CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL MÉXICO

Procedimiento

CERTIFICACIÓN, SEGUIMIENTO, RENOVACIÓN, RESTAURACIÓN Y AMPLIACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

PR-CT-01 R20-26.11.02

Responsable Ing. Carlos Flores Germán - Gerente de Certificación
CIM | BUENAVISTA #213, COL. LINDAVISTA, CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO

Contenido

CONTROL DE CAMBIOS 2

OBJETIVO 2

ALCANCE 2

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA 2

DESARROLLO 2

REGISTROS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS 22

Revisó	Aprobó
Gerente de Certificación	**Director General**

CONTROL DE CAMBIOS

Rev.	Cambio	Fecha	Modificó
00	Ninguno (Emisión)	16-jun-15	---
18	En la actividad 13 se especifica la fecha que deberá incluirse en la aceptación de los planes de acción de los clientes. Se actualiza en la actividad 14 que el asistente administrativo es el responsable del envío del programa de auditorías. Se actualiza tabla del Anexo 1. Se agrega nota en la actividad 06, aclarando la diferencia entre los D.A. calculados vs. lo real programado para las auditorías de Fase 2 y renovaciones. Se actualiza referencia a MD 17 y MD 4 versión 2023.	21-07-23	DLM
19	Se reasignan las actividades del puesto de Marketing al Asistente Administrativo. Se elimina al Gerente Comercial de todas las actividades y se reasignan al Director General. Se integra el puesto de Auxiliar de Certificación con sus responsabilidades correspondientes	29-12-25	DLM
20	Se actualiza la referencia de los documentos IAF MD por Documentos Mandatorios Global ACI.	02-11-26	DLM

OBJETIVO

Describir de manera general las actividades a realizar para el proceso de Certificación, el Seguimiento, la Renovación, Restauración y Ampliación de la Certificación de los Sistemas de Gestión.

ALCANCE

Para los procesos de Certificación, el Seguimiento, la Renovación, Restauración y Ampliación de la Certificación de los Sistemas de Gestión de los clientes de Certificación Internacional México (CIM).

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

ISO/IEC 17021-1:2015 Evaluación de la conformidad - Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión - Parte 1: Exigences
Global ACI-TECH-3-014 (M) Documento mandatorio Actividades de testificación para la acreditación de Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión
Global ACI-TECH-3-003 (M) Documento Obligatorio de la IAF para el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para propósitos de Auditoría / Evaluación

DESARROLLO

No.	Responsable	Actividad/Proceso
01	**Asistente administrativo**	**SOLICITUD DE COTIZACIÓN/ACTUALIZACIÓN DE DATOS** Envía por correo electrónico una carta de presentación de CIM al cliente prospecto, junto con la **Solicitud de Cotización/Actualización de Datos**, verificando y asegurándose previamente de que se trate de la última versión del formato, publicado en el SG de CIM. Recibe la **Solicitud de Cotización/Actualización de Datos**, por cualquier medio: correo electrónico, vía telefónica o vía fax, de algún cliente o cliente

No.	Responsable	Actividad/Proceso
		potencial para la certificación, renovación, ampliación y/o reducción del alcance de su sistema de gestión, o bien para la transferencia de la certificación. Confirma la recepción con el contacto de la Empresa y registra en el **Control de Solicitudes de Cotización**, los datos de la solicitud de cotización recibida con su núm. consecutivo, nombre de la empresa y la información requerida; actualiza el registro con las observaciones y comentarios necesarios. Solicita al Cliente una cita para llevar a cabo una presentación donde se explique el proceso de certificación y se presenten los servicios de CIM, esta reunión podrá efectuarse en cualquier momento previo a la realización de la Auditoría Fase 1; si esto no es posible se continúa con el seguimiento a la **Solicitud de Cotización/Actualización de Datos**. Entrega la **Solicitud de Cotización/Actualización de Datos** del cliente y el formato **Revisión de la Solicitud/Análisis del Cliente** al **Director General / Gerente de Certificación** para su revisión.
02	**Director General / Gerente de Certificación** **Director General / Gerente de Certificación**	**REVISIÓN DE LA SOLICITUD** Una vez recibida la **Solicitud de Cotización/Actualización de Datos** revisa la información recibida, registrando esta revisión en el formato **Revisión de la Solicitud/Análisis del Cliente**, verificando y asegurándose previamente de que se trate de la última versión del formato, publicado en el SG de CIM. Si en la Solicitud hace falta algún dato o es necesario aclarar algún dato o información, contacta a la Empresa para recabar o confirmar la información; se asegura si la persona de contacto de la Empresa solicitante es el representante autorizado para proporcionar esta información; si no es posible obtener esta información, posteriormente se investigará la misma, ya sea en alguna presentación o se programa una cita. Si por algún motivo no fue posible confirmar o recabar algún dato y siempre y cuando la información faltante no impida iniciar con el proceso de Auditoría, será posible completar o confirmar dicha información en la Auditoría Fase 1 (ya sea de gabinete, sitio o remota). En los casos de Renovación de la Certificación, **Director General / Gerente de Certificación** efectúan la revisión de desempeño del sistema de gestión del cliente en el ciclo de certificación más reciente (Plan Ciclo), así como los informes de auditoría de seguimiento previos, anotando su conclusión en el apartado correspondiente de la Revisión de la solicitud. Verifica los posibles conflictos de interés en caso de que la Empresa haya recibido el servicio de consultoría para la implementación del sistema de gestión por parte de algún integrante de CIM o algún otro servicio; si existe algún conflicto de interés, el **Director General** tomará las medidas necesarias para asegurar la imparcialidad en el proceso de certificación. Es decir que en esta revisión se asegurará que:

No.	Responsable	Actividad/Proceso
		a) La información relativa a la organización solicitante y a su sistema de gestión es suficiente para desarrollar un programa de auditoría; b) Se ha resuelto cualquier diferencia de entendimiento conocida, entre el organismo de certificación y la organización solicitante; c) CIM tiene la competencia y capacidad para llevar a cabo la actividad de certificación; d) Se tiene en cuenta el alcance de certificación solicitada, las ubicaciones donde la organización solicitante lleva a cabo sus operaciones, el tiempo requerido para completar las auditorías y cualquier otro asunto que tenga influencia sobre la actividad de certificación (idioma, condiciones de seguridad, amenazas a la imparcialidad, etc.); e) En los casos de Renovación, el sistema de gestión certificado del cliente continúa cumpliendo los requisitos aplicables mediante la evaluación del desempeño del SGC. Basándose en esta revisión, se determinarán las competencias que se necesitan para conformar el equipo auditor y el Comité de Certificación para la toma de decisión de certificación. Verifica si se cuenta con la acreditación para el sector y sistema de gestión a certificar, así como la competencia en el documento **Designación del Equipo Auditor, Experto Técnico y Comité de Certificación por Sector** para determinar si se cuenta con la calificación necesaria para auditar el sector correspondiente, en caso de que los Auditores de CIM/Expertos Técnicos no cuenten con la competencia requerida para ese sector, se investiga y localiza algún Experto Técnico competente, asegurándose de que este cumpla con el Perfil de Puestos de CIM para su selección y contratación. En caso de no contar con el sector acreditado, se le notifica al Cliente y se le plantean opciones para llevar a cabo el proceso. Después de la revisión de la solicitud, el **Director General / Gerente de Certificación** aceptará o bien rechazará la solicitud de certificación. Cuando se rechace una solicitud de certificación como resultado de la revisión, se documentará en la **Revisión de la Solicitud/Análisis del cliente** las razones de su rechazo y se le indicará claramente al cliente. En todos los casos el **Director General / Gerente de Certificación** firmará la **Solicitud de Cotización/Actualización de Datos** y el registro **Revisión de la Solicitud/Análisis del Cliente**.
03	**Director General**	**PROPUESTA DE SERVICIOS** Elabora la Propuesta de Servicios, en la cual se describen los costos y las actividades generales a realizar en el Proceso de Certificación o Renovación, le asigna un núm. consecutivo a la misma; la Propuesta se realiza de acuerdo con los lineamientos establecidos en el procedimiento **Asignación de Tiempos en Auditoría** y con base en lo determinado en la **Revisión de la Solicitud/Análisis del Cliente.** Se envía Propuesta por correo electrónico y el **Asistente Administrativo** confirma su recepción.

No.	Responsable	Actividad/Proceso
	Coordinador del SG/ Asistente Administrativo	**ACEPTACIÓN DE PROPUESTA** Una vez aceptada la propuesta, el **Asistente administrativo** comunica al Coordinador SG que la carpeta electrónica del cliente ya se encuentra integrado por la **Solicitud de Cotización, Revisión de la solicitud y Propuesta de Servicios** para su revisión, en el caso de detectarse errores se gestionan los cambios o correcciones pertinentes; una vez validado, el Asistente Administrativo asigna la Referencia al cliente y notifica vía correo electrónico el alta del nuevo cliente; verifica los datos correctos del cliente, solicitando el Acta constitutiva, Constancia de situación fiscal cuando aplique -con fines de confirmación de sus datos- para la elaboración y envío del **Contrato/Convenio de prestación de Servicios de Certificación/Renovación de Sistemas de Gestión** (**Contrato/Convenio)** al cliente. El CSG registra los datos pertinentes en el programa de auditorías del cliente (**Plan Ciclo**). Respecto a las bajas de los clientes, una vez que se ha notificado el alta, se considerará como baja siempre que el cliente haya recibido al menos una auditoría (Fase 1 o Fase 2). En ninguna circunstancia se podrá reasignar la referencia de un cliente a otro. El mecanismo de baja se realizará mediante notificación al cliente de la baja.
04	**Asistente Administrativo**	Previo a la realización de la auditoría fase 1 y la fase 2, envía al cliente el **Contrato /Convenio para la prestación del servicio de Certificación/Renovación en Sistemas de Gestión** con las condiciones y términos generales entre CIM y el Cliente, firmado y autorizado por el Representante autorizado de CIM; exhorta al cliente a firmarlo y revisar los procedimientos publicados en la página web: **a) Certificación, Seguimiento, Renovación, Restauración y Ampliación de la Certificación;** **b) Auditorías remotas** **c) Suspensión, Retiro o Reducción del Alcance de la Certificación;** **d) Utilización del Logotipo de Certificación y del Certificado de CIM;** **e) Quejas; y** **f) Apelaciones.** Da seguimiento para el envío del contrato firmado por el cliente; esta actividad podrá concluirse como máximo en la integración del expediente del cliente y antes de que sesione el Comité de Certificación.
05	**Asistente Administrativo**	Registra y da seguimiento a la propuesta de servicios en el **Control de Solicitudes, Revisiones y Propuestas**.
06	**Gerente de Certificación**	**PROCESO DE AUDITORÍA** **Proceso para la Designación del equipo auditor y Área Geográfica** El Gerente de Certificación contacta al cliente para conocer las condiciones físicas, transporte, seguridad, clima, comunicación y aspectos culturales que pudieran afectar el desarrollo de las auditorías en base a la **Solicitud de Cotización/Actualización de Datos**, así como al tiempo definido para la auditoría y la propuesta aceptada por el cliente.

No.	Responsable	Actividad/Proceso
	Gerente de Certificación	La realización de la **Agenda/Plan** o notificación para todos los tipos de auditoría (in situ, gabinete y remota) estará a cargo del Gerente de Certificación, el cual mantendrá informado al Auditor Líder por si este considera algún cambio en las actividades, asignación de tareas entre otros. **NOTA IMPORTANTE:** En el caso de las auditorías de Fase 2 o Renovación, es posible que por fines comerciales se calcule una duración de 1.5 D.A., sin embargo, se tomó la decisión que, para estos casos, su programación real sea de al menos 2.0 D.A.; lo anterior, debido a que se estima que 1.5 D.A. sería insuficiente para auditar todo el SG del cliente. Debe convenir previamente con el cliente y registrar en la **Agenda-Plan** de Auditoría el horario en que se pueda evaluar de una manera más adecuada el alcance de las actividades de la organización. Cuando se requiera del uso de Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC), considerará en la planeación el tiempo que se dedicará a la auditoría remota, el cual no deberá exceder el 30 % del tiempo planeado para la auditoría in situ, salvo situaciones contempladas en el procedimiento **Auditorías Remotas.** Así mismo deberá considerar la disponibilidad de los recursos tecnológicos y el personal capacitado para tal fin, para ello podrá apoyarse en el documento **Designación del Equipo Auditor, Experto Técnico y Comité de Certificación por Sector**. El tiempo de auditoría in situ se refiere al tiempo del auditor ubicado en el sitio para el(los) lugar(es) individual(es). Las auditorías electrónicas de lugares remotos se consideran auditorías remotas, aún si la auditoría electrónica se realiza físicamente desde otras instalaciones de la organización del cliente. Cuando lo establezca la Entidad de Acreditación se acordará con el cliente las fechas y actividades de Testificación. Si por alguna razón el cliente no permite la testificación o no es lo suficientemente justificable ante la Entidad de Acreditación, se le informará al cliente que, en caso de lograr la Certificación, ésta no contendrá el logo de la acreditación, o bien, si el cliente ya se encuentra certificado se dará inicio con el proceso de suspensión. En caso de que se acuerde la realización de las actividades de Testificación, se le informará al cliente de dicho proceso con el fin de explicarlo. El tiempo de la auditoría depende del alcance; este puede incluir la necesidad de auditar fuera del horario normal o fuera del tiempo programado en la agenda, en estos casos el Auditor Líder y el representante de la dirección del cliente, deberán de acordar y autorizar las opciones para concluir las actividades programadas. Para una auditoría eficaz designa al equipo auditor de acuerdo con la competencia necesaria (consulta la **Designación del equipo auditor, experto**

No.	Responsable	Actividad/Proceso
	Gerente de Certificación	**técnico y comité de certificación por sector)** y al área geográfica identificada anteriormente. También se tomará en cuenta la **Guía para la Selección y Designación y Cambios del Equipo Auditor (Anexo 3)** para esta y todas las auditorías subsecuentes y se asegurará de que se tiene la competencia global en el Equipo auditor designado, esto incluye a los Integrantes del Comité de Certificación y la existencia de conflicto de Interés tanto para Equipo auditor como para el Comité de Certificación (realiza esta anotación en el Plan Ciclo). La presencia y la justificación de observadores durante una actividad de auditoría serán acordadas entre el Gerente de Certificación y el cliente antes de la realización de la auditoría, incluyendo el rol de Experto Técnico. El experto técnico no actuará como auditor en el equipo auditor. Los expertos técnicos estarán acompañados siempre por un auditor. **AUDITORÍA FASE 1** Una vez definido el equipo auditor, contacta al cliente para acordar fechas, horarios, transporte, hospedaje, permisos especiales para acceso a las instalaciones del cliente, vestimenta especial, conexiones, traslados, entre otros que sean necesarios para programar la Auditoría Fase 1. Planea la Auditoría Fase 1 de acuerdo con el formato de **Agenda/Plan**, el cual tiene como propósitos principales: a) revisar la información documentada del sistema de gestión del cliente; b) evaluar la ubicación y las condiciones específicas del sitio del cliente e intercambiar información con el personal del cliente con el fin de determinar el estado de preparación para la auditoría de la Fase 2; c) revisar el estado del cliente y su grado de compresión de los requisitos de la norma, en particular en lo que concierne a la identificación del desempeño clave o aspectos, procesos, objetivos y funcionamiento significativos del sistema de gestión; d) recopilar la información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión que incluye: - Las ubicaciones del cliente; - Los procesos y equipos empleados; - Los niveles de controles establecidos (particularmente en caso de clientes multisitio); - Los requisitos legales y reglamentarios aplicables; - revisar la asignación de recursos para la auditoría de la Fase 2 y acordar con el cliente los detalles de ésta; e) proporcionar un enfoque para la planificación de la auditaría de la etapa 2, mediante la compresión suficiente del sistema de gestión del cliente y de las operaciones del sitio en el contexto de la norma del sistema de gestión u otros documentos normativos; f) evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan, y si el nivel de implementación del sistema de gestión confirma que la organización cliente está preparada para la auditoría de la etapa 2.

No.	Responsable	Actividad/Proceso
		g) Valorar si el cliente es candidato a realizar auditorías remotas y cuenta con la capacidad e infraestructura necesarias. Se revisa y verifica el Número de personal, Riesgo, Sectores y Códigos NACE que fueron asignados a la organización desde la Revisión de la Solicitud de Cotización y de acuerdo con el alcance del sistema de gestión de la organización cliente. En caso de haber alguna observación o duda al respecto se aclarará consultando con el **Director General / Gerente de Certificación** de esta situación. Llena el formato de **Plan Ciclo** con los datos del cliente y en el renglón de Auditoría de Fase 1. Se acuerdan con el cliente y con antelación las fechas de la auditoría, se envía la **Agenda/Plan** o **Notificación** al cliente alrededor de una semana de anticipación y confirma por correo electrónico (preferentemente) la recepción de esta, incluyendo al equipo auditor. Es posible que la auditoría Fase 1 se programe en las instalaciones de CIM (auditoría de gabinete) siempre y cuando se cuente con la documentación necesaria (procedimientos y registros) para cumplir con los propósitos mencionados anteriormente y solo sea necesaria una visita para evaluar las ubicaciones de la organización del cliente o algún otro elemento que se considere relevante. Se podrán programar auditorías Fase 1 cuando haya cambios en la organización o cuando se considere necesario reevaluar las condiciones iniciales de Certificación. Se establece un periodo de 6 meses como máximo entre la fecha de la elaboración de la **Solicitud de cotización** y la fecha de realización de la Auditoría Fase 1, si se excede el tiempo límite, se solicitará al cliente que envíe nuevamente la **Solicitud de Cotización** actualizada y el **Director General**, por medio de la **Revisión de la Solicitud,** determinará si los cambios detectados son suficientes para emitir una nueva propuesta y se lleve a cabo la auditoría. Cuando surja la necesidad de programar más auditorías de otro tipo (seguimiento, ampliación/reducción, extraordinarias, adicionales, renovación, transición o con notificación a corto plazo) el Gerente de Certificación actualizará el **Plan Ciclo** para su programación y resultados. Tanto la elaboración del **Plan Ciclo** como de la **Agenda/Plan** se tendrá en cuenta el tamaño de la organización cliente, el alcance y la complejidad de su sistema de gestión, los productos y procesos, así como el nivel demostrado de eficacia del sistema de gestión y los resultados de auditorías previas.
07	**Auditor Líder/Equipo Auditor**	**Realización de la Auditoría Fase 1** Se auditan los requisitos programados en la Agenda/Plan de acuerdo con lo especificado en el **Procedimiento de Auditorías In Situ** y/o con lo establecido en el Formato de **Reporte de Auditoría Fase 1**. En caso de que la auditoría

No.	Responsable	Actividad/Proceso
		solo comprenda la evaluación en gabinete, es decir, que sea en las oficinas de CIM, solo se elaborará el **Reporte de Auditoría Fase 1** de acuerdo con lo especificado en el ANEXO 1 "*Tabla de documentos de auditoría"*. Es necesario que en dicho reporte se incluyan los hallazgos (desviaciones y oportunidades de mejora) y estén claros los puntos o elementos críticos, es decir, las situaciones que pudieran dar lugar a no conformidades mayores en la auditoría Fase 2. La documentación y registros generados de la auditoría se entregarán (impresos)/enviarán (electrónicos) al Coordinador del Sistema de Gestión. Al planificar el intervalo entre la Fase 1 y la Fase 2, CIM toma en consideración las necesidades y tiempo que el cliente determine para resolver o atender los hallazgos identificados en la Fase 1, y será éste quien confirme la fecha para realizar la Fase 2. Si ocurren cambios significativos que pudieran impactar el SG, CIM considerará la necesidad de repetir toda la Fase 1, o una parte de ella. Cuando sea el caso, se le informará al cliente que los resultados de la Fase 1 pueden conducir al aplazamiento o cancelación de la Fase 2. Se establece un periodo de 6 meses como máximo entre la fecha de la auditoría de Fase 1 y la Fase 2 en caso de que el cliente no reporte cambios sensibles a su sistema de gestión. Si dentro de ese periodo el cliente informa cambios sustanciales en la organización o se identifiquen por parte del personal de CIM, se procederá a valorar si el cambio afecta o no a la planificación de la Fase 2; en caso de afectar la planeación o que se superen los 6 meses establecidos se reiniciará el proceso desde la elaboración de la **Solicitud de Cotización/Actualización de Datos.**
08	**Cliente**	**Acciones Correctivas/Informe de Cambios** Realiza un análisis de los hallazgos detectados y reportados en la Auditoría Fase 1 y toma de acciones correctivas para corregir los hallazgos reportados. No es necesario que el cliente envíe a CIM su plan de acciones para los hallazgos reportados en Fase 1, la atención de dichos hallazgos es responsabilidad del cliente y será éste quien considerará sus necesidades para resolver los hallazgos detectados en la Fase 1 y poder confirmar a CIM las fechas para llevar a cabo la auditoría de Fase 2. Informa de manera oportuna a CIM (antes de la programación y/o realización de la Fase 2) de cualquier cambio sustancial a su sistema de gestión como podría ser un aumento o disminución del número de personal, cambios en los procesos, productos, infraestructura, entre otros.
09	**Coordinador del Sistema de Gestión**	Recibe del equipo auditor la documentación generada del proceso de auditoría, verificando que esté completa y los formatos completamente llenos y registra los resultados en el **Plan Ciclo** del Cliente. Integra al Expediente (carpeta física y/o electrónica) del cliente la documentación de la Fase 1.

No.	Responsable	Actividad/Proceso
10	**Gerente de Certificación**	**AUDITORÍA FASE 2** Revisa y analiza los resultados de la Fase 1, en caso necesario contactará al auditor Líder asignado para que dé retroalimentación referente a los resultados de la auditoría y de áreas geográficas de las ubicaciones del cliente. Si no logró concertarse una fecha para realizar la Fase 2, contacta al cliente y acuerda fecha(s) para la realización de la auditoría Fase 2. Elabora **Agenda/Plan** para la auditoría Fase 2 de acuerdo con el tiempo asignado, ubicaciones del cliente y la competencia de los auditores. Actualiza el **Plan Ciclo** para la programación de esta auditoría. El propósito de la auditoría de la Fase 2 es evaluar la implementación y eficacia del sistema de gestión del cliente. Envía al cliente y la **Agenda/Plan** con alrededor de una semana de anticipación, incluyendo la composición del Equipo Auditor. El Cliente tiene el derecho a recusar a alguno o algunos de sus integrantes exponiendo los motivos. En el caso de cualquier cambio en la agenda, se elaborará una nueva revisión de la agenda y se reenviará al cliente. De igual manera, envía la **Agenda/Plan** al equipo auditor, así como el **Reporte de Auditoria Fase 1** (cuando aplique), el cual, el equipo auditor debe revisar y tomar en consideración para que en Fase 2 pueda verificar el estado de los hallazgos reportados en esta auditoría. Respecto a este punto particular la revisión del estado de los hallazgos de F1 se reparte de manera automática entre los integrantes del equipo auditor de acuerdo con los requisitos agendados para cada uno.
11	**Auditor Líder/Equipo Auditor**	**Realización de la Auditoría Fase 2** El propósito de la etapa 2 es evaluar la implementación, incluida la eficacia del sistema de gestión del cliente y siempre debe tener lugar en el (los) sitio(s) del cliente, salvo situaciones contempladas en el procedimiento **Auditorías Remotas**. Se auditan los requisitos programados en la **Agenda/Plan** de acuerdo con lo especificado en el **Procedimiento de Auditorías In Situ** y con lo establecido en el Formato de **Reporte de Auditoría.** En la Auditoría Fase 2, se requiere que el Equipo Auditor revise necesariamente lo siguiente: a) la información y la evidencia de la conformidad con todos los requisitos de la norma de sistemas de gestión u otros documentos normativos; b) la realización de actividades de seguimiento, medición, informe y revisión con relación a los objetivos y metas de desempeño clave (coherentes con las expectativas de la norma de sistemas de gestión u otro documento normativo aplicable); c) la capacidad del sistema de gestión del cliente y su desempeño en relación con el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables; d) el control operacional de los procesos del cliente; e) las auditorías internas y la revisión por la dirección; f) la responsabilidad de la dirección en relación con las políticas del cliente;

No.	Responsable	Actividad/Proceso
		g) confirmación del estado de los hallazgos de la auditoría anterior (cuando corresponda); Todos los sitios o ubicaciones declarados por el cliente en la **Solicitud de Cotización** se auditarán y evaluarán de acuerdo con el alcance del Sistema de Gestión del cliente, exceptuando cuando la Auditoría sea bajo el esquema multisitio, en este caso se procederá a auditar los sitios seleccionados conforme lo descrito en el **Procedimiento Asignación de Tiempos en Auditoría**. Los resultados de la Auditoría Fase 2 se registrarán en el Formato de **Reporte de Auditoría** y en el caso de que se detecten desviaciones en el Sistema de Gestión se reportarán en el Formato de **Reporte de No Conformidades** de acuerdo con lo descrito en el **Anexo 2 Tabla de Clasificación de Hallazgos**. En el caso de detectar No conformidades y/u oportunidades de mejora, es importante que se mencionen durante el cierre de la auditoría los Plazos máximos para la entrega, revisión y aceptación de los Planes de Acción y de la evidencia para su cierre; y que en el caso de reportar No conformidades Mayores (NCM), se realizará una **Auditoría Extraordinaria** para verificar la aplicación, efectividad y cierre de acciones correctivas (de acuerdo con la actividad 14). En el caso de multisitio, si se reportan no conformidades mayores en cualquier sitio (de manera individual), o si se detectan en la auditoría interna del cliente, el Auditor líder de CIM deberá de revisar y determinar si otros sitios son afectados, por lo tanto, el Auditor líder deberá solicitarle al cliente, la revisión de las no conformidades para poder determinar si son o no son aplicables a todos los sitios del cliente. En caso de ser aplicable, las acciones correctivas propuestas deberán hacerse extensivas y ser verificadas tanto en las oficinas centrales como en los sitios afectados. En caso contrario, el cliente debe demostrar y justificar de que el seguimiento de las acciones correctivas es limitado. El Auditor líder solicitará la evidencia de estas acciones correctivas e incrementar su muestreo, la frecuencia y/o tamaño de la muestra, hasta el cierre de las acciones correctivas. Si alguno de los sitios cuenta con alguna no conformidad mayor, se denegará la certificación a toda la red de sitios de la lista, hasta que se verifique que las correcciones y las acciones correctivas son eficaces. Si se reporta al menos una no conformidad mayor, en cualquiera de los sitios; se debe llevar a cabo una **Auditoría Extraordinaria** (ver punto 14), en el sitio correspondiente y en los plazos establecidos por CIM. No es aceptable que, con tal de evadir cualquier obstáculo derivado del reporte de una no conformidad mayor en un solo sitio, el cliente trate de excluir el sitio del

No.	Responsable	Actividad/Proceso
		alcance durante el proceso de certificación. Tal exclusión debe de ser aclarada/acordada previo al inicio del proceso de Certificación. También se le debe informar al cliente si se necesitará una auditoría adicional completa, una auditoría adicional limitada, o evidencia documentada (por confirmar durante futuras auditorías), para verificar que las correcciones y las acciones correctivas son eficaces. Se entregarán los resultados, documentos y registros de la Auditoría Fase 2 al Coordinador del Sistema de Gestión hasta 7 días hábiles posteriores a la entrega del Reporte de Auditoría al Cliente.
12	**Coordinador del Sistema de Gestión**	Recibe la documentación verificando que esté completa y los formatos completamente llenos (ver procedimiento de **Auditorías In Situ/Auditorías Remotas**) y registra los resultados en el **Plan Ciclo** del Cliente. En el caso de faltar algún documento, le notifica al auditor para aclarar y resolver la situación; en caso de ser necesario, se le solicita al cliente el documento correspondiente de acuerdo con lo establecido en el Anexo 4 del procedimiento **Auditorías In Situ**, realiza el seguimiento para el envío del documento; en caso de no tener una respuesta, informa al gerente de certificación, para que realice la gestión necesaria. Archiva en el Expediente del cliente (carpeta física y/o electrónica) la documentación y registros de la Auditoría, y cuando estén completos procede de acuerdo con lo descrito en el procedimiento **Comité de Certificación.** **CERTIFICACIÓN** Para que el expediente de una organización pueda ser revisado por el Comité de Certificación es necesario: a) No haber presentado No Conformidades Mayores en la auditoría fase 2; en caso de haber presentado No conformidades Mayores en la Auditoría fase 2, estas deben estar cerradas satisfactoriamente en la Auditoría Extraordinaria correspondiente; en caso de no haber sido cerradas y siempre que se muestre evidencia que lo justifique, se podrá tener una reclasificación de No conformidad(es) Mayor(es) a No conformidad(es) Menor(es) incluyendo tal registro en los reportes correspondientes. b) No haber presentado No Conformidades menores en la Auditoría fase 2; en caso de haber presentado No Conformidades menores, que se hayan revisado y aceptado los Planes de Acción (ver actividad 13). **c)** En el caso de las No conformidades menores relacionadas con auditorías Adicionales, si no se presenta evidencia de su cierre, no se podrá tener una reclasificación, sin embargo, si se atendieron y no lograron cerrarse en su totalidad, podrá solicitarse que se complementen las actividades pendientes propuestas para dar cierre satisfactorio a las No Conformidades pendientes y poder dar

No.	Responsable	Actividad/Proceso
	Comité de Certificación	continuidad con su proceso de Certificación previo a la Sesión del Comité de Certificación. Cumplidos los puntos anteriores se convoca al Comité de Certificación de acuerdo con el Procedimiento **Comité de Certificación**, reuniendo toda la información necesaria para sustentar la toma de decisión del Comité para la certificación del Sistema de Gestión del Cliente. En caso de que el Comité de Certificación no tenga inconveniente para la emisión del certificado de acuerdo con el proceso y criterios establecidos en el procedimiento arriba mencionado, el certificado se emite y se firma por el auditor calificado integrante del Comité de Certificación. El Certificado es propiedad de CIM, y el cliente tiene el deber y la responsabilidad de devolver dicho documento cuando este le sea requerido. Cuando sea el caso, se tomará la decisión de la renovación, en base a los resultados de la auditoría de renovación de la certificación, así como en los resultados del sistema durante el período de certificación, a través de las auditorías de seguimiento y de las quejas recibidas por parte de los usuarios de la certificación. En el caso que el cliente cuente con varios sitios de trabajo, en los certificados a emitir se debe de especificar la oficina central o matriz, y los sitios adicionales (planta operativa, almacén, sucursales, etc.). Los Certificados se emitirán con la dirección de los sitios auditados, si el cliente desea que el Certificado incluya adicionalmente su dirección fiscal, en caso de ser diferente a la(s) dirección(es) auditada(s), se deberá visitar previamente el domicilio fiscal para verificar que no se desarrollen actividades operativas o administrativas relacionadas con el Alcance del Sistema de Gestión del Cliente. Una vez emitido y liberado el certificado, el Asistente Administrativo coordina la entrega del certificado con el cliente vía telefónica o por correo electrónico, y verifica la disponibilidad del personal de CIM para agendar cita de entrega con el cliente. Si el cliente lo requiere, se le puede enviar el certificado por mensajería. En ambos casos la entrega del certificado no deberá exceder las 2 semanas posteriores a la emisión del Certificado y esto dependerá también de la disponibilidad o disposición del cliente. CIM es responsable y tiene la autoridad para decidir el otorgar, negar, mantener la certificación, ampliar o reducir el alcance de la certificación, renovar, suspender o restaurar la certificación después de una suspensión o del retiro de la certificación.
13		**SEGUIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN** En caso de que en la Auditoría Fase 2 o en cualquier tipo de auditoría en las que se generan No conformidades menores y/o mayores, el **Auxiliar de**

No.	Responsable	Actividad/Proceso
	Auxiliar de Certificación	**Certificación** gestionará con el equipo auditor la revisión y aceptación a las correcciones, Planes de acción y evidencia para el cierre de dichos planes, tomando en consideración lo solicitado en el formato **Reporte de No Conformidades** y los plazos establecidos para estas actividades. Para garantizar la competencia en las áreas técnicas se gestionará la aceptación de las acciones con los auditores que hayan reportado las no conformidades o, cuando no sea posible, al menos por uno de los integrantes del equipo auditor que hayan participado en la Auditoría o con los que se tenga la competencia. La aceptación podrá evidenciarse por una de las siguientes formas: a) firmando el (los) auditor (es) de Vo.Bo. en el espacio asignado para la aceptación de las acciones o cierre de las acciones en el **Reporte de No Conformidades** (según sea el caso), sea con firma digital o autógrafa; b) En caso de no poder obtener la firma autógrafa o digital del (los) auditor (es), se gestionará la aceptación por escrito (vía correo electrónico preferentemente); en todos los casos se copiará o enviará dicha evidencia al Coordinador del Sistema de Gestión para integración al expediente del cliente. Una vez que se cuente con la aceptación de los planes de acción por parte del auditor(es), el **Auxiliar de Certificación** integrará al registro la fecha en la que estos fueron aceptados, y posteriormente se notificará por escrito al cliente de la aceptación o cierre de las no conformidades; la fecha de aceptación y la de notificación deberán coincidir. Cuando se trate de auditorías de Certificación, Renovación o Ampliación/ reducción, le informará al Coordinador del Sistema de Gestión cuando sean aceptados los Planes de Acción de no conformidades menores conforme al **Reporte de No Conformidades** para que este proceda a convocar al Comité de Certificación (ver el **Procedimiento Comité de Certificación** en el punto 01). Al menos tres días antes de la realización de cada auditoría (si aplica), informa al equipo auditor del estado actual de las acciones de la auditoría previa anterior compartiendo en Dropbox el Reporte de No Conformidades. Atenderá cualquier solicitud del cliente para la prórroga en la entrega de los **Planes de Acción** y la evidencia la cual no podrá ser mayor a 60 días naturales posteriores a los plazos establecidos (30 días naturales para la entrega y aceptación de las causas, las correcciones y acciones correctivas y 30 días naturales para la revisión de la evidencia y cierre de las acciones). En caso de que, por naturaleza de las acciones, estas se cierren posterior a los 30 días establecidos, se tomará como referencia de cumplimiento, las fechas de los planes de acción anteriormente aceptadas.

No.	Responsable	Actividad/Proceso
		Todas las solicitudes de prórroga por parte del cliente tendrán que ser por escrito (correo electrónico, mensajería, correo postal, fax, entre otros) exponiendo los motivos de la prórroga y que éstas sean coherentes con los planes de acción y evidencias correspondientes. En caso de solicitar más tiempo de los plazos arriba mencionados, se consultará con el Gerente de Certificación y este determinará si se otorga la prórroga. Toda evidencia de prórroga deberá entregarse al Coordinador SG para su integración al Expediente del cliente. Cuando el cliente ignore o no de respuesta oportuna sobre los requerimientos de estos seguimientos y sus plazos, se procederá conforme a lo establecido en el **Procedimiento para la Suspensión, retiro, o reducción del alcance de certificación**.
14	**Gerente de Certificación**	**AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO** Como parte del mantenimiento a la Certificación se programan Auditorías de Seguimiento con el mismo proceso que se llevan a cabo las auditorías Fase 2 durante la vigencia del certificado, para verificar el mantenimiento, la efectividad y mejora del Sistema de Gestión, dichas auditorías se programarán en el **Plan Ciclo** del cliente y serán auditorías parciales de acuerdo con los resultados de las auditorías anteriores y se pueda confiar en que el sistema de gestión certificado continúa cumpliendo los requisitos. Las auditorías de seguimiento se realizan de manera periódica de acuerdo con lo convenido con el cliente, el Asistente administrativo es responsable de enviar el programa de Auditorías al cliente, junto con el paquete de Certificación. Para cualquier ciclo de certificación, no deben transcurrir más de 12 meses, de una auditoría a otra (particularmente la primera auditoría de seguimiento no debe exceder los 12 meses a partir de fecha de la toma de decisión sobre la certificación) desde el último día de la última auditoría. Se debe respetar la frecuencia fijada para las auditorías de seguimiento, el tiempo máximo de un posible aplazamiento es de 1 mes. Solo en los casos que considere la Dirección como especiales, se podrá dar una nueva prórroga de un mes, en esta situación, es necesario enviar a CIM una carta prórroga dirigida al Gerente de certificación, donde se expongan las razones del aplazamiento y las fechas propuestas de Auditoría. Pasados los 2 meses del plazo máximo previsto, se procederá conforme al **Procedimiento para la Suspensión, Retiro o Reducción del Alcance de la Certificación**, previa revisión y autorización de la Dirección de CIM. Envía al cliente la **Agenda/Plan** con alrededor de una semana de anticipación, incluyendo la composición del Equipo Auditor. El Cliente tiene el derecho a recusar a alguno o algunos de sus integrantes, exponiendo los motivos.

No.	Responsable	Actividad/Proceso
		En la **Agenda/Plan** de cada auditoría de seguimiento se debe programar al menos lo siguiente: a) auditorías internas y revisión por la dirección; b) una revisión de las acciones tomadas sobre las no conformidades identificadas durante la auditoría previa; c) el tratamiento de las quejas; d) la eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos del cliente certificado y los resultados previstos del sistema(s) de gestión respectivos; e) el progreso de las actividades planificadas dirigidas a la mejora continua; f) la continuidad en el control operacional; g) la revisión de cualquier cambio; y h) la utilización de marcas y/o cualquier otra referencia a la certificación. Cuando se confirme la recepción de la **Agenda/Plan** también se deberá confirmar si existen cambios significativos en el sistema de gestión, organización, personal, sitios e infraestructura, con el fin de realizar los ajustes necesarios en la agenda e identificar alguna situación que pueda afectar la certificación otorgada. **AUDITORÍA EXTRAORDINARIA** Se programan este tipo de auditorías cuando se reportan No Conformidades Mayores en las auditorías y son con el fin de dar seguimiento al cierre de los Planes de Acción propuestos por el cliente en un tiempo máximo de 30 días naturales. Las auditorías extraordinarias podrán realizarse en sitio o en gabinete, y esto dependerá del (los) requisitos involucrados, así como de la evidencia que requiera presentarse para concluir su cierre. En caso de que el cliente solicite una prórroga para la realización de la auditoría, se le requiere una carta donde solicite y justifique esta prórroga que será no mayor a 15 días naturales. En caso de que no hayan sido atendidas, por parte del Cliente, la(s) No conformidad(es) reportada(s), es decir, no se han implementado las acciones correctivas necesarias para subsanar las no conformidades mayores o estas no sean del todo efectivas; se programa una segunda y última auditoría extraordinaria, en un plazo máximo de 15 días naturales; siguiendo el mismo proceso mencionado anteriormente; si en esta segunda auditoría, continua la misma problemática, es decir no se pueden cerrar la(s) No conformidad(es) reportada(s), se inicia el **Procedimiento para la Suspensión, retiro o reducción del alcance de la certificación** para clientes certificados; en caso de clientes no certificados se reiniciará el proceso de certificación. Es posible que se puedan reclasificar las no conformidades mayores en menores si ya existen acciones, que, de manera muy evidente, hayan disminuido el problema pero que aún no han sido del todo efectuadas o

No.	Responsable	Actividad/Proceso
		efectivas las acciones originales; esta situación se registrará en el **Reporte de No Conformidad** y en el **Reporte de Auditoría** y se continuará con el proceso de certificación, renovación o de seguimiento. Si CIM no puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas de cualquier no conformidad mayor dentro de los 6 meses posteriores al último día de la Fase 2, CIM realizará otra auditoría de Fase 2 antes de recomendar la certificación. **AUDITORÍA ADICIONAL** Si en la Auditoría de Certificación Fase 2 o en cualquiera de las Auditorías de Seguimiento o Renovación, se reporta al menos una no conformidad menor, de la cual requiera verificarse de manera puntual la eficacia de las correcciones y la efectividad de las acciones correctivas, se lleva a cabo esta Auditoría Adicional, en un tiempo máximo de 30 días, la cual podrá realizarse en sitio o en gabinete; se procede a hacer la revisión y al final se informa el resultado para determinar si se continúa con el Proceso de Certificación o en caso contrario si es necesario llevar a cabo las correcciones y cambios necesarios, mismos que se verifican en la revisión y cierre posterior de las No conformidades reportadas en el punto 10. En caso de que se considere que las acciones no se han implementado o éstas no han sido efectivas, el equipo auditor, a través del reporte de Auditoría, tendrá que recomendar realizar una Auditoría extraordinaria en un plazo no mayor a 30 días. En el caso de que no se presente evidencia de su cierre, no se podrá tener una reclasificación, sin embargo, dependiendo de la naturaleza de la no conformidad, y el grado en el que hayan sido atendidas, podrá solicitarse que se complementen las actividades pendientes propuestas para dar cierre satisfactorio a las No Conformidades pendientes y poder dar continuidad con su proceso de Certificación o seguimiento en el caso de que así se requiera. El Auditor Líder asignado registra en el **Reporte de No Conformidad**, el resultado de la revisión y si es el caso el cierre de la No conformidad. **RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN** Se programa una auditoría de renovación al menos dos meses antes del término de la vigencia del Certificado de Conformidad del cliente, previa revisión de la información y de la actualización de los datos de la Empresa y de la propuesta de servicios. El propósito de la auditoría de renovación de la certificación es el de confirmar la continua conformidad y eficacia del sistema de gestión en su conjunto, así como la continua pertinencia y aplicabilidad del alcance de la certificación y se debe de considerar el desempeño del sistema de gestión durante el ciclo de certificación, e incluir la revisión de los informes de auditorías de seguimiento previas y consultando el **Plan Ciclo** del cliente. En el caso de que se hayan producido cambios significativos al sistema de gestión del cliente o en su contexto (por

No.	Responsable	Actividad/Proceso
		ejemplo, cambios en las regulaciones que apliquen); puede existir la necesidad de llevar a cabo una auditoría de Fase 1. En el caso de una auditoría de renovación multisitio, se asegura de llevar a cabo una cobertura de auditoría *in situ* apropiada para asegurar la confiabilidad del proceso de certificación. En la auditoría de renovación de la certificación se incluyen y se evalúan los siguientes puntos: **a)** la eficacia del sistema de gestión 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 sistema de gestión con el fin de reforzar el desempeño global; **c)** la eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos del cliente certificado y los resultados previstos del sistema (o sistemas) de gestión respectivo(s). El Auditor Líder debe informar de la fecha del vencimiento del certificado, para que el cliente asegure el cierre de los Planes de Acción (30 días naturales) antes del vencimiento de la certificación, y si dicho vencimiento fuera menor a los plazos establecidos para la programación y realización de una Auditoría Extraordinaria cuando sea el caso. Se emitirá el documento de renovación de la certificación hasta que sean implantadas las acciones de corrección y/o correctivas, correspondientes a las no conformidades mayores detectados durante el proceso de renovación. En caso de que CIM no haya completado la auditoría de renovación o no pueda 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 recomendará la renovación de la certificación y no se extenderá la validez de la certificación. Se debe informar esto al cliente y explicarle las consecuencias. Para los casos en que no sea(n) atendida(s) las no conformidades mayores y/o menores en tiempo y forma respecto a la fecha de vigencia de la certificación, se emitirá el documento de renovación de la certificación con un nuevo ciclo de certificación a partir de la toma de decisión en la que se concede la renovación. La auditoría de renovación de la certificación debe realizarse a más tardar en el mes 34 (2 años 10 meses) considerado a partir de la fecha de toma de decisión sobre la certificación o última renovación.

No.	Responsable	Actividad/Proceso
		Después de la expiración de la certificación, el organismo de certificación puede restaurar la certificación dentro de los 6 meses siguientes, siempre y cuando se hayan completado las actividades de renovación de la certificación pendientes; de otro modo, se realizará mínimo una etapa 2. La fecha de vigencia del certificado será la fecha de la decisión de la nueva certificación o una posterior, y la fecha de expiración se basará en el ciclo de certificación anterior. Posterior a estos 6 meses, si no se han cumplido los requisitos de certificación, la organización deberá iniciar el proceso de certificación inicial completo con un nuevo registro (nuevo ciclo de certificación). No se podrá hacer referencia al ciclo de certificación anterior ya que se trata de un ciclo nuevo de certificación y hubo un periodo en que se interrumpió la vigencia. Se asegurará con el cliente que no haga declaración engañosa entre la vigencia de la certificación vigente y la anterior en las auditorías subsecuentes. **AUDITORÍAS ESPECIALES** **Ampliación y/o Reducción del alcance de la certificación** Si una organización quiere ampliar y/o reducir el alcance de la certificación, ya sea de procesos o sitios, debe comunicarlo a CIM y se procederá de acuerdo con el Procedimiento **Cambios en la Certificación.** Si al término de la Auditoría, solo se reportan no conformidades menores, se continuará como se indica en los puntos 9 y 10 de este procedimiento, si se reportan No Conformidades Mayores se procederá a la programación de una Auditoría extraordinaria. **Auditorías con notificación a corto plazo** El Gerente de Certificación notificará a la Organización Certificada sobre la reclamación recibida de terceros. CIM investigará de acuerdo al **Procedimiento de Quejas** la reclamación y las acciones correctivas que se hayan llevado a cabo, y como consecuencia de la misma, se puede realizar una auditoría bajo el esquema de Auditorías notificadas a corto plazo, con la finalidad de investigar la queja o reclamación recibida de terceros; en respuesta a cambios del cliente (por ejemplo: propiedad de la Organización, cambios organizacionales y de gestión, de su ubicación y lugar de contacto; del alcance de las operaciones cubiertas por el sistema de gestión certificado y/o por cambios importantes en el sistema de gestión y en los procesos), o como seguimiento de clientes con la certificación suspendida. En estos casos el Gerente de Certificación: a) Describirá y pondrá en conocimiento de los clientes certificados con antelación del **Procedimiento de Quejas** u otros documentos aplicables según el apartado 8.5.1) y las condiciones en las que se van a efectuar estas visitas con notificación a corto plazo; y

No.	Responsable	Actividad/Proceso
		b) Pondrá un cuidado muy 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. En esta auditoría se verifica la implementación de las acciones correctivas derivadas de la Reclamación y/o se verifican las adecuaciones por cambios en la Organización; si se reporta(n) no Conformidad (es) mayor(es), se lleva a cabo una **AUDITORÍA EXTRAORDINARIA** y se revisan las acciones correctivas propuestas e implementadas, si se cierra(n) la(s) acción(es) correctiva(s), se informa a terceros de la solución de la queja; si no se cierra(n) la(s) acción(es) correctiva(s), se procede conforme al **Procedimiento Suspensión, Retiro o Reducción del Alcance de la Certificación**. Este proceso está sujeto a las políticas de confidencialidad y a lo convenido por CIM con el cliente, considerando el objeto de la queja y en la medida en que esté asociada con el reclamante. **Cambio de razón social** Si una organización cambia de razón social debe comunicarlo a CIM y se procederá de acuerdo con el Procedimiento **Cambios en la Certificación.**
15	**Auditor Líder/Equipo Auditor**	**Realización de las Auditorías de Seguimiento/ Extraordinarias/ Renovación/ Adicionales/ Especiales (Ampliación/Reducción-Modificación del Alcance, Notificación a corto plazo)** Se auditan los elementos planteados en la **Agenda/Plan** o Notificación de acuerdo al tipo de Auditoría (**ver Anexo 1, Tabla de documentos de Auditoría**), lo especificado en el **Procedimiento de Auditorías In Situ/Auditorías Remotas,** lo establecido en el Formato de **Reporte de Auditoría** cuando aplique (ver Anexo 1, Tabla de documentos de Auditoría), y en el caso de que se detectaran desviaciones en el Sistema de Gestión se reportarán en el Formato de **Reporte de No Conformidades** (ver Anexo 2, **Tabla de Clasificación de Hallazgos**). En el caso de detectar No conformidades, es importante que se mencionen, durante el cierre de la auditoría, los Plazos máximos para la entrega, revisión y aceptación de las acciones y de la evidencia para su cierre (ver Anexo 2, **Tabla de Clasificación de Hallazgos**); y que, en el caso de reportar No conformidades del Tipo Mayor, se realizará una **Auditoría Extraordinaria** (ver punto 11) para verificar la aplicación y cierre de acciones correctivas. Se entregarán los resultados, documentos y registros (físicos /electrónicos) de la Auditoría Fase 2 al Coordinador del Sistema de Gestión.

No.	Responsable	Actividad/Proceso
16	**Coordinador del Sistema de Gestión**	Recibe la documentación verificando que esté completa y los formatos completamente llenos (ver **procedimiento de Auditorías In Situ/Auditorías Remotas**) y registra los resultados de la Auditoría en el **Plan Ciclo** del Cliente. Archiva en el Expediente (carpeta física/electrónica) del cliente la documentación y registros de la Auditoría. Dará respuesta a las solicitudes de consulta generadas por terceros en la página Web respecto al estatus de Certificación del sistema de gestión de los clientes de CIM. Recibirá y dará seguimiento a las quejas y apelaciones de los clientes según lo establezca el **Procedimiento de Quejas** y el **Procedimiento de Apelaciones**.
17	**Gerente de Certificación**	**SUPERVISIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y LOS PROCEDIMIENTOS.** Tiene la responsabilidad de la supervisión de la implementación de las políticas y los procedimientos a través de la evaluación del desempeño de acuerdo con el procedimiento de **Evaluación del Personal con Actividades de Certificación**. En dicho procedimiento se mencionan los tiempos, criterios y registros para asegurar la competencia y cumplimiento de Políticas y procedimientos.
18	**Auxiliar de Certificación**	**ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN** El **Auxiliar de Certificación** enviará la encuesta de satisfacción por correo electrónico y se comunicará vía telefónica con el cliente para asegurar la recepción y respuesta de la misma. Las encuestas de satisfacción se enviarán al cliente en los siguientes casos: 1) Certificación/ Renovación/ Especiales (Ampliación/ Reducción, transición): dentro de las próximas 3 semanas después de que se haya enviado al cliente su Certificado de conformidad (al menos copia vía electrónica). 2) Seguimiento/Especiales: dentro de las próximas 3 semanas después de realizada su auditoría. Se tomarán en cuenta las siguientes consideraciones: a) Se aplicará encuesta de satisfacción de forma obligatoria, en los casos de haber realizado Auditoría de Certificación F2 y así mismo en los casos especiales de presentarse una Auditoría de Ampliación/Reducción, Extraordinaria o alguna Queja y/o Apelación por parte del cliente. b) De igual manera y cuando se tenga determinado realizar solo dos auditorías de seguimiento, la encuesta se aplicará en S1 y en S2. c) Se aplicarán las encuestas de satisfacción al cliente de forma aleatoria, de acuerdo con su plan ciclo, en caso de que el cliente tenga establecido un ciclo de 5 auditorías de seguimiento durante su vigencia de

No.	Responsable	Actividad/Proceso
		certificado, se le aplicarán cuatro encuestas de satisfacción en; F2, S1, S3 y S5, y en caso de tener un ciclo de 3 auditorías de seguimiento, las encuestas serán aplicadas en F2, S1 y S3. El orden de estos casos podrá ser afectado únicamente al presentarse los casos especiales, mencionados en el inciso a). Periódicamente (cada 2 meses) ingresa a la página gestora de las encuestas y realiza un análisis de los resultados obtenidos para alimentar los Indicadores, se tomarán acciones en caso de considerarse necesario.
19	**CIM**	**DIGITALIZACIÓN** Como parte de la implementación de la digitalización en los procesos de CIM, se considera válido el uso de firmas digitales, documentos y evidencia electrónicas, así como el manejo electrónico de notificaciones, confirmaciones, aclaraciones y declaraciones necesarios a través de diversos medios como parte del uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación. **CONFIDENCIALIDAD** CIM y su personal administrativo, equipo auditor e integrantes del Comité de Certificación y del Comité de Imparcialidad, tiene el **COMPROMISO DE MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD** de los datos e información que resulten de nuestro trabajo, con la finalidad de crear en nuestros clientes satisfacción y confianza en nuestros servicios.
20	**Asistente Administrativo**	Apoyará al seguimiento a la siguiente documentación para su entrega oportuna: *Firma del Contrato. *Reporte de Auditoría y de No Conformidades al Cliente. *Entrega de documentación de la auditoría al Coordinador del SG. *Gestión de entrega de documentos de los Expertos Técnicos para integración al expediente personal.
21	**Gerente de Certificación, Todo el personal de CIM**	En la medida de lo posible, se conservarán los acuerdos iniciales que se hayan establecido con los clientes si es que éstos no se contraponen a cambios ya sean solicitados por el cliente, por CIM, por la Entidad de Acreditación o en la normatividad que afecte los procesos o criterios de CIM. En el caso de que por alguna razón se vean afectadas las condiciones iniciales acordadas entre CIM y el cliente se procederá de acuerdo con el Procedimiento **Cambios en la Certificación**.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

REGISTROS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Solicitud de Cotización / Actualización de datos
- Revisión de la Solicitud de Cotización / Análisis del Cliente
- Propuesta de servicios
- Control de Solicitudes de Cotización

- Contrato / Convenio
- Agenda-Plan
- Plan Ciclo
- Reporte de Auditoría Fase 1
- Reporte de Auditoría (Fase 2, Seguimiento, Ampliación/Reducción, Extraordinaria, Adicional, Renovación, Transición)
- Reporte de No Conformidad
- Lista de entrevistados
- Acta de Apertura y Cierre
- Notas del Auditor
- Procedimiento de Auditorías In Situ
- Procedimiento para la Designación del equipo auditor, experto técnico y comité de certificación por sector
- Procedimiento de Asignación de tiempos en auditorías
- Procedimiento del Comité de Certificación
- Procedimiento para la Suspensión, Retiro o Reducción del Alcance de la Certificación
- Procedimiento para la Utilización del Logotipo de Certificación y del Certificado de CIM
- Procedimiento de Quejas
- Procedimiento de Apelaciones
- Procedimiento Cambios en la Certificación
- Procedimiento Evaluación del Personal con Actividades de Certificación
- Procedimiento de Auditorías Remotas

ANEXO 1

TABLA DE DOCUMENTOS DE AUDITORÍA

Auditoría/ Documentación	Agenda/ Plan	Acta de apertura y Cierre	Reporte de Auditoría	Reporte de No conformidad	Notas	Lista de entrevistados
Fase 1 (sitio/remota)	ok	ok	ok	N/A	O	ok
Fase 2 (sitio/remota)	ok	ok	ok	ok	ok	ok
Seguimiento (sitio/remota)	ok	ok	ok	ok	ok	ok
Extraordinaria (sitio/remota)	Notificación	ok	ok	Cierre o reclasificación a Ncm	O	ok
Renovación (sitio/remota)	ok	ok	ok	ok	ok	ok
Adicional (sitio/remota)	Notificación	ok	ok	Cierre	O	ok
Ampliación-Reducción (Modificación del alcance) (sitio/remota)	ok	ok	ok	ok	ok	ok
Notificación a corto Plazo	Notificación	ok	ok	ok	ok	ok

N/A:	No aplica.
ok:	De acuerdo con el formato.
Notificación:	Se notificarán las fechas y Equipo Auditor a través de correo electrónico (no será necesario mostrar y/o integrar la notificación al Expediente del Cliente).
Cierre:	Solo se registrará la revisión y aceptación de las correcciones y acciones correctivas y la evidencia para el cierre.
Reclasificación:	Se pueden reclasificar las no conformidades mayores en menores si ya existen acciones, que, de manera muy evidente, hayan disminuido el problema aunque aún no hayan sido del todo efectuadas o efectivas las acciones originales.
O	Opcional

Nota: Los Documentos de Auditoría podrán ser entregados al Coordinador del SG hasta 7 días hábiles posteriores a la entrega del Reporte de Auditoría al Cliente.

ANEXO 2

TABLA DE CLASIFICACIÓN DE HALLAZGOS

Clasificación de Hallazgos	Definición	Plazos para Planes de Acción
No Conformidad Mayor	Definición: no conformidad que **afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos**. Casos: 1. Total incumplimiento de uno o más requisitos de la norma de referencia 2. Varias no conformidades menores, relacionadas con un mismo elemento de la Norma (no existe un número definido de no conformidades menores es a consideración y criterio del grupo auditor). 3. Que el producto/servicio no cumpla con los requisitos acordados. 4. En el caso de las auditorías de seguimiento si se detecta una misma no conformidad reportada en la auditoría inmediata anterior. 5. Otra situación que genere dudas significativas sobre de que se haya implementado un control eficaz de proceso.	30 días naturales para la revisión, aceptación y cierre de los Planes de Acción (correcciones y acciones correctivas) en Auditoría Extraordinaria. (*) (**)
No Conformidad Menor	Definición: no conformidad que **no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos:** como incumplimiento menor, aislado, no grave de un elemento de la Norma ISO de referencia, del SG o de otro requisito declarado en su sistema de gestión.	30 días naturales posteriores a la Auditoría para la **revisión y aceptación de los Planes de Acción (correcciones y acciones correctivas)**. (***). 30 días naturales para la **revisión y aceptación de la evidencia para el cierre de los Planes de Acción (correcciones y acciones correctivas)**. (***)
Oportunidad de mejora	Es un hallazgo que, si bien cumple con el requisito establecido, no afecta de manera significativa el desempeño del SG, es decir puede tratarse de una oportunidad de mejora.	No se requerirá Plan de acción para estos hallazgos, solo se enlistarán en el Reporte de Auditoría correspondiente para que la organización realice el análisis y la toma de acciones necesarias que consideren pertinentes.

(*): Se puede extender hasta 15 días naturales más, siempre que el cliente envíe una carta exponiendo los motivos y Gerente de Certificación lo autorice.

(**): En Auditorías de renovación, si no alcanzara el tiempo antes del vencimiento del certificado, se podrá acordar menor tiempo entre el Auditor Líder y el Cliente, registrando el acuerdo en el Reporte de Auditoría.

(***): Se puede extender hasta 30 días naturales adicionales siempre que el cliente envíe una carta exponiendo los motivos y Gerente de Certificación lo autorice.

Planes de Acción: los planes de acción comprenden la **investigación de las causas** de la no conformidad, la **aplicación de correcciones** para eliminar la no conformidad y **acciones correctivas** para eliminar la causa de dichas no conformidades.

ANEXO 3

Guía para la Selección, Designación y Cambios del Equipo Auditor

1. Revisa el programa de auditorías para cada cliente.
2. Para determinar el # de auditores y la integración del mismo, verifica los objetivos, el alcance del SG, alcance de la Auditoría, el sector, criterios de auditoría y la duración de la misma; si es una Auditoría integrada, combinada o aplica solo a un SG; revisa los requisitos de la certificación, requisitos legales o reglamentarios, el idioma y la cultura organizacional del cliente. Si solo hay un auditor, es necesario que tenga las competencias para realizar las tareas de un líder del equipo auditor aplicables a la auditoría en cuestión.
3. Revisa la información del cliente relacionada con el tipo o naturaleza de la empresa, giro, complejidad de los procesos, etc.; para identificar la competencia necesaria para lograr los objetivos de la Auditoría deseados, esto se logra a través del documento Designación del Equipo Auditor, Experto y Comité de Certificación por Sector identificando el personal (Auditores, Experto Técnico y Comité de Certificación) con la competencia necesaria para el sector correspondiente y en acuerdo con la **Tabla de Sectores Código NACE**.
4. En caso de requerirse un Experto Técnico y de no contar con este, se realiza su búsqueda de acuerdo con el perfil de puesto y sector NACE correspondiente; si es necesario se hará uso de traductor y/o intérprete, el cual quedará registrado en la Agenda-Plan de la Auditoría. Cuando se utilicen traductores o intérpretes se seleccionarán de manera que no influyan indebidamente en la auditoría. Los criterios de selección de los expertos técnicos se determinan caso por caso de acuerdo con las necesidades del equipo auditor y el alcance de la auditoría.
5. Si por cualquier circunstancia una vez enviada la Agenda-Plan de auditoría al cliente, el auditor o equipo seleccionado le sea imposible asistir a dicha Auditoría, se informará de manera previa y de no ser posible esto, se le informará al cliente con al menos 1 día antes de la auditoría.
6. Los Auditores en Formación pueden incorporarse al equipo auditor como auditor participante, previo acuerdo con el cliente, siempre y cuando se designe un auditor como evaluador. El evaluador debe tener la competencia para asumir las tareas y tener la responsabilidad final de las actividades y los hallazgos del auditor en formación.
7. Cualquier cambio en la designación inicial del equipo auditor, es comunicado y aprobado por el Director General o en ausencia de este el Gerente de Certificación.
8. En caso de que el cliente solicite algún cambio justificadamente, con respecto a la designación del equipo auditor, solicita el motivo por el cual se desea hacer el cambio registrando la petición del cliente y lo comunica al Director General, ya sea porque un auditor sea requerido o desee ser sustituido.
9. A petición del cliente, envía currículo del equipo auditor o de aquél que desee conocer el cliente.
10. Cualquier petición o comentario positivo o negativo por parte del cliente, será tomado en cuenta a favor de la mejora de desempeño y formación del auditor (Véase también Procedimiento de Quejas).