

## Actividades del OCS para Sistemas de Gestión

### 1. Objetivo

Este procedimiento establece las etapas administrativas de inicio, preparación, ejecución y terminación para las actividades de certificación, re-certificación, vigilancias y modificaciones al alcance de certificación para sistemas de gestión.

### 2. Campo de aplicación

El presente procedimiento aplica para los servicios que sean solicitados de conformidad con las normas de sistemas de gestión acreditadas por el **OCS**.

### 3. Referencias

Para la adecuada aplicación de este procedimiento, se deben utilizar los siguientes documentos:

- 3.1 Actividades del Auditor (a) del **OCS** para Sistemas de gestión.
- 3.2 Contratación externa.
- 3.3 Quejas y reclamaciones.
- 3.4 Identificación y Rastreabilidad.
- 3.5 Condiciones para la certificación de sistemas de gestión.

### 4. Definiciones.

Se deben utilizar las definiciones especificadas en las normas del punto 2 de este documento, así como, las siguientes:

- 4.1 Auditor(a): persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- 4.2 Cliente: Organización que solicita el servicio de certificación.
- 4.3 Cliente certificado: organización cuyo sistema de gestión ha sido certificado
- 4.4 Certificado de conformidad: Documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación, que indica que se ha obtenido la adecuada confianza en la conformidad con una norma o con otro documento normativo especificado, de un producto, proceso o servicio, debidamente identificado.
- 4.5 Declaración de conformidad: Procedimiento por el cual un proveedor da garantía por escrito de que un producto, proceso o servicio es conforme a requisitos específicos.
- 4.6 Evaluación de la conformidad: Determinación del grado de cumplimiento con las normas oficiales mexicanas o la conformidad con las normas mexicanas, las normas internacionales u otras especificaciones, prescripciones o características. Comprende, entre otros, los procedimientos de muestreo, prueba, certificación y verificación.

## 5. Responsabilidades.

- 5.1 La Gerencia de Aseguramiento de la calidad es responsable de difundir e implantar este procedimiento.
- 5.2 El auditor controla la documentación generada durante la evaluación de la conformidad.
- 5.3 El auditor debe utilizar los documentos vigentes que emplean y que proporcionan.
- 5.4 El auditor debe regirse siempre, bajo el código de ética, carta de confidencialidad y no conflicto de intereses y demás principios establecidos.

## 6. Requisitos relativos a los procesos

### 6.1 Actividades previas a la certificación

#### 6.1.1 Solicitud

6.1.1.1 La organización interesada, proporcionará a **CMI** mediante un representante autorizado, la información necesaria para poder establecer:

- a) el alcance deseado de la certificación;
- b) los detalles pertinentes de la organización solicitante, incluido el nombre, y las direcciones de sus ubicaciones físicas, sus procesos y operaciones, recursos humanos y técnicos, funciones, relaciones y cualquier obligación legal pertinente
- c) la identificación de procesos contratados externamente utilizados por la organización que afectarán a la conformidad con los requisitos;
- d) las normas u otros requisitos para los cuales la organización solicitante pide la certificación y
- e) si se ha prestado consultoría relacionada con el sistema de gestión que se va a certificar, y en caso afirmativo, quién la proporcionó.

#### 6.1.2 Revisión de la solicitud

6.1.2.1 La organización interesada envía la “solicitud de certificación” debidamente requisitada a **CMI**.

La gerencia de aseguramiento de la calidad revisa la solicitud para determinar la viabilidad del servicio y solicita cualquier aclaración o documentación complementaria necesaria, para asegurarse que:

- a) la información relativa a la organización solicitante y a su sistema de gestión es suficiente para la planificación de la auditoría.
- b) se ha resuelto cualquier diferencia de entendimiento conocida, entre el organismo de certificación y la organización solicitante;
- c) el organismo de certificación tiene la competencia y la capacidad para llevar a cabo la actividad de certificación solicitada;
- d) se tienen en cuenta el alcance de la 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.).

6.1.2.2 Posterior a la revisión, **CMI** revisará la documentación para evaluar si se acepta o se rechaza la solicitud. En caso de que la solicitud de servicio no sea viable, se debe documentar las razones por las cuales se rechazó y comunicarse con el cliente para notificarle e informarle claramente las razones del rechazo.

6.1.2.3 Con base en la revisión CMI determina las competencias para el equipo auditor y para tomar la decisión de la certificación.

6.1.2.4 En caso de ser viable la gerencia de operaciones envía una cotización del servicio solicitado, basado en el programa de auditorías y en los días auditor, así como el paquete informativo el cual consta de Condiciones para la certificación de sistemas de gestión, procedimiento de reclamaciones y quejas, así como el contrato de prestación de servicios para firma del cliente, el cual debe estar firmado antes de iniciar el proceso de certificación.

6.1.2.5 Si la cotización no es aceptada se da por concluido el servicio y de ser aceptada se asigna Clave de evaluación al servicio de acuerdo al procedimiento "Identificación y Rastreabilidad"

### 6.1.3 Programa de la auditoria

6.1.3.1 La gerencia de aseguramiento de la calidad desarrolla un programa de auditoria considerando el ciclo completo de la certificación solicitado, a fin de identificar claramente las actividades de auditoría que se requieren para demostrar que el sistema de gestión del cliente cumple con los requisitos de certificación, acorde al alcance solicitado. El programa debe contemplar todos los requisitos del sistema de gestión de la organización

6.1.3.2 Para la certificación inicial el programa de auditoria incluye una auditoria de Etapa 1 y una Etapa 2, las auditorias de vigilancia para el primer y segundo año, así como la auditoria de renovación de la certificación para el tercer año. El ciclo de certificación de tres años comienza con la fecha en la que se realice la decisión de la certificación. Para los ciclos posteriores comienzan con la decisión de la renovación de la certificación. Cualquier modificación al programa deberá tomar en cuenta: el tamaño de la organización, el alcance y complejidad de su sistema de gestión, los productos y procesos, así como el nivel demostrado de eficacia de su sistema de gestión y resultado de auditorías previas.

6.1.3.3 Las auditorias de vigilancia deben realizarse al menos una vez al año, a excepción del año de renovación. La elaboración del programa debe considerar que la primera auditoria de vigilancia se efectúe en un tiempo no mayor a 12 meses posteriores a que se tome la decisión de la certificación.

6.1.3.4 Cuando CMI tiene en cuenta una certificación ya otorgada a la organización y para las auditorías realizadas por otro organismo de certificación, debe obtener y conservar evidencia suficiente, tales como informes y documentación sobre acciones correctivas, ante cualquier no conformidad. Con base en la información obtenida CMI debe justificar y registrar cualquier ajuste al programa de auditoria existente y hacer el seguimiento a la implementación realizada de las acciones correctivas correspondientes a las no conformidades previas.

6.1.3.5 Para el programa de auditorías se consideran los turnos de trabajo de la organización, así como las actividades que ocurran durante el trabajo de los turnos.

### 6.1.4 Determinación de los tiempos de auditoria

6.1.4.1 La gerencia de aseguramiento de la calidad determinara el tiempo de auditoria necesario para poder planificar y realizar una auditoria completa y eficaz al sistema de gestión para cada cliente, acorde a lo establecido en el Instructivo de Días auditor.



6.1.4.2 Para la determinación del tiempo de auditoría, se deberá considerar:

- a) los requisitos de la norma de sistema de gestión solicitada;
- b) la complejidad de los procesos del cliente, así como su sistema de gestión;
- c) la Legislación y normatividad aplicable, así como el contexto tecnológico de la organización;
- d) las contrataciones externas aplicables al alcance del sistema de gestión a certificar;
- e) el resultado de auditorías previas;
- f) numero de sitios, su ubicación y consideraciones multisitio;
- g) los riesgos asociados a los productos y proceso y
- h) si se trata de auditoras combinadas, conjuntas o integradas.

6.1.4.3 Una vez determinados los días- auditor se debe registrar y justificar el tiempo de auditoría, el cual será aprobado por la Dirección.

6.1.4.4 El tiempo empleado por cualquier miembro del equipo que no esté asignado como auditor (por ejemplo, expertos técnicos, traductores, intérpretes, observadores y auditores en formación) no se debe contar en la duración establecida ya indicada anteriormente, de la auditoría del sistema de gestión.

#### 6.1.5 Muestreo multisitio

El programa de muestreo para las auditorias multisitio se encuentra establecido en las Instrucciones para auditorias multisitio. Una vez definido el plan, la gerencia de aseguramiento de la calidad debe documentar la justificación al mismo.

#### 6.1.6 Sistemas de gestión múltiples

Cuando CMI lleve a cabo auditorías de certificación con base en múltiples normas de sistemas de gestión, la planificación de la auditoría asegurará una auditoría in situ adecuada conforme a lo establecido en el I-CS-01 Instructivo de días auditor, a fin de proporcionar confianza en la certificación.

### 6.2 Planificación de la auditoria

#### 6.2.1 Determinación de objetivos, alcance y criterios de auditoria

6.2.1.1 El auditor Líder designado deberá determinar los objetivos de la auditoria y establecer el alcance de la auditoria y sus criterios, la información será plasmada en el Plan de auditoria y remitir a la gerencia de aseguramiento de la calidad para su envío al cliente.

6.2.1.2 Los objetivos de la auditoria deben describir los resultados esperados de la misma incluyendo:

- a) la determinación de la conformidad del sistema de gestión del cliente respecto a los criterios de auditoria;
- b) la capacidad del sistema para asegurar que la organización cumple con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales;
- c) la determinación de la eficacia del sistema de gestión y
- d) las áreas potenciales de mejora del sistema de gestión.

6.2.1.3 Para la determinación del alcance, se deberán describir las ubicaciones físicas, unidades organizacionales, las actividades y procesos a auditar. Cuando el proceso inicial o de renovación de la certificación consista en más de una auditoria, el alcance de cada auditoria se puede dividir siempre y cuando la totalidad de las auditoritas cubra el alcance de la norma a certificarse.

6.2.1.4 Los criterios de auditoria se utilizan como referencia para la determinación de la

conformidad y se deben considerar como mínimo:

- los requisitos de la norma solicitada para la certificación y
- los procesos definidos y documentación del sistema de gestión de la organización.

## 6.2.2 Selección del equipo auditor y asignación de tareas

### 6.2.2.1 Generalidades

6.2.2.1.1 Las actividades para la selección y designación del equipo auditor se encuentran determinadas en el Instructivo de selección y asignación del equipo auditor. Dentro del equipo auditor están considerados las figuras de observadores, expertos técnicos y guías.

6.2.2.1.2 Para la asignación del equipo auditor debe considerarse que los auditores conocen los procesos de auditoría, los requisitos de certificación, entre otros requisitos pertinentes.

6.2.2.1.3 El equipo auditor deberá realizar la auditoría como se indica en las Actividades del Auditor. La Gerencia de aseguramiento de la calidad dará acceso al equipo auditor a la información pertinente sobre las actividades de la organización consideradas dentro del alcance de certificación.

### 6.2.3 Plan de auditoría

6.2.3.1 Previo a cada auditoría de certificación, se debe generar el plan de auditoría correspondiente, el cual será elaborado por el auditor líder, revisado por la gerencia de aseguramiento de la calidad y aprobado por la Dirección.

6.2.3.2 La elaboración del plan de auditoría se encuentra descrita en Actividades del Auditor de Sistemas de Gestión.

6.2.3.3 El auditor líder debe definir las tareas del equipo auditor como se describe en el instructivo para la selección y asignación del equipo auditor.

6.2.3.4 Antes de realizar el servicio, la gerencia de aseguramiento de la calidad debe confirmar la aprobación por parte del cliente de los organismos y/o personal que participará en las actividades de la evaluación de la conformidad por medio del plan de auditoría. Enviando el plan en 5 días hábiles previos a la realización de la auditoría.

6.2.3.5 Cuando lo solicite la organización, se pondrá a disposición los antecedentes de cada integrante del equipo auditor, para que en caso de tener alguna objeción lo pueda justificar y se realice la adecuación al plan de auditoría.

## 6.3 Certificación inicial

### 6.3.1 Auditoría inicial de certificación

6.3.1.1 La auditoría inicial de un sistema de gestión se realizará en dos etapas: Etapa 1 y etapa 2

#### 6.3.1.2 Etapa 1

6.3.1.2.1 En la planificación de auditoría, el auditor líder debe asegurar que se puedan cumplir los objetivos de esta etapa y de informar a la organización de las actividades in situ durante esta etapa

6.3.1.2.2 Los objetivos de la etapa 1 se encuentran definidos en las condiciones para la certificación de sistemas de gestión, así como en las actividades del auditor en sistemas de gestión.

6.3.1.2.3 Las conclusiones respecto al cumplimiento de objetivos de la etapa 1 y la preparación para la etapa 2, serán comunicadas a la organización durante la reunión de cierre de la etapa 1, así mismo durante esta etapa se identificará cualquier hallazgo que pueda clasificarse como no conformidad en la etapa 2.

6.3.1.2.4 En las condiciones para la certificación de sistemas de gestión se establece el intervalo entre la etapa 1 y etapa 2 para que el cliente pueda atender los hallazgos identificados en la etapa 1

#### 6.3.1.3 Etapa 2

El propósito de esta etapa es evaluar la implementación y eficacia del sistema de gestión de la organización. Esta etapa se debe realizar en los sitios de la organización. Los objetivos de esta etapa se encuentran definidos en las condiciones para la certificación de sistemas de gestión y en las actividades del auditor de sistemas de gestión.

### 6.4 Realización de auditorías

6.4.1 Las actividades para la realización de las auditorías in situ se definen en el procedimiento “Actividades de la Auditor para Sistemas de gestión”, la cuales incluyen una reunión de apertura y una de cierre. En caso de que parte de la auditoría se lleve a cabo por medios electrónicos o bien se trate de auditar un sitio virtual, se deberá seguir el mismo procedimiento de selección y equipo auditor para garantizar la competencia del personal. Y la evidencia obtenida deberá ser suficiente para que se pueda tomar una decisión de la certificación informada.

### 6.5 Decisión de la certificación

#### 6.5.1 Generalidades

6.5.1.1 La decisión de otorgar o rechazar, ampliar o reducir el alcance de la certificación, suspensión o restauración, retirada o renovación de la certificación es tomada por el Subcomité de certificación, para asegurar que la decisión es tomada por personas diferentes aquellas que llevaron a cabo la auditoría.

6.5.2 La gerencia de aseguramiento de la calidad revisa, y turna a personal competente para realizar observaciones de ser necesario y aprueba el Informe de auditoría (siempre que no haya participado en la misma). Además, recibe de la auditora o del auditor, toda la documentación generada durante la auditoría y la conjunta en un expediente para su dictaminación.

6.5.3 El subcomité de dictaminación analiza, evalúa y decide sobre la certificación con base en los resultados obtenidos y tomando como base las condiciones de certificación.

6.5.4 Para la renovación de la certificación el subcomité de certificación debe tomar la decisión basándose en los resultados de la auditoría de renovación correspondiente

### 6.6 Mantenimiento de la certificación

6.6.1 Para el mantenimiento de la certificación la organización certificada debe demostrar en las visitas de vigilancia anuales que continúa cumpliendo con los requisitos de la norma certificada, conforme a lo establecido en las condiciones para la certificación de sistemas de gestión.



## 6.6.2 Actividades de seguimiento

6.6.2.1 En caso de requerirse se realizarán auditorías de forma regular a las áreas y funciones representativas cubiertas dentro del alcance de certificación de la organización, pueden incluir auditorías in situ del cumplimiento, o solicitud de información sobre aspectos de la certificación, material promocional, sitios en internet, información documentada o situaciones de quejas para seguimiento al desempeño de la organización certificada

6.6.2.2. Se deben llevar a cabo auditorías de seguimiento las cuales tienen el objetivo de revisar que la organización certificada continúa cumpliendo con los requisitos mediante los cuales obtuvo la certificación inicial. Los requisitos mínimos a revisar se encuentran en las condiciones para la certificación de sistemas de gestión.

## 6.6.3 Renovación de la certificación

6.6.3.1 Una vez concluidas las vigilancias, la organización certificada podrá solicitar la renovación de la certificación, el propósito de esta auditoría es confirmar la conformidad y eficacia continua del sistema de gestión, así como la aplicabilidad del alcance de la certificación. Esta auditoría de renovación se debe planificar acorde a lo establecido en este procedimiento a partir de la etapa 2 y se evaluará el cumplimiento de todos los requisitos a la normatividad aplicable. La solicitud de la renovación deberá realizarse con al menos tres meses antes de la fecha de vencimiento del certificado vigente:

- En la renovación se debe realizar una revisión de los informes de auditorías previas, y considerar el desempeño del sistema de gestión del ciclo de certificación más reciente y
- Cuando la organización haya realizado cambios significativos a su sistema de gestión, a la organización o existan modificaciones en la legislación aplicable, se deberá considerar la realización de una etapa 1.

### 6.6.3.2 Auditoría de renovación de la certificación

Para la renovación de la certificación se debe realizar una auditoría in situ que trate como mínimo:

- a) La eficacia del sistema de gestión considerando los cambios internos y externos y su aplicabilidad para el alcance de certificación;
- b) El compromiso demostrado por la organización certificada para mantener y mejorar el sistema de gestión para reforzar el desempeño global de la organización y
- c) La eficacia del sistema de gestión en el logro de los objetivos de la organización certificada, así como los resultados previstos del sistema de gestión.

6.6.3.2.1 En caso de que se tengan no conformidades mayores, estas deberán ser atendidas en los tiempos establecidos en las condiciones para la certificación de sistemas de gestión. Y deberán estar cerradas antes del vencimiento de la certificación.

6.6.3.2.2 Acorde a lo establecido en las condiciones para la certificación de sistemas de gestión, si la organización concluye el proceso de renovación previo a la fecha de vencimiento de su certificado actual, la fecha de expiración de la nueva certificación puede basarse en la fecha de expiración de la certificación existente. La fecha de emisión del nuevo certificado debe ser la fecha en la cual se tomó la decisión de la certificación o una posterior.

6.6.3.2.3 En caso de que no se pueda completar la auditoría de renovación o bien verificar la implementación de las acciones correctivas para las no conformidades mayores, antes de la fecha de expiración de la certificación, se deberá recomendar la no renovación de la certificación. Lo anterior será informado a la organización certificada mediante el dictamen de certificación correspondiente.

6.6.3.2.4 Posterior a la expiración de la certificación, se podrá restaurar la certificación en los términos que se indican en las condiciones de certificación de sistemas de gestión

#### 6.6.4 Auditorías especiales

6.6.4.1. Cuando la organización certificada solicite la ampliación de alcance, la gerencia de aseguramiento de la calidad deberá realizar una revisión de la solicitud de servicio de certificación para determinar las actividades a seguir para dicha auditoría. Acorde a lo establecido en las condiciones para la certificación de sistemas de gestión

6.6.4.2 **CMI** podrá realizar auditorías a las organizaciones certificadas en forma de visitas notificadas o a corto plazo o incluso sin anunciar, en los casos que se llegara a registrar una queja, en respuesta a cambios o seguimiento para organizaciones con la certificación suspendida, en estos casos:

- a) En las condiciones para la certificación de sistemas de gestión se describe las condiciones en las cuales se llevarán a cabo estas auditorías y
- b) se deberá poner un cuidado especial en la designación del equipo auditor por parte de la gerencia de aseguramiento de la calidad, para cuidar que no exista ningún conflicto a la imparcialidad, para evitar una objeción sobre el equipo auditor.

#### 6.6.5. Suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación

6.6.5.1 En las condiciones para la certificación de sistemas de gestión se establecen las políticas para suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación de un sistema de gestión

#### 6.7 Reclamaciones

6.7.1 Para este apartado se cuenta con el procedimiento de quejas y reclamaciones.

#### 6.8 Quejas

6.8.1 Para la atención a las quejas, se cuenta con el procedimiento de quejas y reclamaciones.

#### 6.9 Registros relativos a los clientes

6.9.1 Los registros de las organizaciones se mantienen en un expediente, incluso las de aquellas que solo presentaron solicitudes o se suspendió o retiro la certificación.

6.9.2 Estos registros incluyen como mínimo:

- a) la solicitud, los informes de certificación inicial, vigilancias y renovación;
- b) el contrato de prestación de servicios;
- c) en caso de haber aplicado muestro de sitios, se debe integrar la justificación de la metodología utilizada;
- d) la justificación de la determinación de los días auditor designados;
- e) los informes de seguimiento a las acciones correctivas y correcciones;
- f) cuando aplique, los registros de las quejas y apelaciones, así como el seguimiento a las mismas;
- g) los dictámenes de certificación;
- h) documentos relativos a la decisión de certificación;
- i) los documentos de certificación y
- j) los programas de auditoria los registros relacionados con la competencia de los auditores y expertos técnicos.

6.9.3 Los expedientes se resguardan bajo llave y es responsabilidad de la gerencia de aseguramiento de la calidad resguardar su integridad y confidencialidad.



6.9.4 En el procedimiento de control de documentos y registros se establece el tiempo de conservación de los expedientes.

## 7. Emisión del Certificado.

7.1 Se emite el “Certificado” empleando el formato correspondiente, indicando el periodo de la vigencia de acuerdo a la opción de certificación elegida.

### 7.2 Entrega de Documentos

7.2.1 La organización certificada debe firmar de conformidad la carta compromiso y remitirlo a la Gerencia para que sea archivada en el expediente del servicio correspondiente.

7.2.2. Una vez que la organización obtiene la certificación correspondiente, puede utilizar la marca de **CMI** siempre y cuando se apegue al reglamento de uso. **CMI** difundirá la certificación otorgada por los medios que considere necesarios.

### 7.3 Dictamen negativo

7.3.1 En caso de que el Dictamen sea negativo, la Gerencia debe enviar una Carta de notificación al cliente junto con el Dictamen correspondiente. La Gerencia debe entregar los originales de la documentación generada en un plazo no mayor a 15 días naturales después de la notificación del Dictamen.

7.3.2 Si el cliente no está de acuerdo con el dictamen podrá iniciar un proceso de apelación, de conformidad con lo estipulado en el artículo 122 de la Ley Federal de Metrología y Normalización, además del procedimiento “Quejas y apelaciones”.

7.3.3 Si el cliente inicia un proceso de apelación, la Comisión de Apelación (CA) revisa la información y emite el veredicto correspondiente.

## CONTROL DE CAMBIOS

Inciso	Página	Cambio (s)
Rev 01		Fecha: 12/nov/20
	Todo el documento	Actualización del logo de CMI
Rev. 02		Fecha: 10/07/22
	Todo el documento	Homologación de redacción para indicar sistemas de gestión y no únicamente sistema de gestión antisoborno