



**QUALITY SOLUTION REGISTER**®

ORGANISMO INTERNACIONAL DE CERTIFICACIÓN,  
INSPECCIÓN Y CAPACITACIÓN

## Procedimiento para la Planeación y Ejecución de Auditorías Coordinación de Auditorías de Sistemas

### Datos del documento

Nombre del documento **Procedimiento para la Planeación y Ejecución de Auditorías**

Clave del documento **PCA-15** Fecha **19-06-2017**  
Versión **01**

### Control de firmas

| Descripción | Puesto                                      | Nombre                          | Firma |
|-------------|---------------------------------------------|---------------------------------|-------|
| Elaboró     | Coordinación de Auditoría de Sistemas       | Marcella A. Rodríguez Cervantes |       |
| Revisó      | Coordinación General                        | Mario Ventura Rodríguez Solís   |       |
| Aprobó      | Coordinación de Aseguramiento de la Calidad | Eduardo Zamudio Sánchez         |       |



## Procedimiento para la Planeación y Ejecución de Auditorías Coordinación de Auditorías de Sistemas

---

### 1.0 Propósito

Establecer las directrices y metodología para realizar la planeación de los programas de auditorías para la evaluación de la conformidad con el fin de otorgar la certificación, el mantenimiento de la misma, auditoría combinada o conjuntas.

### 2.0 Alcance

El presente procedimiento aplica a las actividades que se realizan para planificar los programas de auditoría y evaluar los sistemas de calidad y/o ambiental y/o certificación de productos de los clientes.

### 3.0 Referencias

- 3.1 PSG-10 "Procedimiento para el manejo de no conformidades".
- 3.2 PSG-12 "Procedimiento para acciones correctivas y de mejora".
- 3.3 PCA-16 "Procedimiento para tiempo de auditorías de sistemas de gestión"
- 3.4 PCA-17 "Procedimiento de auditoría multisitios"
- 3.5 PCA-19 "Procedimiento para la calificación de auditores, auditores líderes y expertos técnicos".
- 3.6 PCO-26 "Procedimiento para reducir o ampliar el alcance de la Certificación".
- 3.7 PCO-27 "Procedimiento de dictaminación y gestión de certificado".
- 3.8 PCO-28 "Procedimiento para la Suspensión, Retiro o Cancelación de la Certificación"
- 3.8 DCA-30 "Reglamento de empresas certificadas".
- 3.9 ISO 19011:2011 "Guías y lineamientos para auditorías de sistemas de administración"
- 3.10 ISO/IEC 17021-1:2015 Requisitos para organismos que realizan la auditoría y certificación de sistemas de gestión – Parte 1: Requisitos.
- 3.11 NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.

### 4.0 Definiciones

- 4.1 NMX-CC-9000-IMNC-2015 / ISO 9000:2015 "Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario".
- 4.2 NMX-EC-17000-IMNC-2007 / ISO/IEC 17000:2004 "Evaluación de la conformidad - Vocabulario y Principios Generales", donde se incluyen las definiciones de los términos aplicados en la operación de QSR.

**Auditor:** Persona que lleva a cabo una auditoría.

**Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener **evidencias de auditoría** y evaluarlas en forma objetiva para determinar el alcance en el cual los **criterios de auditoría** se cumplen.

**Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requerimientos usados como referencia contra los cuales las evidencias objetivas son comparadas.



## Procedimiento para la Planeación y Ejecución de Auditorías Coordinación de Auditorías de Sistemas

---

### 5.0 Políticas

- 5.1 No se deberán utilizar técnicas de discriminación disimuladas para acelerar o retardar el proceso de planeación y ejecución de auditorías, es decir se debe prestar el servicio en las fechas acordadas con el cliente y evitar cambios no justificados.
- 5.2 Se prestará el servicio conforme a los procedimientos establecidos para la evaluación de los sistemas de calidad y/o ambiental y/o certificación de productos de los clientes de acuerdo a la norma aplicable y su alcance y se deberá asegurar que no se impida o inhiba el acceso al equipo auditor.
- 5.3 El trato entre Auditor y la organización evaluada se dará como consecuencia del proceso de planeación y ejecución de auditorías.
- 5.4 Cuando se presenten conflictos de interés (cliente – equipo auditor) se deberá atender de manera inmediata.
- 5.5 Se deberá asegurar que los criterios para la evaluación de los sistemas de calidad y/o ambiental y/o certificación de productos de los solicitantes, se hayan definido en procesos y que no se realicen cambios, sólo en caso de que la organización solicitante requiera de una certificación específica, en cuyo caso se deberá acatar los lineamientos del programa.
- 5.6 La evaluación con fines de certificación se limitará a aquellos temas especialmente relacionados con el alcance manifestado en la solicitud.
- 5.7 Se atenderán las quejas relacionadas con el proceso de evaluación conforme al **PSG-10 "Procedimiento para el manejo de no conformidades"**, las apelaciones y disputas presentadas por el cliente serán atendidas conforme al **PCO-25 "Procedimiento de apelaciones y disputas"**.
- 5.8 Los auditores serán programados en las evaluaciones como máximo, dos veces consecutivas como auditor líder y/o auditor, salvo en casos donde solo se tenga un solo auditor calificado en el sector.
- 5.9 Se deberá asignar los auditores líderes y/o auditores o si se requieren expertos técnicos, que cumplan con el área técnica correspondiente al cliente.
- 5.10 Previo a la realización de los servicios de auditoría con base al programa de auditorías el Coordinador de Auditorías de Sistemas procederá a la coordinación de la planificación desde el punto de vista técnico y logístico con el auditor asignado.



**QUALITY SOLUTION REGISTER**®

ORGANISMO INTERNACIONAL DE CERTIFICACIÓN,  
INSPECCIÓN Y CAPACITACIÓN

## **Procedimiento para la Planeación y Ejecución de Auditorías Coordinación de Auditorías de Sistemas**

---

### **6.0 Desarrollo**



## Procedimiento para la Planeación y Ejecución de Auditorías Coordinación de Auditorías de Sistemas

| Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Responsable                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Registros                                                                                                                                                            | Especificaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;"><b>Planeación de Auditorías</b></p> <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Entrega información al Coordinador de Auditoría de Sistemas]     A --&gt; B[Revisa los tiempos, alcance y códigos IAF y NACE asignados]     B --&gt; C[Selecciona equipo auditor y/o auditor líder para servicio]     C --&gt; D{¿Tiene disponibilidad?}     D -- No --&gt; E[Busca otra opción de equipo auditor]     D -- Si --&gt; F[Asigna fechas y servicio con equipo auditor]     E --&gt; F     F --&gt; G[Acuerda la fecha de auditoría en sitio con cliente]     G --&gt; H[Notifica a cliente el equipo auditor y fechas]     H --&gt; I{1}           </pre> | <p>Ejecutivo de Ventas</p> <p>Coordinador de Auditorías de Sistemas</p> <p>Coordinador de Auditorías de Sistemas</p> <p>Coordinador de Auditorías de Sistemas</p> <p>Coordinador de Auditorías de Sistemas</p> <p>Coordinador de Auditorías de Sistemas</p> <p>Coordinador de Auditorías de Sistemas</p> | <p>FPVT-14-1<br/>FPVT-14-2<br/>FPVT-14-3 (en caso de aplicar)<br/>FPVT-14-4<br/>Sistema de Gestión del cliente</p> <p>Intranet</p> <p>FPCA-15-3</p> <p>FPCA-15-3</p> | <p>Información para la planificación del servicio al cliente (<i>cálculos de tiempo, alcance, número de empleados, sitios y códigos NACE asignados, contrato en caso de que ya esté firmado</i>)</p> <p>Revisa los códigos basados en los NACE Code Rev. 2. Tiempos asignados de acuerdo al documento mandatorio IAF (MD 5) y PCA-16, redacción del alcance y cálculos para muestreo de multisitios de acuerdo al documento mandatorio IAF (MD 1) y PCA-17.</p> <p>Se hace la asignación formal del equipo auditor, se deja evidencia del FPCA-15-3 en la carpeta del cliente y expediente físico. Se envía por correo electrónico el FPCA-15-3 al auditor líder (Clave del cliente, folios de servicio y claves del servicio, alcance, códigos IAF/NACE asignados).</p> <p>Se notifica el cliente de manera formal el equipo auditor, así como las fechas acordadas para la evaluación en sitio (Etapa 2 de una auditoría de certificación). Se deja evidencia de este registro en la carpeta del cliente y expediente físico. Se envía por correo electrónico. Se le notifica al cliente que se realizará la evaluación documental etapa 1.</p> | <p>Ver PVT-14 "Procedimiento de ventas, el cuestionario preliminar es completado por el cliente o persona autorizada. Se pone atención en los requerimientos legales aplicables al producto y/o servicio y cuando se trate de un cliente con esquema multisitios.</p> <p>Genera folios de servicio en la intranet de QSR. Se indica en Intranet el visto bueno de la asignación de los códigos IAF y NACE.</p> <p>Se verifica el listado de auditores y expertos técnicos, establece comunicación con ellos para verificar disponibilidad de días. El criterio para la selección del equipo auditor es el área técnica a auditar, es decir código IAF y NACE aplicable al alcance a certificar del cliente, los días asignados, el objetivo, alcance y criterios de la auditoría, si se trata de una auditoría combinada, integrada o conjunta, idioma y cultura.</p> <p>En caso de no contar con auditor líder calificado en el área técnica del cliente, se puede buscar un experto técnico en el área técnica, o se podría buscar opciones de reclutamiento de nuevos auditores, para lo cual, el auditor y/o auditores y/o experto técnico tendrían que someterse a la calificación inicial de auditor/auditor líder/experto técnico, tal y como lo marca el PCA-19 "Procedimiento para la calificación de auditores, auditores líderes y expertos técnicos".</p> <p>Se verifica si existe conflicto de intereses y en caso de que un auditor se encuentre en esta situación se busca otro integrante para realizar esto.</p> <p>Se acuerda la (s) fecha (s) de evaluación etapa 2 con cliente. En ocasiones, se ve primero disponibilidad de cliente, y luego a auditores, y viceversa. El objetivo es acordar una fecha en la que tanto el cliente, como el equipo auditor puedan llevar a cabo la evaluación en sitio. Se confirma con el cliente lugar donde se realizarán las actividades de auditoría, nombre de Director y Representante de la Dirección.</p> <p>Para el caso de las auditorías de certificación, en la medida de lo posible, habrá un periodo de tiempo entre la etapa 1 de la etapa 2 (por ejemplo de 5 días naturales), para dar tiempo al cliente de corregir documentación en caso necesario.</p> |



## Procedimiento para la Planeación y Ejecución de Auditorías Coordinación de Auditorías de Sistemas

| Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Responsable                                                                                                                                                                                                                                                  | Registro                                                                                   | Especificaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <pre> graph TD     Start([1]) --&gt; D1{¿Es auditoría de certificación?}     D1 -- No --&gt; S2([2])     D1 -- Si --&gt; E1[Auditoría Etapa 1]     E1 --&gt; A1[Envía información del sistema de gestión]     A1 --&gt; A2[Evalúa información documentada del sistema de gestión]     A2 --&gt; A3[Envía informe a cliente de etapa 1]     A3 --&gt; D2{¿Se puede continuar con etapa 2?}     D2 -- Si --&gt; A4[Continuidad con etapa 2]     D2 -- No --&gt; A5[Revisión de resultados y recomendaciones del auditor]     A4 --&gt; M((X))     A5 --&gt; A6[Confirma la nueva fecha con el cliente para la etapa 2]     A6 --&gt; M     M --&gt; S2     </pre> | <p>Coordinación de Auditorías Sistemas</p> <p>Auditor Líder</p> <p>Auditor Líder / Coordinación de Auditorías de Sistemas</p> <p>Auditor Líder</p> <p>Auditor Líder / Coordinación de Auditoría de Sistemas</p> <p>Coordinador de Auditorías de Sistemas</p> | <p>FPCA-15-10</p> <p>FPCA-15-10</p> <p>FPCA -15-10</p> <p>FPCA -15-10</p> <p>FPCA-15-3</p> | <p>Se realizan las actividades descritas en el punto 7.9</p> <p>Vía correo electrónico</p> <p>Se continua con la (s) fecha (s) previamente acordadas para la realización de la etapa 2</p> <p>Se envía notificación de auditoría nuevamente, con fecha (s) actualizada (s) y miembros del equipo auditor / auditor líder en caso de que aplique</p> | <p>Se envía al auditor líder toda la información relativa al sistema de gestión a auditar, de acuerdo al apartado 7.1 de la sección de CONSIDERACIONES del PVT-14.</p> <p>Esta visita no se considera etapa 2 del servicio. Es de carácter informativo. En caso de clientes foráneos, hacer los arreglos necesarios.</p> <p>Se prepara toda la Información para la realización de la auditoría in sitio Etapa 2.</p> <p>Se revisa la información en conjunto (Coordinación de auditorías de sistemas, auditor líder y cliente, y en caso necesario con el Coordinación de aseguramiento de la calidad), se revisa los días disponibles del auditor líder/equipo auditor y se buscan nuevas fechas para proponer al cliente para que tome las acciones necesarias para la atención de los hallazgos en un plazo máximo de 3 meses. En caso necesario, se podrá cambiar al auditor líder o miembros del equipo auditor, siempre y cuando se cumplan los criterios de selección.</p> |



## Procedimiento para la Planeación y Ejecución de Auditorías Coordinación de Auditorías de Sistemas

| Actividades                           | Responsable                                                        | Registro                                                       | Especificaciones                                                                                                                                                 | Observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                       |                                                                    |                                                                |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Elabora agenda de trabajo             | Auditor Líder                                                      | FPCA-15-4                                                      |                                                                                                                                                                  | Considera la información del cliente contenida en el Manual de Calidad e Interacción de procesos vigentes. Adicionalmente, para el caso de auditorías de certificación, considera los resultados de la etapa 1 (FPCA-15-10). En el caso de vigilancias, considera la información del informe de auditoría del servicio inmediato anterior, así como de la agenda de auditoría correspondiente a ese servicio. Para el caso de auditorías de vigilancia, la Coordinación de Auditorías de Sistemas solicita la información actualizada a cliente. |
| Envía agenda de trabajo al cliente    | Auditor Líder / Coordinación de Auditorías de Sistemas             | FPCA-15-4                                                      | Se envía agenda de auditoría al menos 2 días hábiles antes del servicio vía correo electrónico                                                                   | El auditor líder prepara la información para la auditoría (listas de asistencia, notas de auditoría, inf. Técnica, etc). La información relacionada a la clave del servicio, clave del cliente y folios se encuentran en el registro FPCA-15-3, previamente entregado.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Prepara la documentación de auditoría | Auditor Líder                                                      | FPCA-15-2<br>FPCA-15-4<br>FPCA-15-5<br>FPCA-15-6               |                                                                                                                                                                  | La Coordinación de Auditorías gestiona con el área contable la transferencia de viáticos de los gastos que podría generar el equipo auditor/auditor líder conforme al PCA-21.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Gestiona y entrega viáticos           | Coordinador de Auditorías de Sistemas                              |                                                                |                                                                                                                                                                  | Una vez concluida la auditoría el Coordinador de Auditorías de Sistema enviará por correo electrónico el FPCA-15-8 para ser completado por el cliente. Este registro se envía preferentemente una vez concluido todo el servicio de QSR (es decir, después de la entrega del informe, o después del cierre de NC o bien, después de la entrega del certificado).                                                                                                                                                                                 |
| Evaluación en sitio                   | Auditor Líder y/o Equipo Auditor                                   | FPCA-15-2<br>FPCA-15-4<br>FPCA-15-5<br>FPCA-15-6               | Ver el registro FPCA-15-7 "Reglamento para auditores", en donde se especifican actividades de la auditoría en sitio.                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Entrega de papelería de servicio      | Auditor Líder                                                      | FPCA-15-2<br>FPCA-15-4<br>FPCA-15-5<br>FPCA-15-6<br>FPCA-15-13 | En caso de que no se haya entregado informe de auditoría al cliente, éste deberá ser entregado, ya sea por auditor líder o Coordinador de Auditorías de Sistemas | La información puede ser enviada física o por correo electrónico o anexada directamente en la intranet de QSR en un periodo no mayor a 5 días posteriores a la finalización de la auditoría.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ¿Está completa?                       | Coordinación de Auditorías de Sistemas                             |                                                                |                                                                                                                                                                  | Una vez que el paquete de auditoría fue enviado, se revisará y hará una revisión rápida para confirmar que esta completa la información.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ¿Recomienda certificación?            | Coordinación de Auditorías de Sistemas                             | FPCA-15-2<br>FPCA-15-13                                        |                                                                                                                                                                  | Para auditorías de CERTIFICACIÓN, el equipo auditor puede recomendar la certificación o negarla de acuerdo a los resultados. Así mismo, en una auditoría de VIGILANCIA/ESPECIAL puede recomendar la reducción del alcance, el mantenimiento, la restauración y la suspensión de la certificación.                                                                                                                                                                                                                                                |
| ¿Auditoría de vigilancia?             | Coordinación de Auditorías de Sistemas                             | FPCA-15-2<br>FPCA-15-4<br>FPCA-15-5<br>FPCA-15-6               | Una vez completo el paquete de certificación se envía al Equipo Multidisciplinario para la dictaminación.                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Dictamina y archiva la información    | Coordinación de Auditorías de Sistemas / Equipo Multidisciplinario | FPCA-15-2<br>FPCA-15-4<br>FPCA-15-5<br>FPCA-15-6               | Una vez completo el paquete de certificación se envía al Equipo Multidisciplinario para la dictaminación. Se archiva expediente.                                 | Una vez recibido el FPCA-15-8 se anexa a la documentación del expediente del servicio. Se procede con la elaboración del FPCA-19-3 "Participación en auditorías". Se anexa al expediente los formatos antes elaborados, FPCA-15-1 y FPCA-15-3. Continúa con el programa de auditorías. La dictaminación de acuerdo al PCO-27.                                                                                                                                                                                                                    |



## Procedimiento para la Planeación y Ejecución de Auditorías Coordinación de Auditorías de Sistemas

| Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Responsable                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Registro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Especificaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;"><b>Auditoría Etapa 2 y/o Vigilancia</b></p> <p>Elabora agenda de trabajo</p> <p>Envía agenda de trabajo al cliente</p> <p>Prepara la documentación de auditoría</p> <p>Gestiona y entrega viáticos</p> <p>Evaluación en sitio</p> <p>Entrega de papelería de servicio</p> <p>¿Está completa?</p> <p>Si</p> <p>¿Recomienda certificación?</p> <p>Si</p> <p>¿Auditoría de vigilancia?</p> <p>Si</p> <p>Dictamina y archiva la información</p> <p>Fin</p> | <p>Auditor Líder</p> <p>Auditor Líder / Coordinación de Auditorías de Sistemas</p> <p>Auditor Líder</p> <p>Coordinador de Auditorías de Sistemas</p> <p>Auditor Líder y/o Equipo Auditor</p> <p>Auditor Líder</p> <p>Coordinación de Auditorías de Sistemas</p> <p>Coordinación de Auditorías de Sistemas</p> <p>Coordinación de Auditorías de Sistemas</p> <p>Coordinación de Auditorías de Sistemas / Equipo Multidisciplinario</p> | <p>FPCA-15-4</p> <p>FPCA-15-4</p> <p>FPCA-15-2<br/>FPCA-15-4<br/>FPCA-15-5<br/>FPCA-15-6</p> <p>FPCA-15-2<br/>FPCA-15-4<br/>FPCA-15-5<br/>FPCA-15-6</p> <p>FPCA-15-2<br/>FPCA-15-4<br/>FPCA-15-5<br/>FPCA-15-6<br/>FPCA-15-13</p> <p>FPCA-15-2<br/>FPCA-15-4<br/>FPCA-15-5<br/>FPCA-15-6</p> <p>FPCA-15-2<br/>FPCA-15-3</p> <p>FPCA-15-2<br/>FPCA-15-4<br/>FPCA-15-5<br/>FPCA-15-6</p> <p>FPCA-15-2<br/>FPCA-15-4<br/>FPCA-15-5<br/>FPCA-15-6</p> | <p>Se envía agenda de auditoría al menos 2 días hábiles antes del servicio vía correo electrónico</p> <p>Ver el registro FPCA-15-7 "Reglamento para auditores", en dónde se especifican actividades de la auditoría en sitio.</p> <p>En caso de que no se haya entregado informe de auditoría al cliente, éste deberá ser entregado, ya sea por auditor líder o Coordinador de Auditorías de Sistemas</p> | <p>Considera la información del cliente contenida en el Manual de Calidad e Interacción de procesos vigentes. Adicionalmente, para el caso de auditorías de certificación, considera los resultados de la etapa 1 (FPCA-15-10). En el caso de vigilancias, considera la información del informe de auditoría del servicio inmediato anterior, así como de la agenda de auditoría correspondiente a ese servicio. Para el caso de auditorías de vigilancia, la Coordinación de Auditorías de Sistemas solicita la información actualizada a cliente.</p> <p>El auditor líder prepara la información para la auditoría (listas de asistencia, notas de auditoría, inf. Técnica, etc). La información relacionada a la clave del servicio, clave del cliente y folios se encuentran en el registro FPCA-15-3, previamente entregado.</p> <p>La Coordinación de Auditorías gestiona con el área contable la transferencia de viáticos de los gastos que podría generar el equipo auditor/auditor líder conforme al PCA-21.</p> <p>Una vez concluida la auditoría el Coordinador de Auditorías de Sistema enviará por correo electrónico el FPCA-15-8 para ser completado por el cliente. Este registro se envía preferentemente una vez concluido todo el servicio de QSR (es decir, después de la entrega del informe, o después del cierre de NC o bien, después de la entrega del certificado).</p> <p>La información puede ser enviada física o por correo electrónico o anexada directamente en la intranet de QSR en un periodo no mayor a 5 días posteriores a la finalización de la auditoría.</p> <p>Una vez que el paquete de auditoría fue enviado, se revisará y hará una revisión rápida para confirmar que esta completa la información.</p> <p>Para auditorías de CERTIFICACIÓN, el equipo auditor puede recomendar la certificación o negarla de acuerdo a los resultados. Así mismo, en una auditoría de VIGILANCIA/ESPECIAL puede recomendar la reducción/ampliación del alcance, el mantenimiento, la restauración y la suspensión de la certificación.</p> <p>Una vez completo el paquete de certificación se envía al Equipo Multidisciplinario para la dictaminación.</p> <p>Una vez recibido el FPCA-15-8 se anexa a la documentación del expediente del servicio. Se procede con la elaboración del FPCA-19-3 "Participación en auditorías". Se anexa al expediente los formatos antes elaborados, FPCA-15-1 y FPCA-15-3. Continúa con el programa de auditorías. La dictaminación de acuerdo al PCO-27.</p> |





## Procedimiento para la Planeación y Ejecución de Auditorías Coordinación de Auditorías de Sistemas

| Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Responsable                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Registro                                                                                                                                                                                                                                                          | Especificaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <pre> graph TD     Start((3)) --&gt; A[Recibe papelería de servicio]     A --&gt; B[Dictaminan]     B --&gt; C{¿Autorizo la certificación?}     C -- Si --&gt; D[Solicita la emisión del Certificado y envío al cliente]     C -- No --&gt; E[Revisa causa de rechazo/suspensión]     D --&gt; F[Archiva la información]     F --&gt; G((Fin))     E --&gt; H{¿Información incompleta?}     H -- No --&gt; I[Solicita al auditor líder clarifique la decisión]     H -- Si --&gt; J[Solicita al auditor complete la documentación]     I --&gt; J     J --&gt; End((3))           </pre> | <p style="text-align: center;">Equipo Multidisciplinario</p> <p style="text-align: center;">Equipo Multidisciplinario</p> <p style="text-align: center;">Equipo Multidisciplinario</p> <p style="text-align: center;">Coordinación de Auditorías de Sistemas</p> <p style="text-align: center;">Coordinación de Auditorías de Sistemas</p> <p style="text-align: center;">Coordinación General / Coordinación de Auditorías de Sistemas</p> <p style="text-align: center;">Coordinación de Auditorías de Sistemas</p> <p style="text-align: center;">Coordinación de Auditorías de Sistemas</p> | <p style="color: red;">FPCA-15-1<br/>FPCA-15-2<br/>FPCA-15-3<br/>FPCA-15-4<br/>FPCA-15-5<br/>FPCA-15-6<br/>FPCA-15-10</p> <p style="color: red;">FPCA-15-1<br/>FPCA-15-2<br/>FPCA-15-3<br/>FPCA-15-4<br/>FPCA-15-5<br/>FPCA-15-6<br/>FPCA-15-8<br/>FPCA-15-10</p> | <p>Se adjunta a la papelería, los formatos FPCA-15-1, FPCA-15-3 y FPCA-15-10.</p> <p>La Coordinación de Auditorías de Sistemas solicita la emisión y envío del certificado al cliente a la Coordinación General. Se entrega copia del DCA-30. Se solicita a cuse de recibido.</p> <p>Se revisa la información del Equipo Multidisciplinario se determina la causa del rechazo.</p> <p>Se solicita al auditor líder que clarifique los puntos que el Equipo Multidisciplinario haya marcado como confusas o faltantes</p> | <p>La dictaminación sobre la certificación, se realiza conforme al PCO-27 "Procedimiento para la dictaminación y de certificado". Los expedientes resultantes de servicios de vigilancia que hayan presentado NC, también pasan por revisión del Equipo Multidisciplinario, para determinar continuidad en el mantenimiento de la certificación.</p> <p style="text-align: center;">Conforme al PCO-27.</p> <p>En el expediente de un servicio de certificación, además de anexa la información relacionada a la dictaminación, formatos FPCO-27-3, FPCO-27-4 y FPCO-27-5, así como copia del certificado entregado al cliente.</p> <p>Para la suspensión y cancelación, conforme al PCO-28.</p> <p>Toda esta comunicación puede ser por correo electrónico.</p> |



## Procedimiento para la Planeación y Ejecución de Auditorías Coordinación de Auditorías de Sistemas

| Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Responsable                                                                                                                                                                                                 | Registro                                                                  | Especificaciones                                                                                                                                                                            | Observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <pre> graph TD     4[4] --&gt; D1{¿Existen NC?}     D1 -- Si --&gt; A1[Entrega información al Equipo Multidisciplinario]     A1 --&gt; D2{¿Que se determinó?}     D2 -- Cierre en sitio --&gt; A2[Informa a Coordinación de Auditorías la decisión]     A2 --&gt; A3[Verifica disponibilidad para Cierre de NC]     A3 --&gt; A4[Propone a cliente fecha para cierre de la NC]     A4 --&gt; 6[6]     D2 -- Cierre Documental --&gt; 5((5))     D1 -- No --&gt; 5     </pre> | <p>Coordinación de Auditorías de Sistemas</p> <p>Equipo Multidisciplinario</p> <p>Equipo Multidisciplinario</p> <p>Coordinación de Auditorías de Sistemas</p> <p>Coordinación de Auditorías de Sistemas</p> | <p>FPCA-15-2<br/>FPCA-15-4<br/>FPCA-15-5<br/>FPCA-15-6<br/>FPCA-15-13</p> | <p>Se consulta la disponibilidad del auditor y se notifica a contabilidad para la gestión de viáticos</p> <p>En base a la información del auditor se propone las fechas para el cierre.</p> | <p>Se somete a la revisión del Equipo Multidisciplinario conforme al procedimiento PCO-27.</p> <p>La dictaminación se realiza conforme al PCO-27.</p> <p>La información debe incluir con la el período máximo para el cierre de NC, se dejará evidencia en el FPCO-27-3</p> <p>Se determinan los tiempos de acuerdo a los periodos establecidos para el cierre de los mismos.</p> <p>Esta propuesta debe estar incluida dentro del periodo establecido para cierre de No-Conformidades</p> |



## Procedimiento para la Planeación y Ejecución de Auditorías Coordinación de Auditorías de Sistemas

| Actividades | Responsable                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Registros                                                                                 | Especificaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | <p>Auditor Líder / Coordinación de Auditorías de Sistemas</p> <p>Cliente</p> <p>Coordinación de Auditorías de Sistemas</p> <p>Coordinación de Auditorías de Sistemas</p> <p>Auditor asignado</p> <p>Coordinación de Auditorías de Sistemas</p> <p>Coordinación de Auditorías de Sistemas</p> <p>Coordinación de Auditorías de Sistemas</p> | <p>FPCA-15-13</p> <p>FPCA-15-13</p> <p>FPCA-15-13</p> <p>FPCA-15-13</p> <p>FPCA-15-13</p> | <p>Se determina el periodo de entrega de NC en base al tipo de auditoría que se realiza</p> <p>Cuando la no conformidad no ha sido cerrada se notifica a CO para proceder con suspensión y/o cancelación</p> <p>El cliente envía toda la información relacionada al cierre de su NC (o sus NC's). Coordinador de Auditorías de Sistemas asigna auditor para cierre.</p> <p>Se le notifica al cliente que las NC no son aceptadas</p> <p>El auditor asignado le envía el resultado de la revisión al Coordinador de Auditorías</p> <p>Vía correo electrónico, y le adjunta el registro FPCA-15-13, se aprovecha la ocasión para enviar FPCA-15-8.</p> | <p>El periodo de tiempo para realizar el cierre de NC es de 90 días naturales, a partir de la fecha en que se documenta el informe de auditoría.</p> <p>La suspensión se aplica cuando el cliente no ha cerrado las no conformidades y la cancelación cuando a pasado el periodo permitido para estar en suspensión. Ver PCO-27.</p> <p>Se verifica que toda la información este completa para que sea revisada por el auditor líder asignado. En la medida de lo posible, el auditor líder que detecto el hallazgo será el responsable del cierre de las NC's.</p> <p>Se le informa al cliente que tiempo le resta del periodo para entrega de NC y con esto la entrada de la certificación en suspensión en Auditorías de Vigilancia.</p> |



## Procedimiento para la Planeación y Ejecución de Auditorías Coordinación de Auditorías de Sistemas

| Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Responsable                                                                                               | Registros                                                      | Especificaciones                                                        | Observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <pre> graph TD     6[6] --&gt; D1{¿Autoriza la auditoria?}     D1 -- No --&gt; D2{¿Está en tiempo para el cierre?}     D2 -- No --&gt; A1[Notifica la cancelación de la auditoria]     D1 -- Si --&gt; A2[Realiza la auditoria de Cierre de NC]     D2 -- Si --&gt; A2     A2 --&gt; D3{¿Cerraron la NC?}     D3 -- Si --&gt; 9[9]     D3 -- No --&gt; X((X))     X --&gt; 10[10]     10 --&gt; Fin([Fin])         </pre> | <p>Cliente</p> <p>Cliente</p> <p>Coordinador de Auditorías de Sistemas</p> <p>Auditor Líder o Auditor</p> | <p>E-mail e Intranet</p> <p style="color: red;">FPCA-15-13</p> | <p>El auditor Líder hará el cierre de las no conformidades en sitio</p> | <p>Se le envía al auditor la notificación por correo electrónico de la cancelación de la auditoria y se documenta en INTRANET el motivo</p> <p>El Auditor revisara la correcta la implementación de las acciones correctivas y las documentara para cerrar o no cerrar la NC</p> |



## Procedimiento para la Planeación y Ejecución de Auditorías Coordinación de Auditorías de Sistemas

---

### 7.0 Consideraciones

**7.1 Programa de auditoría:** Para cada cliente se realizará un programa de auditorías, para todo el ciclo de la certificación en el **FPCA-15-14 "Programación de servicios de Auditorías"**, y se define los objetivos generales (evaluar la conformidad de los requisitos para la certificación conforme a normas de referencia y verificar la conformidad con los requisitos contractuales, legales y reglamentos). Este programa de auditoría debe abarcar todos los requisitos del sistema de gestión del cliente.

El programa de auditoría para la certificación inicial debe incluir una auditoría inicial en dos etapas, auditorías de seguimiento en el primer y segundo año después de la decisión de certificación, y una auditoría de recertificación de la certificación en el tercer año, antes de la caducidad de la certificación.

El ciclo de certificación de tres años comienza con la decisión de certificación. Los ciclos posteriores comienzan con la decisión de renovación de la certificación. La determinación del programa de auditoría y cualquier modificación subsiguiente deben tener 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, así como lo descrito en el 7.1.1.

7.1.1 La amplitud y modificaciones ulteriores del programa de auditorías dependerá del tamaño, la complejidad de la organización o de su sistema de gestión, así como de lo siguiente:

1. Alcance.
2. Objetivo y duración de cada auditoría.
3. Frecuencia de las auditorías.
4. Número, importancia, similitud y ubicación de las actividades.
5. Normas, requisitos legales, reglamentarios y contractuales (criterios de auditoría).
6. Necesidad de certificación.
7. Cambios significativos en la organización o en su operación y/o legislación aplicable.
8. Cambio en los productos y procesos críticos de la organización.
9. Los datos del desempeño de la organización (por ejemplo, niveles de defectos, datos de indicadores clave de desempeño);
10. Resultados de las auditorías precedentes.
11. Las quejas recibidas por el organismo de certificación sobre el cliente;
12. Las preocupaciones de las partes interesadas.
13. Los cambios en los requisitos de acreditación y/o certificación.
14. La auditoría combinada, integrada o conjunta.

7.1.2 El servicio de reevaluaciones/auditorías especiales se realizan para las situaciones descritas en el **PCO-26 "Procedimiento para ampliar o reducir el alcance de la certificación"**. Se gestiona de acuerdo a una auditoría de vigilancia, y en caso de que se requiera evaluar etapa 1, de acuerdo a una auditoría de recertificación.



**QUALITY SOLUTION REGISTER**®

ORGANISMO INTERNACIONAL DE CERTIFICACIÓN,  
INSPECCIÓN Y CAPACITACIÓN

## **Procedimiento para la Planeación y Ejecución de Auditorías Coordinación de Auditorías de Sistemas**

---

7.1.3 En las recertificaciones se evalúan los siguientes aspectos: La efectividad de los sistemas de calidad y/o ambiental y/o certificación de productos, la mejora continua (SGC), el desempeño ambiental (SGA), igualdad laboral NMX-025 además de evaluar la implantación del alcance certificado.

7.1.4 Cuando el QSR tiene en cuenta una certificación ya otorgada al cliente, y para las auditorías realizadas por otro organismo de certificación, debe obtener y conservar evidencia suficiente, tal como informes y documentación sobre acciones correctivas, ante cualquier no conformidad. La documentación debe apoyar el cumplimiento de los requisitos de esta parte de la Norma ISO/IEC 17021. Con base en la información obtenida, el organismo de certificación debe justificar y registrar cualquier ajuste al programa de auditoría existente y hacer seguimiento a la implementación realizada de las acciones correctivas correspondientes a las no conformidades previas.



## Procedimiento para la Planeación y Ejecución de Auditorías Coordinación de Auditorías de Sistemas

Tabla 1 Tipos de auditoría y objetivo de cada una

| Tipo de auditoría                                                                                      | Objetivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Auditoría de Certificación ETAPA 1<br>AC-4 ET1                                                         | Revisar la información documentada del sistema de gestión. Evaluar las condiciones específicas de sitio del cliente e intercambiar información con la finalidad de determinar el estado de preparación para la etapa 2. Determinar si el sistema está implementado, cuenta con evidencia de los indicadores clave y verificar sitios y términos de contratación del proceso de certificación. Además, se verifica el alcance de la auditoría.                                                                                                       |
| Auditoría de Certificación ETAPA 2<br>AC-4 ET2                                                         | Verificar que el sistema de gestión de la empresa se encuentre adecuadamente implementado y con evidencia suficiente para ser certificada. Que el sistema de gestión es apto para garantizar que se cumplan los objetivos y los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la empresa.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Auditorías de Seguimiento / Vigilancia<br>AV-08 y AV-10<br>(Anuales)<br>AV-07 a AV-11<br>(Semestrales) | Verificar que el sistema de gestión continúa implementado y la evidencia suficiente para el mantenimiento de la certificación. Que el sistema de gestión es apto para garantizar que se cumplan los objetivos y los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la empresa.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Auditoría Especial<br>Incremento/Reducción<br>de Alcance<br>RE-12                                      | Verificar que los requisitos aplicables a los productos, procesos y áreas que se pretenden ampliar cumplen con los requerimientos, que permitan decidir sobre la viabilidad o no de la ampliación. Verificar que se mantiene la integridad del sistema de gestión derivado de los productos, proceso o áreas que han sido eliminados de dicho sistema para validar la viabilidad de la reducción. Que el sistema de gestión es apto para garantizar que se cumplan los objetivos y los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la empresa. |
| Auditoría a Corto Plazo<br>AS-5                                                                        | Verificar que las circunstancias que motivaron la programación de este tipo de auditoría no han afectado la conformidad con los requisitos del sistema de gestión, de tal modo que pueda determinarse si el sistema puede continuar adecuadamente certificado. Que el sistema de gestión es apto para garantizar que se cumplan los objetivos y los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la empresa.                                                                                                                                    |
| Auditoría de Re Certificación<br>RE-13                                                                 | Verificar que el sistema de gestión de la empresa se encuentre adecuadamente implementado y con evidencia suficiente para ser recertificada. Que el sistema de gestión es apto para garantizar que se cumplan los objetivos y los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la empresa.                                                                                                                                                                                                                                                      |



## Procedimiento para la Planeación y Ejecución de Auditorías Coordinación de Auditorías de Sistemas

---

**7.2 Planeación de auditorías.** Para la realización de los servicios de auditoría con base al programa de auditorías el Coordinador de Auditorías de Sistemas procederá a la coordinación entre el cliente y el auditor para la planificación tomando en cuenta la complejidad de la organización y en caso de que existan varios sitios en el sistema a evaluar se hará esta planeación con base Documentos Mandatorios IAF y procedimiento **PCA-17**. Dicha planeación deberá ser revisada por la Coordinación de Aseguramiento de la Calidad en caso de que la Coordinación de Aseguramiento de Calidad no le sea posible hacer esta revisión deberá asegurarse el Coordinador de Auditorías de Sistemas que el No. de sitios y días auditor estén en o por arriba de los mínimos permisibles (ver **PCA-17** y **PCA-16**, así como registros del **PVT-14**).

**7.3 Responsabilidades del programa de auditorías.** Véase el punto 6.0 de este procedimiento.

**7.4 Recursos del programa de auditorías.** Técnicas de auditorías, los lineamientos de selección y calificación de auditores y expertos técnicos y los tiempos de viaje, alojamiento y otras necesidades.

**7.5 Subcontratación.** Puede darse el caso de subcontratar a otro organismo u organización para llevar a cabo la evaluación del sistema de gestión de la calidad y/o ambiental de un cliente; ante lo cual QSR asumirá la entera responsabilidad de todas las auditorías subcontratadas. En este caso, se avisará al cliente y el cliente debe aceptar antes de la prestación del servicio. Previo a la evaluación se debe tener un contrato firmado con el subcontratista donde se especifiquen los derechos y obligaciones de cada una de las partes. De ninguna manera QSR delega su autoridad o subcontrata decisiones para el otorgamiento, mantenimiento, renovación, ampliación, reducción, suspensión o cancelación de una certificación. Se debe asegurar que el organismo subcontratado se apegue a los procedimientos de QSR, y que recurra a personal que cumpla los requisitos y también las disposiciones normativas aplicables, incluidas las competencias, la imparcialidad y la confidencialidad; además de asegurarse que el organismo subcontratado y las personas a las que recurre, no están vinculadas, directamente o por medio de otro patrón, a la organización que debe auditarse, de una manera susceptible de comprometer la imparcialidad. Se aplica la evaluación y seguimiento de proveedores.

**7.6 Objetivo, alcance y criterios de las auditorías.** QSR determina los objetivos de la auditoría (Ver Tabla 1). QSR después de consultar con el cliente, debe establecer el alcance de la auditoría y sus criterios, incluido cualquier cambio. Los objetivos de la auditoría deben describir qué se va lograr con la auditoría, y deben incluir lo siguiente: la determinación de la conformidad del sistema de gestión del cliente, o de partes de dicho sistema, con los criterios de auditoría; la determinación de la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cliente cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables; la determinación de la eficacia del sistema de gestión, para asegurar que el cliente puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados; cuando corresponda, la identificación de las áreas de mejora potencial del sistema de gestión.





## Procedimiento para la Planeación y Ejecución de Auditorías Coordinación de Auditorías de Sistemas

---

El alcance de la auditoría debe describir la extensión y los límites de la auditoría, tal como las ubicaciones físicas, las unidades organizacionales, las actividades y los procesos a auditar. Cuando el proceso inicial o de renovación de la certificación consista en más de una auditoría (por ejemplo, cuando cubra diferentes ubicaciones), el alcance de una auditoría individual puede no cubrir por completo el alcance de la certificación, pero la totalidad de las auditorías debe ser coherente con el alcance del documento de certificación. Los criterios de auditoría deben usarse como referencia para la determinación de la conformidad y deben incluir:

- los requisitos de un documento normativo definido sobre sistemas de gestión; y
- los procesos definidos y la documentación del sistema de gestión desarrollada por el cliente.

**7.7 Reunión de apertura.** La secuencia para la reunión de apertura planificación de la 2da etapa de auditoría es:

- 7.7.1 Presentación de los participantes (equipo auditor y miembros de la organización, nombre y función).
- 7.7.2 Registro de asistencia, **FPCA-15-6**.
- 7.7.3 Confirmación de los objetivos, alcance y criterios de auditoría (documentos, normas y reglamentos aplicables), **FPCA-15-4**
- 7.7.4 Método para realizar la auditoría: por entrevista con responsables de procesos, requisitos y otras personas participantes, revisión de documentos y registros y observación directa se utiliza un principio de muestreo.
- 7.7.5 Las entrevistas deberían realizarse durante las horas normales de trabajo y cuando sea práctico, en el lugar de trabajo habitual de la persona auditada. Deben evitarse preguntas que predispongan las respuestas (preguntas inductivas). Al final de la entrevista se deben resumir los hallazgos, principalmente las no conformidades, observaciones, oportunidades de mejora y fortalezas.
- 7.7.6 Revisión de la agenda de trabajo con notificación de la reunión de cierre, **FPCA-15-4**.
- 7.7.7 Canales de comunicación durante la auditoría (equipo auditor y auditado o entre los miembros del equipo auditor).
- 7.7.8 Solicitud de los recursos (cuando sea necesario, ejemplo: computadora, medios de transporte o lugar de trabajo).
- 7.7.9 Confirmación de los requisitos de confidencialidad.
- 7.7.10 Cuando aplique solicitar los medios de protección laboral emergencia y seguridad.
- 7.7.11 Informar de las condiciones bajo las cuales la auditoría puede darse por terminado o por apelación sobre la realización o conclusión de la auditoría (referencia al reglamento **DCA-30 "Reglamento de empresa certificada"**).

**7.8 Recopilación y verificación de la información.** Se recopila mediante un muestreo apropiado y se verifica la información (objetivos, alcance, criterios, interrelación entre funciones, actividades y procesos). Sólo la información que es verificable es evidencia de la auditoría y se



## Procedimiento para la Planeación y Ejecución de Auditorías Coordinación de Auditorías de Sistemas

---

evalúa frente a los criterios de auditoría para generar los hallazgos de la auditoría que serán registrados.

En la agenda de trabajo, **FPCA-15-4** de cada servicio se definen las tareas asignadas al equipo auditor, y se solicita al equipo auditor que durante la evaluación en sitio examine y verifique la estructura, las políticas, los procesos, los procedimientos, los registros y los documentos relacionados con el cliente pertinentes a la norma de sistema de gestión; determinen que estos cumplen todos los requisitos pertinentes al alcance previsto de la certificación; determinen que los procesos y procedimientos se hayan establecido, implementado y mantenido eficazmente para dar confianza en el sistema de gestión del cliente y comunique al cliente cualquier incoherencia entre su política, sus objetivos y metas, para que actúe en consecuencia. Ver **FPCA-15-7 "Reglamento de auditores"**.

**7.9 Primera etapa de auditoría.** En la planificación se debe asegurar que se puedan cumplir los objetivos de la etapa 1, y de que se informe al cliente de todas las actividades *in situ* durante la etapa 1. Los objetivos de la etapa 1 son:

- 7.9.1 Revisar la información documentada del sistema de gestión del cliente;
- 7.9.2 Evaluar 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 etapa 2;
- 7.9.3 Revisar el estado del cliente y su grado de comprensión de los requisitos de la norma, en particular en lo que concierne a la identificación del desempeño clave o de aspectos, procesos, objetivos y funcionamiento significativos del sistema de gestión
- 7.9.4 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.
- 7.9.5 Revisar la asignación de recursos para la etapa 2 y acordar con el cliente los detalles de ésta;
- 7.9.6 Proporcionar un enfoque para la planificación de la etapa 2 mediante la comprensión 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 normativo;
- 7.9.7 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 etapa 2.
- 7.9.8 Para la mayoría de los sistemas de gestión, se recomienda que al menos parte de la auditoría de la etapa 1 se realice en las instalaciones del cliente, para alcanzar los objetivos declarados anteriormente.



## Procedimiento para la Planeación y Ejecución de Auditorías Coordinación de Auditorías de Sistemas

---

- 7.9.9 Se deben comunicar al cliente las conclusiones documentadas con respecto al cumplimiento de los objetivos de la etapa 1 y el estado de preparación para la etapa 2, incluida la identificación de cualquier área de interés que se pudiera clasificar como no conformidad durante la etapa 2, ver **FPCA-15-10**.
  - 7.9.10 El tiempo entre la etapa 1 y la etapa 2, se debe considerar las necesidades del cliente para resolver los hallazgos identificados en la etapa 1.
  - 7.9.11 QSR dependiendo de las observaciones de la etapa 1, puede asimismo tener que revisar sus acuerdos para la etapa 2.
  - 7.9.12 Si ocurren cambios significativos que pudieran impactar el sistema de gestión, el organismo de certificación debe considerar la necesidad de repetir toda la etapa 1, o una parte de ella.
  - 7.9.13 Se debe informar al cliente que los resultados de la etapa 1 pueden conducir al aplazamiento o cancelación de la etapa 2.
- 7.10 Segunda etapa de auditoría.** El propósito de la etapa 2 es evaluar la implementación, incluida la eficacia del sistema de gestión del cliente. La etapa 2 debe tener lugar en los sitios del cliente. Debe incluir al menos lo siguiente:
- 7.10.1 La información y evidencia de la conformidad con todos los requisitos de la norma de sistemas de gestión aplicable u otros documentos normativos;
  - 7.10.2 La realización 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 aplicable u otro documento normativo);
  - 7.10.3 La capacidad del sistema de gestión del cliente y su desempeño en relación con el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables;
  - 7.10.4 El control operacional de los procesos del cliente;
  - 7.10.5 Las auditorías internas y la revisión por la dirección;
  - 7.10.6 La responsabilidad de la dirección en relación con las políticas del cliente.
- 7.11 Datos mínimos en la revisión de procesos o requisitos:**
- 7.11.1 Nombres de los auditados.
  - 7.11.2 Documentos (título, código y versión) revisados.
  - 7.11.3 Registros o actividades desempeñadas.
  - 7.11.4 Requisito evaluado.
  - 7.11.5 Descripción de las fortalezas, oportunidades de mejora, observaciones y no conformidades.
- 7.12 Informe:** El informe de auditoría debe proporcionar un registro exacto, claro y conciso de la auditoría, que permita tomar una decisión de certificación informada y debe incluir o hacer referencia a lo siguiente:
- 7.12.1 La identificación del organismo de certificación.
  - 7.12.2 El nombre y la dirección del cliente y del representante del cliente.
  - 7.12.3 El tipo de auditoría (por ejemplo, AC-4, AV-8, AV-11, de renovación de la certificación RE-13 o auditorías especiales RE-12).



## Procedimiento para la Planeación y Ejecución de Auditorías Coordinación de Auditorías de Sistemas

---

- 7.12.4 Los criterios de la auditoría.
- 7.12.5 Los objetivos de la auditoría.
- 7.12.6 El alcance de la auditoría, particularmente la identificación de las unidades organizacionales o funcionales o los procesos auditados, así como el tiempo de la auditoría.
- 7.12.7 Cualquier desviación del plan de auditoría y su justificación.
- 7.12.8 Cualquier cuestión significativa que afecte al programa de auditoría.
- 7.12.9 La identificación del líder del equipo auditor, los miembros del equipo auditor y cualquier persona acompañante
- 7.12.10 Las fechas y lugares en los que se realizaron las actividades de auditoría (en sitio o fuera del sitio, en sitios temporales o permanentes).
- 7.12.11 Los hallazgos de auditoría, referencia a las evidencias y conclusiones coherentes con los requisitos del tipo de auditoría.
- 7.12.12 Cambios significativos, si los hay, que afecten al sistema de gestión del cliente desde la última auditoría.
- 7.12.13 Cualquier cuestión no resuelta, si fuera identificado.
- 7.12.14 Cuando sea aplicable, si es una auditoría conjunta, combinada o integrada.
- 7.12.15 Una declaración de descargo de responsabilidad que indique que la auditoría se basa en un proceso de muestreo de la información disponible.
- 7.12.16 La recomendación del equipo auditor.
- 7.12.17 Indicar sí el cliente está controlando de manera eficiente el uso de los documentos y marca de certificación, si es aplicable y de acuerdo al **PCA-20** y **DCA-30**.
- 7.12.18 La verificación de la eficacia de las acciones correctivas tomadas con relación a no conformidades identificadas previamente, si es aplicable.
- 7.12.19 El informe también debe contener una declaración sobre la conformidad y eficacia del sistema de gestión, junto con un resumen de la evidencia relacionada con: la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados; la auditoría interna y el proceso de revisión por la dirección; una conclusión sobre lo apropiado del alcance de la certificación; una confirmación de que se han cumplido los objetivos de la auditoría.
- 7.12.20 El formato **FPCA-15-13** se usa para documentar las no conformidades, así como su cierre. Se deberá entregar formato por no conformidad.



## Procedimiento para la Planeación y Ejecución de Auditorías Coordinación de Auditorías de Sistemas

**Tabla 2**  
**Servicios opcionales y obligatorios en el servicio de certificación de sistemas de gestión de QSR**

| No | Actividad                                      | Clave asignada | Carácter                                                                           |
|----|------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Auditoría Primera Etapa ET1                    | AC-4 ET1       | Obligatorio en AC-4<br>Opcional en RE-12 y RE-13 (ver 7.15.4)                      |
| 2  | Auditoría de Certificación ET2                 | AC-4 ET2       | Obligatorio                                                                        |
| 3  | Auditoría de Seguimiento                       | AS-5           | Obligatorio (en caso de suspensión, quejas)                                        |
| 4  | Auditoría de No Conformidades                  | ANC-6          | Opcional (depende de la recomendación del equipo auditor)                          |
| 5  | Auditoría de Vigilancia Semestral 1 (6 Meses)  | AV-7           | Obligatorio (cuando el cliente seleccione vigilancia semestral)                    |
| 6  | Auditoría de Vigilancia Anual 1 (12 Meses)     | AV-8           | Obligatorio                                                                        |
| 7  | Auditoría de Vigilancia Semestral 2 (18 Meses) | AV-9           | Obligatorio (cuando el cliente seleccione vigilancia semestral)                    |
| 8  | Auditoría de Vigilancia Anual 2 (24 Meses)     | AV-10          | Obligatorio                                                                        |
| 9  | Auditoría de Vigilancia Semestral 3 (30 Meses) | AV-11          | Obligatorio (cuando el cliente seleccione vigilancia semestral)                    |
| 10 | Auditoría Especial                             | RE-12          | Opcional para el cliente (Aplica en caso de ampliaciones / reducciones de alcance) |
| 11 | Recertificación (Renovación)                   | RE-13          | Opcional                                                                           |

QSR no realiza el esquema de vigilancia avanzada.

Todas estas actividades se realizan conforme en lo establecido en la norma ISO 17021-1:2015.



## Procedimiento para la Planeación y Ejecución de Auditorías Coordinación de Auditorías de Sistemas

Tabla 3

| Actividad                                                                                            | Tiempo                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Notificación de auditoría                                                                            | 5 días naturales antes del servicio.                                                                      |
| Notificación al equipo auditor                                                                       | 5 días naturales antes del servicio.                                                                      |
| Evaluación 1ra etapa de auditoría                                                                    | Al final de la 1ra etapa de auditoría.                                                                    |
| Agenda de trabajo (FPCA-15-4)                                                                        | 2 días hábiles antes del servicio en caso de auditorías programadas.                                      |
| Entrega de documentación al equipo auditor (incluyendo viáticos)                                     | 2 días antes de la fecha programada para el servicio.                                                     |
| Elaboración del informe y entrega del informe al cliente                                             | Entregar de informe dentro de los 5 días naturales posteriores a la fecha en que se realizó la auditoría. |
| Entrega de documentación a Coordinación de Auditorías de Sistemas, junto con comprobación de gastos. | Dentro de los 5 días de haberse realizado el servicio.                                                    |
| Cierre de no conformidades cuando se presentan en algún servicio.                                    | Máximo 90 días naturales a partir de la fecha de recepción del informe.                                   |



## Procedimiento para la Planeación y Ejecución de Auditorías Coordinación de Auditorías de Sistemas

Tabla 4

| Hallazgos de auditoría       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Fortalezas</b>            | Aquellos aspectos sobresalientes del sistema de gestión de la calidad y/o ambiental evaluado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Oportunidad de mejora</b> | Aquellos hallazgos encontrados que no afectan al Sistema de Gestión pero que pueden mejorarse para aumentar la eficiencia/eficacia y evitar que pueda originarse algún incumplimiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>No Conformidad Menor</b>  | No conformidad que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>No Conformidad Mayor</b>  | Incumplimiento de un requisito que afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.<br>Nota 1 a la entrada: Las no conformidades pueden ser clasificadas como mayores en las siguientes circunstancias:<br>— si existe una duda significativa de que se haya implementado un control eficaz de proceso, o de que los productos o servicios cumplan los requisitos especificados;<br>— una cantidad de no conformidades menores asociadas al mismo requisito o cuestión podría demostrar una desviación sistemática y por tanto, constituye una no conformidad mayor. |

**7.12 Auditorías de seguimiento o vigilancia.** Las auditorías de vigilancia es el seguimiento regular de las áreas y funciones representativas, cubiertas por el alcance del sistema de gestión y que tiene en cuenta los cambios del cliente y su sistema de gestión.

Estas auditorías de vigilancia deben ser programadas de acuerdo a el ciclo acordado por el cliente que puede ser anual o semestral asegurándose que se audite al menos 1 vez al año, excepto en los años de renovación/recertificación. La primera vigilancia a realizar debe ser dentro de los 12 meses posteriores de la fecha de término de la auditoría etapa 2, y estas auditorías deben ser auditorías en sitio pero que no son necesariamente revisión de todo el sistema de gestión y van planificadas con otras actividades de vigilancia como puede ser, la petición de información al cliente certificado sobre aspectos relativos a su certificación, la revisión de cualquier declaración del cliente referente a sus operaciones, solicitar al cliente que proporcione documentos y registros y otros medios de seguimiento del desempeño del cliente certificado.

El programa de auditorías de vigilancia debe incluir:

- Revisión de las auditorías Internas y revisión por la dirección;
- Revisión de las acciones tomadas sobre las No Conformidades identificadas durante la (s) auditorías previas;
- El tratamiento de quejas;



## Procedimiento para la Planeación y Ejecución de Auditorías Coordinación de Auditorías de Sistemas

---

- d) La eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos del cliente certificado y los logros previstos del sistema de gestión;
- 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

### 7.13 Auditorías Especiales.

7.13.1 Ampliación/ Reducción de Alcance: Cuando un cliente requiere que se haga una ampliación de alcance se deberá proceder a revisar la información y determinar el tiempo requerido de acuerdo al número de empleados a incluir del nuevo proceso basada en el documento mandatorio 5, la auditoría de ampliación se puede realizar como un evento separado a las vigilancias o re certificaciones (fechas diferentes a la realización de estos trabajos) o en conjunto con actividades de vigilancia teniendo especial cuidado en determinar e identificar el tiempo de cada una de las actividades.

Las actividades de ampliación son similares a las realizadas en una auditoría de certificación pero considerando la únicamente la revisión del proceso a ampliar dentro del sistema. Ver [PCO-26](#).

7.13.2 Las auditorías con notificación a corto plazo. Son auditorías que se notifican en un periodo de tiempo corto y no se encuentran dentro del proceso de certificación y/o vigilancia, y van en función de la investigación de:

- a) Quejas
- b) Cambios dentro de la organización,
- c) Como seguimiento a clientes con certificación suspendida,

Al tener algún cliente en cualquiera de estos casos:

- a) QSR describirá y pondrá en conocimiento al cliente certificado las condiciones en las que se realizará la visita con notificación a corto plazo
- b) Y se pondrá un especial cuidado en la designación del equipo auditor a realizar esta actividad

Puede darse el caso en que durante estas auditorías se realice una evaluación de las acciones propuestas (sean correctivas y/o preventivas) planteadas por la organización como resultado de su servicio de auditoría. El equipo auditor determina necesario llevar a cabo este servicio, considerando los siguientes criterios:

7.12.2.1 Evaluar en campo la implementación de las acciones antes de 90 días (naturales) de notificadas al cliente.

7.12.2.2 Otorgar seguimiento de las acciones que dan cumplimiento al nuevo alcance.





## Procedimiento para la Planeación y Ejecución de Auditorías Coordinación de Auditorías de Sistemas

---

- 7.12.2.3 Dar seguimiento a las acciones planteadas en atención a las quejas (recibidas por sus clientes ó quejas de ellos hacia QSR).
- 7.12.2.3 Dar seguimiento a la abstención de utilizar promoción de certificación, cuándo la organización haya entrado en suspensión.
- 7.12.2.4 Seguimiento de clientes con la certificación suspendida.

**7.12.3 Transferencia de certificación.** Cuando el cliente solicita la transferencia de su certificado vigente otorgado por otro organismo, para que sea certificado por QSR, el personal ejecutivo de ventas deberá enviar el cuestionario preliminar.

Ejecutivo de Ventas revisa la información contenida en el cuestionario, junto con la información de soporte que este formato solicita, considerando lo siguiente:

- A. Confirmar que las actividades certificadas actualmente por el cliente se encuentran dentro del alcance acreditado por QSR, tal como se especifica. En casos donde el organismo que otorgo la certificación cerrará operaciones o su acreditación llega a su término o se encuentre suspendido debería obtenerse la aceptación por parte de la entidad de acreditación que vaya avalar la certificación transferida. En todos los casos el organismo que transfiere debería de cumplir las obligaciones contractuales del organismo que recibirá la transferencia.
- B. Que la información proporcionada por el cliente es auténtica y se ajustan a lo requerido por la Norma ISO 17021-1:2015. Si los reportes de la última etapa de certificación no están disponibles, debe revisarse también la etapa en que se encuentra en su ciclo de certificación, para comprobar si está muy próxima la fecha de seguimiento, la solicitud debe ser direccionada como un cliente nuevo. La certificación actual no debe estar suspendida o en proceso de suspensión.
- C. Es recomendable que exista comunicación directa entre ambos organismos de certificación para verificar el estado de las NC de la última etapa del proceso de certificación, es conveniente que se encuentren ya cerradas o en caso contrario QSR deberá efectuar su cierre. Es importante verificar el estado actual de la certificación. En caso de que la comunicación entre organismos no sea posible, deberán documentarse las razones.
- D. Quejas recibidas y las acciones tomadas de su actual certificación.
- E. Si cuenta con algún compromiso con autoridades regulatorias relacionadas con su cumplimiento legal.

Si derivado de la revisión anterior no se encontrara mayor detalle o algún problema potencial adicional se realiza el proceso de dictaminación de la certificación como se establece en este procedimiento. Se debe dar de alta al cliente en intranet e incluirlo en el **FPCA-15-14 "Programación de servicios de Auditorías"**. Solo en caso de que persista alguna duda después del proceso de revisión debe optarse por:

- a) Tratarlo como un cliente nuevo
- b) Llevar a cabo una auditoría que se enfoque en resolver las dudas existentes.

**7.13 Auditorías de cierre de no conformidades.** Una vez concluida la auditoría de certificación o vigilancia y donde se han identificado no conformidades se dará un periodo de tiempo para el



## Procedimiento para la Planeación y Ejecución de Auditorías Coordinación de Auditorías de Sistemas

---

cierre de no-conformidades. Estas auditorías podrán realizarse en forma documental para evaluar la eficacia de las acciones definidas por la organización y determinar el cierre o no, de una no conformidad detectada en una auditoría. Se podrá justificar la realización de una visita a las instalaciones de la organización para el cierre de no conformidades cuando el equipo auditor lo determine necesario; considerando los siguientes criterios:

- 7.13.1 Cuando la no conformidad se considere crítica por su impacto en la satisfacción del cliente y en el sistema de gestión de la organización.
- 7.13.2 Cuando por la naturaleza de la no conformidad no pueda cerrarse a nivel documental y amerite el cierre en sitio.
- 7.13.3 Cuando se tenga que reevaluar un proceso básico y calificar la competencia del personal.

**7.14 Auditorías combinadas o conjuntas.** Las auditorías combinadas con otro sistema de gestión pueden realizarse utilizando los formatos de este procedimiento para la notificación al cliente, agenda de trabajo, informe, etc. En estos documentos deberá aparecer el marco normativo de referencia. Pueden utilizarse instrumentos de evaluación complementarios para el otro sistema de gestión.

Para auditorías conjuntas, si el Organismo que tiene la responsabilidad de la evaluación es QSR, se deberá realizar conforme a lo establecido en este procedimiento. En caso de ser otro el Organismo responsable, el personal de QSR seguirá las disposiciones establecidas en los procedimientos del Organismo responsable. La ejecución de auditorías combinadas o conjuntas debe ser en apego a la ISO 17021-12:2015. Estos detalles deberán especificarse en el contrato conforme al **PCA-19 "Procedimiento para la calificación de auditores, auditores líderes y expertos técnicos"**. En todos los casos se deberá garantizar la competencia del equipo auditor.

**7.14 Auditorías de recertificación.** Las auditorías de recertificación son la renovación de la certificación después de un ciclo de 3 años. El propósito de la auditoría de recertificación es revisar la conformidad y la eficacia del sistema de gestión en su conjunto, así como su utilidad y aplicabilidad para el alcance de la certificación y se consideran los siguientes aspectos:

- 7.14.1 Evaluar el desempeño del sistema de gestión durante el período de la certificación.
- 7.14.2 Revisar los informes de auditorías de seguimiento previas.
- 7.15.3 Gestionar la planeación y ejecución del servicio al igual que la AC-4.
- 7.15.4 Cuando las modificaciones al sistema de gestión, en el cliente o el contexto en el que opera el sistema de gestión (por ejemplo, cambios en la legislación) no sean significativas, el servicio de recertificación puede no incluir la 1ra etapa de auditoría.



QUALITY SOLUTION REGISTER®

ORGANISMO INTERNACIONAL DE CERTIFICACIÓN,  
INSPECCIÓN Y CAPACITACIÓN

## Procedimiento para la Planeación y Ejecución de Auditorías Coordinación de Auditorías de Sistemas

---

### 7.15 Restauración de la certificación.

7.15.1 Después de la expiración de la certificación, QSR puede restaurar la certificación dentro de los 6 meses siguientes, siempre y cuando se hayan completado las actividades de la recertificación pendientes; de otro modo, se debe realizar mínimo una etapa 2. La fecha de vigencia del certificado debe ser la fecha de la decisión de la nueva certificación o una posterior, y la fecha de expiración se debe basar en el ciclo de certificación anterior.

7.15.2 QSR se compromete a restaurar la certificación suspendida si la cuestión que dio origen a la suspensión ya se resolvió. Cuando no se resuelvan los problemas que dieron lugar a la suspensión en el plazo establecido por el organismo de certificación, se debe retirar o reducir el alcance de la certificación. NOTA En la mayoría de los casos, la suspensión no debería superar los 6 meses.

### 8.0 Formatos

- FPCA-15-1 “Notificación de auditoría”
- FPCA-15-2 “Informe de auditoría”
- FPCA-15-3 “Asignación y notificación de auditoría”
- FPCA-15-4 “Agenda de trabajo”
- FPCA-15-5 “Notas de auditoría”
- FPCA-15-6 “Listas de asistencia”
- FPCA-15-7 “Reglamento para auditores”
- FPCA-15-8 “Encuesta de servicio para auditor”
- FPCA-15-9 “Diagrama del proceso de certificación”
- FPCA-15-10 “Informe de evaluación documental”
- FPCA-15-11 “Manual de usuario de intranet de coordinación de auditorías de sistemas”
- FPCA-15-12 “Manual de usuario de intranet para auditores”
- FPCA-15-13 “Reporte de No Conformidades”
- FPCA-15-14 “Programación de servicios de Auditorías”



## Procedimiento para la Planeación y Ejecución de Auditorías Coordinación de Auditorías de Sistemas

---

### 9.0 Cambios al documento

| Revisión anterior | Descripción del cambio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Revisión actual | Fecha del cambio |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|
| 00                | <p>En el punto 3.0 REFERENCIAS, se actualiza y se incluye el PCO-28.</p> <p>En el apartado 6.0 DESARROLLO, se actualiza el nombre del Equipo Multidisciplinario, se especifica la decisión de recomendar la certificación, que puede dar como consecuencia una negación. También se especifica la recomendación de una restauración, o bien, la recomendación para ampliar o disminuir el alcance de la certificación.</p> <p>En la sección de 7.0 CONSIDERACIONES, se actualiza el tipo de hallazgos. Se establecen las condiciones para la restauración de la certificación después de una suspensión y la restauración cuando al renovar la certificación, esta no se realice en los tiempos establecidos.</p> | 01              | 19-06-2017       |

### 10.0 Anexos

N/A