina con el cliente el retiro de los documento emitidos.

Se envía a las instalaciones del cliente por dichos documentos o bien el cliente los envía a las instalaciones del Consejo Nacional de Auditoría y Certificación. Una vez en poder del Consejo Nacional de Auditoría y Certificación se registra su retiro y se resguardan en un lugar de acceso restringido y bajo control.

Una vez retirados se resguardan por el período especificado para registros y posteriormente se destruyen. El número del certificado se conserva y se señala en los registros como cancelados. Si el documento no pudiera ser recuperado se documentará está en el control de certificados indicando la causa por la cual no se recuperó.

8.0 Registros

- [CNAC-21-1 "Certificado de Sistemas de Gestión de la Calidad"](#)
- [CNAC- "Certificado de Sistemas de Gestión Ambiental"](#)
- [CNAC-"Certificado de Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo".](#)
- [CNAC-21-2 "Control de Emisión de Certificados de Sistemas de Gestión"](#)
- [CNAC-21-3 "Hoja de Verificación"](#)
- [CNAC-21-4 "Acta de Entrega"](#)
- [CNAC-21-5 "Emisión de Certificados"](#)

9.0 Control de cambios

Revisión anterior	Descripción del cambio	Revisión actual	Fecha del cambio
1	Se modificó la plantilla del procedimiento agregando el número de revisión y su fecha de modificación. Se adecuo el procedimiento de gestión del certificado con base a la ISO/IEC 27006:2015/Enmienda 1:2020.	2	5 de diciembre 2022

10.0 Anexos

Anexo 1

Criterios para la certificación de sistemas de gestión de la calidad, Sistemas de Gestión Ambiental y Sistemas de Administración de Seguridad y Salud en el Trabajo, y su mantenimiento.

Requisitos para certificación. Las organizaciones solicitantes se podrán certificar sí y sólo sí, cumplen con las siguientes condiciones (estos requisitos también aplican para reevaluaciones y refrendos):

- a) Que el sistema de Calidad, Seguridad de la información, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo, se encuentre establecido, documentado y funcionando totalmente; demostrando como parte de ello la ejecución de al menos una auditoría interna completa y al menos una revisión directiva completa al sistema de gestión aplicable.
- b) Que el sistema de gestión evaluado esté conforme con los requisitos especificados.
- c) Que la organización haya demostrado ser una entidad legalmente constituida y que haya cumplido con los requisitos establecidos en el contrato.
- d) Que la información obtenida durante el proceso de Auditoría In Situ, debe ser suficiente para que:
 - i. El Equipo Multidisciplinario (EM) de CNAC sea capaz de tomar una decisión con base en dicha información.
 - ii. Se asegure la rastreabilidad del servicio en caso, por ejemplo: una apelación.
 - iii. Se asegure la continuidad, por ejemplo, para planear la siguiente auditoría, probablemente por un equipo auditor diferente.
- e) Que el alcance definido haya sido evaluado por el equipo auditor. Esto significa que:
 - i. Todas las no conformidades notificadas durante la evaluación se hayan corregido y el personal de CNAC haya verificado dicha corrección (mediante una nueva visita o por otros medios apropiados de verificación) determinándolas como concluidas.
 - ii. Que se realicen revisiones por la dirección y auditorías internas por lo menos una vez al año, para cada una.
 - iii. Existan suficientes evidencias para demostrar la implantación del sistema de calidad en todos sus requisitos.

Requisitos para mantener la certificación SGC,SGSI,SGA,SGSST.

- a) Cumplimiento del programa de auditorías establecido.
- b) Cumplimiento con los requisitos de uso del certificado establecidos por CNAC.
- c) Cumplimiento con reglamentaciones existentes para uso del certificado.
- d) Mantenimiento del alcance de la certificación.
- e) Evaluar cambios en la organización que afecten significativamente la actividad u operación de la organización certificada.
- f) Mantenimiento de la conformidad del sistema de gestión de la calidad en las partes evaluadas, concluir las no conformidades existentes.
- g) Generar y mantener registros sobre las auditorías internas realizadas y sobre las revisiones directivas, así como la determinación de su efectividad.
- h) Presentar los registros referentes a las quejas de los clientes de la organización solicitantes y el plan de acciones correctivas emitido para cada una de ellas.

Si durante alguna auditoría de vigilancia se detecta una o más no conformidades, dependiendo de la severidad de los hallazgos y del tiempo planteado por la organización para su solución, el Equipo Multidisciplinario (EM) podrá otorgar 30 a 60 días naturales para que la organización cierre las no conformidades. En caso de que vaya a vencerse el plazo y la organización solicite una prórroga, el Equipo Multidisciplinario (EM) decidirá, con base en la evidencia presentada por la organización, otorgar una prórroga de máximo 30 días naturales más.