

Manual de Calidad 	Manual del Proceso de Certificación	Código:	MA-MPC-01
		Versión:	04
		Página 1 de 6	

Manual del Proceso de Certificación

El proceso de certificación incluye varios pasos que van desde la presentación de la solicitud por parte del operador o interesado hasta la comercialización de los productos al consumidor final.

Por esta razón el proceso debe garantizar absoluta transparencia a lo largo de la cadena y todos los involucrados deben demostrar su apego a las normas.

Hemos dividido el proceso de certificación en 5 etapas que son:

Etapas N° 1: Contacto con el Cliente

Etapas N° 2: Coordinación de la Auditoria

Etapas N° 3: Auditoria

Etapas N° 4: Evaluación

Etapas N° 5: Certificación y Envío del Certificado

Etapas N° 1: Contacto con el cliente

Cliente Nuevo

1. Aquí hay dos posibilidades:
 - Posible cliente contacta a CYD.- Lo puede hacer vía telefónica, email, fax, etc. en este caso se debe direccionar al encargado de ventas.
 - CYD contacte al posible cliente.- esto lo pueden hacer con absoluta libertad todos los miembros del equipo, en todos los casos se debe direccionar al encargado de ventas.
2. CYD a través del encargado de ventas registrará los datos del posible cliente en el archivo de Contactos.
3. CYD en cualquiera de los casos mencionados en el punto 1 envía información y se asegura que lo reciban mediante confirmación telefónica, e-mail, etc.
4. El posible cliente envía llena la Solicitud de Servicios en el formato establecido para la norma que desea aplicar.
5. El Encargado de Ventas envía a Coordinación la Solicitud de Servicios recibida del posible cliente a Coordinación.

Elaborado por:	JA	Revisado por:	FV	Aprobado por:	MF	Valido Desde:
Fecha:	11-06-10	Fecha:	18-06-10	Fecha:	22-06-10	23-06-10

	Manual de Calidad	Manual del Proceso de Certificación	Código:	MA-MPC-01
			Versión:	04
			Página 2 de 6	

6. Coordinación validará la información del cliente como por ejemplo si es una entidad legal (aquí considerará las páginas web del SRI y de la Superintendencia de Compañías).
7. La Gerencia aprobará la solicitud, solamente cuando haya algún comunicado expreso de Coordinación u otro de los miembros del equipo éste no lo aprobará, ejemplo (Comunicado de que el posible cliente salió en noticias como involucrado en lavado de dinero, tráfico de drogas, etc.). En casos en los cuales el gerente general no se encuentre, se delegará la función de aprobar la solicitud de los clientes a la persona encargada de coordinación.
8. Coordinación elaborará la propuesta económica para el proyecto en mención.
9. Coordinación será quien envíe la propuesta económica y el contrato de Servicios de Inspección y Certificación al posible cliente y se encargará de la confirmación de recepción por parte del contacto, por las vías mencionadas.
10. Coordinación dará el seguimiento al posible cliente hasta obtener una respuesta del mismo.
11. Una vez con la cotización el posible cliente tiene tres posibilidades: aceptar la oferta, negociar o no aplicar:
 - Aceptar: continua el proceso
 - Negociar: se considera por un ejemplo se cotizó más días y apegándose al cuadro tarifario se puede considerar.
 - No aplica: si el posible contacto no desea continuar el proceso.
12. Una vez aceptada la oferta el cliente se compromete a cancelar el 100% del costo de auditoría e informe y firmar los contratos.
13. El depósito se reporta vía email o con el documento fuente a Contabilidad para el registro contable, indicando el dato del cliente.
14. Una vez que el cliente remita firmado el contrato por servicios de auditoría, Coordinación lo pasa al Gerente General para obtener su firma, y posteriormente lo archiva.

Cliente que Renueva

1. Coordinación notificará al cliente vía e-mail y llamadas la caducidad de su certificado con 2 meses de anticipación.
2. Si no hay respuesta se le notificará nuevamente con un email y llamadas con un mes de anticipación.
3. Si a la fecha que estable el plazo para la renovación del certificado no hay ninguna solicitud por parte del cliente se procede a cancelar el contrato, caso contrario se procede a:

Elaborado por:	JA	Revisado por:	FV	Aprobado por:	MF	Valido Desde:
Fecha:	11-06-10	Fecha:	18-06-10	Fecha:	22-06-10	23-06-10

Manual de Calidad 	Manual del Proceso de Certificación	Código:	MA-MPC-01
		Versión:	04
		Página 3 de 6	

4. Coordinación envía la Solicitud de Servicios para que el cliente actualice eventuales cambios.
5. Con la Solicitud de Servicios llena Coordinación elaborará la respectiva oferta y se confirmará la recepción del cliente por las vías mencionadas.
6. Una vez con la cotización el posible cliente tiene tres posibilidades de aceptar la oferta, negociar o no aplicar:
 - Aceptar: continua el proceso
 - Negociar: se considera si un ejemplo se cotizó más días y apeándose al cuadro tarifario se puede considerar.
 - No aplica: si el posible contacto no desea continuar el proceso, en este caso se procede a cancelar el certificado.
7. Una vez aceptada la oferta el cliente se compromete a cancelar el 100% del costo de auditoría e informe.
8. El depósito se reporta vía email o con el documento fuente a contabilidad para el registro contable, indicando el dato del cliente.
9. Cuando se trate de renovación solo se firmará un nuevo contrato si existen cambios en el alcance del operador, caso contrario el contrato inicial continúa como válido.

Etapa N° 2: Coordinación de la Auditoria

1. Coordinación designará un auditor disponible, dando prioridad al personal fijo, al cual le facilitará toda la información.
2. El Auditor designado elaborará el plan de auditoría respectivo.
3. Coordinación cuando se trate de una auditoría anual de renovación enviará todas las no conformidades pendientes o novedades a ser verificadas.
4. El Auditor envía el plan de auditoría a Coordinación.
5. Coordinación enviará el plan de auditoría al cliente de preferencia con 48 horas de anticipación y se encargará de confirmar su aceptación por las vías mencionadas anteriormente.
6. Coordinación se encargará de realizar y enviar la planificación mensual, y su actualización en el caso de haber en el transcurso del mes.
7. La planificación lo enviará en el respectivo documento de planificación de auditorías.
8. Es potestad de auditor solicitar o no anticipo de viáticos.
9. Coordinación se encargará de que el auditor haya recibido toda la información vía e-mail.

Elaborado por:	JA	Revisado por:	FV	Aprobado por:	MF	Valido Desde:
Fecha:	11-06-10	Fecha:	18-06-10	Fecha:	22-06-10	23-06-10

 Manual de Calidad	Manual del Proceso de Certificación	Código:	MA-MPC-01
		Versión:	04
		Página 4 de 6	

Etapa Nº 3: Auditoria

1. El Auditor debe presentarse en la operación en el día y hora señalada previamente acordada con el responsable del operador.
2. Se dejará constancia de una reunión inicial a través de la bitácora.
3. El auditor expondrá al responsable del proceso por parte del operador, las condiciones en la que se llevará a cabo la auditoria.
4. El auditor realizará la auditoria según la norma solicitada por parte del operador en base al alcance acordado con anterioridad.
5. El auditor revisará los documentos, registros, permisos y certificados de las distintas áreas de la operación.
6. El auditor revisará las bodegas y demás instalaciones de la operación
7. El Auditor revisará la trazabilidad en campo y en oficina mediante la contabilidad del operador.
8. Se realizarán entrevistas a cada uno de los involucrados en el proceso, por tal motivo es recomendable que se encuentre el personal de campo y administrativo durante las visitas.
9. El Auditor sustentará las evidencias detectadas, por medio de un informe de auditoría.
10. Habrá una reunión final entre el Auditor y el operador que quedará plasmada en la bitácora de reunión final.
11. Se levantará un informe de auditoría el mismo que debe estar firmado por parte del cliente y del auditor delegado por CYD Certified S.A.
12. El auditor presentará el informe de auditoría y de gastos en el plazo máximo de 10 días laborables de realizada la visita.

Etapa Nº 4: Evaluación

1. Coordinación recepcará los informes de auditoría con la información completa, y coherente.
2. El Informe de auditoría debe estar firmado por el Auditor y del Operador.
3. Coordinación será la responsable de revisar que los informes y paquetes estén completos previo a la evaluación de los mismos. Si están completos continúa caso contrario Coordinación devuelve al auditor para que complete la información.
4. Coordinación pasa el informe de auditoría para su evaluación al evaluador que no tenga conflicto de interés.
5. El Evaluador realizará la evaluación basándose en la norma solicitada por el operador.

Elaborado por:	JA	Revisado por:	FV	Aprobado por:	MF	Valido Desde:
Fecha:	11-06-10	Fecha:	18-06-10	Fecha:	22-06-10	23-06-10

	Manual de Calidad	Manual del Proceso de Certificación	Código:	MA-MPC-01
			Versión:	04
			Página 5 de 6	

6. El Evaluador emitirá un informe basándose en los documentos a su alcance, de aquí se puede considerar:
 - Un reporte de evaluación coherente el cual pasará al siguiente proceso de Certificación.
 - Un reporte de evaluación en el que haya fallas o no haya toda la información, será devuelto a Coordinación.
 - Coordinación a su vez notificará al auditor para que absuelva las inquietudes del evaluador.
7. Con el reporte de evaluación completo y coherente Coordinación notifica a Contabilidad el pago de dicho servicio en el caso de ser un Auditor Externo el que haya dado el servicio.
8. Coordinación registra los datos de la evaluación.

Etapas N° 5: Certificación

1. El Certificador revisará todos los documentos habilitantes de la auditoría, informe de auditoría e informe de evaluación.
2. De aquí se desprende:
 - Que el proyecto sea certificable
 - Que el proyecto no sea certificable
3. Si el proyecto no es certificable se le enviará una carta al cliente manifestándole los resultados de la auditoría.
4. Si el proyecto es certificable el Certificador lo plasmará mediante su firma en el Informe de Evaluación y Certificación.
5. El certificador autorizará a Coordinación la elaboración del certificado respectivo.
6. Coordinación se encarga de la codificación y registro en el libro de códigos.
7. Se emitirá la factura por el 100% de los costos de certificación y se le enviará al cliente para su pago previo.
8. Coordinación emitirá el certificado respectivo en original para su revisión y firma por parte del certificador.
9. El certificador firmará el certificado original.
10. El cliente debe cancelar el 100% de los costos de certificación.
11. Coordinación confirmará el pago de la factura final sobre los costos de certificación respectivos y notificará a contabilidad.

Elaborado por:	JA	Revisado por:	FV	Aprobado por:	MF	Valido Desde:
Fecha:	11-06-10	Fecha:	18-06-10	Fecha:	22-06-10	23-06-10

Manual de Calidad 	Manual del Proceso de Certificación	Código:	MA-MPC-01
		Versión:	04
		Página 6 de 6	

12. Coordinación procederá a sacar una copia del certificado para su archivo en la carpeta del cliente y enviará el original al operador.
13. Coordinación mantendrá un registro del envío del certificado original al operador. Archivo envíos.
14. Se confirmará la recepción del mismo por parte del cliente, vía email o teléfono.

Elaborado por:	JA	Revisado por:	FV	Aprobado por:	MF	Valido Desde:
Fecha:	11-06-10	Fecha:	18-06-10	Fecha:	22-06-10	23-06-10