	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> Auditorías especiales	P-14 Rev. 7
		Página 1 de 4

## 1. OBJETIVO

Este procedimiento indica las acciones necesarias para realizar auditorías especiales a organizaciones certificadas por Mexcer, S.A. de C.V., o en auditorías simuladas.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la realización de auditorías especiales a organizaciones certificadas por Mexcer, S.A. de C.V. o en auditorías simuladas.

## 3. DEFINICIONES

**No aplica**

## 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La Gerencia Técnica es responsable de determinar y tomar las medidas pertinentes señaladas en los siguientes párrafos para la realización de auditorías especiales.

Todos los colaboradores de Mexcer tienen la obligación de reportar cualquier irregularidad o mal uso relacionados con los certificados emitidos por Mexcer e indicar en qué medio impreso o electrónico fue detectado el mal uso del certificado correspondiente.



Es responsabilidad de los auditores verificar durante las auditorías de seguimiento el uso de certificados de conformidad que hayan sido emitidas por Mexcer.

Es responsabilidad de los auditores informar oportunamente a la Gerencia Técnica de cualquier extensión, reducción o modificación de alcance del certificado que no haya sido informado a Mexcer por la empresa auditada. En caso de ser necesarias acciones de extensión o reducción de tiempo de auditoría el auditor lo deberá de hacer saber de manera inmediata informando directamente a la Gerencia Técnica.

La Dirección General y la Gerencia Técnica son responsables de la ejecución de las medidas adecuadas.

## 5. PROCEDIMIENTO

### 5.1 Ampliación de alcance:

Revisó:    <u>Ing. Micloth Gómez Medina</u> Representante de la dirección	Autorizó:    <u>MBA. Margarita Gómez González</u> Directora
---	---

Se realiza de acuerdo al procedimiento de Auditorías de ampliación de alcance, P-17.

### **5.2 Auditorías con notificación a corto plazo.**

Se puede presentar con clientes certificados la necesidad de realizar auditorías notificadas a corto plazo con el fin de:

- Investigar quejas
- En respuesta a cambios o
- Como seguimiento a clientes con certificación suspendida

Este procedimiento será recibido por el cliente previo a la firma del contrato por lo que estará enterado de que es posible que se realicen en un momento dado estas auditorías. Se informará al cliente sobre el equipo auditor a realizarla y a pesar de ser de corto aviso, el cliente tendrá el derecho de recusar a uno o todos los miembros del equipo auditor. La duración de esta auditoría será determinada por la Gerencia técnica, analizando cada caso en forma individual y solicitando información al auditor líder o cliente cuando sea necesario.

Se realizarán de acuerdo al procedimiento de auditoría en sitio, P-06 y se entregará documentación como si fuera una re-auditoría, F-16.

### **5.2 Auditorías simuladas.**

Cuando se realicen auditorías simuladas debe realizarse en condiciones similares a una auditoría real, estableciendo el alcance correspondiente. Se debe presentar a los evaluadores en la reunión de apertura y explicar claramente su papel en la auditoría.

El reporte de auditoría que se entrega al organismo de acreditación debe entregarse también a la empresa auditada.

La empresa auditada no tiene la obligación de entregar plan de acción para las no conformidades encontradas, sin embargo, es su responsabilidad solucionarlos.

Si la empresa decide enviar un plan de acción para las no conformidades presentadas, este será revisado y se le dará seguimiento a su solución, conforme a las evidencias enviadas por el cliente.

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

La Gerencia Técnica informa al cliente con base en la decisión presentada por el Comité Técnico de Certificación, P-10, cuando procede la suspensión de un certificado o marca de conformidad durante un periodo limitado de tiempo con base en lo siguiente:

- a) falta de pago
- b) después de modificaciones a las normas/estándares, si la organización certificada no cumple con los requerimientos relevantes, sin embargo se compromete a tomar las acciones necesarias para evidenciar el cumplimiento
- d) después de haber detectado una o más desviaciones mayores durante las auditorías de seguimiento (se realizaría el retiro del certificado si estas no pueden ser cerradas satisfactoriamente durante una reauditoría).
- e) después de un mal uso o atribuciones incorrectas de las certificaciones o de un mal uso de los certificados y marcas de conformidad, tales hallazgos deberán ser documentados, si se detectan durante una auditoría o revisión documental, estas serán incluidas en los formatos para realización de auditorías o registrados por la Gerencia Técnica a través de un memorando o notificación escrita.

La reinstalación del certificado se hará únicamente cuando las condiciones listadas sean corregidas por el cliente en respuesta a la notificación emitida por Mexcer.

Se le otorgará al cliente un plazo máximo de 6 meses calendario para aclarar las no conformidades encontradas, en este tiempo el certificado estará en status de suspendido, el seguimiento y verificación de las acciones implementadas se realizará haciendo una auditoría en sitio a la organización auditada.

Las cartas de suspensión señalando la razón y el periodo de suspensión deberán ser firmadas por la Gerencia Técnica y por la Dirección, estos documentos deben establecer también que la empresa no puede promover activamente la certificación sino hasta que el certificado sea reinstalado.

Mexcer debe hacer pública la suspensión del certificado en su página web.

En caso de que no se pueda solucionar la causa o causas de la suspensión en el plazo establecido, Mexcer deberá retirar el certificado y mantener todos los comunicados relacionados dentro del expediente del cliente.

Mexcer deber reducir el alcance de la certificación cuando el cliente ha dejado de cumplir en forma persistente o grave los requisitos de la certificación para esas partes del alcance de la certificación.

En el contrato de certificación, F-33, se establecen las condiciones para retirar la certificación y para asegurarse de que a partir de la notificación para retirar la certificación, el cliente debe dejar de utilizar toda la publicidad que contenga alguna referencia a una condición de certificado.

A petición de cualquier parte, Mexcer debe declarar correctamente la condición de la certificación del sistema de gestión de un cliente, como vigente. Suspendida, retirada o reducida.

Para que el cliente recupere su certificado debe solicitar y aprobar una auditoría de re-instalación. Una vez aprobada la auditoría la Gerencia técnica informa al cliente de la re-instalación de su sistema en forma escrita por medio de un oficio firmado por Gerencia técnica y la Dirección.

El Gerente técnico verificará que el estatus del cliente en la página web aparezca como vigente y de que se emita el nuevo certificado, una vez que se complete el proceso de revisión técnica, P-10.

## 6 REFERENCIAS

F-16 Lista de entrega de documentos

F-33 Contrato de certificación

P-17 Auditorias de ampliación de alcance

P-06 Auditoria en sitio

ISO 17021: 2015, Evaluación de la conformidad requisitos para organizaciones que realizan la auditoria y la certificación de sistemas de gestión.

## 7.0 CONTROL DE CAMBIOS.

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA	REVISIÓN	AUTORIZÓ
Versión inicial, sustituye al procedimiento de Mantenimiento, Suspensión, Retiro o Cancelación de Certificado, P-14	21.03.2014	0	MGG
Se define que la gerencia técnica define cuando se	07.05.2014	1	MGG

suspende, retira o cancela el Certificado			
Se corrige la referencia al procedimiento P-06, se precisa que el Comité técnico de certificación es quien toma la decisión de certificación	25.08.2014	2	MGG
Se actualiza la referencia a ISO 17021: 2015	10.01.2017	3	MGG
Se incluye el proceso de re-instalación de certificado	04.04.2017	4	MGG
Se incluyen las auditorias simuladas	15.03.2019	5	MGG
Revisión general del documento	17.03.2023	6	MGG
Actualización de formato	22.03.2023	7	MGG