

### INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN CON VALORTECNIA

El Organismo de Certificación del Sistema de Gestión de VALORTECNIA S.A.S. DE C.V. (VALORTECNIA) actúa a nivel nacional, a continuación, se presenta información general para las organizaciones interesadas en conocer el proceso de certificación y funcionamiento de VALORTECNIA.

#### I. METODOLOGÍA

El ciclo de certificación de una organización es de 3 años e inicia con la decisión de certificarse o renovar la certificación para lo cual se realiza la solicitud a VALORTECNIA y se realiza la auditoría inicial que puede generar el otorgamiento o no de la certificación, en los casos en los cuales se da la certificación, se realizan auditorías de seguimiento en el primer y segundo año y el tercer año una auditoría de renovación antes de la caducidad de la certificación con la cual comienza de nuevo el ciclo de certificación.

Si la organización al verificar los requisitos de certificación desea realizar la solicitud para certificar, renovar, ampliar, suspender, reducir o retirar la certificación del Sistema de Gestión, el representante legal o la persona autorizada para dicho trámite debe llenar el formato Solicitud de Servicios de Certificación (VALT-FOR-010-01) con los anexos o soportes exigidos; además se solicita llenar el formato Estudio de conflicto de intereses para solicitantes (VALT-FOR-005-03) con el fin de asegurar la transparencia e imparcialidad en los procesos.

El tiempo de respuesta de la solicitud es de unas 6 horas (de horario de trabajo) a partir de la fecha de entrega, se establece un veredicto de aprobación o rechazo a la solicitud de certificación analizada, se le informa por escrito o electrónico al cliente sobre la decisión tomada, y queda registrada en Solicitudes recibidas (VALT-FOR-010-02) con las justificaciones correspondientes. En los casos en que la respuesta es negativa, se indican las razones justas por las cuáles el proceso de certificación no puede ser llevado a cabo; en los casos en que es aprobada se entrega Cotización (VALT-FOR-010-03).

Si la cotización es aprobada por el cliente, se realiza un reunión con el Director general de VALORTECNIA y el representante de la empresa solicitante aprobada, y se procede a la lectura y firma del Acuerdo Inicial y el convenio de colaboración para prestación del servicio de certificación, donde se establece que el costo solo

cubre el ciclo inicial de certificación, las auditorías de seguimiento tienen otro costo y se da claridad en que los costos de las auditorías para reducción, ampliación del alcance, retiro, suspensión o cancelación de la certificación a la solicitud del cliente tienen un costo adicional.

Desde el momento en que la organización firma el Acuerdo Inicial para iniciar el proceso de certificación o renovación se disponen de dos meses para el desarrollo de las auditorías y emitir el concepto.

### **AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN**

La auditoría inicial de certificación del Sistema de Gestión se realiza en dos etapas con un intermedio de tiempo estimado que oscila entre 1 y 30 días hábiles, puede ser mayor el tiempo dependiendo de las necesidades de la organización cliente para ajustar y resolver los problemas identificados en la primera etapa de la auditoría, se acuerda con el cliente.

- **Primera Etapa (Revisión Documental)**

- Se revisa y evalúa el grado de información documentada del Sistema de Gestión del cliente por ejemplo procedimientos documentados exigidos por la norma referente, la planificación y realización de las auditorías internas y las revisiones de la alta dirección, el alcance del Sistema de Gestión, procesos, sitios de la organización, aspectos legales y reglamentarios relacionados (apoyarse en el anexo 8).
- Una vez realizada esta revisión, el equipo auditor envía informe (VALT-FOR-011-03) a la organización cliente a más tardar cinco (5) días hábiles, identificando los hallazgos y aspectos que podrían ser clasificados como no conformidad con el fin de que la organización tome los correctivos necesarios antes de la segunda etapa de auditoría de certificación.

Se pacta con la organización cliente la fecha de auditoría de manera (VALT-FOR-011-04) que no interfiera con las actividades de la misma y se comunica la organización cliente por lo menos cinco (5) días hábiles anteriores a la fecha pactada de auditoría in situ.

- **Segunda Etapa (In Situ)**

- o Se realiza la auditoría in situ, es decir en las instalaciones de la organización cliente, la cual inicia con una reunión de apertura, luego se procede a determinar cómo será la comunicación y quiénes participarán en la auditoría, luego se ejecuta la auditoría (recolección y verificación de la información), se generan los hallazgos, se realizan conclusiones y se realiza reunión de cierre.

### **ACCIONES CORRECTIVAS**

La organización cliente tiene treinta (30) días hábiles, contados a partir de la reunión de cierre efectuada en la Auditoría de certificación, para evidenciar que toma las correcciones y acciones correctivas para eliminar las conformidades detectadas, puesto que la organización debe evidenciar que su Sistema de Gestión está cumpliendo con lo definido en la norma referente y que ha tomado las acciones correctivas necesarias para solucionar todas las no conformidades detectadas.

### **OTORGAMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN**

Una vez cerrada todas las no conformidades resultantes de la auditoría de certificación, se otorgará la certificación, que tiene una vigencia de 3 años contados a partir de la fecha de recomendación del auditor líder.

### **AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO**

Las auditorías de seguimientos llevan a cabo anualmente (12 meses), la primera se realiza máximo 12 meses después del último día de la auditoría in situ (de otorgamiento o de renovación) y la segunda un año posterior, son en total de 2 visitas durante la vigencia del certificado incluidas dentro del acuerdo de certificación. El programa de auditoría de seguimiento de primera visita del ciclo de certificación, abarca de la cláusula 4.0 a la 7.0. Y para la segunda visita de seguimiento, abarca de la cláusula 8.0 a la 10.0, correspondientes a la norma solicitada. En caso de alguna modificación o ajuste por requerimiento del cliente, se puede modificar la secuencia de las cláusulas, pero siempre se deben abarcar en su totalidad las cláusulas de las 4.0 a la 10.0 en las 2 auditorías de seguimiento.

Para las visitas de seguimiento se realiza un plan de auditoría y se lleva a cabo la auditoría in situ, si se concluye que continúa cumpliendo los requisitos de la norma pueden mantener su certificación vigente.

	<h2>Información general a clientes</h2>	<p>Anexo 7</p> <hr/> <p>PAGINA: 4 DE: 8</p>
---	---	---

Para cumplir con las auditorías de seguimiento se registran en Plan maestro de auditorías programadas (VALT-FOR-011-12).

### **AUDITORÍAS DE RECERTIFICACIÓN**

En el tercer año en que la organización se encuentra certificada, se realiza la auditoría de renovación que consiste en verificar el continuo cumplimiento de todos los requisitos de la norma del Sistema de Gestión (conformidad) con la cual fue certificada y la normatividad pertinente, la eficacia del sistema y la pertinencia y aplicabilidad del alcance de la certificación.

La auditoría de renovación se realiza el tercer año de tener la certificación antes de la fecha de caducidad de la misma, de esta manera empieza un nuevo ciclo de certificación y por lo tanto la organización debe realizar la solicitud de renovación a través del formato Solicitud de Servicios de Certificación (VALT-FOR-010-01) y firmar nuevamente un acuerdo inicial y acuerdo de certificación para otro periodo si se verifica que continúa cumpliendo.

Este nuevo ciclo tiene otro costo dado que en la certificación inicial se cubre hasta las auditorías de seguimiento.

### **AUDITORÍAS ESPECIALES**

Se realizan auditorías especiales cuando el cliente solicita ampliación de la certificación otorgada o cuando se requieren realizar auditorías con corto tiempo de notificación dadas los requisitos que se necesitan verificar.

Se realizan auditorías especiales cuando el cliente solicita ampliación de la certificación otorgada o cuando se requieren realizar auditorías con corto tiempo de notificación dadas los requisitos que se necesitan verificar.

## II. OFERTA ECONÓMICA

El servicio de Certificación de la Organización contempla las siguientes actividades:

- Firmar Acuerdo Inicial de Certificación y efectuar pago del 100% del costo total del ciclo de certificación (No se contempla el costo de las auditorías de vigilancia).

- Los gastos administrativos (hospedaje, alimentación, traslados) se incluirán al momento de agenda el servicio, pregunte por la cercanía de su empresa, ya que puede quedar exento algunos gastos
- Cualquier cambio requerido por el cliente en la fecha previamente pactada de auditoria in situ, causara un monto económico de \$2,000 pagable por el cliente, ya que nuestro equipo auditor ya había programado su tiempo en la fecha acordada con el cliente.
- En los casos de que el cliente no liquide su auditoria al menos 15 días antes de las auditorias iniciales, vigilancia, especiales o recertificación, se cancelará la auditoria y causara un monto económico de \$2,000 para volver a reprogramar la auditoria en turno.
- Realizar la auditoría inicial de certificación con sus dos etapas.
- En los casos en que es otorgada o renovada la certificación se firma acuerdo de certificación.
- Cuando se otorga la certificación se entrega un original del certificado acreditado ante la ema. La entrega del documento de certificación se hará de 5 a 8 días hábiles posteriores a la aprobación de la certificación. Cuando el cliente solicite su certificado en placa, la entrega se hará en un plazo no mayor a los 30 días hábiles posteriores a la aprobación
- El valor del ciclo de certificación depende de los requisitos de la norma del Sistema de gestión, el tamaño y la complejidad, el contexto tecnológico y reglamentario, contrataciones externas de actividades incluidas en el alcance del Sistema, resultados de auditorías previas y consideraciones del número de sitios y sitios múltiples.
- Las Oferta son válidas por 60 días a partir de la fecha de emisión.

### III. ASPECTOS RELEVANTES

#### NOTIFICACIONES DE CAMBIOS

Los clientes certificados deben notificar sin demora a VALORTECNIA sobre cuestiones que puedan afectar el Sistema de Gestión en que se certificó para continuar cumpliendo con los requisitos de la norma utilizada para la certificación, como lo son cambios en las políticas del sistema, en los procesos o las instalaciones vía correo electrónico, notificando con un periodo máximo de 15 días después de confirmado el cambio. Si la organización realiza cambios menores en el sistema, los cambios correspondientes en el manual de la empresa o en otros documentos, serán revisados por el auditor durante la próxima visita de seguimiento.

### **REDUCCIÓN EN EL ALCANCE DE CERTIFICACIÓN**

Se reduce el alcance de la certificación en los casos en que los incumplimientos por algunas partes del sistema sean persistentes, de tal manera que el alcance sólo cubra los requisitos que están cumpliendo, esto puede surgir de auditorías de seguimiento, renovación, especiales o solicitud del cliente.

### **SUSPENSIÓN O RETIRO DE UN CERTIFICADO**

VALORTECNIA se reserva el derecho de suspender o retirar un certificado en cualquier momento durante el periodo de tres años de certificación.

Esto es considerado generalmente en las siguientes instancias:

- El Sistema de Gestión certificado del cliente ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de certificación, incluidos la eficacia del sistema.
- El cliente certificado no permite la realización de las auditorías de seguimiento con la periodicidad requerida.
- La organización solicita voluntariamente la suspensión o retiro.
- Cuando se establecen acciones para dar cumplimiento y persisten las no conformidades, o se dan declaraciones engañosas.
- Uso no adecuado del logo o marca de VALORTECNIA.
- No cumplimiento con el Acuerdo de Certificación.

### **CONFIDENCIALIDAD**

VALORTECNIA con el fin de preservar la confidencialidad de la información obtenida o creada en el desarrollo de las actividades de certificación, ha establecido

la Política de Imparcialidad, confidencialidad de las actividades de VALORTECNIA y Gestión de conflictos de intereses, bajo el cual actúan todas las personas vinculadas a VALORTECNIA.

VALORTECNIA solicita consentimiento a sus clientes para publicar información referente a las mismas o suministrarlas a un tercero, puesto que la información de los clientes es considerada confidencial (incluyendo las quejas, informaciones reglamentarias, entre otras) exceptuando la que el cliente ha colocado como pública.

En los casos en que VALORTECNIA es obligado por la Ley a divulgar información confidencial a un tercero de un cliente o solicitante, VALORTECNIA lo notifica con antelación sobre la información a proporcionar, salvo que esté prohibido por la Ley informarle.

### **APELACIONES Y QUEJAS**

Cuando un cliente se encuentra insatisfecho con las decisiones tomadas por VALORTECNIA, puede presentar una apelación manifestando su inconformidad, la cual se debe interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la notificación de la decisión tomada, si transcurrido este plazo, el cliente no presenta el recurso, se entiende que acepta la decisión sin lugar a posteriores reclamaciones.

El Cliente presenta la apelación por escrito Formato Apelaciones y /o Quejas (VALT-FOR-016-01) mismo que se encuentra disponible en nuestra página web y enviarlo vía correo electrónico a cualquiera de los siguientes correos:

[valortecniaqc@gmail.com](mailto:valortecniaqc@gmail.com)

[contacto@valtqualitycontrol.com](mailto:contacto@valtqualitycontrol.com)

dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la notificación de la decisión tomada, si transcurrido este plazo, el cliente no presenta el recurso, se entiende que acepta la decisión sin lugar a posteriores reclamaciones. La apelación se dirige a Dirección o Coordinación de VALT, quienes indican recibo de la misma y la fecha de recepción, y entregan copia al cliente, puede ser físico o electrónico.

Cuando un cliente se encuentra insatisfecho con actividades de VALT puede presentar una queja a VALT manifestando su inconformidad.

El cliente presenta la queja por escrito a través del Formato Apelaciones y /o Quejas (VALT-FOR-016-01) mismo que se encuentra disponible en nuestra página web y enviarlo vía correo electrónico a cualquiera de los siguientes correos:

 <p>Standards Certification VALOR TECNIA</p>	<h2>Información general a clientes</h2>	<p>Anexo 7</p> <hr/> <p>PAGINA: 8 DE: 8</p>
---	---	---

[valortecniaqc@gmail.com](mailto:valortecniaqc@gmail.com)

[contacto@valtqualitycontrol.com](mailto:contacto@valtqualitycontrol.com)

dirigiéndose a la Dirección o Coordinación de VALT, quienes indican recibo de la misma y la fecha de recepción, y entregan copia al cliente, puede ser físico o electrónico. Se tiene establecido que el tiempo de respuesta de las quejas es de tres (3) días hábiles.

### **CAPACIDAD TÉCNICA**

Para los servicios de Auditoría de certificación VALORTECNIA cuenta con personal idónea, con las competencias requeridas para llevar a cabo una auditoría completa y eficaz.