



### Alcance y aplicabilidad

Este documento se aplica a todos los servicios de certificación realizados por certificadora por una industria gráfica sustentable S.C. en adelante CIGRAS.

### Normas y reglas que se deben cumplir para la certificación del sistema de gestión BeGreen

Cualquier empresa que se encuentre formalmente constituida y con un objeto social está enfocado en el sector gráfico podrá solicitar los servicios de certificación del sistema de gestión BeGreen.

CIGRAS S.C. proporcionará el documento F-COM-01 información básica para la certificación del sistema de gestión BeGreen para solicitar formalmente el servicio de certificación. Este documento será tratado de acuerdo a los lineamientos internos de CIGRAS S.C.

El F-COM-01 información básica para la certificación deberá ser llenado con la información solicitada sin ambigüedades, con letra legible y firmada por el representante legal de la organización y una persona autorizada que sea el responsable de mantener el contacto para los asuntos relacionados con el servicio de certificación del sistema de gestión.

CIGRAS S.C. analizará el contenido y emitirá una propuesta económica con base en la información proporcionada.

Al momento de formalizar el servicio mediante la firma del contrato de prestación de Servicios de Certificación en entre el cliente y CIGRAS S.C. se entrega la presente política que tendrá un acuse de recibido, el cliente se compromete a:

- Realizar los pagos de honorarios que cobre CIGRAS S.C. dentro de los plazos convenidos o estipulados en la cotización o en la oferta económica.
- Permitir el libre acceso a todas las instalaciones de la organización que estén dentro del alcance del sistema de gestión a certificar.
- Realizar las gestiones que determine CIGRAS S.C. adecuadas para garantizar el cumplimiento estricto con el presente documento.

Al formalizar el servicio de certificación el cliente o su representante, debe entregar los documentos relacionados con su sistema de gestión, los cuales son como mínimo, copia del manual del sistema de gestión, Informe de auditoría interna y revisión por la dirección, estos serán tratados por CIGRAS S.C. como información confidencial.

El cliente autoriza la entrada cuando **CIGRAS S.C.** lo solicite, al personal de la entidad de acreditación con la finalidad de que realice las evaluaciones de testificación al equipo auditor de **CIGRAS S.C.**

El cliente o la organización se compromete a notificar a **CIGRAS S.C.** los cambios organizacionales, cambios de dueños, cambio de domicilio, cambios de infraestructura cuando estas sean críticas y cambios o actualizaciones a los procesos.

Como resultado de lo anterior, el cliente o la organización acepta que se realicen auditorías



complementarias, auditorías con notificación a corto plazo con previo aviso y auditorías sin previo aviso.

### Proceso de auditoría de certificación inicial

#### Auditoría Etapa 1

Durante este proceso, se determinará si el sistema de gestión del cliente está suficientemente desarrollado y listo para la certificación. El auditor explicará los hallazgos y coordinará cualquier actividad requerida para prepararse para la auditoría de la Etapa 2 además:

- confirmará que se cuente con los recursos necesarios para la auditoría de la Etapa 2 y acordar con el cliente los detalles correspondientes.
- Revisar el estado del cliente y su grado de comprensión de los requisitos normativos, especialmente en lo que respecta a la identificación de aspectos clave o relevantes del desempeño, los procesos, los objetivos y el funcionamiento del sistema de gestión.
- Proporcionar un enfoque adecuado para la planificación de la auditoría de la Etapa 2, obteniendo una comprensión suficiente del sistema de gestión del cliente y de las operaciones del sitio en relación con los posibles aspectos significativos.
- Verificar si las auditorías internas y la revisión por la dirección están planificadas y ejecutadas, y si el nivel de implementación del sistema de gestión confirma que la organización o cliente está lista para la auditoría de la Etapa 2
- Examinar la ubicación y las condiciones específicas del sitio, así como intercambiar información con el personal del cliente para verificar el nivel de preparación de cara a la auditoría de la Etapa 2.
- Revisar la información necesaria para la confirmación del alcance del sistema de gestión, los procesos y las ubicaciones de la organización o cliente.

#### Auditoría etapa 2

Tiene como fin evaluar y confirmar el nivel de implementación del sistema de gestión, incluyendo su eficacia, entre otras se realizan las siguientes actividades:

- Revisión de las evidencias de la conformidad de todos los requisitos del sistema de gestión
- Revisión de la información del sistema de gestión del cliente que asegure la capacidad del cumplimiento legal aplicable.
- Comprobar que se mantiene el control operacional
- comprobar que se ha realizado auditoría interna y revisión por la dirección.

El intervalo entre la fase 1 y fase 2 no puede ser mayor a 180 días El equipo de auditor asignado auditará el sistema de gestión, los procesos o los productos del cliente en el lugar de producción o prestación de servicios y / o mediante el uso de técnicas de auditoría remota.

Las evaluaciones se programarán a conveniencia mutua de ambas partes dentro de los plazos exigidos por los requisitos aplicables.

#### Conclusiones de la auditoría inicial de certificación

A partir de las actividades realizadas durante la evaluación de la Etapa 1 y la Etapa 2, el equipo auditor emitirá una conclusión con sustento en evidencias objetivas revisadas.



### Seguimiento a Hallazgos

Si como resultado de la auditoría se identifican hallazgos de no conformidad mayor, menor u oportunidades de mejora el equipo auditor indicará las actividades a realizar para concluir.

El cliente o su representante, debe presentar el plan de sus acciones correctivas para la corrección o correcciones, la causa raíz y la acción o acciones correctivas se definirán dentro del plazo acordado con el auditor principal (a más tardar 15 días hábiles después de la auditoría).

El auditor líder evalúa y aprueba la eficacia en las acciones con respecto a su idoneidad y la empresa recibe una respuesta conclusión sobre la aceptación del plan o su rechazo.

Cuando se hayan identificado no conformidades, los certificados sólo podrán expedirse una vez resueltas las no conformidades. El auditor líder revisa, acepta y verifica las correcciones, las causas identificadas y las acciones correctivas presentadas por el cliente. Además, en caso de no conformidades importantes, el auditor líder revisará, aceptará y verificará la implementación de la corrección tomada (en el sitio o fuera del sitio mediante la revisión de documentos).

### Decisión de la certificación

La decisión de la certificación es tomada por el revisor técnico con base en las evidencias objetivas presentadas por el equipo auditor en el expediente del cliente, el cual contiene todos los registros de auditoría.

Posterior a la revisión técnica del expediente se procede a conceder, ampliar, reducir, suspender o retirar/cancelar la certificación del sistema de gestión.

La confirmación sobre la decisión de la certificación es una atribución del Director General Mediante la firma del certificado para su emisión.

### Seguimiento/vigilancia de la certificación

Tras la emisión de un Certificado, se establecerá un servicio de vigilancia continua para garantizar que la conformidad del sistema de gestión, los procesos o los productos se mantenga continuamente. El establecimiento y mantenimiento de la certificación está supeditado a la ejecución del acuerdo de evaluación y certificación y al cumplimiento continuo de sus términos y condiciones por parte del Cliente.

La primera auditoría de vigilancia/seguimiento después de la auditoría de certificación inicial o renovación no debe exceder los 12 meses, de conformidad con la acordado con el cliente y establecido en contrato de servicios de certificación. Esta vigilancia/mantenimiento no debe exceder los 12 (doce) meses desde el día en que se otorga la certificación.

Podrá realizarse al mes 11, contado a partir del último día de la dictaminación. La segunda auditoría de vigilancia/seguimiento en sitio, debe realizarse al mes 23, después de la dictaminación.

Modalidad de cada 6 meses: Primera auditoría de vigilancia/seguimiento de la certificación al mes 6, segunda al mes 11, tercera al mes 18, cuarta al mes 23, quinta al mes 30 tomando como referencia la fecha de decisión de certificación.

Si no se realiza en este tiempo, **se procede a suspender/cancelar la certificación** de acuerdo con los



procedimientos de CIGRAS S.C.

Se entregará un informe de auditoría al finalizar cada auditoría de seguimiento que respalda que el sistema de gestión se encuentra vigente.

### **Modificación del alcance de certificación**

El cliente o su representante debe solicitar por escrito la modificación del alcance de una certificación de acuerdo a;

**Ampliación:** La ampliación del alcance de una certificación se puede otorgar cuando mediante nuevas auditorías de seguimiento, renovación o complementarias se demuestre:

1. Que nuevas oficinas o sedes, líneas de producción, procesos o servicios no incluidos en el alcance original de certificación

**Reducción:** Se reduce el alcance de una certificación emitida cuando:

1. Por decisión del cliente.
2. Se demuestra durante la ejecución de auditorías complementarias, de seguimiento o renovación/recertificación que alguna o algunas líneas de producción o procesos no cumplen con los requisitos requeridos de la certificación.

### **Emisión del certificado**

**CIGRAS S.C.** emitirá un Certificado de conformidad con la metodología del Sistema de gestión BeGreen (en lo sucesivo, "Certificado") y lo entregará al Cliente cuando el Cliente cumpla con todos los requisitos de certificación y obligaciones contractuales. La decisión de certificación es responsabilidad exclusiva del comité de certificación, basada en la recomendación de los auditores para la emisión y todos los resultados de la evaluación, según lo registrado en el informe de evaluación. Los certificados **CIGRAS S.C.** son válidos por un período de tiempo limitado por un máximo de **tres años**, a partir de la fecha de emisión.

### **Renovación de la certificación**

Antes de la expiración del certificado, se debe planificar y realizar una auditoría de recertificación para evaluar el cumplimiento continuo de todos los requisitos de la norma del sistema de gestión pertinente u otro documento normativo. preferentemente se debe realizar a los 35 meses.

Puede ser necesario que las actividades de la auditoría de renovación de la certificación incluyan una auditoría de la etapa 1, en el caso de que se hayan producido cambios significativos al sistema de gestión del cliente o el contexto en el que opera el sistema de gestión (por ejemplo, cambios en la legislación, ampliación en Líneas de producción, nuevos procesos o servicios).

En el caso de que la certificación comprenda varios sitios o según varias normas de sistemas de gestión, se aplicara un muestreo del total de sitios para asegurar una cobertura de auditoría in situ apropiada para dar confianza en la renovación de la certificación.

### **Auditorías especiales**

Las auditorías a corto plazo se realizan a los clientes certificados bajo la forma de visitas notificadas a corto plazo con el fin de investigar quejas, cambios de la organización, cambios sustanciales en el sistema de gestión, o como seguimiento a la certificación suspendida.



### Suspender o retirar la certificación

Los criterios de suspensión, restablecimiento, retiro y anulación de certificados están definidos en el PR-CIGRAS-07 Proceso de emisión, suspensión, retiro de certificados y son legalmente vinculantes acordados por el cliente e incluyen:

- Acciones correctivas al sistema de gestión no se han demostrado y eficazmente implementado dentro del plazo acordado;
- No se ha cumplido con el cronograma de auditorías sugerido por **CIGRAS S.C.** para las auditorías necesarias para el mantenimiento de la certificación y se ha superado la frecuencia prescrita desde la auditoría anterior;
- **CIGRAS S.C.** no ha sido informado de manera oportuna sobre los cambios planificados en el sistema de gestión y otros cambios o incidentes especiales que afectan la conformidad del sistema con el sistema de gestión BeGreen que forma la base de la auditoría;
- Se ha utilizado un Sistema de gestión BeGreen o un símbolo de certificación de manera engañosa o no autorizada;
- Los pagos adeudados por los servicios de auditoría y certificaciones no se han realizado a tiempo después de al menos un recordatorio por escrito.
- El sistema de gestión certificado del cliente ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación, incluidos los requisitos relativos a la eficacia del sistema de gestión.
- Por suspensión de operaciones de carácter legal, o la aplicación de lineamientos legales o normativas por parte de autoridades previamente notificado o identificado por CIGRAS S.C.
- El cliente haya pedido voluntariamente una suspensión.

Los certificados se suspenden por un período restringido (**un máximo de 90 días**). Si las medidas requeridas se han implementado de manera demostrable y efectiva en el plazo establecido, se elimina la suspensión del Certificado. Si las medidas requeridas no se han implementado dentro del plazo establecido, **CIGRAS S.C.** puede retirar el Certificado.

### Programación de evaluaciones

Las evaluaciones se programarán a conveniencia mutua de ambas partes dentro de los plazos exigidos por los requisitos aplicables. Las fechas de evaluación se acordarán por escrito. Una vez confirmadas, dichas fechas de evaluación son vinculantes. Los acuerdos de evaluación individuales pueden incluir disposiciones para la compensación por cancelar o posponer las evaluaciones confirmadas.

La certificación también puede incluir auditorías no anunciadas, que no se anuncian por completo o se anuncian con poca antelación. Si no se puede realizar una auditoría no anunciada debido a razones por las que el cliente es responsable (denegación de entrada), **CIGRAS S.C.** puede cobrar los costos realmente incurridos al prepararse para la auditoría no anunciada a la cuenta del cliente. El sitio certificado debe tomar las medidas necesarias para garantizar que se otorgue acceso al auditor en caso de una auditoría no anunciada de lo contrario CIGRAS puede proceder a la suspensión del certificado

### Acceso a la información

El Cliente se asegura de que **CIGRAS S.C.** tenga acceso a toda la información necesaria y a las instalaciones necesarias para realizar las tareas de evaluación asignadas. El Cliente compromete a



todos los representantes y empleados designados a otorgar acceso y proporcionar al auditor información precisa y completa y evidencia objetiva de manera oportuna sobre todos los procesos que puedan ser significativos para la evaluación. Dentro del alcance de los sistemas, procesos y/o productos de gestión certificados, todos los registros relacionados con las quejas y sus acciones correctivas se presentarán a **CIGRAS S.C.** previa solicitud.

### Notificación de cambios

El Cliente está obligado a informar a **CIGRAS S.C.** sin demora de cualquier cambio que pueda influir en el sistema de gestión certificado por ejemplo cualquier cambio en la propiedad, cambios importantes en las operaciones, alteraciones fundamentales en los procesos, incidentes tales como un accidente grave o una violación grave de la regulación / obligación legal que requiere la participación de la autoridad reguladora competente, o la declaración de quiebra o procedimientos de composición.

El Cliente será notificado de cualquier cambio en el programa de certificación o requisitos nuevos o revisados que afecten al Cliente. En caso de que la certificación se aplique a la producción continua, el Cliente se asegurará de que el producto certificado continúe cumpliendo con los requisitos del sistema o del producto. **CIGRAS S.C.** verificará la implementación de cambios por parte del Cliente e iniciará las medidas requeridas en el proceso de certificación.

### Confidencialidad y seguridad de la información

**CIGRAS S.C.** garantiza la confidencialidad de toda la información obtenida durante o derivada del proceso de auditoría y certificación.

**CIGRAS S.C.** podrá proporcionar, información relacionada con: el estatus de una certificación determinada, el nombre, documento normativo relacionado, alcance y ubicación geográfica (domicilio) de un cliente certificado, cuando sea solicitada directamente en nuestras instalaciones o bien mediante la página web <https://www.cigras.com.mx/>. Aplicará dentro de sus lineamientos, directrices y la documentación de su sistema de gestión de calidad, las cláusulas y requerimientos que se deben cumplir de conformidad con lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales En Posesión de los Particulares y su Reglamento.

### Derecho a usar el certificado y las marcas

Con una certificación del sistema de gestión BeGreen válida, el Cliente tiene derecho a utilizar el certificado y en algunos casos las respectivas marcas de certificación.

El uso autorizado del certificado es protegido por derechos de autor®, la Marca de empresa registrada y otras Marcas de Certificación mejorará la confianza de los clientes en el sistema de gestión certificado del Cliente y el rendimiento respectivo.

El uso de certificados y marcas se limita al alcance y al período de validez de la certificación y no se utilizarán en un producto ni en el embalaje del producto ni de ninguna otra manera que pueda interpretarse como que denota la conformidad del producto. El cliente deberá apegarse a lo indicado la presente política

Los certificados y las marcas de certificación no pueden transferirse a los sucesores en el título u otras





organizaciones. Después de que una certificación haya expirado o haya sido suspendida, retirada o anulada, el Cliente debe desistir de cualquier promoción u otro uso de la certificación. El Cliente se compromete a devolver el certificado después de la expiración, retiro o anulación. El derecho de retención está específicamente excluido.

### Uso incorrecto de las marcas:

- a) En tarjetas de presentación de personal de la organización para evitar que se entienda que es certificación de personal.
- b) Directamente en el producto u objetos o partes relacionadas, incluyendo el embalaje, se considera embalaje del producto aquel que se puede retirar sin que se desintegre ni dañe el producto intencionado. Y las etiquetas o placas de identificación se consideran como partes del producto, incluyendo declaraciones para evitar se entienda que es certificación de producto, proceso o servicio.
- c) En material de capacitación interna que proporcione la organización a su personal.
- d) Cuando a la organización se encuentra en proceso de certificación o cuando se le ha suspendido o retirado la certificación
- e) utilizar las marcas y logos haciendo referencia a un alcance de la certificación diferente al detallado en el certificado emitido.
- f) En otros documentos, registros o información no contemplada en el presente reglamento.

CIGRAS se reserva el derecho de utilizar diferentes diseños de su logotipo, así como de establecer para cada uno de los diseños, las condiciones bajo las cuales pueden y deben ser utilizados por las partes interesadas que los apliquen.

Los diseños son responsabilidad de la Dirección General de CIGRAS quien dará a conocer los mismos e informará en cada caso las condiciones de uso.

### Forma y color de las marcas de certificación

La forma y color del logotipo oficial es la que se proporcionará al cliente por medio electrónico una vez que sea solicitada de manera formal, indicando previamente y de forma detallada el uso que se dará, se deberá respetar dimensiones, proporciones y colores de las marcas.

La organización certificada es responsable de asegurarse que las reproducciones de las marcas de CIGRAS y BeGreen sean utilizadas de acuerdo a las reglas aquí descritas y comunicadas al cliente

### Quejas

Cada Cliente de **CIGRAS S.C.** tiene derecho a que los servicios se realicen dentro del alcance acordado de tal manera que se cumplan todas las expectativas y requisitos razonables. En caso de incumplimiento, el Cliente tiene derecho a presentar una queja por medio del área comercial, **CIGRAS S.C.** solicitará la información necesaria para el análisis y mejora, durante el análisis el cliente será informado de las decisiones que se tomen.



### Apelaciones

**CIGRAS S.C. Cuenta con el procedimiento de satisfacción del cliente, mejora continua, incidencias, quejas y apelaciones.** Si un cliente no está de acuerdo con una decisión de certificación específica, el cliente puede presentar una apelación por escrito y solicitar la reconsideración de la decisión. Un revisor técnico imparcial separado, que no participa en la realización de la auditoría y la decisión inicial, toma la decisión final sobre una apelación después de recopilar información para realizar una investigación de la apelación y tomar una decisión la cual se informará al cliente así como el desarrollo de la investigación.

### Asignación de Auditores

La asignación de auditores competentes es responsabilidad exclusiva de **CIGRAS S.C.** y se compromete a utilizar sólo personal calificado para la tarea sobre la base de su calificación técnica, su experiencia y sus habilidades personales. **CIGRAS S.C.** puede asignar un equipo de auditoría, compuesto por dos o más auditores a un proceso específico de evaluación o certificación.

La organización puede solicitar cambios en la formación del equipo auditor de manera formal y con una justificación razonable hasta 5 días después de la notificación de su servicio.

### Publicidad

**CIGRAS S.C.** tiene derecho a mantener y publicar un registro de todos los Clientes que posean una certificación del sello BeGreen vigente. Esta publicación contiene el nombre y la dirección de la organización certificada, así como el alcance y el estado de certificación. Por la presente, el Cliente acepta la publicación de dicha información a continuación.

### Documentos de Referencias

- ISO/IEC 17021-1 Vigente, Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión.
- PR-CIGRAS-09 Proceso comercial
- PR-CIGRAS-05 Proceso de Planeación del servicio
- PR-CIGRAS-06 Proceso de Gestión del servicio

### Control de cambios

Fecha	Descripción del cambio	Autor	Versión
03/11/2021	Definición inicial	Laura Hernández	1.0
08/11/2023	Homologación de la política	Laura Hernández	2.0

### Registro de autorizaciones

Elaboró	Revisó	Aprobó
Laura Hernandez Líder de certificación	Adrian Piñan Dirección general	Adrian Piñan Dirección general



--	--	--