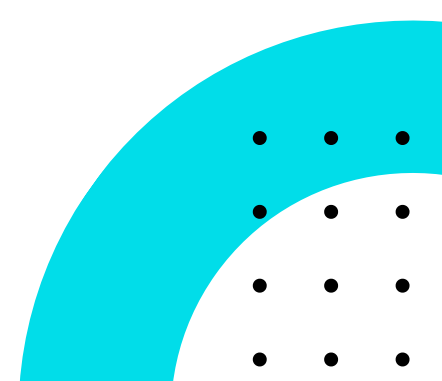




CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

WWW.SMARTHINCER.COM



Certificación de Sistemas de Gestión de Calidad

ISO 9001:2015

La certificación ISO 9001:2015 es un reconocimiento formal de que una organización ha implementado un sistema de gestión de calidad que cumple con los requisitos de la norma.

Obtener la certificación demuestra el compromiso de la organización con la calidad y puede ser un factor importante para ganar la confianza de los clientes y mejorar la eficiencia operativa.

La norma ISO 9001:2015 establece una serie de requisitos que una organización debe cumplir para obtener la certificación de su sistema de gestión de calidad. Estos requisitos abarcan diversos aspectos de la organización, incluyendo:

- 1.Contexto de la organización: la organización debe comprender su contexto interno y externo, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes.
- 2.Liderazgo: la alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con el sistema de gestión de calidad.
- 3.Planificación: la organización debe establecer objetivos de calidad y planes para lograrlos.
- 4.Apoyo: la organización debe proporcionar los recursos necesarios, incluyendo personal competente, infraestructura adecuada y ambiente de trabajo propicio.
- 5.Operación: se deben implementar los procesos necesarios para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad.
- 6.Evaluación del desempeño: se deben realizar mediciones y análisis para evaluar el desempeño del sistema de gestión de calidad y tomar acciones correctivas o preventivas según sea necesario.
- 7.Mejora: la organización debe buscar continuamente la mejora del sistema de gestión de calidad y sus procesos.



La certificación en ISO 9001 :2015 ofrece varias ventajas para las organizaciones que la obtienen.

Algunas de las principales ventajas son:

- **Mejora de la calidad:** ISO 9001 proporciona un enfoque sistemático para gestionar la calidad en toda la organización. Ayuda a establecer procesos claros, identificar y abordar riesgos, y fomentar una cultura de mejora continua. Como resultado, las organizaciones certificadas en ISO 9001 suelen experimentar una mejora en la calidad de sus productos y servicios.
- **Cumplimiento de requisitos:** La norma ISO 9001 establece requisitos específicos que deben cumplir las organizaciones para obtener la certificación. Al lograr la certificación, las organizaciones demuestran que cumplen con estos requisitos, lo que puede ser un requisito contractual para trabajar con ciertos clientes o ingresar a ciertos mercados.
- **Aumento de la satisfacción del cliente:** ISO 9001 pone un fuerte énfasis en el enfoque al cliente. Las organizaciones certificadas deben comprender las necesidades y expectativas de sus clientes, y trabajar para cumplirlas de manera consistente. Al mejorar la calidad y la satisfacción del cliente, se fortalece la relación con los clientes existentes y se fomenta la atracción de nuevos clientes.
- **Eficiencia y reducción de costos:** La implementación de un sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001 ayuda a optimizar los procesos internos y mejorar la eficiencia operativa. Esto puede resultar en una reducción de costos, eliminación de actividades innecesarias o redundantes, y una mejor asignación de recursos.



Estas ventajas pueden proporcionar a las organizaciones una ventaja competitiva y contribuir a su éxito a largo plazo.

- **Acceso a nuevos mercados y oportunidades comerciales:** La certificación ISO 9001 es reconocida a nivel internacional y puede abrir puertas a nuevas oportunidades comerciales. Muchas organizaciones y clientes consideran la certificación ISO 9001 como un criterio importante al seleccionar proveedores o socios comerciales, lo que puede ampliar el alcance y las posibilidades de crecimiento de una organización.
- **Mayor confianza interna y externa:** Obtener la certificación en ISO 9001 brinda una mayor confianza tanto dentro de la organización como hacia el exterior. Internamente, los empleados pueden sentirse más seguros en sus roles y responsabilidades, ya que trabajan en un sistema de gestión de calidad estructurado. Externamente, los clientes, proveedores y otras partes interesadas pueden tener una mayor confianza en la capacidad de la organización para cumplir con los estándares de calidad.



En resumen, la certificación ISO 9001 puede mejorar la calidad, la eficiencia y la satisfacción del cliente, abrir nuevas oportunidades comerciales y aumentar la confianza tanto interna como externa.

Si usted requiere saber donde operamos y/o información relacionada con empresas certificadas, suspendidas y/o canceladas, favor de enviar un correo electrónico a contacto@smarthincer.com

De la Certificación

CERTIFICACIÓN INICIAL

La auditoría de certificación inicial de un sistema de gestión se debe realizar en dos etapas: Etapa 1 y Etapa 2.

ETAPA 1: En esta etapa se revisa el estado del cliente, es decir su grado de comprensión en los requisitos de la norma a evaluar, se revisa y recopila la información documentada necesaria que forma parte de su sistema de gestión, se evalúan las condiciones específicas de su sitio y finalmente se realiza el análisis con su personal, teniendo como objetivo, determinar el grado de preparación para realizar la auditoría de etapa 2, se determina el intervalo de tiempo requerido entre la auditoría de etapa 1 y la auditoría de etapa 2, el cual no debe exceder los seis meses.

Se debe considerar el tiempo necesario para solventar cualquier área de interés identificada en la auditoría de etapa 1, que pudiera clasificar como no conformidad durante la etapa 2 y se acuerda de esta. Al término de la auditoría de etapa 1, el personal responsable de SMARTH deja al cliente el informe en el que se señala claramente las observaciones generadas durante dicha auditoría. El resultado de la Etapa 1 pueden postergar la fecha de etapa 2 o la cancelación de esta.



ETAPA 2. El propósito de la auditoría de etapa 2 es evaluar la implementación, incluida la eficacia del sistema de gestión del cliente. La auditoría de etapa 2 debe realizarse en las instalaciones del cliente, en dicha auditoría se revisa la información y evidencia de la conformidad con todos los requisitos de la norma del sistema de gestión u otros documentos normativos. La capacidad del sistema de gestión del cliente y su desempeño en relaciones con el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y contractuales. El seguimiento, medición, informe y revisión con relación a los objetivos y metas de desempeño clave.

El control operacional, auditorías internas revisión por la dirección, la responsabilidad de la dirección con relación a la política del cliente.

Si la auditoría de Etapa 2 se identifican los cambios significativos que pudieran impactar el sistema de gestión, el personal de SMARTH de considerar la necesidad de repetir la Etapa 1 o una parte de ella.

PLAN DE ACCIÓN, CORRECCIÓN Y ACCIONES CORRECTIVAS

El plan de acción funciona como una hoja de ruta que establece la manera en que se organizará, orientará e implementará el conjunto de tareas necesarias para la consecución de objetivos y metas.

- Todo plan de acción debe contener descritos y especificados los siguientes aspectos:
- Análisis: incluye un análisis de la situación y de las necesidades sobre las que se va a intervenir.
- Objetivos: define cuáles son las metas específicas que pretende alcanzar.
- Actividades: describe las acciones, tareas y estrategias que deben ser ejecutadas.
- Responsabilidades: asigna y distribuye tareas y responsabilidades.
- Recursos: determina los recursos que serán necesarios para su implementación, así como su distribución.
- Plazos: tiene una duración definida, es decir, un comienzo y un término.
- Indicadores: determina los indicadores de gestión que se usarán para el seguimiento y evaluación del proceso, así como para la toma de decisiones.
- Ajustes: debido a que es un trabajo que está en constante desarrollo y evolución, sobre la marcha del proceso se introducirán los cambios o correcciones que fuesen necesarios.



Las correcciones y acciones correctivas son las acciones que proponen y establece el cliente para solventar las no conformidades que hayan sido identificadas por el personal responsable de SMARTH durante cualquiera de las auditorías de Etapa 2, seguimiento, renovación, extraordinarias y especiales.

Para el caso de no conformidades el cliente debe elaborar y enviar al personal responsable de SMARTH y su plan de acción correctivas para el análisis a nivel documental en un plazo no mayor a 30 días naturales a partir de la fecha que recibió el informe de auditoría.

El cliente puede hacer uso de ese periodo de tiempo para que el personal de SMARTH, realice tantas revisiones como el tiempo de los 30 días naturales lo permite. El personal de SMARTH debe dar respuesta en un periodo máximo de 5 días hábiles a partir de la fecha de envío del cliente.

Si por alguna razón en plan de acción ingresado por el cliente, no es suficiente para cerrar a nivel documental, el cliente mediante una carta membretada puede solicitar un prórroga por un periodo máximo adicional de 30 días naturales para replantear el plan de acción correctiva. El personal responsable de SMARTH, dará respuesta en un tiempo máximo de 5 días hábiles.

En caso de que la prórroga concluida y el cliente no ha enviado la evidencia deberá realizar otra auditoria etapa 2 con un costo adicional para poder continuar con el proceso.

Posterior el cliente recibe las conclusiones del plan de acciones correctivas, en donde se le informa si las correcciones y/o acciones correctivas determinadas son eficaces para la magnitud de las no conformidades detectadas.

- Para las no conformidades menores, si las correcciones o acciones correctivas establecidas son adecuadas el personal de SMARTH procederá con el cierre de las No Conformidades menores a nivel documental.
- Para las no conformidades mayores, una vez aceptadas, el plan de acciones correctivas, el cliente cuenta con otros 30 días naturales para enviar la evidencia de implementación.

EFICACIA DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS.

El auditor líder evalúa la verificación de la eficacia de las correcciones y de las acciones correctivas ingresadas. Registrará las evidencias obtenidas que soporten la resolución de las no conformidades. Se le informará al cliente el resultado de la revisión y de verificación.

También se informará, si se necesitará una auditoria adicional completa, una auditoría adicional limitada, o evidencia documentada (por confirmar durante futuras auditorias) para verificar que las correcciones y las acciones correctivas son eficaces.

Nota: Las verificaciones de la eficacia de las correcciones y de las acciones correctivas puede llevarse a cabo con base en una revisión de la información documentada proporcionada por el cliente o cuando sea necesario, mediante una verificación en sitio. Por lo general, esta actividad la realiza un miembro del equipo auditor.



TOMA DE DECISIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

El expediente del cliente se turna a panel de toma de decisión de SMARTH, quien revisa y analiza la información para tomar la decisión de otorgar, rechazar, mantener la certificación, ampliar o reducir el alcance de la certificación, renovar o retirar la certificación.

Para el caso del otorgamiento de la certificación inicial, si SMARTH no puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas de cualquier no conformidad mayor dentro de los seis meses posteriores al último día de la etapa 2, SMARTH debe realizar otra auditoria de etapa 2 antes de recomendar la certificación, no se otorga la certificación hasta concluir satisfactoriamente la etapa 2.



EMISIÓN DEL CERTIFICADO

Para poder otorgar la certificación debe asegurarse de haber completado las etapas anteriormente descritas, para confirmar que la organización opera un sistema de gestión que cumple con todos los requisitos especificados la norma de referencia, confirmando el logro de los objetivos de la auditoria de certificación inicial, verificando que el cliente haya subsanado cualquier no conformidad mayor derivadas de su auditoria de certificación inicial.

Una vez tomada la decisión del otorgamiento o renovación de la certificación, el personal de SMARTH procede a la elaboración de los documentos de certificación. La vigencia del certificado es de tres años a partir de la fecha de toma de decisión del otorgamiento de la certificación o de la renovación de la certificación.

AUDITORIA DE VIGILANCIA (SEGUIMIENTO)

Para mantener la certificación, la organización debe permitir al personal responsable de SMARTH desarrollar en sus instalaciones, las actividades de auditoría de vigilancia a los procesos, áreas y sitios cubiertos por el alcance de la certificación, así como las auditorías de seguimiento y las auditorías con notificación a corto plazo o incluso aquellas que se requieran realizar sin anunciar, y solventar satisfactoriamente las no conformidades registradas durante estas.

La fecha de la primera auditoría de seguimientos debe realizarse antes de transcurridos los 12 meses tomando como referencia la fecha en que se tomó la decisión sobre el otorgamiento de la certificación. La fecha de la segunda auditoría de seguimiento no debe rebasar los 24 meses tomando como referencia la fecha de toma de decisión sobre el otorgamiento de la certificación.

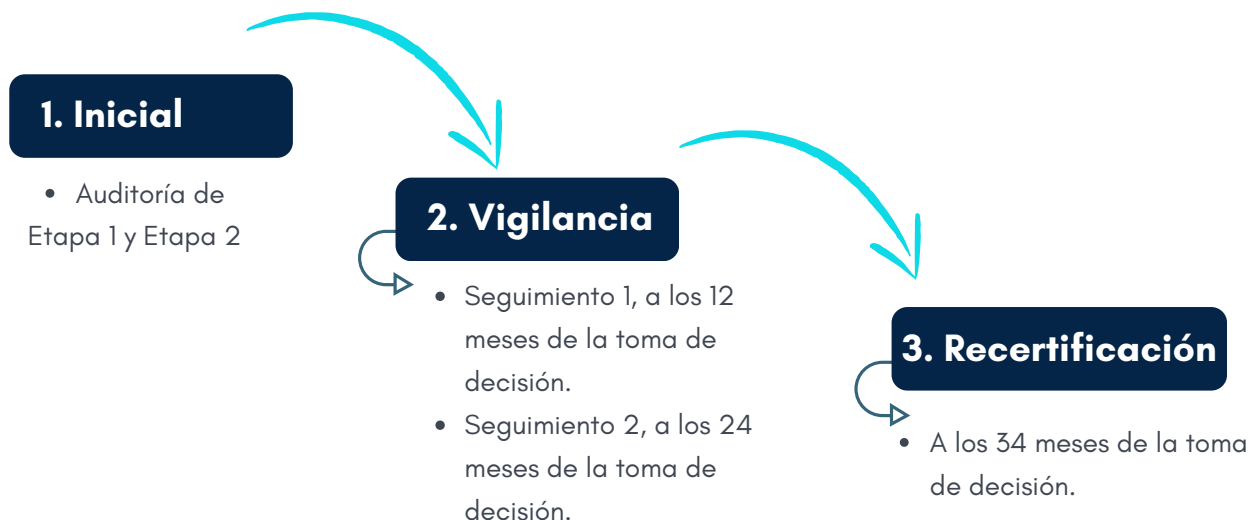
AUDITORIA DE RENOVACION

Cuando así se haya acordado con el cliente, SMARTH debe conducir in situ una auditoría con el propósito de renovar la certificación. En dicha auditoría de renovación de la certificación se debe verificar, la eficacia del sistema de gestión en su totalidad y la aplicabilidad continua del alcance de la certificación otorgada, el compromiso de la organización para mantener la eficacia y la mejora del sistema de gestión durante el periodo de certificación y la atención a las quejas recibidas de los usuarios de la certificación.

AUDITORIAS ESPECIALES

Tienen como objetivo es atender una solicitud por parte del cliente de ampliación o de reducción del alcance de una certificación, o bien, aquellas que requieran conducirse mediante notificación a corto plazo, o incluso sin anunciar, cuya finalidad es investigar quejas, o en respuesta a cambios, o por seguimiento de clientes cuya certificación ha sido suspendida, o por eventualidades surgidas en las instalaciones del cliente.

CICLO DE CERTIFICACIÓN (vigencia de tres años)



SUSPENSIÓN RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN O REDUCCIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.

En SMARTH, estamos comprometidos con el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y del cliente por lo que aplicaremos las sanciones que correspondan cuando un cliente certificado haya incurrido en cualquiera acción que ponga en riesgo la confianza y la fe pública en la certificación, dichas sanciones pueden ir desde suspensiones, cancelaciones y/o reducciones de alcance de la certificación hasta las acciones legales y/o judiciales que se consideren pertinentes y aplicables.

SMARTH procederá a **suspender la certificación** otorgada al cliente, cuando:

- El sistema de gestión del cliente ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación que dieron origen al otorgamiento del certificado, incluidos los requisitos relativos a la eficacia del sistema de gestión.
- El cliente no permite la realización de las auditorias de seguimiento o de renovación con la periodicidad requerida.
- El cliente solicita formal y voluntariamente una suspensión.
- Cuando el cliente hace o ha realizado referencias engañosas referente a la certificación
- Cuando el cliente no se apegue a los acuerdos contraídos mediante la firma del contrato de certificación de sistema de gestión.

SMARTH procederá a cancelar la certificación otorgada al cliente, cuando:

- Cuando el cliente no haya resuelto los problemas que dieron lugar a la suspensión en un plazo de seis meses.
- Las normas bajo las cuales se basa el certificado dejen de ser aplicables
- Se haya actuado de mala fe o con dolo a juicio del panel de toma de decisión
- Por terminación del contrato con el cliente
- A petición del cliente por así convenir a sus intereses
- Toda falla en resolver los problemas que dieron lugar a la suspensión en el plazo de seis meses.
- Cuando se cuente con evidencia de que el cliente certificado hace uso o ha hecho uso de documentos de certificación diferentes a los otorgados por SMARTH.

SMARTH debe **reducir el alcance** de la certificación cuando:

- El cliente no haya resuelto los problemas que dieron lugar a la suspensión en el plazo establecido por seis meses.
- Excluir las partes que no cumplen con los requisitos, cuando el cliente haya dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación que dieron origen a la inclusión de esas partes en alcance establecido en la certificación inicial.



RESTAURACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

SMARTH debe restaurar la certificación derivada de una suspensión si la cuestión de dio origen a la misma ya fue resuelta por el cliente.

El tiempo máximo para que se resuelvan los problemas que dieron lugar a la suspensión es de seis meses a partir de la fecha de suspensión de certificación, si los problemas persisten después de este tiempo, esto dará como resultado la cancelación o reducción del alcance de la certificación.

Por otro lado, SMARTH, tiene la facultad de restaurar la certificación dentro de los seis meses siguientes a la fecha de vencimiento del certificado, siempre y cuando se hayan completado las actividades pendientes de renovación de la certificación; de otro modo, se debe realizar mínimo una etapa 2. La fecha de vigencia del certificado debe ser la fecha de decisión de la nueva certificación o una posterior, y la fecha de expiración debe basar en el ciclo de certificación anterior.

RAZONES POR LAS QUE SE PUEDE NEGAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CERTIFICACIÓN

A toda aquella organización que:

- No acepte las condiciones de certificación
- No presente la documentación solicitada para ingresar el servicio
- No permita conducir en su totalidad, la auditoria de certificación inicial (etapa 1 y etapa 2)
- La organización adopte conductas hacia el personal de SMARTH que interviene en el proceso de auditoría y de certificación (por ejemplo, acciones que comprometen la imparcialidad del servicio como soborno, intimidación, amenazas, etc.)
- En caso de que no contar con la acreditación o aprobación correspondiente, en el programa o sector que solicite el cliente.

Proceso de Certificación



Información adicional de Certificación de Sistemas de Gestión.

Si desea información sobre alguno de los temas siguientes agradecemos realizar la solicitud formal indicando el nombre del solicitante, datos de contacto y propósito de la consulta al correo electrónico:

contacto@smarthincer.com

Solicitud de información referente a:

Detalles de los esquemas de certificación, incluyendo las actividades de evaluación, las reglas y los procedimientos para otorgar, mantener, ampliar o reducir el alcance de la certificación o para suspender, retirar o denegar la certificación y cuando aplique seguimientos o vigilancias;

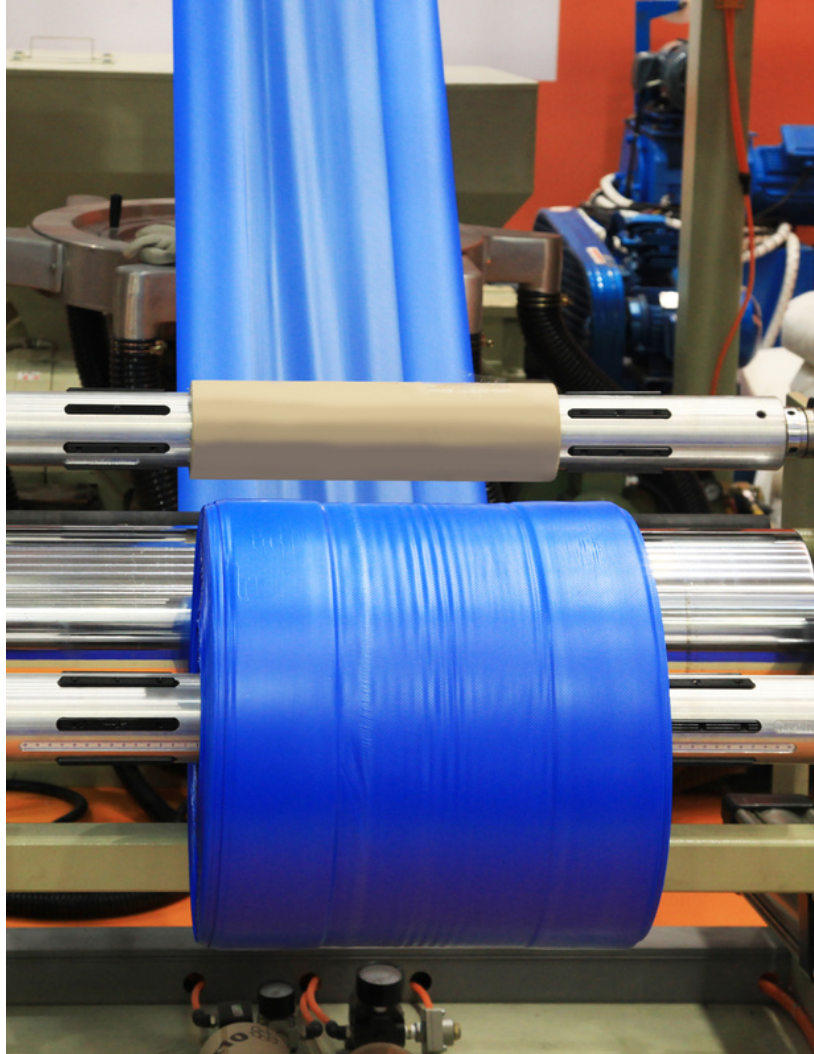
Debido a que las cuotas de los servicios pueden variar dependiendo de las actividades a realizar según el esquema de certificación seleccionado, ensayos y otros factores, los costos de los servicios serán informados a través de cotizaciones;

Los derechos y deberes de solicitantes y clientes son estipulados en los formatos de solicitud, cotización o acuerdo que se brindan a los solicitantes de los servicios;d) Estatus de certificados (vigentes, suspendidos o retirados)

Política de imparcialidad.

En SMARTH Inspección & Certificación, S.C., y su Dirección tienen como compromiso el garantizar la objetividad del personal acreditado y responsable de realizar las actividades de evaluación de la conformidad de tal manera que no se comprometa la imparcialidad siendo completamente independiente de las partes interesadas, se compromete a realizar sus actividades de evaluación de la conformidad de manera transparente, objetiva y con ausencia de prejuicios, de manera igualitaria sin intención de beneficiar o perjudicar al interesado.

Información de Contacto



55 2741 0237 / 442 708 4152



contacto@smarthincer.com



@Smarth Inspeccion & Certificacion



www.smarthincer.com