



## PROCESO GENERAL DE CERTIFICACIÓN

### 1 Solicitud

Como primer paso se le hará llegar un cuestionario, mismo que no lo compromete a aceptar nuestro servicio de certificación, simplemente nos permite obtener la información necesaria para poderle cotizar el servicio de su interés y determinar si contamos con la capacidad técnica y los recursos suficientes para brindárselo (aceptación o rechazo).

### 2 Cotización

Una vez recabada toda la información necesaria se le hará llegar una cotización con las características del servicio de certificación deseado, en caso de ser aceptada la cotización nos dará la pauta para dar inicio al servicio de certificación de su interés.

### 3 Auditoría

Uno de nuestros ejecutivos de logística se comunicará con usted para programarla auditoría a sus procedimientos, instalaciones y personal con base en la norma de referencia y los requisitos aplicables. Una vez acordada la fecha, un auditor competente designado para su evento le hará llegar el correspondiente plan de auditoría, posteriormente realizará la auditoría en la fecha pactada y al final realizará una reunión de cierre en donde se le brindará información importante sobre el resultado de la auditoría y los plazos máximos para abordar los hallazgos en caso de haberse presentado. El resultado de la auditoría quedará plasmado en un informe, del cual se le entregará una copia en sitio.

### 4 Análisis de acciones correctivas

En caso de haber presentado hallazgos durante su auditoría, deberá enviar al auditor el correspondiente análisis de causa raíz, el plan de acciones correctivas y posteriormente las evidencias de implementación conforme a lo declarado en el plan. Ante cualquier necesidad de aclaración nos pondremos en contacto con ustedes con objeto de solucionar cualquier inconveniente y continuar con el proceso.

### 5 Comité de Certificación

Un comité de auditores y/o expertos técnicos competentes evaluará el informe global del servicio de certificación y las evidencias proporcionadas, con el fin de tomar una decisión de conceder o denegar la certificación.

### 6.- Emisión del certificado

Una vez confirmada la decisión del Comité de Certificación y en caso de tenerse una resolución favorable, se procede a la generación de un borrador de certificado, el cual se le hará llegar con el fin de corroborar los datos. Tras la confirmación de los datos, se procede a la emisión y envío/entrega del certificado impreso.



## PROCESO GENERAL DE CERTIFICACIÓN

### 7 Auditorías de vigilancia (Mantenimiento de Certificación)

Conforme a la frecuencia pactada (semestral o anual), evaluaremos su sistema de gestión para verificar que continúa cumpliendo con la norma de referencia y los requisitos aplicables. El período máximo que puede transcurrir entre la decisión de certificación inicial y la primera auditoría de vigilancia es de 12 meses. El desarrollo de la auditoría de vigilancia es idéntico a la auditoría de certificación inicial, salvo en el contenido del plan, que es más corto, ya que en esta ocasión no se evaluarán todos los aspectos de la norma, sino algunos requisitos que permiten verificar la eficacia del sistema de gestión en cuanto al logro de resultados previstos.

### 8 Auditoría de Recertificación

La vigencia de su certificado es de 3 años contados a partir de la fecha de decisión del comité de certificación. Previo al vencimiento de su certificado realizaremos una auditoría programada de renovación o re-certificación, para evaluar el cumplimiento continuo de todos los requisitos con los que fue otorgado el certificado. La auditoría de re-certificación sigue el mismo procedimiento detallado anteriormente, al final en caso de tenerse una resolución favorable se le entregará un nuevo certificado con vigencia de 3 años.

### 9 Ampliación o reducción del alcance de certificación

Se deberá realizar una auditoría extraordinaria para evaluar cualquier solicitud de modificación en el alcance de certificación cuando dicha modificación implique una ampliación o reducción de la(s) actividad(es) certificada(s) o el número de lugares operativos, o bien cambio de sede, cambio de razón social, etc. La ampliación o reducción del alcance de certificación podrá ser evaluado en conjunto con su auditoría de vigilancia o re-certificación.

El alcance de certificación podrá ser reducido a petición del cliente o bien por decisión del comité de certificación, cuando se observe un incumplimiento en los requisitos correspondientes a alguno(s) de los sectores o normas contemplados en la certificación (incluyendo categorías, sub-categorías y complejidades).

### 10 Suspensión del Certificado

El comité de certificación podrá retirar temporalmente la certificación del cliente cuando se observe uno o varios de los siguientes supuestos: incumplimiento persistente o grave de los requisitos de la certificación, no se permite la realización de las auditorías de seguimiento o re-certificación con la periodicidad requerida, solicitud voluntaria de suspensión por parte del cliente, no atención a la auditoría, cambio de razón social sin la debida notificación o no atención a los requerimientos de pago. A partir de la suspensión temporal de la certificación el cliente pierde el derecho de realizar cualquier acto dentro del alcance del programa, sin importar razón o circunstancia, en el que se ostente certificado por EQA.



## PROCESO GENERAL DE CERTIFICACIÓN

### 11 Restaurar el Certificado

El comité de certificación tomará la decisión de restablecer la certificación suspendida una vez que las causas que originaron la suspensión hayan sido resueltas en los plazos máximos.

### 12 Cancelación o retiro de la Certificación

Una vez excedido el plazo máximo para atender las causas que dieron lugar a una suspensión temporal, el comité de certificación procederá a anular la certificación del cliente. A partir de la fecha de la cancelación, se retirará el certificado y el cliente pierde el derecho de usar la marca de certificación o realizar cualquier acto relacionado a la divulgación y/o participación en eventos bajo la condición de certificado.

También el cliente podrá solicitar voluntariamente la cancelación de su certificación, debido a circunstancias económicas, administrativas y/o de servicio.