

Presupuesto-contrato de Certificación es aplicado entre EQA Certificación México, S.A de C.V., ubicada en calle Cienfuegos N.º 699 Interior 1-B. Col. Lindavista C.P. 073000, México, DF, y por otra parte (razón social xxx) CLIENTE, (dirección xxx incluyendo estado y N.º de referencia asignado por EQA Certificación México).

**Entra en vigencia en (fecha xxxxx debe ser la misma que el Presupuesto Contrato/Carta de Aceptación).**

## **OBLIGACIONES DEL CLIENTE Y DEL ORGANISMO** **PROCESO DE CERTIFICACIÓN**

### **A. PETICIÓN DE PRESUPUESTO**

1. Para recibir un presupuesto, el cliente debe proporcionar los datos suficientes para que EQA Certificación México, pueda calcular la duración de la auditoría y asegurar que ésta se pueda realizar.
2. Es importante que el cliente conteste correctamente el informe para cotizar correspondiente, de esa manera EQA Certificación México, podrá proporcionar un presupuesto-contrato. El cliente debe:
  - a) Adjuntar por correo electrónico o enviar por paquetería los anexos solicitados en el informe para cotizar.
  - b) Contar con un mínimo de 4 a 6 meses de implementación y mantener suficientes registros que demuestren que el sistema está operando.
  - c) Haber realizado una revisión por la dirección y la auditoría interna del sistema de gestión.

### **B. EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

1. Análisis de cliente.
  - 1.1. La información proporcionada es confidencial y deberá verificarse por el asesor técnico y/o equipo técnico para proporcionar los días de auditoría del proceso de certificación.
  - 1.2. Si la información proporcionada es insuficiente e inconsistente, el cliente deberá permitir la visita a sus instalaciones al jefe de auditores del sistema de gestión, para corroborar y aclarar las dudas de la información proporcionada.
  - 1.3. Una vez evaluada la documentación soporte, EQA Certificación México, emitirá un Presupuesto-contrato.
2. Aceptación del Presupuesto Contrato
  - 2.1. Para confirmar la aceptación del presupuesto, el cliente deberá enviar la carta de aceptación de la oferta a EQA. Posteriormente se confirman las fechas para las diferentes etapas del proceso de Certificación, y se deben cumplir con las condiciones de pago estipuladas en el presupuesto contrato.

- 2.2. Con la aceptación del presupuesto el cliente se compromete a contar con un sistema de gestión, documentado e implementado, que cumpla con los requerimientos del estándar seleccionado, y contar con evidencia suficiente de que el sistema se encuentra operando.
- 2.3. El cliente se compromete a realizar el pago correspondiente al ejercicio de auditoría (cualquier proceso de auditoría que aplique), pago anticipado por evento.
- 2.4. El cambio de fecha del proceso de auditoría: sólo podrá realizarse 20 días antes del evento, de lo contrario, deberá pagar un 10% del costo de su auditoría.
- 2.5. Una vez firmado el contrato, para rescindir de él se tendrá que realizar un pago del 10% equivalente al costo de la Certificación.
- 2.6. Posterior a cada pago de evento, debe enviar copia de su ficha de depósito o transferencia, con el número de factura que aplica su pago, al correo electrónico: [elizabeth@eqamexico.com](mailto:elizabeth@eqamexico.com)
- 2.7. Si las circunstancias de la actividad (emplazamientos, número de trabajadores, etc.), hubiesen cambiado o no ajustan a la realidad entre la solicitud de la Certificación y la realización de la auditoría, EQA tiene el derecho de modificar las condiciones del presupuesto-contrato; incluso a cancelar el proceso de Certificación sin perder el derecho de cobro del mismo.
- 2.8. El cliente tiene la obligación de informar si alguno de los miembros del equipo auditor ha llevado una relación laboral con ellos cuando se le envíe la notificación y/o agenda de auditoría.
- 2.9. La comunicación entre las partes deberán constar por escrito y podrán hacerse en cualquiera de las siguientes formas:
  - a. Entrega personal con acuse de recibo.
  - b. Por servicio de mensajería.
  - c. Por correo electrónico con acuse de recibo (se tomará la fecha que consigne la confirmación enviada por el destinatario).
- 2.10. Para la realización de las comunicaciones entre las partes, éstas señalan domicilios, números de teléfono, fax y direcciones de correo electrónico, las que aparecen en el presupuesto-contrato e informe de auditoría.
- 2.11. La comunicación oficial por parte del cliente (acuse de recibo, documentación de los sistemas de gestión, plan de acciones evidencias, cédula fiscal y/o acta constitutiva, etc.), deberá ser firmada por su representante legal o autorizado a quien delegue dicha responsabilidad.
- 2.12. Acreditación en FSSC 22000:  
Entre el cliente y el esquema de organismo de

Certificación se reconoce la definición de Proveedor, como:

"la parte que es responsable de asegurar que los productos cumplan y, en su caso, continuar cumpliendo con los requisitos en los que se basa la Certificación.

## C. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

1. EQA Certificación México no aceptará que el cliente excluya parte de los procesos, actividades, productos o servicios, etc., del alcance del sistema de gestión sometido a Certificación cuando estos afecten los productos finales en Seguridad Alimentaria, PAS 220:2008 y FSSC 22000; Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión de la calidad.
2. EQA Certificación México no aceptará otro tipo de exclusiones en el alcance si éstas no pueden identificarse claramente y comunicarse por medio del certificado (en su caso). Tal y como se indica en el punto 4.1., de la Norma ISO 22000:2005: la organización debe identificar y documentar los procesos que pueden afectar a la conformidad de los productos elaborados.
3. EQA Certificación México extenderá la evaluación a procesos subcontratados por el cliente si se considera que tienen incidencia en la seguridad del producto, referidos en el alcance.
4. EQA Certificación México definirá de manera exacta y apropiada, el alcance de Certificación declarado en el certificado para el cliente, incluyendo: los productos o servicios de la organización y sus procesos de realización; el resultado de la valoración de riesgo, consideraciones comerciales, obligaciones contractuales; y cualquier ordenamiento y requerimiento obligatorio (Ref. Regla 7/ANAB).

## D. CANCELACIÓN DEL EVENTO DE AUDITORÍA DE SGIA

1. EQA Certificación México se reserva el derecho de cancelar las auditorías en sitio del SGIA de los procesos de Certificación, seguimiento, re-certificación y transferencia, etc.  
Cuando se presenten los siguientes casos en el ejercicio de auditoría:
  - a) El cliente no demuestra la implementación y documentación en operación y sistema del alcance de la Certificación.
  - b) El cliente no cumple con lo establecido en la legislación y/o regulación que aplique a su actividad o giro sectorial.
  - c) Durante el ejercicio de la auditoría se observen peligros relacionados con la inocuidad de los alimentos que ocasionan un efecto adverso a la salud.

- d) Durante el ejercicio de auditoría se observen desviaciones y omisión de seguimiento a las medidas de control, programas de prerrequisitos, programas de prerrequisitos operativos y puntos críticos de control.
2. Al identificar el equipo auditor y/o el auditor líder cualquiera de estos casos, se le informará al cliente (representante y/o líder del equipo de inocuidad) su valoración, dejando un informe de auditoría y redactando el hallazgo.
  3. El cliente debe recibir la notificación por parte del comité de Certificación donde se establezca cualquiera de los siguientes acuerdos:
    - a) Auditoría de Certificación, Re-certificación y Transfer: reiniciar el proceso después de 6 meses.
    - b) Auditoría de Seguimiento: ejecutar auditoría adicional completa o limitada. En un periodo máximo de tres meses será recibida por el cliente.
  4. Declaraciones de EQA Certificación México
    - a) En la auditoría cancelada en sitio se cobrará solamente el tiempo que el auditor se presentó en las instalaciones del cliente.
    - b) Se cancelarán los siguientes documentos:
      - Presupuesto contrato
      - Informe para cotizar.
      - Carta de aceptación.
      - Factura
      - Número de referencia de cliente.
    - c) Se realiza la devolución del pago del evento, verificando previamente el inciso a de la cláusula 4.

## E. PROCESO DE AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN

### 1. Auditoría Etapa I:

El objetivo de esta auditoría es evaluar el cumplimiento documental del sistema de gestión y su grado de comprensión de acuerdo a la norma. Verificando el alcance del sistema y los procesos de la organización. Proporcionando la disposición para la planificación de la etapa II.

- 1.1. Los hallazgos de la auditoría de la etapa I se documentarán y comunicarán al cliente, incluida la identificación de cualquier tema de peligro que podría ser clasificado como no conformidad en el transcurso de la etapa II.
- 1.2. Dependiendo de la gravedad de las desviaciones detectadas, se planificará la auditoría ETAPA II, o en su caso, previamente el solicitante deberá tomar las acciones correctivas requeridas.
- 1.3. En caso de que el resultado de la auditoría etapa I obligue al cliente a mover la fecha para la ejecución de la auditoría etapa II, el coordinador de planeación junto con el jefe técnico realizarán los arreglos convenientes con

el cliente para determinar la nueva fecha, según convenga para ambas partes.

1.4. El período máximo de tiempo que puede transcurrir entre la auditoría de etapa I y la de etapa II es de 6 meses. Se reiniciará el proceso cuando se supere este periodo.

1.5. Hallazgos etapa I:

1.5.1. Las no conformidades mayores tienen que atenderse por medio de acciones correctivas y deben estar cerradas antes del inicio de la etapa II y aportar evidencia (auditoría interna y revisión por la dirección) que garantice que la organización está preparada.

1.5.2. No conformidades mayores durante la auditoría en sitio del SGIA: No se han cumplido los objetivos de la etapa I, se cancela el proceso de Certificación y el cliente podrá solicitar el proceso de Certificación después de 6 meses.

1.5.3. No conformidades menores: tienen que atenderse por medio de acciones correctivas y ser enviadas al auditor líder para su revisión previo a la etapa II. El equipo auditor deberá revisar la implementación de las acciones y determinar el estatus en los apuntes de auditor y el informe de auditoría en etapa II.

1.5.4. Las observaciones deberán ser atendidas por medio de acciones preventivas y presentar evidencia de su atención en la auditoría de etapa II.

## 2. Auditoría etapa II:

El objetivo de esta auditoría es evaluar la implementación, incluida la eficacia del sistema de gestión, mediante evidencia objetiva de los requisitos de la norma del sistema de gestión y la realización de actividades de seguimiento, medición, informes y revisión de los objetivos de los procesos de desempeño clave.

2.1. EQA Certificación México mantendrá informado al cliente en caso de existir algún cambio en el equipo auditor, por medio de la Notificación y la Agenda de auditoría.

2.2. El auditor líder elabora la agenda de auditoría, y se comunica con el cliente para identificar y programar los bloques, así como las entrevistas a los responsables de los procesos.

2.3. El auditor líder puede modificar la agenda según el desempeño de la auditoría y la infraestructura de la empresa.

2.4. Se deben programar visitas en sitio para identificar los procesos y revisar la implantación del sistema de gestión de acuerdo al alcance del cliente.

2.5. El cliente puede solicitar modificaciones previa consulta acordada con el auditor líder.

2.6. El equipo auditor tendrá acceso a todos los documentos, registros, personal e instalaciones del cliente que sean de interés para la realización de la auditoría y verificará que la organización trabaje conforme lo descrito en su documentación y que ha implementado los requisitos de la norma de referencia.

2.7. EQA Certificación México da por sentado que la organización facilitará la información que se requiere y que proporcionará documentación veraz y no ocultará ningún aspecto relevante para la Certificación.

2.8. Hallazgos etapa II:

2.8.1. De una a tres no conformidades mayores: se programará una auditoría adicional por el auditor líder para el cierre de las mismas. El tiempo máximo para recibir la auditoría es de 3 meses.

2.8.2. No conformidades mayores del SGIA: se procederá a la cancelación del proceso de auditoría y se podrá reiniciar el proceso de Certificación después de haber transcurrido 6 meses.

2.8.3. Cuando no se presenten no conformidades; se evidencia la capacidad del sistema sin necesidad de realizar acciones correctivas.

2.8.4. Las observaciones (si aplican), deberán ser atendidas por medio de acciones preventivas y presentar evidencia de su atención en la próxima auditoría.

2.8.5. No conformidades menores: para demostrar la capacidad del sistema será necesario que la organización realice acciones correctivas que eliminen la causa de las no conformidades menores presentadas. Es requerido aportar evidencia documental de haberlas implementado y deben ser aprobadas por el auditor líder. El tiempo máximo para el envío es de 1 mes.

2.8.6. En caso de que el resultado de la auditoría obligue al cliente a realizar una auditoría adicional, el comité de Certificación notificará al jefe técnico y/o coordinador de planeación para ponerse en contacto con el cliente y determinar la fecha según convenga a ambas partes.

2.8.7. El coordinador de planeación dará aviso al gerente administrativo de EQA Certificación México, a través del planing record, para que realice los arreglos pertinentes en la facturación correspondiente.

2.8.8. Toda auditoría realizada en sitio tiene un costo y el cliente deberá cubrir la tarifa

correspondiente del día auditor (ver presupuesto contrato).

2.8.9. Una vez estructurado el expediente, éste se turna al comité de Certificación para que lo evalúe e informe su decisión.

2.8.10. No será otorgado ningún certificado hasta que todas las no conformidades detectadas sean cerradas.

### 3. Muestreo

3.1. Toda auditoría se basa en un muestreo dentro del sistema de gestión de la organización y, por ello, no es una garantía de la conformidad al 100% con los requisitos, ya que sería imposible revisar toda la documentación y registros de una organización en los tiempos establecidos.

3.2. EQA Certificación México es responsable de evaluar suficiente evidencia objetiva para fundamentar su decisión sobre la Certificación. Basado en las conclusiones de la auditoría, toma una decisión para otorgar la Certificación en conjunto con el comité de certificación, si hay suficiente evidencia de la conformidad, o para no otorgarla si no hay suficiente evidencia de la conformidad.

3.3. No obstante, EQA Certificación México no se responsabiliza de que pueda existir alguna desviación respecto a la norma que haya quedado oculta durante la evaluación.

3.4. La obtención del certificado del sistema de gestión, no significa bajo ningún concepto la Certificación del producto de la organización, por lo que EQA Certificación México no se responsabiliza de las posibles deficiencias que puedan aparecer en estos ni de sus posteriores consecuencias.

### F. PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN MÍNIMA PARA REALIZAR LOS PROCESOS DE AUDITORÍA.

EQA Certificación México solicitará, de acuerdo al sistema de gestión, la siguiente documentación:

1. Para ISO 9001:

- Manual de gestión de la calidad y procedimientos requeridos por la norma.
- Documentos en donde se identifiquen los procesos.
- Lista de documentos controlados.
- Informe de auditoría interna.
- Informe de revisión por la dirección (en caso de), entre otros.
- Cumplimiento al Artículo 56 de la LFMN.

2. Para ISO 14001:

- Documentación del SGA incluyendo los procedimientos (y preferentemente una lista de referencias cruzadas relacionando la documentación con los requisitos pertinentes de la norma).

b. Una descripción de la organización y sus procesos en el emplazamiento en concreto.

c. Una indicación de los aspectos ambientales y sus impactos asociados; y, la determinación de los aspectos ambientales significativos.

d. Los medios por los cuales se consigue la mejora continua.

e. Una revisión de la normativa legal aplicable (incluyendo licencias y/o permisos necesarios), y los acuerdos con las autoridades.

f. Programa e informes de auditoría interna, entre otros.

g. Cumplimiento al Artículo 56 de la LFMN

3. Para ISO 22000:

La información proporcionada a EQA Certificación México, se debe revisar basada en lo siguiente:

a. La organización ha identificado los PPR'S adecuados al negocio, (p. ej.: requisitos reglamentarios y legales).

b. El SGIA incluye un proceso adecuado de identificación de los riesgos de seguridad alimentaria de la organización y la subsiguiente determinación de su importancia.

c. Se dispone de la legislación sobre seguridad alimentaria aplicable a las correspondientes actividades de la organización.

d. El SGIA se ha diseñado para aplicar la política de seguridad alimentaria de la organización.

e. Los programas de validación, verificación y mejora son conformes con los requisitos de la ISO 22000.

f. Se llevan a cabo revisiones de la gestión y éstas cubren la idoneidad, adecuación y eficacia permanentes del SGIA.

g. Se dispone de los documentos del SGIA para comunicarse internamente y con los correspondientes suministradores, clientes y otros interesados.

h. Cumplimiento al Artículo 56 de la LFMN

i. El solicitante deberá tener un Representante de la Dirección con responsabilidad sobre el sistema de gestión. Esta persona será el contacto entre la organización y EQA Certificación México.

4. Para SAST 18001:

a. Documentación del sistema (y preferentemente una lista de legislaciones que aplican para la organización).

b. La identificación de sus peligros y sus programas de validación.

c. Una descripción de la organización y sus procesos en el emplazamiento en concreto.

d. Una indicación de los aspectos de seguridad y sus riesgos asociados.



- e. Una revisión de la normativa legal aplicable (incluyendo licencias y/o permisos) y acuerdos con las autoridades.
  - f. Los medios por los cuales se consigue la mejora continua.
  - g. Programas e informes de auditoría interna.
  - h. Cumplimiento al Artículo 56 de la LFMN
  - i. Entre otros.
5. FSSC 22000
- a. Requerimientos de la FSSC 22000
  - b. Ver. Requisito 7.3 ISO 22000 y requisito 7.6 PAS 220
6. PAS 220
- a. Especificaciones detalladas de los PPR'S
  - b. Limpieza, sanitización.
  - c. Control de plagas.
  - d. Higiene personal.
  - e. Bioterrorismo.
  - f. Producto recall.
  - g. Entre otros.

## 7. Multisitios

Toda empresa que requiera una Certificación de sitios múltiples deberá cumplir con las políticas establecidas por EQA Certificación México en el Procedimiento EQA 11.

## 8. COMITÉ DE CERTIFICACIÓN

El Comité de Certificación dictamina satisfactorio o no el proceso de Certificación, revisando la siguiente documentación: proceso de auditoría desde la realización de la ETAPA I, la auditoría ETAPA II, la planificación de la auditoría, la selección, calificación y designación del equipo auditor, las evidencias para el cierre de las acciones correctivas de las no conformidades, así como el cumplimiento de parte de la organización con sus cuotas correspondientes, según el presupuesto-contrato de certificación.

Nota: No será emitido un certificado en caso de que la organización presente adeudos contra lo estipulado en el presupuesto-contrato de certificación.

## 9. Emisión del certificado

- 9.1. Si el sistema de gestión del solicitante es conforme a los requisitos de la norma (y el comité lo dictaminó como satisfactorio), éste recibirá un certificado de conformidad. El certificado tiene una vigencia de tres años y es propiedad de EQA Certificación México.
- 9.2. La fecha de vigencia del certificado inicia a partir de que el Comité de Certificación dictamina a favor del cliente, y no desde la conclusión de la ETAPA II.
- 9.3. La entrega del certificado será por medio de mensajería, en caso de que la organización solicite que sea entregado por personal de EQA

Certificación México, los viáticos serán cubiertos por el cliente.

- 9.4. Si el cliente quiere modificar el alcance de la Certificación debe comunicarlo a EQA Certificación México, al menos con dos meses de anticipación a la siguiente auditoría, quien se pronunciará sobre la necesidad o no de realizar una auditoría adicional y/o la necesidad de incrementar el tiempo establecido.
- 9.5. Si el cliente no desea continuar certificado con EQA Certificación México, deberá anunciarlo por escrito al organismo de certificación. En caso de no comunicar la baja, a tiempo y por escrito, deberá pagar el monto de la auditoría de seguimiento. En caso de que la decisión de la cancelación sea por causas imputables a EQA Certificación México no es necesario cubrir el monto.
- 9.6. EQA Certificación México proporciona a solicitud de cualquier parte interesada, la información para confirmar la validez de las certificaciones otorgadas. La solicitud se debe realizar a través del botón o link *Documentos* en la siguiente dirección: <http://www.eqamexico.com>.

## 10. Uso del logo y del certificado

La organización certificada debe hacer uso del logo bajo las siguientes condiciones:

- A. El logo y el certificado solamente podrán ser utilizados en relación al alcance documentado en el certificado.
- B. La organización certificada solamente podrá **hacer referencia** a la dirección mencionada en el certificado.
- C. El logo y el certificado nunca podrán ser utilizados en referencia a la aprobación u homologación de un producto.
- D. El certificado solamente podrá ser utilizado siempre y cuando contenga los hologramas que serán asignados por cada auditoría de seguimiento.
- E. La organización certificada deberá cesar cualquier uso del logo y/o del certificado que no sea aceptado por EQA Certificación México.
- F. La organización certificada no debe utilizar su certificado de forma que pueda dañar el prestigio de EQA Certificación México Certificación y/o del Sistema de Certificación y, con ello, se pierda la confianza del público.
- G. La organización certificada debe modificar toda publicidad en caso de reducción del alcance de Certificación.
- H. La organización certificada tendrá que retirar cualquier uso o declaración, referente al logo y/o al certificado, que EQA Certificación México considere ambigua.

- I. Si el certificado es retirado, la organización certificada tendrá que dejar de utilizar el logo y todo lo que haga referencia a la Certificación.
- J. Información que se anexa en la entrega del certificado:
1. Tres certificados (uno de ellos enmarcado).
  2. Marca de Certificación digitalizada.
  3. Certificado digitalizado.
  4. Mensaje del director General.
  5. Calendario de auditorías de seguimiento.
- K. Para mayor información ver y/o solicitar el documento de utilización del logotipo y consideraciones técnicas de la marca (**ver, anexo 23**).
- L. Toda empresa que haga mal uso del certificado emitido por EQA Certificación México, deberá entregar los certificados originales y permitir la entrada a sus instalaciones para revisar que han dejado de usar el certificado así como el logotipo en su documentación; se puede visitar la página web del cliente, en la cual no se debe presentar el logo y certificado.
- M. El listado de empresas canceladas o suspendidas se podrá consultar en la página web [www.eqamexico.com](http://www.eqamexico.com)
- N. Ejemplos de Marca de Certificación que pueden utilizar las organizaciones certificadas con EQA Certificación México:



## 11. Posterior a la Certificación

Para mantener su Certificación, el cliente se debe asegurar que el sistema de gestión continúe implantado.

- 11.1. La organización certificada deberá informar sin demora a EQA Certificación México sobre los cambios importantes y que afecten la capacidad del sistema de gestión, para continuar cumpliendo los requisitos de la norma utilizada para la certificación, estos incluyen:
- Condición legal, comercial, de organización o de propiedad.
  - La organización y la gestión (ejemplo: Directivos clave, personal que toma decisiones o personal técnico).
  - La dirección y lugar de contrato.
  - Cambios en el alcance de las operaciones

- cubiertas por el sistema de gestión certificado.
- Cambios importantes en el sistema de gestión y en los procesos.
- Número de empleados.
- Cambio en localidades.
- Número de sitios.
- Cambios considerables al sistema de gestión o procesos.
- Cualquier otra circunstancia que influya en el sistema de gestión de la organización. Independientemente de la responsabilidad de la organización.

11.2. Como máximo la organización debe informar a EQA Certificación México de cualquier información al respecto 5 días posteriores al cambio.

Los cambios serán comprobados durante la siguiente auditoría de seguimiento y no con una nueva auditoría inicial o **adicional (según sea el caso)**.

11.3. En caso de que la organización subcontrate, se debe asegurar que el subcontratista cumpla con los requisitos del sistema.

11.4. Toda organización que informe cambio de dirección, deberá permitir la entrada a sus instalaciones, por parte de EQA Certificación México.

11.5. EQA Certificación México tiene la responsabilidad de notificar por escrito oportunamente a sus clientes cualquier cambio de los requisitos de la Certificación, verificando los nuevos requisitos.

## 12. AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO

1. Las auditorías de seguimiento garantizan el continuo funcionamiento del sistema de gestión. Estas auditorías también van seguidas de un informe por parte de EQA certificación México y la corrección por parte de la empresa.
2. En caso de aplazamiento, éste no podrá ser mayor de un mes, deberá solicitarse por escrito argumentando los motivos. Esto no afecta la fecha programada para la próxima auditoría de seguimiento.
3. EQA Certificación México utiliza las auditorías de seguimiento para supervisar que se mantienen o mejoran las condiciones bajo las cuales se otorgó la Certificación.
4. Las auditorías de seguimiento se realizarán anualmente tomando de partida la fecha de la última auditoría inicial o, en su caso adicional, la realizada antes de obtener el certificado.
5. La primera auditoría de seguimiento deberá realizarse al menos una vez al año (frecuencia

anual). La fecha de la primera auditoría de seguimiento después de la certificación inicial, no debe realizarse transcurridos más de 12 meses desde el último día de la auditoría de la etapa 2.

6. El incumplimiento de este requisito puede ocasionar la suspensión y posteriormente el retiro del certificado.
7. El resto de las auditorías de seguimiento se procura que se realicen cumpliendo con la anualidad correspondiente, en caso de aplazamiento esta no podrá ser mayor a un mes; se deberá solicitar y argumentar por escrito los motivos.
8. En caso de la auditoría semestral se deben de seguir los mismos requisitos antes mencionados cumpliendo con su calendario en fechas.
9. Independientemente de la frecuencia acordada con el cliente, EQA Certificación México se reserva el derecho a reducir o aumentar la misma en función de la eficacia que proporcione su sistema de gestión (sólo aplica para frecuencia semestral).
10. En caso de presentarse no conformidades menores, se debe entregar evidencia de su cierre en un plazo de 30 días máximo, previsto por EQA Certificación México; en caso de no cumplir se procederá a suspender la certificación.
11. El comité de certificación revisa los documentos de la auditoría así como la valoración del equipo auditor y dictaminará el fallo sobre este proceso.

### 13. AUDITORÍAS ADICIONALES, ESPECIALES Y A CORTO PLAZO.

1. Auditorías a corto plazo. Se realizan para investigar quejas, respuesta a cambios y seguimiento a clientes con certificación suspendida.
2. Auditorías adicionales. Se realizan para obtener y mantener el certificado derivado de no conformidades mayores. Las auditorías adicionales pueden ser limitadas, completas o evidenciadas, documentadas para la transición de la norma y cambios relativos al sistema de gestión. Se verificará la eficacia de las correcciones y acciones correctivas.
3. Auditorías especiales. Se realizarán cuando se solicite la ampliación del alcance de una certificación ya otorgada.
4. Se puede realizar en una auditoría de seguimiento la ampliación o reducción del alcance.
5. Para cada una de las auditorías antes explicadas, el importe es de \$12,500.00 pesos mexicanos por día auditor más IVA; computable en fracciones de una jornada. EQA Certificación México notificará por escrito el período de visita así como el equipo auditor asignado.

Nota: Para el caso de las especiales no se cobrará el importe mencionado en el párrafo anterior si se lleva

a cabo con una auditoría de seguimiento.

### 14. AUDITORÍA INTEGRAL Y/O COMBINADA

1. Auditoría combinada. El cliente deberá recibir la auditoría bajo dos o más criterios/normas conducidos al mismo tiempo.
2. Auditoría integral. El cliente deberá demostrar que utiliza un solo sistema de gestión para manejar aspectos múltiples del desempeño de la organización, cumpliendo los requisitos de más de una norma del sistema de gestión.
3. Se emite un solo certificado haciendo referencia a cada una de las normas o un certificado individual por cada una de éstas; en cualquier caso, la fecha de caducidad del certificado, será aquella más restrictiva.
4. EQA Certificación México evaluará si una norma del sistema de gestión integral y/o combinado es afectado por la suspensión o retiro del certificado de una de ellas.

### 15. AUDITORÍAS DE RE-CERTIFICACIÓN

1. Deberá realizarse con tres meses de antelación para contemplar los plazos habituales de cierre de no conformidades y toma de decisión con anterioridad a la fecha máxima de validez del certificado. EQA Certificación México realiza estas auditorías en forma 3 meses antes de la fecha máxima de validez del certificado.
2. La empresa debe facilitar e implicarse en la planificación para evitar problemas posteriores. El cumplimiento de este plazo será especialmente importante para cada uno de los sistemas de gestión.
3. Pasados tres meses desde el cumplimiento máximo previsto, EQA Certificación México, puede proceder a la suspensión y/o retirada del certificado.
4. En caso de que se detecten no conformidades, el cliente tendrá un plazo de un mes para realizar su cierre.
5. En caso de que existan no conformidades graves que pongan entre dicho la integridad del sistema certificado, EQA Certificación México procederá a realizar una auditoría adicional.
6. **Aparte de la frecuencia acordada con el cliente**, EQA Certificación México se reserva el derecho a reducir o aumentar la misma, en función de la confianza que proporcione el sistema certificado. El cliente debe planificar sus auditorías internas teniendo en cuenta los resultados de las auditorías de EQA Certificación México y las fechas en las que se realizan.

### 16. GENERALIDADES PARA EL CLIENTE.

1. Acceso  
El auditor tendrá acceso a todos los documentos, registros, personal e instalaciones del cliente que



sean de interés para la realización de la auditoría etapa I y etapa II así como las sucesivas auditorías de seguimiento o, en su caso, adicionales y/o especiales y/o auditorías con notificación a corto plazo.

2. El cliente deberá permitir el paso a sus instalaciones mientras duren las auditorías que requieren ser evaluadas por los organismos de Acreditación (ema, ANAB y FSSC), así como las evaluaciones y entrenamiento en sitio, realizadas por el Organismo de Certificación a sus auditores:

2.1. Las Testificaciones son realizadas por el Organismo de Acreditación y están conformadas por un equipo de evaluadores calificados, los cuales acompañan durante el ejercicio al equipo auditor y su finalidad es evaluar el cumplimiento de las actividades documentadas del sistema de gestión de EQA Certificación México.

#### 2.2. Acreditación ANAB/Testificación

El cliente debe permitir el acceso a sus instalaciones para la Etapa I y Etapa II, recibiendo al menos 2 auditores de EQA Certificación México y el mismo número de evaluadores que haya asignado EQA Certificación México, serán los asignados por ANAB. (Ref. Regla 42/ANAB)

3. Guías. El cliente asignará al equipo auditor un guía, que no interfiera en el proceso o en el resultado de la auditoría, a fin de que ésta se facilite.

#### 4. Alcance a certificar

El cliente deberá documentar, en su manual del sistema de gestión, el alcance considerando lo siguiente: los productos o servicios de la organización y sus procesos de realización; el resultado de la valoración de riesgo, consideraciones comerciales y obligaciones contractuales; y cualquier ordenamiento y requerimiento obligatorio (Ref. Regla 7/ANAB). Así como el detalle de cualquier exclusión permisible dentro de su sistema de gestión.

- 4.1 Modificación del alcance de certificación, ampliación o reducción.

El cliente podrá solicitar la modificación al alcance de un certificado que ya ha sido otorgado, por medio del envío de una carta al coordinador de planeación (mail: [atecnica@eqamexico.com](mailto:atecnica@eqamexico.com)), que contemple el alcance, razón social y número de certificado, así como el manual del sistema de gestión que ampare el cambio del alcance.

5. También son obligaciones del cliente:

5.1 Apartado B “Evaluación de la documentación”, clausula 2.1, 2.2, 2.3, 2.5, 2.6, 2.8 y 2.1.1

5.2 Apartado E “Proceso de auditoría de certificación”, clausula 1.5.1, 1.5.2, 1.5.3, 1.5.4, 2.8.1, 2.8.2, 2.8.3, 2.8.4, 2.8.5 y 2.8.6.

5.3 Apartado F “Petición de la documentación mínima para realizar los procesos de auditoría”, clausula 10, 11 y 16.

## 17. DECLARACIONES

### Responsabilidad legal

1. EQA Certificación México es un organismo de Certificación con personalidad jurídica. Legalmente es responsable de todas sus actividades de Certificación.
2. EQA Certificación México se compromete a responder ante cualquier responsabilidad civil derivada de la actividad realizada en las instalaciones del cliente.
3. EQA Certificación México no certifica las actividades de certificación de sistemas de gestión de otro organismo de certificación.
4. EQA Certificación México, y/o cualquier parte de la misma entidad legal, no ofrece ni proporciona consultoría en materia de sistemas de gestión.
5. EQA Certificación México y/o cualquier parte de la misma entidad legal no ofrece ni proporciona auditorías internas a sus clientes certificados.
6. EQA Certificación México no certifica el sistema de gestión de un cliente que haya recibido una consultoría en materia de sistemas de gestión o auditorías internas, cuando la relación entre la organización consultora y el organismo de certificación represente una amenaza inaceptable a la imparcialidad del organismo de certificación.
7. EQA Certificación México no contrata externamente las auditorías a una organización consultora en materia de sistemas de gestión porque esto constituye una amenaza inaceptable a la imparcialidad del organismo de certificación.
8. Con la finalidad de evitar que se presenten conflictos de intereses, EQA Certificación México mandata a su personal interno y externo, a que revele cualquier situación que pudiera afectar la transparencia del proceso de certificación (ver anexo 03).
9. EQA Certificación México tiene la facultad para reducir el alcance del sistema de gestión certificado, excluyendo las partes que no cumplen los requisitos. Las principales causas, entre otras que pudieran originarse, son las siguientes:
10. Cuando el sistema de gestión certificado deje de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la Certificación; incluidos los requisitos relativos a la eficacia del sistema de gestión y todos los procesos administrativos y operativos que intervienen en el mismo alcance.
11. La Certificación de SGIA no atestigua la inocuidad ni la idoneidad de los productos de una organización dentro de la cadena alimentaria. Sin embargo, la Norma ISO 22000 requiere que una organización



cumpla todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables relativos a la inocuidad de los alimentos a través de su sistema de gestión.

### Comité de Imparcialidad

EQA Certificación México cuenta con un Comité de Imparcialidad integrado por representantes de los sectores interesados; éste ayuda a elaborar las políticas relativas a la imparcialidad de sus actividades de certificación. Contrarresta toda tendencia de EQA Certificación México, a permitir consideraciones comerciales que impidan la prestación objetiva y coherente del proceso de certificación. Realiza revisiones a los procesos de Certificación.

### Audidores

Los auditores de EQA Certificación México cumplen con los requisitos de la norma ISO/IEC 17021:2011 e ISO 22003:2007. Los auditores solamente auditan los procesos principales en los sectores de actividad donde hayan demostrado experiencia y formación.

EQA Certificación México tiene un sistema de calificación de auditores. Corresponde al sector definir el mínimo de experiencia que estos deben de tener para poder ejercer sus funciones.

### Confidencialidad

1. EQA Certificación México es garante de confidencialidad. Todo el personal o a quien otorgue representación legal para actuar en su nombre y representación; a saber: Miembros de los Comités, personal de plantilla, auditores, expertos técnicos, etc., constituyen un conjunto de profesionales que guardan reserva de todos los asuntos relacionados con las funciones inherentes para las cuales fueron contratados, e individualmente suscriben un Acuerdo de Colaboración de forma voluntaria e incondicional, que los obliga a abstenerse de difundir y/o divulgar cualquier tipo de información relacionada con el organismo de certificación y/o cualesquiera de sus clientes.
2. Cuando a solicitud de un tercero EQA Certificación México se viera en la necesidad de proporcionar información acerca de sus clientes, únicamente dará a conocer la que se establece en el certificado. Corresponderá a la Representante de la Dirección notificar al cliente por correo electrónico la información que tiene interés de hacer del conocimiento público.
3. La información del cliente podrá ser consultada exclusivamente para los fines de cumplimiento de la norma ISO / IEC 17021: 2011 y otras normatividades que le apliquen al OC (ejemplo: Auditorías Externas y Comités declarados por el OC).
4. Cuando un tercero (solicitante) requiere información relativa del cliente, el Representante de la Dirección del OC se pondrá en contacto vía correo electrónico, y solicitará su consentimiento por escrito del contacto

concerniente o de la dirección general.

5. Cuando EQA Certificación México es obligado por ley a divulgar información confidencial a un tercero, el Representante de la Dirección se pondrá en contacto con el Director General del OC, para informarle de esta solicitud y determinar el canal de comunicación y notificación al cliente
6. EQA Certificación México responde al tratamiento adecuado de cualquier reclamación recibida de terceros o parte interesada.
  - 6.1. Investigará la reclamación y las acciones correctivas que se hayan llevado a cabo como consecuencia de la misma. Si es posible, esto se efectuará durante las auditorías de seguimiento.
7. En caso de requerir la ejecución de una auditoría en sitio, la tarifa será la misma que menciona el apartado de auditorías y/o a corto plazo.
8. Las partes aceptan que en caso de surgir alguna disputa, reclamación o controversia entre ellas, con relación al documento del presente documento o a la Certificación que en su caso se otorgue al cliente, éste podrá iniciar algunos de los mecanismos establecidos en el procedimiento de quejas y apelaciones, sin perjuicio de lo que establece el artículo 55 de la Ley Federal de Metrología y Normalización.
9. El cliente se obliga a no iniciar ninguna reclamación judicial o administrativa contra los auditores de EQA Certificación México con motivo de sus actividades de auditoría. Las quejas que pudieran existir contra tales auditores con motivo de dichas actividades deberán dirigirse ante EQA Certificación México en los términos del procedimiento de quejas y apelaciones

### Suspensión, retiro de certificado

EQA Certificación México procederá al retiro/suspensión del certificado de una organización que no cumpla con los puntos establecidos en este documento.

Habitualmente las circunstancias que propician ambas situaciones son las mismas. Salvo por circunstancias motivadas por la gravedad de la infracción, antes del retiro del certificado, existirá la suspensión, dando un plazo para solventar las deficiencias.

EQA Certificación México procede a suspender la Certificación cuando:

- a) El sistema de gestión certificado 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.
- b) La organización certificada no permite la realización de auditorías de seguimiento o de **re-certificación** de acuerdo al periodo requerido.
- c) La organización certificada no entregue evidencia**

**que sustente el cierre de no conformidades menores en un tiempo de 30 días.**

- d) La organización certificada ha pedido voluntariamente una suspensión

Nota: Cuando no se resuelvan los problemas que dieron origen a la suspensión en los plazos establecidos por EQA Certificación México, se retira el certificado.

- e) En el caso de la suspensión, la certificación del sistema de gestión del cliente se invalida temporalmente; el cliente debe de cumplir los acuerdos cuando se presente la suspensión, éste debe abstenerse de hacer pública la Certificación.
- f) EQA Certificación México en su página web hace pública la suspensión de la Certificación y debe tomar cualquier otra medida que juzgue necesaria.
- g) En el momento de retiro de un certificado, **el cliente deberá dejar de usar toda publicidad que tenga alguna referencia con la marca de EQA Certificación México (que incluye logotipos de certificación, certificado(s), material publicitario, página web y documentación clave, entre otras).**
- h) **En caso de que el cliente persista en el uso de la marca de EQA Certificación México se toman medidas legales pertinentes por medio del uso de abogados externos y el seguimiento correspondiente.**
- i) Reducción de alcance de Certificación, EQA Certificación México debe excluir las partes del alcance debido al incumplimiento de los requisitos por el cliente.
- j) Para seguimiento, en caso de reincidir una no conformidad mayor se procede a la suspensión.

Nota: Una vez retirada la Certificación, el cliente debe abstenerse de publicar su certificación en medios de comunicación como: página web, radio, periódico, revistas; así como no utilizar la marca y el certificado en licitaciones, papelería corporativa, facturas, instalaciones, oficinas, despachos, vehículos, maquinaria, vestuario local, rótulos, embalajes.

**El cliente debe recibir la notificación por parte del Comité de Certificación donde se establezca algunos de los siguientes acuerdos:**

- a) Auditoría de Certificación, re-certificación y transfer; reiniciar el proceso después de 6 meses.
- b) Auditoría de seguimiento, ejecutar auditoría adicional completa o limitada en un periodo máximo de 3 meses.

## 18. APELACIONES Y QUEJAS

El comité de Apelaciones y Quejas de EQA Certificación México atenderá todo lo relacionado con el tema, si un solicitante, desea apelar o quejarse contra cualquier decisión emitida por el equipo auditor y/o por el Comité de Certificación; debe ponerse en contacto con el Representante de la Dirección quien es el responsable de

coordinar dicho comité y/o consultar la página web [www.eqamexico.com](http://www.eqamexico.com) y enviar su queja o apelación por medio de ésta.

## 19. ACLARACIÓN.

EQA Certificación México se reserva el derecho de modificar este documento. Estas modificaciones no afectarán inmediatamente el derecho de la organización certificada a utilizar el logotipo y/o el certificado, sin perjuicio de lo que dispongan las nuevas normativas.

*Aceptado por:*

**Jorge Hernández Calvo**

Nombre y firma  
Cliente

Nombre y firma  
EQA Certificación México,  
S.A de C.V.

**CON LA ACEPTACIÓN DE ESTE DOCUMENTO, EL CLIENTE ACUERDA OBLIGARSE A CUMPLIR LAS DECLARACIONES ANTES MENCIONADAS**