



**NEMT
REGISTER**

NEMT REGISTER S.A. DE C.V.
Blvd. Vito Alessio Robles 2888 Col. Nazario
Ortiz Garza, Saltillo Coahuila, México.
C.P. 25100 Tel. 81 1811 6636
E-mail: contacto@nemtregister.com
www.nemtregister.com

PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE AUDITORÍAS

PRO-JOP-02 
Rev. 12 Junio 2020

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para llevar a cabo las auditorías de certificación, seguimiento, renovación, transición, ampliación del alcance y con notificación a corto plazo.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los servicios de auditoría de tercera parte en materia de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo.

3. RESPONSABILIDADES

Jefatura de Operaciones. Responsable de controlar y dar seguimiento a los procesos de auditoría efectuados por NEMT Register S.A. de C.V., así como de comunicar a los auditores y clientes los planes de auditoría a ejecutar de manera formal, realizar y coordinar la revisión de acciones correctivas derivadas de las no conformidades documentadas en las auditorías y de todo cambio que se pudiera presentar en el ejercicio de auditoría y pudiera impactar al logro de los objetivos de la misma o algún problema de imparcialidad que se pudiera suscitar, recibir, revisar y enviar a los clientes los informes de auditoría correspondientes, finalmente ingresar a la Jefatura Técnica los expedientes completos para que éstos sean comisionados y dictaminados.

Jefatura Técnica. Proporciona el listado de auditores líder, auditores y experto técnicos calificados para que puedan ser asignados de manera adecuada por la Jefatura de Operaciones, de acuerdo a la solicitud de tipo de auditoría (Un solo sitio o Multisitio), sector (NACE) y alcance del sistema de gestión (SGC, SGA o SAST) y apoyar a la Jefatura de Operaciones en cuestiones técnicas sobre el proceso general de certificación de empresas e identificar posibles riesgos a la imparcialidad.

Auditor Líder. Realiza el plan de auditoría, contacta con el cliente, previo a la realización de la auditoría, presidir la reunión de apertura, comunicar al cliente el progreso de la auditoría y cualquier problema, ejecutar la auditoría, definir los hallazgos de no conformidad, presidir la reunión de cierre, elaborar el informe de auditoría, revisar las acciones correctivas presentadas por el cliente para el cierre de sus no conformidades.

Equipo auditor. Participar en la reunión de apertura, comunicar al auditor líder cualquier eventualidad o problema durante la auditoría, ejecutar la auditoría e identificar líneas de investigación y posibles hallazgos que serán categorizados por el auditor líder, participar en la reunión de cierre, apoyar al auditor líder en

la elaboración del informe, revisar las acciones correctivas presentadas por el cliente para el cierre de sus no conformidades.

Coordinación Técnica. Solicitar al cliente las acciones correctivas referentes a las no conformidades documentadas en las auditorías a su sistema de gestión y actualizar la base de datos de los clientes; recibir por parte de la Jefatura Técnica el paquete operativo entregado a su vez por la Jefatura de Operaciones, para su resguardo y en su caso para ingreso a la Comisión de Certificación.

4. DESARROLLO

4.1 Planificación de la Auditoría

La Jefatura de Operaciones revisa el Programa de Certificación FO-JOP-06 desarrollado por el ciclo de certificación del cliente, asegurándose que éste se encuentre completo y en concordancia a lo declarado en el formato Solicitud de Servicios FO-JCO-01, ya que esta información será empleada para poder realizar la planificación de las auditorías.

La Jefatura de Operaciones comunica a la Jefatura Técnica la realización de auditoría, de acuerdo al modelo de gestión que se trate (SGC, SGA, SAST) con la intención de constatar que los auditores se encuentren calificados, posteriormente la Jefatura de Operaciones procede a realizar el Plan de auditoría de El FO-JOP-01 o se apoya del auditor líder para su confección para lo que entrega el formato del plan de auditoría y el Programa de Certificación, los pormenores del sistema y pueda ponerse en contacto con el cliente.

En caso de auditorías de EII, seguimientos, renovaciones, ampliación de alcance o especiales el auditor líder es el encargado de realizar el plan de auditoría, pudiendo o no apoyarse con los integrantes del equipo auditor para su elaboración, una vez concluido se pasa la Jefatura de Operaciones para su revisión y envío al cliente.

4.2 Auditoría Etapa I

La Jefatura de Operaciones conforma al equipo Auditor y para eso se basa en los Lineamientos de calificación y designación de auditores LIN-JOP-01 y así solicitar a la Asistencia Operativa que contacte al equipo auditor designado, ya sea vía telefónica o correo electrónico, para acordar detalles, previo a la realización de la auditoría y una vez contactados los auditores, se le asigna al Auditor Líder el expediente documental del cliente que debería consistir en:

Paquete documental (comercial y operativo)		
1. Solicitud de servicios; 2. Revisión de la solicitud; 3. Revisión de la propuesta contrato; y, 4. Documentación adicional recopilada por el Área de Comercialización que puede ser de ayuda para la programación de las auditorías (eje.: manuales de servicios, catálogo de servicios, promocionales, tipo de maquinaria empleada en los procesos, mapas, etc.) 5. Programa de certificación para el ciclo completo de certificación. 1,2, 3 y 5 Documentos obligatorios por parte de NEMT Register S.A. de C.V.		
Paquete documental por norma y/o sistema integrado		
ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018
Documentación establecida por la organización para dar cumplimiento a la norma ISO 9001:2015.	Documentación establecida por la organización para dar cumplimiento a la norma ISO 14001:2015.	Documentación establecida por la organización para dar cumplimiento a la norma ISO 45001:2018 y los procedimientos establecidos para dar cumplimiento a los requeridos por el sistema de seguridad y salud en el trabajo.
Relación de procedimientos establecidos por la organización para garantizar su control operacional y los requeridos por el sistema de gestión de calidad.	Relación de procedimientos establecidos por la organización para garantizar su control operacional y los requeridos por el sistema de gestión ambiental.	Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles
Análisis basado en riesgos de la organización.	Identificación de los aspectos ambientales significativos e impactos asociados con enfoque a: Emisiones al aire; Vertidos en agua; Descargas al suelo; Uso de materias primas y recursos naturales; Uso de energía; Energía emitida;	Preparación y respuesta ante emergencias

	Generación de residuos o subproductos; Aspectos ambientales con impacto beneficioso.	
Estudio del contexto de la organización.	Estudio del contexto de la organización.	Estudio general del contexto
Identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Investigación de incidentes, no conformidad, acción correctiva y análisis de riesgos.
Organigrama.	Organigrama.	Organigrama.
Política de Calidad.	Política Ambiental.	Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
Objetivos de la Calidad.	Objetivos Ambientales.	Objetivos de Seguridad y Salud en el Trabajo.
Listado de productos y/o servicios.	Impactos ambientales adversos o beneficiosos (a escala local regional y global, de naturaleza directa, indirecta o acumulativa).	Evaluación del cumplimiento legal
Relación de requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y/o servicios así como a la organización.	Procedimiento (establecido e implementado) para la preparación y respuesta a emergencias	Identificación de requisitos legales (federales, estatales y municipales) y otros requisitos como normativa aplicable.
Tipo de propiedad que manejen o preserven de los clientes o de los proveedores externos,	Procedimiento (establecido e implementado) para evaluar el cumplimiento	Lista de documentos internos y externos
Evidencias de la ejecución de la última Auditoría Interna y estado de no conformidades.	Evidencias de la ejecución de la última Auditoría Interna y estado de no conformidades.	Evidencias de la ejecución de la última Auditoría Interna
Evidencias de la realización de la última Revisión por la Dirección.	Evidencias de la realización de la última Revisión por la Dirección.	Evidencias de la realización de la última Revisión por la Dirección.

Evidencias de evaluación de desempeño de proveedores.	Listado de productos y/o servicios (dentro del sistema de gestión ambiental).	Evidencias de evaluación de proveedores
Evidencia de evaluación de desempeño de la organización solicitante o cliente.	Relación de requisitos legales y reglamentarios aplicables a la organización según el alcance del sistema de gestión ambiental (federales, estatales, municipales y/o regionales)	Evidencias de competencias

Se procederá a realizar la revisión de la información del cliente para establecer la planificación de las auditorías correspondientes, para lo que el auditor líder lo puede hacer sólo o bien apoyarse de los integrantes del equipo auditor. El líder auditor podrá ponerse en contacto directo con el cliente ya sea vía telefónica o web para aclarar dudas puntuales sobre el sistema de gestión y sus procesos, que apoyen la planeación o permitan establecer la ubicación rutas de acceso y tiempos de desplazamiento.

Para la evaluación del esquema de calidad una parte de la auditoría se deberá desarrollar en las instalaciones del cliente y para los esquemas medioambiental y de seguridad y salud en el trabajo /seguridad y salud ocupacional la Etapa I se deberá realizar en las instalaciones del cliente invariablemente de la complejidad de los procesos.

Una vez que se cuenta con el plan de auditoría y éste es enviado a la Jefatura de Operaciones quien dará la revisión correspondiente y posteriormente se hará llegar al cliente así como al equipo auditor asignado.

Nota: Si el equipo auditor es recusado por el cliente, deberá dar un sustento por el cual se realiza este recusamiento y en caso de proceder se asignará a otro u otros integrantes como corresponda asegurando que cuenten con la competencia necesaria para el ejercicio de auditoría.

El equipo auditor se traslada a las instalaciones del cliente el día confirmado en el horario establecido. El auditor Líder preside la reunión de apertura para proporcionar una explicación sobre la forma en que se desarrollará esta etapa de la auditoría, dando lectura al plan de auditoría donde se da a conocer el alcance que se estará por confirmar con el cliente (conforme a sus actividades, procesos, productos, ubicación y normativa a certificar), se confirmarán aspectos para conceptualizar claramente el contexto de la organización, su alcance, y establecer que se podrán cumplir los objetivos de la auditoría la metodología de auditoría y la clasificación de hallazgos.

Para el esquema de sistemas de gestión de calidad el resto de la auditoria de etapa I se realizará en gabinete o bien en las instalaciones del cliente si es pertinente y el cliente así lo considera pertinente.

Para los casos en que la auditoria de etapa I se lleve a cabo en su totalidad en las instalaciones del cliente, al finalizar se les entregará el resumen del informe con la clasificación de los hallazgos, así como darle a conocer al cliente si se encuentra en condiciones para poder programar la ejecución de la auditoría de etapa II. En aquellos casos en los que sólo una parte de la auditoria se lleve a cabo en las instalaciones del cliente (calidad) se le hará llegar el informe final al cliente posterior a la revisión pertinente y confección del informe de auditoría.

En el informe de auditoría, el Auditor Líder especifica los hallazgos que podrían constituir no conformidades mayores y/o menores, por lo que si se identifican de observaciones éstas deberán ser analizadas por parte del cliente y dar una razón de tu atención o no. El informe es revisado por la Jefatura de Operaciones en un plazo no mayor a 5 días naturales posterior a la auditoría (tiempo máximo para la entrega del informe por parte de auditor líder), para asegurar su pertinencia operativa y técnica, en caso de que se tenga dudas sobre el informe se solicitará aclaraciones por parte de la Jefatura de Operaciones al auditor líder y las adecuaciones pertinentes de así requerirlo.

El Informe de auditoría Etapa I FO-JOP-02 será enviado preferentemente en un plazo no mayor a 10 hábiles posterior al ejercicio de auditoria con los hallazgos claramente sustentados y categorizados, el cliente recibe el informe por parte de la Jefatura de Operaciones con apoyo de la Asistencia de Operaciones, el cliente deberá confirmar su recepción y envío de aceptación del informe o su rechazo; en caso de rechazo deberá adjuntar el argumento sustentado del mismo según se establece en el Procedimiento de atención a quejas y apelaciones PRO-JTC-01.

Para los casos en que en el informe de auditoría, el auditor líder identifica no conformidades, el cliente deberá presentar el programa de acciones correctivas, si existen no conformidades mayores estas deberán estar cerradas e ingresar evidencia que lo constate, así mismo se deberá incluir el análisis de las observaciones y el sustento de tu atención, en caso de no ser atendidas la justificación del porque la organización no lo considera pertinente.

Una vez que se cuenta con el plan de atención de no conformidades en caso de ser identificadas y el cierre de no conformidades si aplica, se procederá a programar la etapa II del proceso de certificación; en los casos en que solamente se detecten observaciones éstas serán revisadas en la etapa II no es necesario el cliente ingrese documentación a NEMT Register S.A. de C.V. ni condiciona la ejecución de la segunda parte del proceso de certificación.

En cuyo caso el cliente no ingrese evidencia de atención de no conformidades se podrá programar el ejercicio de etapa II, sólo si la no conformidades son menores y el tiempo para realizar el evento no deberá ser mayor de 6 meses posterior al ejercicio de la etapa I, en caso de que se tengan no conformidades y no

se hayan atendido no se podrá programar etapa II, si el tiempo de atención excede los 6 meses del ejercicio de etapa I se deberá dar inicio todo el proceso de certificación desde la solicitud.

4.3 Auditoría Etapa II y Mantenimiento de la certificación

Una vez que el cliente cumple con todos los requisitos para poder llevarse a cabo la etapa II del ejercicio de certificación de sistemas de gestión ya sea para calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo, de manera conjunta o integrada, la Jefatura de Operaciones se pone en contacto con el cliente para realizar la programación de la etapa II en las instalaciones del cliente y para los casos en que se lleve a cabo un esquema multisitio, los sitios pertinentes.

Se asigna el equipo auditor conforme los Lineamientos de calificación y designación de auditores LIN-JOP-01, se le asigna al Auditor Líder el expediente documental del cliente para la elaboración del Plan de auditoría de Etapa II, Mantenimientos y Renovaciones FO-JOP-01A, mediante el cual deberá asegurar en el tiempo asignado para la auditoría el cumplimiento de manera eficaz con los objetivos de la misma; el plan de auditoría podrá ser confeccionado por el auditor líder o solicitar el apoyo del equipo auditor asignado.

Una vez que el plan de auditoría es revisado y constatado que la información es correcta, así mismo que se toman en consideración aquellas particularidades de logística o las necesarias, la Jefatura de Operaciones con ayuda de la Asistencia Operativa harán llegar al cliente el plan de auditoría.

Nota: Si el equipo auditor es recusado por el cliente, deberá dar un sustento por el cual se realiza este recusamiento y en caso de proceder se asignará a otro u otros integrantes como corresponda asegurando que cuenten con la competencia necesaria para el ejercicio de auditoría.

El equipo auditor se deberá presentar en las instalaciones del cliente o en los proyectos correspondientes (cuando se trate de actividades multisitios) para llevar a cabo la auditoría de etapa II, el equipo auditor con el auditor líder como porta voz realizará una reunión de apertura donde se detallará lo siguiente:

- a) Una presentación de los participantes, incluida una breve descripción de los roles;
- b) Confirmación del alcance de la certificación;
- c) Confirmación del plan de auditoría (incluyendo el tipo y el alcance de la auditoría, los objetivos y los criterios), cualquier cambio, y otros acuerdos pertinentes con el cliente, tales como la fecha y la hora de la reunión de cierre, las reuniones intermedias entre el equipo auditor y la dirección del cliente;
- d) Confirmación de los canales de comunicación formales entre el equipo auditor y el cliente;
- e) Confirmación de que están disponibles los recursos y las instalaciones que requiere el equipo auditor;
- f) Confirmación de los temas relativos a la confidencialidad;

- g) Confirmación de los procedimientos de protección, emergencia y seguridad ocupacional /seguridad y salud ocupacional, para el equipo auditor;
- h) Confirmación de la disponibilidad, de los roles y de la identidad de los guías y observadores;
- i) El método para presentar la información, incluida cualquier categorización de los hallazgos de la auditoría;
- j) Información sobre las condiciones bajo las cuales la auditoría puede darse por terminada prematuramente;
- k) Confirmación de que el auditor líder y los miembros del equipo auditor son responsables de la auditoría y que deben controlar la ejecución del plan de auditoría, incluidas las actividades y las líneas de investigación de la auditoría;
- l) Confirmación del estado de los hallazgos de la revisión o auditoría anterior, cuando corresponda;
- m) Los métodos y procedimientos que se van a utilizar para llevar a cabo la auditoría sobre la base de un muestreo.
- n) La confirmación del idioma que se utilizará durante la auditoría;
- o) Confirmación de que durante la auditoría se mantendrá informado al cliente sobre el progreso de la auditoría y sobre cualquier problema; y,
- p) Oportunidad para que el cliente haga preguntas.

Nota: para esta actividad se utilizará el formato Guía de auditor líder FO-JTS-09 y no omitir ningún punto a tratar durante la reunión de apertura

Adicional a lo anteriormente mencionado, la clasificación de hallazgos; si se llegaran a presentar elementos que lleven a que el plan de auditoría sea modificado y/o ajustado se podrá realizar siempre asegurando que se lograrán los objetivos de la auditoría; será el auditor líder con apoyo del equipo auditor quien se encargará de entregar la versión ajustada del plan conforme fue realizada la auditoría finalmente.

En el desarrollo de la auditoría el equipo auditor deberá evaluar periódicamente el progreso de la auditoría e intercambiar información, en caso de ser necesario el auditor Líder podrá reasignar el trabajo entre los integrantes del equipo auditor, preferentemente se comunicará periódicamente al cliente el progreso de la auditoría y de manera invariable si llegase a presentarse algún inconveniente o problema.

Si durante la ejecución de la auditoría se llegara a identificar evidencias que indiquen que los objetivos de la auditoría no son alcanzables o surgiera un riesgo inmediato y significativo identificado por un miembro del equipo auditor, el auditor líder deberá notificar de éste hecho al cliente y a la Jefatura de Operaciones de NEMT Register S.A. de C.V., con la intención de determinar las acciones apropiadas según el caso (eje.: confirmación o modificación del plan de auditoría, cambio en los objetivos de auditoría o el alcance, o de ser necesario la finalización de la auditoría).

Si se identifica que el alcance de la auditoría reportado inicialmente debe ser modificado, el auditor líder revisará esto con el cliente a medida que se vaya avanzando en el ejercicio de auditoría y se notificara a NEMT.

Todos los hallazgos de conformidad o no conformidad deberán estar referidos en el informe de auditoría haciendo una descripción detallada de la información recopilada a través de un muestreo apropiado como se establece en el Lineamiento para la determinación de muestreo para auditoría de sistemas de gestión LIN-JOP-02, así como considerar las entrevistas realizadas, las observaciones de los procesos y las actividades, la revisión de la documentación y de los registros, con la intención que se permita tomar una decisión informada sobre la concesión o mantenimiento de la certificación. En los casos en que se identifiquen oportunidades de mejora éstas se podrán enunciar a menos que lo prohíban los requisitos de un esquema de certificación específico para sistemas de gestión, en ningún caso una no conformidad se clasificará como oportunidad de mejora.

Todas las no conformidades deberán ser discutidas con el cliente, con el fin de asegurar que las evidencias son exactas y que se entienden las no conformidades, ningún integrante del equipo auditor podrá sugerir la causa de las no conformidades o dar la solución a las mismas.

No conformidad mayor : Incumplimiento total de un requisito del Sistema de Gestión que afecte significativamente el desempeño de la organización, el incumplimiento total o parcial a marco jurídico y legal que aplique al alcance de certificación solicitado y que impacte de manera grave dicho incumplimiento, por ejemplo:

- Incumplimiento contractual;
- Quejas del cliente sin atender;
- Actividades que ponen en riesgo la seguridad del personal y que no están siendo controladas;
- Actividades que contaminan significativamente el ambiente y que no están siendo controladas;
- Impactos ambientales que ponga en riesgo el medio ambiente de manera drástica,
- Riesgos laborales que expongan la salvaguarda de los trabajadores en sus áreas de trabajo;
- Que no se estén tomando en consideración el contexto de la organización ni el enfoque a riesgo para la organización.
- Incumplimiento al marco jurídico, legal y normativo aplicable;
- Incumplimiento repetitivo;
- No conformidades que presenten recurrencia y éstas ya hayan sido atendidas; y
- No contar con la preparación y respuesta a emergencias, por mencionar algunos.

No conformidad menor: Incumplimiento a algún requisito del Sistema de Gestión que afecte al desempeño de la organización, pero que no pone en riesgo de forma importante la operación y administración de la organización, por ejemplo:

- Falta de control de documentos;

- Falta de control de registros;
- Falta de seguimiento a alguna acción correctiva o preventiva;
- Que no se estén tomando en consideración las variables que afectan o influyen en el contexto de la organización.
- Que no se cuente con un enfoque basado en riesgo.
- Incumplimiento al marco normativo aplicable de manera parcial pero que no tiene un impacto agravante al desempeño de la organización;
- No contar con los planes establecidos o con su cumplimiento de manera eficaz;
- Actividades que ponen en riesgo la seguridad del personal, que están controladas, pero que no están documentadas; y,
- Actividades que contaminen significativamente el ambiente, que estén siendo controladas, pero cuyos controles no están documentados, por mencionar algunos.
- No reportar cambios que puedan afectar y/o impactar a la estructura, al contexto, al alcance o al sistema de gestión del cliente certificado.

Observaciones: Hallazgo que por su naturaleza no se identifican como no conformidades pero con el tiempo o sin una atención oportuna se pueden convertir en hallazgos de incumplimiento, sin llegar al punto de la consultoría ya que no se podrán dar soluciones específicas.

Nota: En ningún momento una no conformidad podrá ser categorizada como observación.

Oportunidades (de mejora): Identificación de sucesos en los que el cliente o el sistema de gestión del cliente puede fortalecer sus procesos, procedimientos y/o actividades, sin llegar al punto de la consultoría ya que no se podrán dar soluciones específicas.

Cuando se presenten diferencias de opinión sobre las evidencias o los hallazgos, el auditor Líder debe intentar resolverlas, y se deben registrar los puntos no resueltos en el informe de auditoría.

El equipo auditor deberá analizar toda la información y las evidencias obtenidas durante la etapa I y II, para revisar los hallazgos de auditoría y acordar las conclusiones, mismas que se deberán dar a conocer en la reunión de cierre al concluir el ejercicio de auditoría. De igual manera antes de concluir con el proceso deberá solicitar a el cliente el formato de Conformación de Alcance FO-JTS-07 el cual deberá ser leído durante la reunión de cierre (Alcance confirmado durante el muestreo seleccionado) para que dicho registro sea integrado en el expediente a la Comisión de Certificación y contar con la referencia para la impresión de los certificados (cumplimiento del sector económico acreditado), los cambios o modificaciones de alcance del Sistema de Gestión que se puedan generar en los procesos subsecuentes (Mantenimiento o Renovaciones) deberán ser solicitados y notificados en el apartado de “Cambios en el alcance de Certificación” del formato de Informe de Auditoria Etapa II FO-JOP-02A y deberán ser integrados nuevamente al expediente que se entrega a la Comisión de Certificación donde validará redacción y sector económico acreditado.

Al finalizar el ejercicio de auditoría se llevará a cabo de manera formal la reunión de cierre y se registrará la asistencia del quorum de ésta reunión, el auditor Líder (preferentemente) es el encargado de presentar las conclusiones de auditoría, incluyendo las recomendaciones relativas a la certificación, presentará las no conformidades de manera entendible, y se acordará el plazo para su respuesta, adicional a:

- a) Informar al cliente de las evidencias de auditoría reunidas se basan en una muestra de la información, lo que introduce, de hecho un elemento de incertidumbre;
- b) El método y plazo para presentar el informe, incluida cualquier categorización de los hallazgos de la auditoría;
- c) El proceso del organismo de certificación para el tratamiento de las no conformidades, incluida cualquier consecuencia relativa al estado de la certificación del cliente;
- d) El plazo para que el cliente presente un plan de corrección y acciones correctivas para cualquier no conformidad identificada durante la auditoría;
- e) Las actividades del organismo de certificación posteriores a la auditoría; y,
- f) La información acerca de los procesos de tratamiento de quejas y apelaciones.

Nota: para esta actividad se utilizará el formato Guía de auditor líder FO-JTS-09 y no omitir ningún punto a tratar durante la reunión de apertura

En ésta reunión el auditor Líder debe darle la oportunidad al cliente para externar las dudas que pudiera tener, si se presentan diferencias en medida de lo posible deberán resolverse en caso contrario se deberán reportar y remitirse a NEMT Register S.A. de C.V.

El auditor Líder junto con el equipo auditor deberá concluir el informe y entregarlo a la Jefatura de Operaciones completo (junto con la lista de asistentes de la reunión de cierre) para su revisión en un plazo no mayor a 5 días naturales posterior a la auditoría (tiempo máximo para la entrega del informe por parte de auditor líder), para asegurar su pertinencia operativa y técnica, en caso de que se tenga dudas sobre el informe se solicitará aclaraciones por parte de la Jefatura de Operaciones al auditor líder y las adecuaciones pertinentes de así requerirlo.

El Informe de auditoría Etapa II y Mantenimiento FO-JO-02A será enviado preferentemente en un plazo no mayor a 10 hábiles posterior al ejercicio de auditoría con los hallazgos claramente sustentados y categorizados, el cliente recibe el informe por parte de la Jefatura de Operaciones con apoyo de la Asistencia de Operaciones, el cliente deberá confirmar su recepción y envío de aceptación del informe o su rechazo; en caso de rechazo deberá adjuntar el argumento sustentado del mismo según se establece en el Procedimiento de atención a quejas y apelaciones PRO-JTC-01.

4.4 Atención de No conformidades por parte del cliente

El cliente deberá ingresar el análisis de las causas que dan origen a las no conformidades identificadas, así como describir las correcciones específicas y las acciones correctivas realizadas o planificadas, para eliminar los hallazgos de incumplimiento detectados en los siguientes plazos según el caso:

Etapa del Proceso	Tipo de hallazgo	Tiempo estimado para su atención	Tipo de revisión
Certificación Etapa I	NCM	30 días hábiles	En sitio (en EII)
	NCm	30 días hábiles	En sitio (en EII)
	Obs	30 días hábiles	En sitio (en EII)
Certificación Etapa II	NCM	30 días hábiles	En sitio
	NCm	30 días hábiles	Documentalmente
	Obs	30 días hábiles	Documentalmente y en siguiente evento de evaluación
Mantenimientos de la certificación	NCM	30 días naturales	En sitio
	NCm	30 días naturales	Documentalmente
	Obs	30 días naturales	Documentalmente y en siguiente evento de evaluación
Renovación	NCM	30 días naturales	En sitio
	NCm	30 días naturales	Documentalmente
	Obs	30 días naturales	Documentalmente y en siguiente evento de evaluación

Tabla 1 Tiempos para atención de no conformidades y observaciones derivados de auditorías según la fase de certificación.

Nota: Todos los planes y/o programas para dar atención a no conformidades junto con su sustente se deberán enviar a NEMT Register en atención a la Jefatura de Operaciones o a la Asistencia Operativa para que sea turnada al auditor asignado de su revisión (preferentemente el auditor Líder o algún integrante del equipo auditor con la competencia correspondiente, en cuyo caso no pueda ser posible se podría asignar a algún otro auditor competente para su revisión); en cuyo caso no se hayan detectado no conformidades sino sólo observaciones éstas podrán ser revisadas en el próximo ejercicio de auditoría que corresponda.

El cliente deberá cubrir los gastos correspondientes a las visitas adicionales para la revisión de No Conformidades Mayores (NCM) en sitio.

En caso en que las evidencias que sustente el cliente no sean suficientes o no atienden a la causa de las no conformidades o su eficacia, se le hará llegar al cliente la hoja de reporte de revisión de no conformidades para que realice las actividades pertinentes según considere para esto se podrá dar un plazo adicional no mayor 15 días hábiles. En caso se identificarse que se requiera una auditoría adicional se deberá notificar al cliente si ésta será completa o parcial.

Una vez que las no conformidades menores (NCm) se consideren atendidas y las no conformidades mayores (NCM) cerradas se procederá a la confección del expediente del cliente, turnando todo el paquete documental

a la Jefatura Técnica que con apoyo de la Asistencia Técnica se resguarde en la carpeta correspondiente como lo establece el Procedimiento de Gestión de Expedientes PRO-JTC-03, y si el cliente ya ha cubierto el pago de la totalidad de su ejercicio de certificación se programará para ser comisionado y dictaminado conforme a los Lineamientos de operación para la comisión de certificación LIN-JTC-04.

En caso que el cliente no de atención a las no conformidades identificadas en un plazo de 65 días hábiles se le notificará al cliente vía electrónica que su expediente será turnado a la comisión para que tome la decisión al respecto del expediente conforme a lo establecido en los Lineamientos de operación para la comisión de certificación LIN-JTC-04.

4.5 Auditorías de seguimiento o Mantenimiento de la certificación

Las auditorías de mantenimiento se llevan a cabo inicialmente conforme a lo establecido en el Programa de certificación FO-JOP-06, donde si en el transcurso de la concesión de la certificación a la primera revisión o de primera a la segunda revisión del sistema existen cambios importantes que impacten al sistema de gestión de la organización certificada, el cliente está obligado de notificar de dichos cambios ya sean de índole comercial o técnico-operativo, esto con la intención de realizar los ajustes pertinentes en el Programa de certificación FO-JOP-06, para planear las actividades de vigilancia de manera adecuada que NEMT pueda confirmar que el sistema de gestión certificado del cliente continúa cumpliendo los requisitos.

Cada vigilancia debe incluir:

- a) Las auditorías internas y la revisión por la dirección;
- b) Una revisión de las acciones tomadas sobre las no conformidades identificadas durante la auditoría previa;
- c) El tratamiento de las quejas;
- d) La eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos del cliente certificado y los resultados previstos del sistema de gestión respectivo(s);
- 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;
- h) La utilización de marcas y/o cualquier otra referencia a la certificación; y,
- i) Cualquier tema de interés sobre el sistema de gestión del cliente certificado por NEMT Register S.A. de C.V.

Lo antes ya mencionado deberá establecerse a través del Plan de auditoría de Etapa II, Mantenimientos y Renovaciones FO-JOP-01A realizado por el auditor Líder con ayuda del equipo auditor asignado (si es que así lo considere pertinente), por la Jefatura de Operaciones conforme a los Lineamientos de calificación y designación de auditores LIN-JOP-01. Una vez que el plan de auditoría es revisado y constatado que la información es correcta, así mismo que se toman en consideración aquellas particularidades de logística o las necesarias, la Jefatura de Operaciones con ayuda de la Asistencia Operativa harán llegar al cliente el plan de auditoría.

Nota: Si el equipo auditor es recusado por el cliente, deberá dar un sustento por el cual se realiza este recusamiento y en caso de proceder se asignará a otro u otros integrantes como corresponda asegurando que cuenten con la competencia necesaria para el ejercicio de auditoría.

Posteriormente el equipo de auditoría se presenta en las instalaciones del cliente el día y la hora establecidos para realizar las actividades de reunión de apertura hasta la reunión de cierre como se establecen en el apartado 4.4 del presente documento, así mismo después de seguir los pasos correspondientes para la revisión de no conformidades se realiza el ingreso del expediente a la comisión de certificación de NEMT Register para tomar la decisión de mantener la certificación, suspenderla o cancelarla según sea el caso.

4.6 Renovación de la certificación

La renovación de la certificación de aquellas empresas certificadas por NEMT Register S.A. de C.V. es planificada con el propósito de confirmar la conformidad y eficacia continuas del sistema de gestión en su conjunto, así como su pertinencia aplicabilidad continuas para el alcance de la certificación, por lo cual la Jefatura de Operaciones con apoyo de la Jefatura de Comercialización se aseguran de que conforme a los tiempos planificados para la renovación en un tiempo no mayor a 90 días hábiles anteriores al vencimiento de la certificación la Jefatura de Comercialización o algún Ejecutivo de Ventas contactará al cliente para realizar la labor comercial pertinente para formalizar el contrato ejecutable sobre los servicios que NEMT Register S.A. de C.V. proveerá, realizando el llenado de documentos desde la Solicitud de servicios FO-JCO-01 y sus correspondientes revisiones FO-JCO-03, hasta la Propuesta contrato FO-JCO-02 que deberá estar firmada por las partes interesadas previo a la ejecución del ejercicio de auditoría de la renovación, la auditoría de renovación se deberá llevar a cabo 60 días naturales antes de que se venza la vigencia de la certificación otorgada.

Una vez que se cuente con todo el paquete comercial la Jefatura de Operaciones desarrolla el Programa de certificación FO-JOP-06 para el nuevo ciclo de certificación, asigna al equipo auditor conforme a los Lineamientos de calificación y designación de auditores LIN-JOP-01, el auditor Líder desarrollará el plan de auditoría con apoyo del demás equipo auditor de considerarlo pertinente, dentro de la revisión se asegurará de:

- a) Incluir la revisión de los informes de auditoría de seguimientos previos , y considerar el desempeño del sistema de gestión en el ciclo de certificación más reciente;
- b) La eficacia del sistema de gestión en su totalidad, a la vista de los cambios internos y externos, y su pertinencia y aplicabilidad continuas para el alcance de la certificación;
- c) El compromiso demostrado para mantener la eficacia y la mejora del sistema de gestión con el fin de reforzar el desempeño global; y,

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

La auditoría de renovación invariablemente se llevará a cabo una auditoría *in situ* puede ser necesario que las actividades de la auditoría de renovación incluyan una etapa I, en situaciones en las que se hayan producido cambios significativos en el sistema de gestión, la organización o el contexto en el que opera el sistema de gestión.

Una vez que el plan de auditoría es revisado y constatado que la información es correcta, así mismo que se toman en consideración aquellas particularidades de logística o las necesarias, la Jefatura de Operaciones con ayuda de la Asistencia Operativa harán llegar al cliente el plan de auditoría.

Nota: Si el equipo auditor es recusado por el cliente, deberá dar un sustento por el cual se realiza este recusamiento y en caso de proceder se asignará a otro u otros integrantes como corresponda asegurando que cuenten con la competencia necesaria para el ejercicio de auditoría.

El equipo auditor se deberá presentar en las instalaciones del cliente o en los proyectos correspondientes (cuando se trate de actividades multisitios) para llevar a cabo la auditoría de etapa II, el equipo auditor con el auditor líder como porta voz realizará una reunión de apertura, la ejecución de la auditoría y la reunión de cierre correspondiente.

En caso de identificar no conformidades estas deberán ser atendidas conforme al punto 4.4 de éste documento. Una vez que se cuenta con la revisión de las no conformidades se realiza el ingreso del expediente a la comisión de certificación de NEMT Register para tomar la decisión de renovar o no la certificación, según sea el caso.

4.7 Auditorías especiales

4.7.1 Ampliación del alcance

En los casos en que el cliente pida una ampliación del alcance de una certificación ya otorgada, se dará revisión técnica-operativa de la solicitud y determinará cualquier actividad necesaria para decidir si se otorga o no la ampliación, ésta revisión preferentemente se realizará conjuntamente con una auditoría de seguimiento.

En los casos en que el cliente no quiera esperar en conjuntar con una auditoría de seguimiento y NEMT Register S.A. de C.V. cuente con la competencia para el ejercicio solicitado, se llevará a cabo la planeación como en lo estipulado en el punto 4.3 de éste documento.

4.7.2 Auditorías con notificación a corto plazo (o sin anunciar)

En los casos en que NEMT Register S.A. de C.V. reciba quejas sobre sus clientes certificados, en respuesta a cambios o como seguimiento de cliente con la certificación suspendida, procederá a realizar visitas notificadas a corto plazo o sin anunciar, para lo que:

NEMT Register S.A. de C.V. debe describir y poner en conocimiento con antelación, las condiciones en las que se van a llevar a cabo estas auditorías, por lo que la Jefatura de Operaciones hará llegar al cliente la notificación de dicha visita (fecha y hora) y el objetivo de la visita.

El equipo auditor asignado bajo los Lineamientos de calificación y designación de auditores LIN-JOP-01, será cuidadosamente electo debidamente a la imposibilidad por parte de la organización cliente de formular un recusamiento de los miembros del equipo auditor.

En caso de existir no conformidades el cliente deberá dar atención en un tiempo de 30 días naturales, para su posterior revisión y en caso de ser solventadas, su ingreso a la comisión de certificación para su dictaminación, si éstas no fuesen atendidas el expediente será presentado a la comisión para la toma de decisión

5. REFERENCIAS

- LIN-JOP-01 “Lineamiento de calificación y designación de auditores”
- LIN-JTC-04 “Lineamientos de operación para la comisión de certificación”
- PRO-JOP-01 “Procedimiento de planeación de auditorías”
- PRO-JTC-02 “Procedimiento de suspensión, retiro o modificación del alcance de la certificación”
- PRO-JTC-03 “Procedimiento de Gestión de Expedientes”
- S/C Base de datos de los clientes

6. REGISTROS

- FO-JOP-01 “Plan de auditoría Etapa I”
- FO-JOP-01A “Plan de auditoría Etapa II, mantenimientos y renovación”
- FO-JOP-02 “Informe de auditoría Etapa I”
- FO-JOP-02^a “Informe de auditoría Etapa II, mantenimientos y renovación”
- FO-JOP-04 “Informe de revisiones de no conformidad”
- FO-JOP-05 “Lista de asistencia de auditoria en sitio”

7. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción Del Cambio	Página	Fecha
01	Nuevo Desarrollo	NA	Mar-2014

02	Se modificaron las responsabilidades y funciones para el Director Técnico	3	Ago-2014
	Se agregó responsabilidad de entrega de documentos para el Auditor Líder	6	Ago-2014
	Se agregó responsabilidad al Director de Operaciones para cierre de no conformidades	7	Ago-2014
03	Se establece periodicidad de la entrega de informe de auditoria	8	Dic-2014
04	Se realizan los cambios correspondientes a los nombres de las posiciones según nuevo organigrama	Todo el documento	Ago-2015
05	Se especifica que las actividades de EI para los esquemas SGA y SAST, invariablemente se llevarán a cabo en las instalaciones del cliente.	4 y 5	Nov-2015
06	Se incluye el cuadro de documentación a revisar por cada esquema normativo	4 y 5	Dic-2015
07	Se liga el procedimiento PRO-DO-02 con el formato de Programa de Certificación FO-DO-06	3	Feb-2016
08	Se realizan las modificaciones pertinentes para dar conformidad a la norma ISO/EC 17021-1:2015	Todo el documento	May-2016
09	Se ingresan referencias para dar cumplimiento con la norma OHSAS.	03, 04 , 05, 06, 08 y 09	Feb-2017
10	Se ingresan referencias para dar cumplimiento con la norma ISO 45001 y cambio de imagen	Todo el documento	May-2019
11	Se incluye en el punto 4.3 referencia del formato de Confirmación de Alcance	4.3	Jul-2019
12	Cambio de imagen	Todo el documento	Junio 2020