

Procesos para otorgar, rechazar, mantener, renovar, suspender, restaurar o retirar la certificación o ampliar o reducir el alcance de la certificación	
Generalidades	
1	Cualquier persona física o moral legalmente constituida, nacional o en el extranjero, puede solicitar a OEC EVALUACERT MÉXICO, los servicios de evaluación correspondientes a la certificación de organizaciones en sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2015.
2	Las personas físicas o morales ubicadas en el extranjero deberán ajustarse a las leyes, reglamentos y lineamientos de México y cumplir con los requisitos de OEC EVALUACERT MÉXICO
3	La información y la atención de solicitudes son proporcionadas en condiciones de igualdad, sin discriminación a quien lo solicite; asimismo en completa confidencialidad.
4	La evaluación de la auditoría es utilizando como criterios de auditoría: - La norma del sistema de gestión que aplique, por ejemplo: ISO 9001:2015 - Los requisitos legales y reglamentarios asociados al proceso/producto/ servicio del sector de la organización que se va a auditar - Los requisitos que la organización haya establecido en su propio sistema de gestión
5	Para que el cliente pueda obtener la certificación debe cumplir con los criterios de auditoría descritos en el inciso anterior, así como lo establecido en el presente procedimiento.
6	Es requisito para procesos de auditoría inicial o ampliación de alcance, que la organización, realice una auditoría interna de la norma del sistema de gestión del esquema que requiere la certificación. Es requisito para procesos de auditoría inicial o ampliación de alcance, que la organización, realice una revisión directiva de la norma del sistema de gestión y del esquema que requiere la certificación o reconocimiento.
7	Las comunicaciones entre el cliente y OEC EVALUACERT MÉXICO, será a través de cualquiera de las siguientes vías: - Correo a sus correspondientes domicilios fiscales con acuse de recibo y/o - Correo electrónico del representante autorizado del cliente/ cliente potencial y/o de su representante legal y los correos de las funciones de OEC EVALUACERT MÉXICO que se establecen en su página web. En estos casos se procura un acuse de recibo y/o - Entrega personal con acuse de recibo.
Solicitud de servicios	
8	Los servicios son solicitados vía "solicitud de servicios" (F-VEN-ISO-002) la cual puede ser requerida en el formulario de contacto o a los teléfonos indicados en esta página web
9	Cliente potencial envía la "solicitud de servicios" (F-VEN-ISO-002) a OEC EVALUACERT MÉXICO por las vías indicadas en la sección de generalidades.
10	OEC EVALUACERT MÉXICO puede solicitarle al cliente potencial más información
11	En caso de que el cliente potencial no complete la información faltante en máximo 20 días hábiles, se concluye el proceso. También puede concluirse el proceso si se identifica que la organización proporciona intencionalmente información falsa.
15	Después de la revisión de la solicitud, OEC EVALUACERT MÉXICO toma una decisión sobre aceptar o rechazar la solicitud de certificación.
16	Como resultado de estas revisiones y acuerdos, OEC EVALUACERT MÉXICO emite una cotización y se le comunica al cliente potencial.
17	El plazo desde la recepción de la solicitud, llevar a cabo su revisión y la emisión de la cotización será de máximo 5 días hábiles.
18	Cliente potencial recibe, revisa y toma decisión. En su caso, determina cambios o clarificación. Se realiza de manera iterativa estas actividades hasta que el cliente potencial y OEC EVALUACERT MÉXICO estén de acuerdo.
19	OEC EVALUACERT MÉXICO realiza contrato de servicios y se le comunica al cliente potencial
20	Cliente potencial recibe, revisa y toma decisión. De no estar de acuerdo, se realiza iteración de estas actividades hasta que todo esté correcto para ambas partes. Como consecuencia, los representantes legales del cliente potencial y OEC EVALUACERT MÉXICO firman contrato de servicios
21	Para el caso de organizaciones que por situaciones legales requieren la revisión del contrato de servicios; se puede modificar el contrato previa revisión de las áreas legales de la organización cliente y OEC EVALUACERT MÉXICO; el cual debe ser aceptable para ambas partes y en caso de ser aceptado se procederá a la firma de los representantes legales. En este momento, el "cliente potencial" pasa al estado de "cliente"
22	Cliente realiza el pago del servicio acorde a cotización. El proceso no continúa hasta que se confirme que toda la información está completa, correcta y el servicio se encuentra pagado acorde a la cotización
<pre> graph TD A([Cliente envía solicitud de servicios]) --> B([OEC Evaluacert México recibe]) B --> C{¿Falta información?} C -- Si --> D[Envía información faltante máximo 20 días hábiles] D --> A C -- No --> E([OEC Evaluacert entrega cotización]) E --> F([Cliente paga]) F --> G([OEC Evaluacert México entrega plan o agenda auditoría]) H[Máximo 5 días hábiles] -.-> G </pre>	
Auditoría de certificación inicial	
1	La auditoría de certificación inicial se lleva a cabo en 2 etapas, auditoría etapa 1 y auditoría etapa 2
2	Auditoría etapa 1 OEC EVALUACERT MÉXICO; se comunica con representante autorizado de la organización del cliente para acordar detalles de la auditoría etapa 1 y el plan o agenda de evaluación. El plazo máximo entre que el cliente realiza el pago acordado y la entrega del plan o agenda de evaluación es de 5 días hábiles.
3	OEC EVALUACERT MÉXICO entrega el plan o agenda de evaluación al cliente para que lo revise y confirme. 3.1 El cliente revisa el plan o agenda de evaluación para su revisión y aceptación, el cliente confirma de aceptación del equipo de auditores por el mismo correo electrónico; 3.2 En caso de que el cliente no esté de acuerdo con alguno de los integrantes del equipo de auditoría asignado, debe notificarlo a OEC EVALUACERT MÉXICO en un plazo que no exceda de 5 días hábiles una vez enviado el plan o agenda de auditoría; 3.3 Cualquier cambio de algún integrante del grupo evaluador por parte de OEC EVALUACERT MÉXICO, debe darse a conocer por escrito al cliente para su aceptación; 3.4 El cliente puede negarse a recibir a alguno o algunos de los integrantes del equipo de auditoría asignado, por alguna de las siguientes causas: a) Si existiera una relación cliente – proveedor en los últimos 2 años, b) Si el auditor tuvo una relación laboral con el cliente, en los últimos 2 años c) Si existiera una relación de auditoría interna o consultoría entre auditor y el cliente, en los últimos 2 años. d) Si el o los integrantes del equipo de auditores, tuvieron una queja, denuncia o proceso de apelación de manera previa con ese cliente. e) Si el o los integrantes del equipo de auditores tuvieron un mal desempeño con trabajos previos de evaluación de la conformidad con ese cliente.
4	OEC EVALUACERT MÉXICO realiza la evaluación del SGC del cliente por auditoría etapa 1. La auditoría etapa 1 tiene el objetivo de revisar la información documentada del SGC del cliente; asimismo: - Identificar/revisar su contexto, ubicaciones, oportunidades y riesgos, políticas y objetivos, - Identificar/revisar sus procesos del SGC, alcances, desempeños y funcionamiento, - Identificar/revisar el estado del cliente y su grado de comprensión de los requisitos de la norma, - Identificar/revisar sus tecnologías, equipos, controles y nivel de cumplimiento, - Identificar/revisar el marco regulatorio de sus procesos, productos/servicios y su cumplimiento, - Identificar/revisar su sistema de acciones correctivas, auditorías internas y revisión directiva, - Evaluar el nivel de implementación de su SGC y determinar condiciones para etapa 2, - Determinar asignación de recursos, para enfocar y abordar la etapa 2 de auditoría
5	OEC EVALUACERT MÉXICO emite un Informe de auditoría este aborda las conclusiones con respecto al cumplimiento de los objetivos de la etapa 1 y el estado de preparación para la etapa 2 y la identificación de oportunidades que puedan clasificarse como no conformidad durante etapa 2

6	Cliente revisa el informe de auditoría y aborda las áreas de oportunidad que le notificaron. Es posible que esas áreas de oportunidad puedan conducir al aplazamiento o cancelación de la etapa 2.
7	Al determinar el intervalo entre la etapa 1 y la etapa 2, se deben considerar las necesidades del cliente para resolver los problemas identificados en la etapa 1. Si es necesario OEC EVALUACERT MÉXICO, revisa los acuerdos para la ejecución de la auditoría en etapa 2.
8	En caso de ocurrir cambios significativos que pudieran impactar el SG del cliente; OEC EVALUACERT MÉXICO considera la necesidad de repetir toda la etapa 1, o parte de ella.
9	Auditoría etapa 2 OEC EVALUACERT MÉXICO realiza la evaluación del SGC del cliente por auditoría etapa 2. La auditoría etapa 2 tiene el objetivo de evaluar la implementación, incluida la eficacia del sistema de gestión del cliente en sus instalaciones; asimismo: - Evaluar la evidencia de la conformidad con la norma ISO 9001:2015; - Evaluar el seguimiento, medición y revisión de objetivos y metas coherentes con ISO 9001:2015; - Evaluar la capacidad del SGC del cliente para cumplir con su marco regulatorio y contractual; - Evaluar el control operacional de los procesos del cliente; - Evaluar las auditorías internas y la revisión por la dirección; - Evaluar la responsabilidad de la dirección en relación con las políticas del cliente..
10	OEC EVALUACERT MÉXICO emite un informe de auditoría con las conclusiones y la identificación de no conformidades (en su caso)
11	Correcciones y acciones correctivas En caso de no haberse identificado no conformidades ir a sección de "otorgamiento/ rechazo: decisión sobre la certificación"
12	En caso de haberse identificado no conformidades, el cliente determina las correcciones y acciones correctivas que sean necesarias para solventar los hallazgos notificados y las documenta
13	Cliente ejecuta las correcciones y acciones correctivas y documenta la evidencia de su implementación.
14	Cliente envía las correcciones, acciones correctivas y la evidencia de su implementación a OEC EVALUACERT MÉXICO.
15	Revisión de correcciones y acciones correctivas OEC EVALUACERT MÉXICO realiza el proceso de revisión de las correcciones, acciones correctivas y evidencias que envió el cliente para determinar si las correcciones solventan las no conformidades y las acciones correctivas aseguran la no recurrencia por el análisis de causas que realizó el cliente
16	En caso de que las correcciones, acciones correctivas y la evidencia enviada no resuelvan la no conformidad o no asegure la recurrencia; OEC EVALUACERT MÉXICO notifica al cliente explicando la situación. El cliente vuelve a realizar sus análisis de causas y emisión de correcciones y acciones correctivas atendiendo a la retroalimentación enviada; estas actividades son realizadas de manera iterativa; hasta que todo se encuentre correcto.
17	La verificación de la eficacia de las correcciones y de las acciones correctivas usualmente se lleva a cabo con base en una revisión de la información documentada proporcionada por el cliente. Solo en situaciones extraordinarias se realizará mediante una verificación in situ por un miembro del equipo auditor como una auditoría adicional completa o limitada (presencial o remota).
18	Comité de Certificación estudia todo el expediente del cliente para la toma de decisión de la certificación
Otorgamiento/ rechazo: decisión sobre la certificación	
1	El comité de certificación que es quien toma las decisiones de otorgamiento o rechazo de certificación.
2	Las funciones del comité de certificación son diferentes de aquellas que llevaron a cabo las auditorías. Los individuos designados para tomar la decisión de certificación tienen la competencia apropiada.
3	El comité de certificación sesiona y revisa el expediente del cliente y dictamina si se otorga o se rechaza la certificación
Actividades de vigilancia	
1	El desarrollo de las actividades de vigilancia se realiza de manera tal que se realice el seguimiento de forma regular de las áreas y funciones representativas cubiertas por el alcance del SG del cliente, y se tengan en cuenta los cambios en su cliente certificado y en su SG.
2	Las actividades de vigilancia incluyen: a) solicitudes de información de OEC EVALUACERT MÉXICO al cliente certificado sobre aspectos relativos a la certificación; b) la revisión de cualquier declaración del cliente certificado; c) solicitud al cliente certificado para que proporcione información documentada; y/o d) revisión de medios, redes o página web para vigilar el desempeño del cliente certificado.
Auditoría de seguimiento (año 1/ año 2)	
1	Las auditorías de seguimiento se realizan al menos una vez al año. La fecha de la primera auditoría de seguimiento después de la certificación inicial no debe realizarse transcurridos más de 12 meses desde la fecha en que se tomó la decisión sobre la certificación.
2	Las auditorías de seguimiento son auditorías in situ, pero no son necesariamente auditorías de todo el sistema y se planifican de manera tal que OEC EVALUACERT MÉXICO pueda confiar en que el SGC certificado del cliente continúa cumpliendo con los requisitos de cuando se otorgó la certificación inicial.
3	Cada auditoría de seguimiento incluye: a) auditorías internas y revisión por la dirección; b) revisión de acciones correctivas de las no conformidades de la auditoría previa; c) tratamiento de quejas; d) eficacia del SGC en relación con el logro de sus objetivos y los resultados previstos del SGC; e) el progreso de las actividades planificadas de la mejora continua; f) la continuidad del control operacional; g) la revisión de cualquier cambio; y h) el uso de marcas y/o referencia a la certificación.
Auditoría de renovación (año 3)	
1	El propósito de la auditoría de renovación es confirmar la conformidad y eficacia continuas del SGC en su conjunto, así como su pertinencia y aplicabilidad continuas para el alcance de la certificación.
2	OEC EVALUACERT MÉXICO planifica y ejecuta la evaluación del cumplimiento de todos los requisitos de la norma del SGC; de tal manera que se realice oportunamente para permitir la renovación oportuna antes de la fecha de caducidad del certificado.
3	La actividad de renovación incluye la revisión de los informes de auditoría de seguimiento previos, y considerar el desempeño del SG en el ciclo de certificación más reciente. Si han existido cambios mayores puede ser necesario una etapa 1.
4	La auditoría de renovación incluye una auditoría in situ que trate lo siguiente: a) la eficacia del SGC en su totalidad, a la vista de los cambios internos y externos, y su pertinencia y aplicabilidad continuas para el alcance de la certificación; b) el compromiso demostrado para mantener la eficacia y la mejora del SGC con el fin de reforzar el desempeño global; c) la eficacia del SGC en relación con el logro de los objetivos del cliente y los resultados previstos del SGC ISO 9001:2015
5	Para todas las no conformidades mayores, OEC EVALUACERT MÉXICO fija plazos máximos de 30 días hábiles, para la implementación de correcciones y de acciones correctivas. Estas acciones se deben implementar y verificar antes de la expiración de la certificación. Cuando se completen exitosamente las actividades de renovación antes de la expiración de la certificación existente, la fecha de expiración de la nueva certificación puede basarse en la fecha de expiración de la certificación existente. La fecha de emisión de un nuevo certificado debe ser la fecha de la decisión de la renovación o una posterior.
6	Si OEC EVALUACERT MÉXICO no ha completado la auditoría de renovación o no puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas para cualquier no conformidad mayor antes de la fecha de expiración de la certificación, entonces no se debe recomendar la renovación y no se debe extender la validez de la certificación. OEC EVALUACERT MÉXICO informa y explica estas consecuencias al cliente.
7	Después de la expiración de la certificación, OEC EVALUACERT MÉXICO puede restaurarla dentro de los 6 meses siguientes, siempre y cuando se hayan completado las actividades de renovación pendiente; de otro modo, se debe realizar mínimo una etapa 2. La fecha de vigencia del certificado debe ser la fecha de la decisión de la nueva certificación o posterior; la fecha de expiración se basa en el ciclo de certificación anterior.
Ampliación de alcance	
1	La ampliación del alcance de la certificación implica incrementar una parte del alcance de la certificación como instalaciones, procesos, líneas, actividades de sus productos y servicios. Esta categoría también implica el hacer un mayor detalle del alcance cuando previamente era más limitado.
2	Este proceso es por petición del solicitante. OEC EVALUACERT MÉXICO revisa, resuelve y notifica al cliente en un plazo que no exceda 15 días hábiles después de recibir la petición del cliente.
3	OEC EVALUACERT MÉXICO realiza una revisión de la solicitud de ampliación de alcance por parte del cliente y determina cualquier actividad de auditoría adicional que sea necesaria para decidir si se otorga o no la ampliación. Ésta se puede realizar conjuntamente en una auditoría de seguimiento.

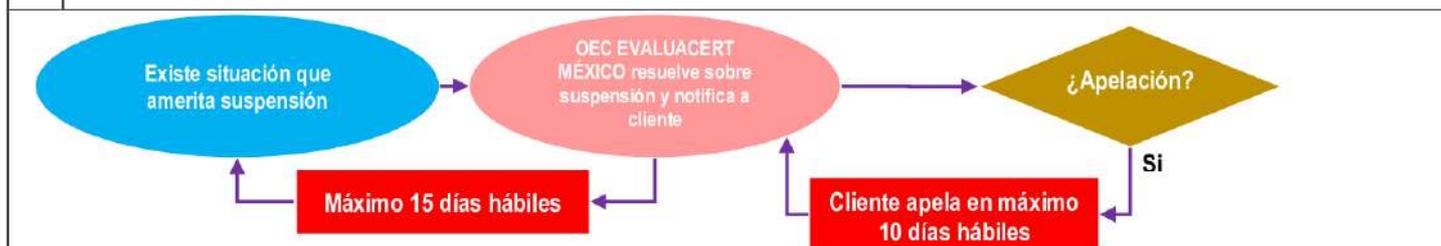


Auditorías con notificación a corto plazo	
1	OEC EVALUACERT MÉXICO puede tener que realizar auditorías de clientes certificados como visitas notificadas a corto plazo, con el fin de investigar quejas, en respuesta a cambios, o como seguimiento de clientes con la certificación suspendida.
2	En estos casos: OEC EVALUACERT MÉXICO describe y pone en conocimiento de los clientes certificados, con antelación, las condiciones en las que se van a llevar a cabo estas auditorías.
3	OEC EVALUACERT MÉXICO pone cuidado especial en la designación del equipo auditor, debido a la imposibilidad, por parte del cliente, de formular una objeción sobre los miembros del equipo auditor.

Reducción del alcance de certificación	
1	La reducción del alcance de la certificación implica retirar una parte del alcance de la certificación. Este proceso puede ser por: a) petición del solicitante o b) como consecuencia de la disminución de la capacidad para proporcionar productos y/o servicios que de manera regular satisfagan lo requisitos de sus clientes o partes interesadas pertinentes y/o el cumplimiento del marco regulatorio asociado
2	En caso de petición del solicitante, el cliente envía la solicitud (F-VEN-ISO-002) a OEC EVALUACERT MÉXICO y entrega el certificado previamente emitido. OEC EVALUACERT MÉXICO revisa, resuelve y notifica al cliente en un plazo no mayor a 15 días hábiles después de haber recibido la petición del cliente.
3	En caso de haberse disminuido la capacidad del cliente certificado, OEC EVALUACERT MÉXICO notifica al cliente en un plazo no mayor a 15 días hábiles después de haber comunicado al cliente la situación que evidencia la disminución de la capacidad del cliente. Si el cliente no está de acuerdo con la resolución puede ingresar una apelación, debiendo justificar, documentar y presentar su apelación en un máximo de 10 días hábiles después de haber recibido la resolución.



Suspensión de la certificación	
1	La suspensión puede ocurrir por: a) quejas o denuncias a una organización certificada; b) no conformidades detectadas en las auditorías de seguimiento o por auditoría de recertificación/renovación o por actividades de vigilancia. En cualquiera de los casos anteriores, se determina si existen no conformidades o incumplimientos en las organizaciones que sean sistemáticos y persistentes.
2	OEC EVALUACERT MÉXICO notifica al cliente en un plazo que no debe exceder de 15 días hábiles después de haber comunicado al cliente la situación que evidencia la disminución de la capacidad del cliente. Si el cliente no está de acuerdo con la resolución, puede ingresar una apelación, debiendo justificar, documentar y presentar su apelación en un máximo de 10 días hábiles después de haber recibido la resolución.



Cancelación de la certificación	
1	La cancelación de la certificación puede ocurrir por: a) quejas o denuncias a una organización certificada; b) no conformidades detectadas en las auditorías de seguimiento o en auditorías de recertificación/renovación. En cualquiera de los casos anteriores, se determina si existen no conformidades o incumplimientos en las organizaciones que sean sistemáticos y persistentes.
2	OEC EVALUACERT MÉXICO notifica al cliente en un plazo que no debe exceder de 15 días hábiles después de haber comunicado al cliente la situación que evidencia la disminución de la capacidad del cliente.
3	El cliente debe resolver la situación en el periodo establecido; en caso de no hacerlo, OEC EVALUACERT MÉXICO procederá a la cancelación de la certificación. Si el cliente no está de acuerdo con la resolución, puede ingresar una apelación, debiendo justificar, documentar y presentar su apelación en un máximo de 10 días hábiles después de haber recibido la resolución.

