



### 1. Objetivo

Establecer los requisitos, condiciones, procesos y actividades para otorgar, rechazar, mantener, renovar, suspender, restaurar o cancelar (retirar) la certificación, ampliar o reducir el alcance de la certificación solicitada por un cliente.

### 2. Procedimiento

El esquema de certificación considera un proceso inicial y un proceso de evaluación de seguimiento. La vigencia del certificado de cumplimiento con la NOM-119-SCFI-2000, será de un año con vigilancia anual, para verificar que se cumplan las condiciones que le dieron origen.

#### 2.1 Solicitud de certificación

Los clientes interesados en conocer los requisitos para la certificación podrán solicitar a **UAP** por cualquier medio (teléfono, correo electrónico) la información correspondiente.

El personal de **UAP** proporcionará la información y dará una explicación al cliente sobre los procesos y actividades para la certificación.

En la solicitud de servicio de certificación, **UAP** obtiene toda la información necesaria para completar el proceso de certificación de acuerdo con el esquema de certificación pertinente, la información sería la siguiente pero no es limitativa:

- Los productos que se van a certificar
- Las normas y/u otros documentos normativos para los cuales el cliente busca la certificación;
- Las características generales del cliente, incluyendo su nombre y dirección de las ubicaciones físicas, los aspectos significativos de sus procesos y cualquier obligación legal pertinentes;
- La información general relativa al cliente, pertinente para el campo de actividad de certificación para el que se presenta la solicitud, tales como las actividades del cliente, sus recursos técnicos y humanos, las instalaciones de laboratorios y/o inspección, y sus funciones y relaciones en una corporación más grande, si existe;
- La información relacionada con todos los procesos contratados externamente que el cliente utiliza y que afectarán a la conformidad con los requisitos; si el cliente ha identificado una o varias entidades legales para producir los productos certificados que son diferentes del cliente, entonces **UAP** puede establecer los controles contractuales adecuados sobre las entidades legales en cuestión, si es necesario para la vigilancia eficaz; si dichos controles contractuales son necesarios, se pueden establecer antes de proporcionar documentación formal de certificación;
- Toda otra información necesaria, de acuerdo con los requisitos de certificación correspondientes, tal como la información para las actividades de evaluación inicial y vigilancia, por ejemplo, los lugares donde se elaboran los productos certificados y el personal de contacto en estas ubicaciones.

El cliente interesado en obtener la certificación debe llenar el formato "Solicitud de certificación", firmarlo y enviarlo por cualquier medio a **UAP**.



## 2.2 Revisión de la solicitud

**2.2.1** En caso de requerir más información, alguna aclaración o consulta con el cliente, el personal de **UAP** se contactará con el representante autorizado designado por el cliente para realizar lo conducente.

Durante esta revisión se determinará lo siguiente:

- a. la información acerca del cliente y el producto es suficiente para realizar el proceso de certificación;
- b. se resuelve cualquier diferencia de entendimiento conocida entre **UAP** y el cliente, incluyendo el acuerdo con respecto a las normas u otros documentos normativos;
- c. se define el alcance de la certificación solicitada;
- d. se dispone de los medios para realizar todas las actividades de evaluación;
- e. **UAP** tiene la competencia y la capacidad para llevar a cabo la actividad de certificación.

**2.2.2** **UAP** informara al cliente la aceptación o rechazo de la solicitud. En caso de rechazo se comunicarán las razones correspondientes.

**2.2.3** Una vez aceptada la solicitud, se emitirá la cotización del servicio mediante el formato “Cotización del servicio” y será enviada al cliente junto con el Acuerdo de Certificación establecido para su análisis y aceptación.

**2.2.4** El cliente cuenta con un plazo de 30 días naturales para firmar de aceptado el formato de Cotización del Servicio, proporcionar la información mencionada en la cotización, hacer el pago correspondiente y firmar el Acuerdo de Certificación. En tanto no se cumpla con lo mencionado anteriormente, no se podrá iniciar con el proceso de certificación.

Adicional a lo requerido en el párrafo anterior, el cliente deberá proporcionar a **UAP** toda la información definida en el procedimiento del esquema de certificación de la NOM-119-SCFI-2000.

**2.2.5** **UAP** tiene un proceso para identificar si la solicitud de certificación del cliente incluye:

- el tipo de producto
- un documento normativo
- un esquema de certificación para los que el organismo de certificación no tiene experiencia previa

**2.2.6** Durante la revisión de la solicitud **UAP** analizará la información recibida por el cliente a través del formato “Revisión de Capacidad del Servicio” para determinar si **UAP** comprende los requisitos, las características y la tecnología relacionada con el otro producto y es suficiente para prestar el servicio de certificación. Cuando se de esos casos, **UAP** se asegurará de que tiene la competencia y la capacidad para todas las actividades de certificación que se le requiere llevar a cabo y mantiene un registro de la justificación de la



decisión de llevar a cabo la certificación o de lo contrario, si es dado caso no llevará a cabo las actividades de certificación, por medio del formato "Revisión de Capacidad del Servicio".

### 3. Evaluación

**3.1 UAP** dispone de un programa de actividades de certificación donde se planificarán las fechas y las actividades de certificación del cliente. Las actividades de certificación se harán en base al procedimiento del esquema de certificación.

**3.2 UAP** asigna personal para realizar cada tarea de evaluación que lleve a cabo con sus recursos internos.

**3.3 UAP** proporciona el (los) nombre(s) del(los) técnico(s) de certificación que atenderán el servicio de certificación. Una vez recibida la propuesta por parte de **UAP**, el cliente cuenta con un plazo máximo de 5 días hábiles para manifestar su aceptación o rechazo de técnico de certificación. Si el cliente rechaza la propuesta, éste debe proporcionar los argumentos del rechazo y en caso de que sean procedentes, **UAP**, propondrá un nuevo técnico de certificación. Si el cliente no manifiesta su acuerdo o desacuerdo transcurrido dicho plazo, se entenderá que está conforme con la designación propuesta y se continuará el proceso de certificación.

**3.4 UAP** ejecutará las actividades de evaluación que lleva a cabo con sus recursos internos y gestiona los recursos contratados externamente. **UAP** contratará al Laboratorio de ensayos (pruebas) acreditado y aprobado para realizar los ensayos de acuerdo con la NOM-119-SCFI-2000 y conforme al Contrato de Laboratorios externo.

**3.5** Como resultado de la evaluación se pueden generarán no conformidades u oportunidades de mejora, las cuales serán registradas por el(los) técnico(s) de certificación en la lista de verificación.

**3.6** Las no conformidades serán clasificadas de la siguiente manera:

- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito de la NOM-119-SCFI-2000 que afecta la certificación del producto.
- **Oportunidad de Mejora:** es un hallazgo en el cual existe cumplimiento, sin embargo, puede ser mejorado para optimizar una actividad o proceso entre otros.

**3.7** Las no conformidades serán comunicadas y revisadas con el cliente para asegurarse que las evidencias son exactas y se han comprendido las no conformidades, sin embargo, el personal técnico de certificación debe evitar sugerir al cliente las causas que originan las no conformidades o la solución a las mismas.

**3.8** Al término de la evaluación, el personal técnico de certificación entregará al cliente un Informe de Evaluación. El personal técnico de certificación podrá identificar oportunidades de mejora, pero no debe recomendar soluciones específicas. UAP mantendrá la propiedad del Informe de Evaluación.



## Procedimiento General de Certificación

Código: **PROC-OC-14**

Revisión: **0**

Inicio de Vigencia:

**21-01-2021**

**3.9** El personal técnico de certificación tratará de resolver cualquier opinión divergente sobre las evidencias o los hallazgos de la evaluación, si en dado caso no se resuelve la diferencia de opinión, se registrarán los puntos no resueltos en el informe de evaluación.

**3.10** En el caso de que no se identifiquen no conformidades, el Informe de Evaluación y otra documentación requerida será presentada al Comité de Certificación conforme al procedimiento "Comité de Certificación".

**3.11** Si se han detectado una o más no conformidades, y si el cliente expresa interés en continuar el proceso de certificación, se procede a lo siguiente: el cliente debe enviar a UAP el formato de plan de acción correctiva en un plazo no mayor a 30 días naturales contados a partir de la entrega del Informe de evaluación. El plan de acción debe contener: el análisis de las causas, las acciones de corrección específicas y las acciones correctivas realizadas, para eliminar las no conformidades detectadas.

**3.12** En el caso de las oportunidades de mejora, no se requiere presentar un plan de acción para su atención, sin embargo, el personal técnico de certificación dará seguimiento en las siguientes evaluaciones de seguimiento o renovación de la certificación.

**3.13** Con la información del plan de acción correctiva presentada por el cliente, en un plazo no mayor a 5 días naturales, **UAP** revisará el plan para atender las acciones de corrección, las causas de las no conformidades identificadas y las acciones correctivas propuestas por el cliente de cada no conformidad, para determinar si son aceptables.

**3.14** **UAP** informará al cliente el resultado de la revisión del plan de acción correctiva de cada una de las no conformidades, adicionalmente se informará al cliente si se requerirá una evaluación en sitio completa, completar evaluaciones adicionales, o evidencia documentada, para verificar que las correcciones y las acciones correctivas son eficaces para atender las no conformidades.

**3.15** Una vez que el cliente reciba la aprobación del plan de acciones correctivas, en un plazo no mayor a 90 días naturales debe enviar a **UAP** las evidencias de la implementación de las acciones correctivas para atender las no conformidades.

**3.16** **UAP** o personal técnico de certificación verificará la eficacia de cualquier corrección y acción correctiva tomada por el cliente para atender cualquier no conformidad. Para ello se elaborará el Informe de Revisión de Acciones Correctivas en el formato Informe de Evaluación donde se indicará si las no conformidades se consideran cerradas o abiertas.

La Gerencia de Certificación enviará el Informe de revisión de acciones correctivas (Informe de Evaluación) al cliente en un plazo no mayor a 5 días hábiles de haberse proporcionado las evidencias para atender las no conformidades.

**3.17** En caso de que **UAP** no pueda verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas de cualquier no conformidad dentro de los 6 meses posteriores a su evaluación, **UAP** dará por entendido que no continuaran con el proceso de certificación.



#### 4. Revisión y Decisión de Certificación

**4.1 UAP** asigna por lo menos a una persona para que revise toda la información y los resultados relacionados con la evaluación. La revisión se realiza por personas que no hayan estado involucradas en el proceso de evaluación, lo anterior conforme al procedimiento “Revisión y Toma de decisión de la certificación”.

**4.2** Las revisiones y decisiones sobre los servicios de certificación los realizará el Comité de Certificación, quienes contarán con la competencia técnica y mantendrán la imparcialidad en los procesos de certificación. Lo anterior conforme al procedimiento “Comité de Certificación”.

**4.3 UAP** es responsable de sus decisiones relacionadas con la certificación y conserva la autoridad en tales decisiones por medio del Comité de Certificación.

**4.4** El Comité de Certificación tiene la autoridad para otorgar, rechazar, reducir, mantener, renovar, suspender, restaurar o cancelar (retirar). Los integrantes del Comité de Certificación son diferentes de aquellas personas que llevaron a cabo las evaluaciones.

**4.5** El Comité de Certificación puede solicitar información adicional de la evaluación realizada al cliente para tomar la decisión de la certificación.

**4.6 UAP** notifica a los clientes la decisión de no otorgar la certificación e identifica las razones para tal decisión por medio de correo electrónico o un oficio, y si en dado caso, el cliente expresa interés en continuar con el proceso de certificación, éste tendrá que repetir el proceso de certificación desde la etapa de evaluación inicial, con sus respectivos costos.

#### 5. Documentación de certificación

**5.1 UAP** proporciona los documentos de certificación al cliente certificado por el medio que elija.

**5.2 UAP** proporciona al cliente la documentación formal de la certificación que indique claramente o permita la identificación de los siguientes aspectos:

- a. el nombre y la dirección de **UAP**.
- b. la fecha en que se otorga la certificación (esta fecha no debe ser anterior a la fecha en la cual se tomó la decisión sobre la certificación);
- c. el nombre y la dirección del cliente;
- d. el alcance de la certificación;
- e. plazo de vigencia o fecha de expiración de la certificación, la renovación de la certificación será de un año;
- f. cualquier otra información requerida por el esquema de certificación.



**5.3** La documentación formal de certificación únicamente se emite después o simultáneamente con las siguientes actividades:

- a. cuando se ha tomado la decisión de otorgar o ampliar el alcance de la certificación;
- b. se ha cumplido con los requisitos de la certificación;
- c. se ha completado/firmado el acuerdo de certificación
- d. Cuando se han cubierto los pagos correspondientes de todos los procesos de certificación.

#### **5.4 Vigilancia**

**5.4.1** De acuerdo con el esquema de certificación de la NOM-119-SCFI-2000 se debe realizar una vigilancia o seguimiento anual para poder renovar la vigencia de la certificación.

Estas vigilancia o visitas de seguimiento se harán de manera programa con el cliente para corroborar que aún se cumplen con las condiciones que dieron origen a su certificación. Esto conforme al procedimiento "Procedimiento del esquema de certificación de la norma NOM-119-SCFI-2000".

**5.4.2 UAP** mantendrá la certificación del cliente con base en la demostración de que éste continúa cumpliendo los requisitos de la norma NOM-119-SCFI-2000 a través de las actividades de las vigilancia o visitas de renovación de la certificación, con las cuales se determinará si se mantiene, se suspende y/o se cancela la certificación. Las decisiones sobre la certificación son realizadas a través del Comité de Certificación.

**5.4.3** Para este esquema de certificación la vigilancia cumplirá con los mismos requisitos establecidos en los incisos 3 y 4 de este procedimiento.

#### **6. Finalizar, reducir, suspender o retirar la certificación**

**6.1** La decisión de suspender, restaurar, reducir o cancelar(retirar) una certificación, será a cargo del Comité de Certificación.

**6.2** Cuando se confirma alguna no conformidad con los requisitos de la certificación, bien sea como resultado de la vigilancia o de otro modo, **UAP** considera y decide sobre la acción adecuada, estas podrían ser:

- a. mantener la certificación bajo condiciones especificadas por **UAP** (por ejemplo, incrementar la vigilancia);
- b. reducir del alcance de la certificación para eliminar las variantes del producto no conforme;
- c. suspender la certificación pendiente de una acción remediadora por parte del cliente;
- d. retirar la certificación.



## Procedimiento General de Certificación

Código: **PROC-OC-14**

Revisión: **0**

Inicio de Vigencia:

**21-01-2021**

**6.3** Cuando la acción adecuada incluye la evaluación, revisión o decisión de certificación, se deben cumplir los requisitos de los incisos 3 y 4 de este procedimiento.

**6.4** La cancelación, suspensión y renovación de los certificados emitidos **UAP** se ajustarán a lo establecido en la NOM-119-SCFI-2000 o que en su caso emita el comité de certificación de **UAP**.

**6.5** Si la certificación finaliza a petición de parte del cliente, se suspende o se retira, se comunicará al cliente de la suspensión o del retiro por escrito y se le hará saber que no puede hacer uso de publicidad de la certificación, mientras ésta se encuentra suspendida o retirada como se estableció en el Acuerdo de Certificación y en el procedimiento "Uso de la Licencia, los certificados y las marcas de conformidad". **UAP** por otra parte realizará las modificaciones necesarias en los documentos formales de certificación para asegurarse que no se suministre información errónea que de alguna forma el producto se encuentre certificado.

**6.6** Si se suspende la certificación, **UAP** asigna a una o más personas para que formulen y comuniquen ya sea por vía telefónica o por correo electrónico al cliente lo siguiente:

- las acciones necesarias para finalizar la suspensión y restablecer la certificación de los productos de acuerdo con el esquema de certificación;
- cualquier otra acción requerida por el esquema de certificación.

Estas personas deben ser competentes respecto a su conocimiento y comprensión de todos los aspectos del tratamiento de las certificaciones suspendidas. Lo anterior conforme con el procedimiento "Competencia del personal".

**6.7** Toda evaluación, revisión o decisión necesaria para resolver la suspensión, o que se requiera por el esquema de certificación, se lleva a cabo de acuerdo con las partes aplicables de los apartados 3, 4, 5.3, 5.4 y 6.5 de este procedimiento.

**6.8** Si la certificación se restablece después de la suspensión, **UAP** comunicará al cliente que su producto se encuentra de nuevo certificado y que puede hacer nuevamente uso de la marca de conformidad, como se estableció en el Acuerdo de Certificación y en el procedimiento "Uso de la Licencia, los certificados y las marcas de conformidad". **UAP** por otra parte realizará las modificaciones necesarias en los documentos formales de certificación, información pública, autorizaciones de unos de marca, etc., para asegurarse que no se suministre información errónea que el producto no se encuentra certificado.