

CDEO TORRES
PROCEDIMIENTO OPERATIVO
Auditorías de Certificación

<i>Originado por:</i> Gerencia de Operaciones/DEPTO. DE OPERACIONES	<i>Válido para:</i> CDEO TORRES	<i>Versión:</i> 01	<i>No.:</i> OC-PO-9.2
<i>Revisado / Aprobado por:</i> Dirección General	<i>Fecha:</i> 6 de enero del 2026	<i>Reemplaza:</i> 00	<i>Página:</i> 1 de 32

AUDITORÍAS DE CERTIFICACIÓN

Tabla de Contenido

Tabla de contenido

1. Objetivo	2
2. Alcance	2
3. Proceso	2
4. Registros	32

Resumen de cambios:

--



Sección	Descripción	Registros
a) OBJETIVO	Establecer los requisitos para las actividades de inspección que se llevan a cabo en el proceso de evaluación de la conformidad.	
b) ALCANCE	Inspecciones del proceso de evaluación de la conformidad de Sistemas de Gestión de Calidad (SGC), Sistema de Gestión Ambiental (SGA), Sistema de Administración de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST, ISO 45001:2018).	
c) PROCESO	El proceso de auditoría se lleva a cabo de conformidad con las normas ISO/IEC.	
Iniciando la auditoría	Una vez que el Gerente Comercial entrega al Gerente de Operaciones, el paquete comercial, el Gerente de Operaciones recabará del cliente la siguiente documentación: Para ISO 9001 • Información documentada sobre: el alcance del SGC incluyendo; actividades, productos y servicios, política y objetivos de calidad y los planes para su logro, la justificación de las exclusiones/no aplicabilidades; • Interacción de Procesos, incluyendo las entradas y salidas esperadas; • Procedimientos desarrollados para la administración del SGC; • Información documentada de los riesgos y oportunidades determinados por la organización; • Controles de la información documentada (ISO 9001:2015); • Evidencias o información documentada de la realización de un ciclo completo de auditoría interna; • Evidencias o información documentada de la realización de un ciclo de revisión gerencial. Para ISO 14001 • Información documentada sobre: el alcance del SG incluyendo; actividades, productos y servicios; • Descripción de los principales elementos y su interacción; • Política y Objetivos Ambientales y Planes para su logro; • Información documentada de los riesgos y oportunidades determinados por la organización; • Información documentada de los procesos (solo en la medida que la organización así lo haya determinado); • Información documentada de aspectos ambientales y aspectos ambientales asociados; • Información documentada de los criterios usados para determinar sus aspectos ambientales significativos; • Evidencias de la realización de un ciclo completo de auditoría interna; • Evidencias de la realización de un ciclo de revisión gerencial. Para ISO 45001:2018 • Información documentada sobre: el alcance del SG incluyendo actividades relacionadas con el trabajo, peligros y riesgos detectados y la manera en que la organización los aborda; • Política de SST y objetivos, así como el plan para su logro; • Información relativa a los roles responsabilidades y autoridades en la organización; • Información documentada relativa a los riesgos y oportunidades del SGSST; • Información relacionada con requisitos legales y otros requisitos;	Informe de Auditoría Etapa 1 SGC OC-FO-062



- Información sobre los objetivos del SGSST y su planificación para lograrlos;
- Información relativa a los procesos y planes de respuesta ante situaciones de emergencia;
- Evidencias de la realización de un ciclo completo de auditoría interna;
- Evidencias de la realización de un ciclo de revisión gerencial.

Una vez recibida la información del cliente, se procederá a calendarizar y programar al equipo auditor en conformidad con la solicitud, el **código, el estatus** y, si se considera necesario, consultar al revisor de la solicitud ante cualquier duda o aclaración.

Una vez programado el proyecto al equipo auditor, el líder designado evaluará la información anterior y el resultado de la revisión de la documentación permitirá confirmar la conformidad de la documentación con los criterios de la auditoría; resultado de esta revisión el Auditor Líder determinará la necesidad de llevar a cabo aunque sea parcialmente una visita a la organización para disponer de una visión general más completa y alcanzar los objetivos de la ET1, incluyendo la recopilación de la información para la planificación de la ET2.

La Etapa 1 debe incluir:

- La revisión de la información documentada del SG del cliente;
- Evaluar las condiciones específicas del sitio(s) del cliente;
- Empezar las discusiones con el personal del cliente para determinar la preparación de la ET2;
- Revisar el estatus del cliente y su comprensión de los requisitos de la norma, particularmente de los indicadores de desempeño de aspectos significativos, procesos y la operación del SG;
- Obtener información necesaria de acuerdo con el alcance del SG:
 - El sitio o sitios del cliente.
 - Los procesos y equipamiento utilizado.
 - Los niveles de control establecidos (Estratégicos, tácticos y operacionales)
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Nota: El auditor puede recomendar cambios en el tamaño y composición del equipo auditor conforme a la información revisada y a los siguientes criterios:

- Los objetivos, alcance, y criterios de la auditoría;
- El tiempo en que el cliente desea iniciar y finalizar la auditoría;
- Tipo de auditoría;
- Competencia global del equipo auditor;
- Requisitos de la certificación (requisitos legales, reglamentarios o contractuales);
- El idioma y la cultura.

Al inicio de la auditoría de Etapa 1, el auditor deberá repasar la lista de verificación de las actividades de esta etapa descritas en el formato de ET1 pertinente, para informar a la organización cliente sobre las actividades que se realizarán en la etapa 1.

Confirmar para el caso de empresa multisitio el estatus de los siguientes aspectos:

- Autoridad y responsabilidad por las funciones centrales del sistema de gestión auditado.

Plan de auditorías
OC-FO-068



	• Sitios con actividades y procesos muy similares y específicos. • Revisión de los sitios temporales donde opera la organización y el establecimiento de un muestreo en los casos en que se cuente con varios sitios temporales con un enfoque a riesgos. Para aplicar el enfoque a riesgos y elegir los sitios, el auditor debe considerar el alcance de la certificación, el tamaño de los sitios temporales y los procesos que se desempeñan en cada sitio, tipos de peligros presentes, riesgos determinados por la organización y las etapas en que se encuentran los proyectos en estos sitios temporales, considerando el MD 1 vigente. • Revisar la posible aplicación de técnicas remotas de auditoría (Teleconferencias, Revisión documental, accesos remotos vía electrónica a los registros y documentos del sitio, uso de videoconferencia). Para sistemas SGSST, no se podrán usar estos métodos para procesos de control y control de riesgos. • Para sistemas SGSST se debe confirmar la presencia de personal de proveedores en los sitios donde opera la organización y tienen un impacto en la SST. • Riesgos, aspectos ambientales, peligros a seguridad y salud ocupacional, muy similares. • Número de empleados para cada sitio. • Los requerimientos reglamentarios o estatutarios aplicables. • Revisar los recursos necesarios para la ET2 y acordar detalles con el cliente, incluyendo la confirmación del tiempo de auditoría mediante el formato OC-FO-024 Notificación de auditoría, considerando la existencia de condiciones que pudiesen representar un obstáculo para el cumplimiento del alcance y los objetivos determinados. • Obtener suficiente entendimiento del SG del cliente, los sitios donde opera, para desarrollar la planeación de la ET2. • Evaluar si las auditoría interna y revisión gerencial han sido ejecutadas, para organizaciones sujetas a una evaluación multisitio, confirmar si la auditoría interna fue centralmente planificada e incluye todos los sitios dentro del alcance solicitado. • Evaluar si el nivel de implementación es suficiente para proceder a la ET2; para organizaciones con sistemas de gestión integrados, confirmar la existencia de la integración y determinar el nivel de integración del sistema incluyendo los procedimientos de auditoría interna, requisitos de revisión por la dirección, y métodos, criterios y requisitos para los procesos de negocio y soporte. En caso de que se elija un enfoque de auditoría extendido, el auditor líder deberá confirmar los siguientes aspectos: ○ Que el sistema de gestión de la organización esté completamente integrado ○ Que el tiempo asignado a la auditoría de ET2 es suficiente. ○ Confirmar que el equipo auditor elegido es competente. Durante la ejecución de la Etapa 1 el auditor debe de asegurarse: • El Auditor Líder procederá a elaborar un Informe de auditoría en el formato pertinente al programa a auditar con las conclusiones de la Etapa 1 para que el cliente esté informado. • El Gerente de Operaciones le transmitirá al cliente el informe y, en su caso, este deberá llevar a cabo las acciones que se requieran para abordar los riesgos, en los casos que la conclusión sea que no se puede proceder a llevar a cabo la ET2, se debe reportar al cliente los aspectos cuya evaluación soporta la conclusión, en estos casos se le indicará la necesidad de posponer o en su caso cancelar la realización de la ET2, en los casos en los que el cliente no realice la ET2 dentro de los siguientes 6 meses, la ET2 será cancelada, como resultado de la Evaluación el Auditor puede recomendar la posposición de la ET2 para dar tiempo a que la organización realice las acciones que sean necesarias, así mismo cualquier obstáculo	Notificación de auditoría OC-FO-024
--	--	--



significativo para alcanzar los objetivos y el alcance determinado en la etapa 2 y subsiguientes , debe ser reportado por el auditor.

En caso el auditor concluya que los resultados de la etapa 1 permiten la correcta realización de la etapa 2, preferentemente el intervalo entre ambas etapas debería ser de 15 días, sin embargo, quedará a decisión del auditor y el Gerente Comercial calendarizar la etapa 2 antes.

Cuando el auditor confirme la existencia de las siguientes condiciones se deberá reportar a la organización la necesidad de repetir la Etapa 1:

- Incapacidad para demostrar congruencia de los elementos del sistema (contexto, alcance, política, objetivos, riesgos y planeación del SG);
- No se pueden lograr los objetivos de la etapa 1;
- El cliente reporta la planeación de cambios en la organización y en su sistema de gestión que afecten el cumplimiento de los objetivos de la etapa 2 previos a la realización de la etapa 2.

Cuando el auditor concluya que la organización debe corregir las áreas de preocupación antes de proceder a la ejecución de la etapa 2, el cliente tendrá que confirmar a través del envío de información o a través de un comunicado que ha tratado las áreas de preocupación y que ya se encuentra listo para proceder, para esto, la organización cliente podrá contar con un periodo de seis meses y en caso de superar este periodo, quedará a decisión del Auditor repetir la etapa 1 el caso se confirmen cambios importantes en el sistema de la organización cliente que impidan la correcta planeación de la etapa 2.

Para auditorías a SGSST en organizaciones donde se cuenten con diferentes turnos, el auditor líder deberá revisar y confirmar la información previamente obtenida por CDEO TORRES en el proceso comercial, para confirmar y determinar qué turnos serán auditados en la ET2, y establecer los horarios de auditoría. Durante el primer ciclo de certificación se deben auditar al menos 2 turnos que se encuentren dentro y fuera de los horarios regulares de oficina. El auditor tiene autoridad para modificar el horario de inicio de la auditoría para poder cubrir en auditoría los 2 turnos en un día de auditoría. En caso de que exista un factor que impida la evaluación a los turnos, se debe registrar en el informe de etapa 1 y la posible existencia o no de los riesgos que esto representa.

Para auditoría de sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo el auditor líder deberá confirmar la siguiente información para corroborar que los factores aplicados de incremento/reducción del tiempo de auditoría con apropiados:

Factores de incremento:

- Opiniones de partes interesadas en el proceso de certificación que establezcan justificaciones sobre el incremento al tiempo de auditoría.
- Tasa de accidentes y enfermedades laborales, si es más alta que el promedio para empresas del mismo sector.
- Si hay miembros del público en general presentes en el sitio de la organización (Ejemplo: hospitales, escuelas, aeropuertos, puertos, estaciones de tren, transporte público).

Etapas 1



- La organización está afrontando un procedimiento legal relacionado a SGSST (depende de la severidad y el riesgo involucrado).
- Una gran presencia de subcontratistas temporales simultáneamente en los sitios donde opera la organización dentro del alcance de la certificación
- Presencia de sustancias peligrosas en cantidades que pueden exponer a la organización a un accidente mayor, tener en consideración las leyes y regulaciones aplicables y la documentación donde se evalúan los riesgos.

Factores de reducción:

- Sitio muy pequeño para el número de personas
- Madurez del sistema de gestión
- Conocimiento previo del sistema de gestión, por ejemplo, que ya este certificado en otro esquema por CDEO TORRES o por otro esquema voluntario en seguridad y salud en el trabajo
- Preparación de la organización para la certificación, la organización está sujeta a auditorías periódicas por una autoridad nacional para un esquema de seguridad y salud en el trabajo obligatorio del gobierno.

CDEO TORRES ha dispuesto que los clientes pueden llevar a cabo adicionalmente una Pre-Auditoría, esta incluye la evaluación del grado de implantación de su sistema antes de proceder a la etapa 2, el alcance de la Pre-Auditoría está sujeto a las preferencias y necesidades del cliente, pero en ninguna circunstancia puede realizarse reduciendo los alcances de la ET1 y de ninguna manera se considera parte del proceso de certificación

Sistemas integrados

Para las auditorías de sistemas integrados donde el enfoque extendido de auditoría sea procedente, se debe entregar un Plan de Auditoría que adicionalmente considere que el auditor líder sólo podrá auditar las cláusulas 4, 5, 6, 9 y 10 considerando la estructura de alto nivel del estándar o especificación el cual será auditado.

Objetivos de auditoría para la Etapa 1 para programas de SGC, SGA, SGSST.

- Revisar la información documentada del sistema de gestión del cliente incluyendo información sobre los riesgos y oportunidades identificadas y la manera en que se abordan;
- Evaluar las condiciones específicas del sitio del cliente y entablar intercambios de información con el personal del cliente para determinar su preparación para la siguiente etapa;
- Revisar el estatus y entendimiento de los requerimientos del estándar por el cliente en particular con aspectos significativos, procesos, objetivos y operación del sistema de gestión;
- Obtener información necesaria en relación con el alcance del cliente, sitios, procesos y equipo utilizado, niveles de control establecidos (particularmente en caso de clientes multisitio) y requisitos legales, reglamentarios, estatutarios, y otros requisitos pertinentes para las actividades, procesos, productos y servicios de la organización;
- Revisar la distribución de los recursos necesarios para llevar a cabo la siguiente etapa, detalles y acordar detalles con el cliente, incluyendo la confirmación del tiempo de auditoría, considerando la existencia de condiciones que pudiesen representar un obstáculo para el cumplimiento del alcance y los objetivos determinados;



- Proveer un enfoque para la planificación de la siguiente etapa obteniendo comprensión suficiente del sistema de gestión del cliente y sus operaciones bajo el contexto del estándar aplicable y otros documentos normativos;
- Evaluar si las auditorías internas y revisiones por la gerencia se encuentran siendo planeadas y ejecutadas;
- Evaluar el nivel de implementación del sistema de gestión es suficiente para realizar la siguiente etapa.

Determinación de fechas para actividades *In Situ*

El Gerente de Operaciones acordará con el cliente la fecha para llevar a cabo las Auditorías (ET1 y ET2) de acuerdo con la opción seleccionada (Visita inicial o Visita Inicial y pre auditoría) y las recomendaciones del Auditor Líder.

El Gerente de Operaciones confirmará con el cliente su aceptación con la fecha(s) sugeridas.

CDEO TORRES a través del Gerente de Operaciones establecerá las fechas de auditoría y se asignan los recursos necesarios y se asegura su provisión.

Para auditorías de certificación en empresas bajo un esquema multisitio, el auditor líder deberá considerar los siguiente, esto, al momento de desarrollar el plan de auditoría:

- El alcance de certificación y el sub-alcance para cada sitio;
- El estándar(s) aplicable para cada sitio;
- Los procesos/actividades a ser auditadas;
- El tiempo de auditoría para cada sitio;
- El equipo auditor para cada sitio, confirmando que estos últimos tengan la competencia para los procesos auditados o el equipo auditor en su conjunto disponga de la competencia requerida.

Plan de Auditoría

El auditor líder elabora el plan de auditoría para las:

- ET2
- Vigilancia
- Renovación o;
- Modificación de Alcance.

En los casos que así se requiera, el auditor puede acompañarse de un equipo auditor y el equipo en su conjunto debe tener la competencia colectiva para auditar el Sistema de Gestión, en caso de que no se disponga de todo o partes del conocimiento técnico necesario para la realización de la auditoría, el auditor líder puede determinar la necesidad de acompañarse de un experto técnico.

Los auditores en entrenamiento, pueden participar en la auditoría siempre que se designe a un auditor como evaluador; para realizar esta evaluación; el auditor designado como evaluador deberá aplicar los requisitos establecidos en el OC-GR-002. El evaluador deberá aplicar las recomendaciones de ISO 19011 para conducir al auditor en formación.



El plan de auditoría debe contener:

Los objetivos de auditoría

Estos deben de ser apropiados para cada programa de sistema de gestión a certificar y el tipo de auditoría a realizar (ET2, Auditoría especial)

Alcance de la auditoría

Este debe incluir la extensión y los límites de la auditoría individual, como, por ejemplo: los sitios, unidades organizacionales, actividades y procesos que serán auditados.

Se debe incluir las ubicaciones físicas y virtuales, las fechas, los horarios y la duración prevista de las actividades de auditoría que se van a llevar a cabo, incluyendo las reuniones con la alta gerencia o dirección.

Estos pueden ser establecidos durante la etapa 1 o, como resultado de la solicitud de un servicio adicional o especial en consulta con el cliente.

Criterios de auditoría

Los criterios son elementos de juicio que el auditor debe utilizar como referencia para la determinación de conformidad.

Estos son usados por el auditor como referencia contra la cual la conformidad o no conformidad es determinada, y debe incluir los requerimientos de un documento normativo definido (norma o normas), los procesos definidos y la documentación del sistema de gestión desarrollado por el cliente.

Estos pueden ser establecidos durante la etapa 1, o como resultado de la solicitud de un servicio adicional o especial en consulta con el cliente.

Equipo Auditor

El plan de auditoría debe incluir los roles de los miembros del equipo de auditoría e información sobre observadores, intérpretes, testificadores y expertos técnicos.

Los observadores, intérpretes y/o testificadores no pueden influir ni interferir en la realización de la auditoría.

Muestreo

Para los casos de auditorías a sistemas de gestión que aplican a organizaciones multisitio, se debe considerar el MD 1 vigente, la selección de la muestra debe considerar que el 25% de la muestra es aleatoria y el resto debe considerar para la muestra los criterios descritos a continuación:

- Al menos un ejemplo de cada proceso llevado a cabo por la organización;
- El muestreo debe considerar que el sitio donde se lleva el control centralizado del SG sea auditado en cada auditoría;



El muestreo debe asegurar que se incluyan al menos un ejemplo donde existan procesos vinculados para asegurar su correcta vinculación;

- Los sitios seleccionados en cada una de las auditorías deben seleccionarse considerando la mayor diferencia entre los sitios, donde sea posible;
- Considerar los resultados de auditorías internas, resultados de revisión directiva, auditorías previas, quejas, acciones correctivas y preventivas según aplique;
- Las variaciones en el tamaño de los sitios;
- Variaciones en patrones de turnos y procedimientos de trabajo;
- Complejidad de los sistemas de gestión y los procesos conducidos en cada sitio;
- Modificaciones desde la última auditoría de certificación (en caso de aplicar);
- Madurez del Sistema de Gestión y conocimientos de la organización;
- Temas ambientales y la extensión de los aspectos y sus impactos asociados (para SGA), seleccionando inicialmente aquellos donde se presentan los aspectos e impactos ambientales significativos;
- Diferencias culturales, lenguaje y requerimientos regulatorios, de tal suerte que se audite la mayor cantidad de expresiones culturales y lenguajes, así como los sitios donde aplica la mayor cantidad de requerimientos regulatorios;
- Dispersión Geográfica, es decir, que la muestra seleccionada en la auditoría represente la mayor dispersión posible.

Auditorías Integradas

Al momento de la planificación de una auditoría a sistemas de gestión que dan cumplimiento requerimientos a más de una norma de sistemas de gestión se deben considerar el tipo enfoque que la auditoría tendrá (enfoque extendido o un enfoque estándar) así como los siguientes criterios:

- El nivel de integración de la organización;
- La documentación de sistema integrado, incluyendo instrucciones de trabajo a un buen nivel de desarrollo, según corresponda;
- Revisión por la dirección que considere estratégica y plan de negocio de la organización;
- Enfoque integrado para la interna integrada;
- Enfoque integrado de políticas y objetivos;
- Enfoque integrado de los procesos del sistema;
- Enfoque integrado para los mecanismos de mejora, acciones correctivas y preventivas, seguimiento y mejora continua;
- Soporte del sistema integrado y responsabilidades;
- El equipo auditor como un todo debe satisfacer los requisitos de competencia para cada área técnica, para cada norma de sistema de gestión según aplique;
- El auditor líder que realiza la planificación debe ser competente en al menos uno de los estándares auditados. Cuando se utiliza el enfoque extendido de auditoría de un sistema de gestión integrado es necesario que el auditor líder cuente con competencia suficiente para aplicar este enfoque;
- Todos los requisitos de cada estándar de SG deben ser auditados conforme al alcance del Sistema de Gestión Integrado;
- El impacto que una NC detectada previamente en un estándar de SG puede tener en otro estándar de Sistema de Gestión siendo auditado. Si la organización no cumple con uno de los requisitos comunes del



- SGI, la no conformidad es aplicable a todo el SGI. Si la organización no cumple con un requisito específico estándar, entonces afecta el SGI con respecto a ese estándar solamente;
- El nivel de integración reportado por el cliente;
 - Se debe de considerar los requisitos aplicables para organizaciones multisitio en adición a los de sistemas de gestión integrados.

***Nota:** El enfoque extendido de una auditoría integrada es solo aplicable cuando el sistema de gestión de la organización está completamente integrado.*

Auditorías combinadas

En los casos que se requieran planificar las auditorías combinadas, se deberán considerar los siguientes aspectos:

- El auditor líder que realiza la planificación y conduce la auditoría debe ser competente en al menos uno de los estándares auditados.

Para este tipo de auditorías es posible entregar un solo informe o bien realizar un informe por programa.

Auditorías en conjunto

CDEO TORRES no realiza auditorías en conjunto con otros organismos de certificación.

Envío y difusión del plan

El auditor líder será el responsable de enviar el plan de auditoría al Gerente de Operaciones, para que esté, a su vez, haga el envío a la organización cliente, en caso de existir sugerencias de cambios al plan de auditoría por parte del cliente, estas deberán ser tomadas en cuenta por el auditor líder y hacer las modificaciones correspondientes siempre que estas no cambien los objetivos, criterios ni alcances de la auditoría.

Las auditorías de vigilancia periódicas son programadas con respecto a la fecha de otorgamiento de la certificación, donde la primera vigilancia no debe exceder los 12 meses con respecto a la fecha de otorgamiento de la certificación, estas invariablemente se llevan a cabo in-situ, y contemplan auditar parcialmente el sistema de gestión considerando que sean auditados en todos los casos los aspectos que se describen a continuación, más aquellos elementos determinados por el auditor líder:

- Auditorías internas y revisión por la dirección;
- Revisión de las acciones tomadas sobre las no conformidades detectadas durante las auditorías previas;
- El tratamiento de las quejas;
- La eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos del cliente certificado;
- El progreso de las actividades planificadas dirigidas a la mejora continua;
- La continuidad en el control operativo;
- La revisión de cualquier cambio;
- La utilización de marcas y/o cualquier otra referencia a la certificación; (CDEO TORRES; de la entidad de acreditación, etc.);



- El monitoreo y la gestión del riesgo;
- Los resultados esperados del sistema de gestión; y
- La capacidad del sistema de gestión para dar cumplimiento a los requisitos legales y regulatorios;
- La alineación del sistema de gestión con la dirección estratégica de la organización.

La segunda auditoría de vigilancia anual debe hacerse en el segundo año calendario a partir del otorgamiento de la certificación.

Comunicación con el equipo auditor

El líder del equipo auditor comunica al resto del equipo sus funciones y responsabilidades dentro del equipo, de las cuales se pueden señalar:

- La preparación de documentos de trabajo;
- Lista de asistencia;
- Listas de verificación;
- Formularios para registrar información o anotar hallazgos;
- Equipo de seguridad o cualquier medida requerida por el cliente para asegurar el correcto desempeño de la auditoría.

Las tareas mínimas asignadas al equipo auditor incluyen:

- Examinar y verificar la estructura, políticas, procesos, procedimientos, registros y documentos relacionados del cliente que sean relevantes para la norma del Sistema de Gestión auditado;
- Determinar si estas cumplen los requerimientos aplicables a alcance de certificación solicitado;
- Determinar que los procesos y procedimientos están establecidos, implementados y mantenidos eficazmente, para dar confianza en el Sistema de Gestión del Cliente;
- Comunicar al cliente, cualquier inconsistencia entre la política, objetivos y metas, para que tome las acciones que se requieran.

Comunicación con el cliente

El Auditor líder establece contacto con el auditado para establecer los canales de comunicación y solicitar información relevante al proceso (requisitos de seguridad, arreglos especiales, y aquellos que el auditor considere esenciales para el correcto desempeño de la auditoría, entre otros.)

Se debe acordar con el cliente las condiciones en la que se llevará la reunión de apertura y cierre considerando las necesidades básicas para llevarlas a cabo como el espacio, medios de comunicación, materiales donde determinará si requiere llevar algún tipo de material impreso o electrónico, etc., de esta forma el auditor debe de planificar la manera en la que se lleva dichas reuniones.

Organizaciones multisitio



	Para las certificaciones multisitio operantes bajo un único certificado, el equipo auditor deberá revisar a lo largo del proceso de certificación que las siguientes condiciones sean aplicadas: • Todos los sitios realizan la misma actividad y están localizados dentro del mismo país; • Todos los sitios funcionan bajo un mismo sistema de gestión; • Se ha realizado una auditoría interna en cada sitio en los tres años anteriores a la certificación; • Tras la certificación, se debe realizar una auditoría interna en cada sitio, dentro del periodo de certificación; • Los hallazgos de auditoría de los sitios individuales deben considerarse indicativos de todo el sistema y la corrección se debe implementar consecuentemente.	
3.2 (ET2) Etapa 2	Una vez realizada la planificación de la ET2, esta debe realizarse considerando los siguientes propósitos y objetivos: Evaluar la implementación, incluida la eficacia del sistema de gestión con los siguientes: • La información y evidencia de la conformidad con todos los requisitos de la norma de sistemas de gestión aplicable u otros documentos normativos; • 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); • La capacidad del sistema de gestión del cliente y su desempeño en relación con el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables; • El control operacional de los procesos del cliente; • Las auditorías internas y la revisión por la dirección; • La responsabilidad de la dirección en relación con las políticas del cliente; • La determinación, evaluación y gestión de los riesgos y oportunidades.	Informe de Auditoría Etapa 1 SGC OC-FO-062 Informe de Auditoría Etapa 2 y subsecuentes OC-FO-063
3.3 Actividades in situ	El auditor Líder llevará a cabo las siguientes actividades: Reunión de apertura Las auditorías inician con una reunión de apertura y esta se realiza con el equipo gerencial del cliente y, cuando es apropiado, con todos aquellos responsables de los procesos o funciones que serán auditadas. La reunión la conduce el auditor líder y debe apoyarse del informe de auditoría en la sección de reunión de apertura ya sea de manera electrónica o física e ir seleccionando los puntos que va cubriendo; y tiene como propósito proporcionar una breve explicación de cómo serán las actividades de la auditoría e incluye los siguientes elementos: a) Presentación de los participantes, acompañantes, observadores y equipo auditor incluyendo sus roles; b) Confirmación del alcance de la certificación; c) Confirmación del plan de auditoría (Agenda) incluyendo el tipo y alcance de auditoría, objetivos y criterios, cambios y otros arreglos relevantes previos al inicio tales como el horario de la reunión de cierre	Informe de Auditoría Etapa 2 y subsecuentes OC-FO-063 Lista de verificación OC-FO-057 (SGC) OC-FO-058 (SGA) OC-FO-059 (SASST) Acciones Correctivas OC-FO-069



(Convocatoria al equipo gerencial y a los responsables de los procesos auditados, si se considera apropiado) y las reuniones intermedias entre el equipo auditor y los directivos de la organización;

- d) Confirmación de canales formales de comunicación entre el equipo auditor y el cliente;
- e) Confirmación de la disponibilidad de recursos e infraestructura necesaria para el equipo auditor (Teléfono, transporte, internet, sala, etc.);
- f) Confirmación del acuerdo de confidencialidad;
- g) Confirmación de los temas de seguridad, planes de emergencia o procedimientos de seguridad;
- h) Confirmación de la disponibilidad, roles e identidad de guías y observadores;
- i) Explicación sobre el método de reporte de hallazgos de auditoría (No conformidades mayores o menores, observaciones y área de oportunidad) y para empresas multisitio la explicación de la no recomendación de la certificación en caso de que se detecte una no conformidad mayor en uno de los sitios incluidos en el alcance);
- j) Informar sobre las condiciones bajo las cuales la auditoría puede terminarse de manera prematura (ejemplo: condiciones inseguras para el equipo auditor, falta de cooperación por los auditados, cambios no reportados previamente por la organización y que impiden el logro de los objetivos de auditoría, intimidación, etc.);
- k) Confirmación de que el auditor líder y equipo auditor representando a CDEO TORRES es el responsable por la auditoría y tiene la autoridad para ejecutar el plan de auditoría y actividades tales como: seguir líneas de investigación, controlar el plan de auditoría, etc.;
- l) Confirmación del estado de los hallazgos de revisiones previas, verificando la eficacia de los planes de acción emprendidos por la organización (cuando aplique);
- m) Métodos y procedimientos que serán aplicados para conducir la auditoría basada en muestreo. (Aleatorio);
- n) Confirmación del lenguaje que será usado durante la auditoría;
- o) Confirmación de que durante la auditoría se mantendrá informado al cliente sobre el progreso y de cualquier aspecto de preocupación;
- p) Oportunidad al cliente para preguntas.

Comunicación durante la auditoría

Durante la auditoría, el equipo auditor periódicamente evalúa el progreso de la auditoría e intercambian información. El auditor líder tiene la capacidad para asignar trabajos según sea necesario entre los miembros del equipo auditor, así como periódicamente informarle al cliente el progreso de la auditoría y de cualquier preocupación resultante.



Cuando la evidencia de auditoría indica que los objetivos de la auditoría son inalcanzables o sugieren la presencia de un inmediato y significativo riesgo, el auditor líder reportará esto al cliente y en lo posible con CDEO TORRES para determinar la acción más apropiada a la circunstancia identificada. Cuando esto ocurra, podría haber necesidad de reconfirmar o modificar el plan de la auditoría, cambios en los objetivos o alcance de la auditoría, o en su caso terminación de la auditoría. El auditor líder reporta a CDEO TORRES los resultados de las acciones tomadas.

El líder de equipo auditor revisa con el cliente cualquier necesidad de cambios al alcance de la auditoría que se observe evidente como parte del progreso de la auditoría en sitio y reportar esto sin dilación a la Gerencia de Operaciones de CDEO TORRES.

Expertos Técnicos

La función del experto técnico es atender las solicitudes de conocimiento técnico específico por parte de los miembros del equipo auditor. El experto técnico no debe actuar como auditor y siempre deberán estar acompañados de un auditor.

El equipo auditor puede hacer uso del experto técnico durante la Etapa 1, desarrollo del plan de auditoría, Etapa 2, y desarrollo del programa de auditoría.

Observadores, testificadores y guías

Los observadores, testificadores y guías pueden ser representantes de la organización cliente, o de CDEO TORRES, sin embargo, ambos deberán seguir las siguientes reglas:

La presencia y justificación de observadores en la auditoría se lleva a cabo entre CDEO TORRES y el cliente previo al inicio de la auditoría. El equipo auditor informa al observador que no puede influir o interferir con el proceso de auditoría o con los resultados de esta.

Los observadores o guías representantes de la organización cliente pueden acompañar a cada miembro del equipo auditor para facilitar la auditoría, a menos que se haya acordado otra cosa entre el cliente y el líder del equipo auditor.

El líder del equipo auditor debe informar al guía u observador que no puede influir o interferir con el proceso de auditoría.

Auditoría y métodos de obtención de información (obtención y verificación de información)

CDEO TORRES realiza las auditorías a través de la aplicación de los siguientes métodos:

- Seguimiento e inspección del accionar de los procesos, es decir, que lleva a confirmar el cumplimiento o la conformidad con los requisitos de la norma y el sistema de gestión auditado a través de los procesos declarados en la documentación del sistema de gestión, pudiendo apoyarse en una lista de verificación aplicable al sistema de gestión;



- CDEO TORRES a través del equipo auditor lleva a cabo entrevistas al personal con responsabilidad en el Sistema de Gestión e incluido dentro del alcance solicitado por el cliente;
- Revisión de documentos, registros y observación directa de las actividades y rutinas, el auditor selecciona principalmente las funciones que tienen responsabilidad en la conformidad del producto y/o en la identificación, aplicación y verificación de controles de los riesgos relevantes identificados.

Las entrevistas y revisión de registros se hacen por muestreo, el equipo auditor tiene la autoridad de determinar la muestra requerida para dar confianza al proceso de certificación.

Para determinar la correcta implantación del sistema de gestión, el equipo auditor lleva a cabo entrevistas en donde se determina la correcta aplicación de lo establecido en la información documentada, manual (En caso así lo presente la organización), procedimientos e instrucciones o de trabajo hasta confirmar la eficacia del sistema de gestión para lograr los objetivos establecidos.

Durante las entrevistas el auditor puede revisar documentos y registros que le permitan confirmar el control de los procesos y el grado de implantación del sistema, según el auditor lo considere apropiado, puede hacer uso de la retroalimentación del cliente y otras partes externas (ej.: proveedores, consultas en internet).

En los casos que la evidencia indique que no serán alcanzados los objetivos de la auditoría o se perciba la presencia de un riesgo inmediato y significativo (p.ej. A la seguridad), el líder del equipo auditor debe informar al cliente sin dilación y de ser posible al organismo de certificación para determinar las acciones apropiadas.

Tales acciones pueden incluir, la reconfirmación o modificación del plan de auditoría, cambios a los objetivos de la auditoría, o alcance o incluso la terminación anticipada.

El líder del equipo de auditoría debe reportar el resultado de las acciones tomadas a CDEO TORRES.

El líder debe revisar con el cliente los cambios necesarios al alcance de acuerdo con lo que se detecta durante el avance de las actividades de la auditoría en sitio y debe reportar esto a CDEO TORRES en su reporte de auditoría.

Para auditorías a empresas multisitio, el auditor líder deberá confirmar que exista una relación legalmente vinculante entre cada uno de los sitios incluidos en el alcance, por ejemplo, contratos, escrituras, convenios, etc.).

Para auditorías de SGSST el equipo auditor debe entrevistar al personal mencionado a continuación:

1. El personal que tiene responsabilidades legales sobre la seguridad y salud ocupacional;
2. Representantes de los empleados que tengan responsabilidad sobre la seguridad y salud ocupacional;
3. Personal responsable del monitoreo de la salud de los empleados (ejemplo: doctores o enfermeras). En caso de que las entrevistas se hagan de manera remota esta debe ser justificada;
4. Gerentes y empleados temporales y permanentes.

Otro personal que debe ser considerado para entrevistas son:



1. Gerentes y empleados que realicen actividades relacionadas con la prevención de riesgos sobre la seguridad y salud ocupacional;
2. Gerentes o supervisores y empleados de los contratistas.

NOTA: El sistema de gestión de un proveedor no debe ser auditado, en cambio, el auditor debe evaluar los controles que la organización certificada está aplicando sobre los proveedores que se encuentra ejecutando actividades dentro del alcance del SGSST y que han sido subcontratadas. La entrevista a este personal tiene también por objetivo obtener información sobre la concientización del personal sobre la SST.

Para auditorías de SGSST los auditores podrán realizar actividades remotas únicamente para la revisión de documentos, registros y entrevistas con personal trabajador operativo y administrativo, siempre y cuando este no esté vinculado con procesos de control y control de riesgos del sistema.

En auditorías de vigilancia para sistemas SGSST los requerimientos del IAF MD 3 “Advanced Surveillance and Recertification Procedures” no es aplicable.

Líneas de investigación

Línea de investigación principal: Enfoques interdisciplinarios que permiten englobar procesos, prácticas y perspectivas de análisis, **alineado** al alcance particular asignado al auditor y al logro de los objetivos de la auditoría.

Línea de investigación adicional: Enfoques interdisciplinarios que permiten englobar procesos, prácticas y perspectivas de análisis, **paralela** al alcance particular asignado al auditor y al logro de los objetivos de la auditoría.

Las líneas de investigación emprendidas por los auditores siempre deben estar alineadas a la responsabilidad con el plan establecido para cada auditoría individual, todas las líneas de investigación abiertas deben responder a las necesidades de información alineadas a los procesos, áreas o requisitos aplicables al proceso, área bajo evaluación.

En caso de que el auditor desee abrir una línea de investigación adicional diferente a las vinculadas al requisito, procesos o área bajo evaluación, debe cumplir con las siguientes premisas:

- a) La línea de investigación adicional no debe interferir con los objetivos de la auditoría;
- b) La línea de investigación debe aportar información necesaria para soportar conclusiones de auditoría y no ser redundante con líneas de investigación emprendidas por otros miembros del equipo auditor, en conformidad con lo ya establecido en el plan de auditoría;
- c) Por instrucción del auditor líder, incluyendo la necesidad de asignar los recursos necesarios para que esta línea de investigación adicional sea eficaz. (Por ejemplo: Uso de expertos técnicos, modificaciones al plan de auditoría, observadores, guías, tiempo de auditoría, etc.).

Si una línea de investigación adicional no cumple con las premisas anteriores, el auditor debe solicitar autorización del auditor líder, en caso de no obtener autorización abstenerse de proceder con la línea de investigación adicional.

Evaluación con uso de ICT.

Evaluación viabilidad ICT
OC-FO-075



Posterior a la aprobación de uso de tecnologías de información y comunicación a través del formato OC-FO-075, será necesario aplicar todos los métodos de auditoría antes mencionados a través de la (s) herramienta (as) seleccionadas para realizar la auditoría.

Asignación y Reasignación de tareas

El líder del equipo auditor, consultando con el equipo auditor, deberá asignar a cada miembro del equipo la responsabilidad para auditar procesos, actividades, funciones o lugares específicos y, según sea apropiado, la autoridad para la toma de decisiones. Tales asignaciones deberían tener en cuenta la imparcialidad, la objetividad y la competencia de los auditores y el uso eficaz de los recursos, así como los diferentes roles y responsabilidades de los auditores, los auditores en formación y los expertos técnicos.

El líder del equipo auditor debería realizar reuniones del equipo auditor, cuando sea apropiado, para distribuir las asignaciones de trabajo y decidir los posibles cambios. Los cambios en las asignaciones de trabajo pueden hacerse a medida que la auditoría se va llevando a cabo para asegurar el logro de los objetivos de la auditoría.

Comunicación de las tareas del equipo auditor

Las tareas asignadas al equipo auditor deben estar definidas en la agenda y el auditor líder debe requerir al equipo auditor lo siguiente:

- a) Examine y verifique la estructura, políticas, procesos, procedimientos, registros y documentos relacionados del cliente, relevantes para el estándar del Sistema de Gestión auditado;
- b) Determinar que estos cumplen con los requisitos relevantes al alcance de certificación auditado;
- c) Determinar que los procesos y procedimientos han sido establecidos, implementados y mantenidos eficazmente, para dar las bases para la confianza en el SG del cliente;
- d) Comunicar al cliente, para que actúe, ante cualquier inconsistencia entre la política, objetivos y metas.

Para auditorías integradas, la asignación de tareas debe tener las siguientes consideraciones:

- ✓ El desarrollo de la agenda, en aquellas partes donde el Líder no disponga de la competencia, pueden ser ejecutadas por el equipo auditor, siempre que este disponga de la competencia en el estándar asignado, el auditor líder es responsable por asegurarse que él o los miembros del equipo auditor estén en posesión de la competencia necesaria.
- ✓ Dado que los sistemas integrados tienen elementos comunes, el auditor líder durante la planificación de esta (agenda), tiene la autoridad para asignar las tareas de auditoría a aquellos miembros del equipo auditor que son competentes para esas partes y no es necesario que estas sean auditadas para cada uno de los estándares.

Para auditorías combinadas, la asignación de tareas debe de tener las siguientes consideraciones:



- ✓ El auditor líder, quien debe tener la competencia en al menos uno de los estándares y área técnica aplicable al alcance de la certificación, los miembros resultantes del equipo auditor deben tener la competencia para auditar los estándares correspondientes a cada uno de los sistemas auditados.
- ✓ Dentro del equipo auditor debe contarse con la competencia para auditar el o los estándares restantes.
- ✓ Cada uno de los auditores asignados a cada estándar es responsable por elaborar y entregar las notas de auditoría al equipo auditor, donde este podrá entregar un informe para cada programa auditado o bien entregar un solo reporte.

Reunión del equipo auditor

Dependiendo de las condiciones de la organización (número de sitios, distancias, etc.), el auditor líder determinará la posibilidad de llevar a cabo reuniones entre el equipo auditor, su frecuencia y/o medios de comunicación con objeto de mantener el control del proceso de auditoría, transferir información y asistir al equipo auditor.

No obstante, de lo anterior, el Auditor Líder debe por lo menos convocar a una reunión previa al cierre de la auditoría para revisar los hallazgos e información disponible, acordar las conclusiones de la auditoría, preparar recomendaciones, establecer las acciones a seguir según aplique: Llevar a cabo una auditoría adicional o llevar a cabo la etapa 2 nuevamente. Las reuniones para revisar los hallazgos de auditoría se pueden realizar durante la auditoría según el juicio profesional del auditor líder.

El auditor líder deberá acordar con el equipo auditor en base de los evaluado para determinar si es necesario en la siguiente auditoría ajustar el programa de auditoría para establecer el horario de las auditorías de vigilancia.

Identificación y registro de hallazgos

Los hallazgos detectados a través de las entrevistas, revisión de documentos y de la propia observación de los auditores, pueden confirmar conformidad o no conformidad con los requisitos de la norma y lo estipulado en los documentos del sistema de gestión, la conformidad se resume en el informe y las no conformidades se detallan y registran, identificándose y clasificándolas, para permitir que la decisión de la certificación o el mantenimiento de la misma se lleven a cabo de manera informada.

Cuando la evidencia no demuestra cumplimiento contra el criterio de auditoría el auditor deberá reportar el hallazgo sin dilación y hacerlo del conocimiento del auditado. La no conformidad debe discutirse con el cliente para asegurar que la evidencia es precisa y que es comprendida por el cliente.

Un hallazgo de no conformidad debe registrar el requerimiento contra el que se reporta, debe contener una declaración detallada de la no conformidad y la evidencia objetiva (o ausencia) en la que se sustenta en hallazgo.

El auditor debe abstenerse de sugerir la causa del hallazgo o su solución.



Durante la auditoría, la información relevante de la auditoría, objetivos, alcance y criterio (incluyendo la información relacionada a las interfaces entre las funciones, actividades y procesos) debe obtenerse a través de un muestreo adecuado por parte del equipo auditor y verificado para convertirse en evidencia.

Cada auditor deberá elaborar la descripción de sus hallazgos y presentarlos al auditor líder para su revisión, la descripción de hallazgo debe incluir referencia a proceso, el requisito del estándar que no está siendo satisfecho y la evidencia que se ha usado para sustentar el hallazgo y una descripción detallada de la desviación. La no conformidad es discutida con el auditado para asegurar que la evidencia que sustenta el hallazgo es precisa y que la no conformidad es entendida por el auditado.

El auditor tiene la opción de reportar la categoría del hallazgo al auditado y también, deberá reportar lo antes posible al Auditor Líder el hallazgo con objeto de valorar el hallazgo y determinar si su origen es aplicable a otros procesos dentro del alcance de la certificación. (enlazar evidencias).

El líder del equipo auditor debe intentar resolver las opiniones divergentes entre el equipo auditor y el cliente en relación con la evidencia recolectada y los hallazgos reportados, cualquier diferencia no resuelta debe registrarse en el informe.

El auditor debe utilizar los documentos normativos de cada estándar que CDEO TORRES ha puesto a su disposición para atender cualquier tipo de diferencia de opinión, así mismo, deberá aplicar los principios de auditoría, en caso de que la opinión no resuelta persista, deberá registrarse en el apartado de “Aspectos sin solución que requieran seguimiento por parte de CDEO TORRES”.

Nota 1: Cualquier aclaración realizada para las diferencias de opinión deberán ser atendidas durante el tiempo de auditoría, y no deben de ser resueltas en los eventos de reunión de cierre y posterior a la auditoría.

Nota 2: Las aclaraciones por diferencias sólo serán aplicables hacia la interpretación de requisitos y la demostración de conformidad, y no hacia el proceso de certificación.

Resultante de la valoración del hallazgo, el auditor líder puede recategorizar el o los hallazgos basados en otras informaciones, si esto ocurre deberá hacer del conocimiento del auditado el resultado de la valoración y sus consecuencias.

CDEO TORRES califica los hallazgos de acuerdo con las siguientes categorías:

Para Sistemas de Gestión (SGC, SGA y SGSST)

No Conformidad Mayor (NCMa): Incumplimiento a un requisito establecido en la norma de referencia o en el sistema de gestión que afecta la capacidad del Sistema de Gestión para alcanzar los resultados esperados.

No Conformidad Menor (NCMe): Incumplimiento a un requisito establecido en la norma de referencia o en el sistema de gestión que no afecta la capacidad del Sistema de Gestión para alcanzar los resultados esperados.



Observación (OBS): Conjunto de evidencias que demuestran el potencial de que se presente un incumplimiento o una ineficacia del Sistema de gestión.

Conclusiones de la Certificación Inicial

El equipo auditor debe analizar toda información y evidencia de auditoría recopilada durante la ET1 y ET2 para revisar los hallazgos de auditoría y acordar las conclusiones de auditoría.

Preparación de las Conclusiones de Auditoría

Al término de cada auditoría, el Auditor Líder convoca al equipo auditor previo a la reunión de cierre, y lleva a cabo las siguientes actividades:

- a) Se revisan los hallazgos de auditoría y cualquier otra información apropiada que se haya colectado durante la auditoría, contra los objetivos y criterios de la auditoría; y clasificar las no conformidades;
- b) Acordar sobre las conclusiones de auditoría, tomando en cuenta la incertidumbre del proceso;
- c) Acordar cualquier acción de seguimiento necesaria; y
- d) Confirmar la pertinencia del programa de auditoría o identificar cualquier modificación requerida para futuras auditorías (alcance, duración de las auditorías y fechas, frecuencia de las vigilancias, competencia del equipo auditor, entre otras).

Reunión de cierre

De acuerdo con el plan de auditoría se efectúa una reunión de cierre conducida por el auditor líder, denominada reunión de cierre, entre el equipo auditor y la gerencia o equipo gerencial del cliente y si se estima apropiado con los responsables de las funciones y procesos auditados, en esta reunión el equipo auditor proporciona una indicación, escrita u oral, sobre las conclusiones de auditoría, incluyendo la recomendación relacionada con la certificación. La asistencia a la reunión de cierre es registrada.

Asimismo, en caso de aplicar, se deben presentar las Acciones Correctivas de tal manera que éstas sean comprendidas por el cliente.

Esta reunión constituirá una oportunidad para que el cliente haga preguntas sobre los hallazgos, sus fundamentos y acordar la fecha límite para recibir la respuesta por parte del cliente.

Durante la reunión de cierre el auditor líder comunicará al auditado su decisión de recomendar (o no recomendar) a la organización para ser certificados, o mantener la certificación en su caso, no obstante, de esto la decisión final para el otorgamiento (o no otorgamiento) queda estrictamente limitada al CDC.

La reunión de cierre el auditor líder debe apoyarse del informe de auditoría de la sección Lista de verificación de actividades de auditoría reunión de cierre ya sea de manera electrónica o física e ir seleccionando los puntos que va



cubriendo incluye al menos los siguientes elementos, donde el grado de detalle es consistente con la familiaridad del cliente con el proceso de auditoría:

- a) Notificar al cliente que la evidencia de auditoría colectada fue basada en una muestra de la información, lo que introduce un cierto grado de incertidumbre;
- b) El método de reporte de la auditoría será mediante un reporte documentado que se enviará en máximo 30 días hábiles y que este incluirá las clasificaciones de los hallazgos de auditoría;
- c) CDEO TORRES a través del equipo auditor designado dará seguimiento a las no conformidades identificadas, así como, explicar las consecuencias, en su caso, la necesidad de una reevaluación total o parcial o bien si el equipo auditor lo considera adecuado, emitir una declaración por escrito, estableciendo que será confirmada durante la vigilancia;
- d) El plazo de 12 semanas para que el cliente presente el plan para la corrección y acciones correctivas para cualquier no conformidad identificada durante la auditoría; CDEO TORRES recibirá los planes de acción correctiva y de corrección presentados por el cliente para, corregir las no conformidades, con objeto de aprobarlas y verificar que contengan la corrección, análisis de causas y acciones correctivas en su caso dirigidas a eliminar su recurrencia. La efectividad de las acciones correctivas se verificará durante la siguiente vigilancia y cuando se trate de no conformidades mayores, en una auditoría adicional limitada en una fecha acordada con el cliente, siempre que no supere las 12 semanas posteriores a la terminación de la auditoría, con excepción de la auditoría de recertificación donde este período tiene como límite la fecha de expiración del certificado menos una semana calendario;
- e) Las actividades post-auditoría de CDEO TORRES, corresponden a:
La revisión técnica a la que está sujeto el informe, la revisión y aprobación de los planes de acción para aquellas No Conformidades reportadas incluyendo la eficacia de los análisis de causa raíz, la necesidad de realizar una auditoría adicional limitada para aquellas no conformidades mayores reportadas, la integración de las evidencias de auditoría para su entrega al área de coordinación a fin de ser archivadas y utilizadas como información de entrada para la decisión relacionada con el otorgamiento(o no) de la certificación, su suspensión, retiro, renovación, ampliación/ reducción del alcance, no obstante de esto, el auditor debe enfatizar que la decisión final para el otorgamiento (o no otorgamiento) queda estrictamente limitada al CDC;
- f) Informar al cliente que tiene a su disposición un procedimiento para Apelaciones y Quejas y que puede encontrarlo en la página de CDEO TORRES: www.cdeotorres.com
- g) La invitación al cliente para formular preguntas;
En caso de existir divergencia de opiniones respecto a los hallazgos de auditoría o las conclusiones con el cliente, se procede a discutirlos y resolverlos hasta donde sea posible. Los temas no resueltos se registran en el informe y se transmiten a la coordinación de CDEO TORRES;

Adicionalmente se podrá comentar lo siguiente:

La capacidad del proceso de revisión por la dirección para asegurar la continua idoneidad, adecuación, eficacia y mejora del sistema de gestión evaluado.

Los riesgos para la consecución de los objetivos establecidos en el sistema de gestión.

Cuando se trate de una recertificación, el auditor líder deberá asegurar que se han auditado los siguientes aspectos:



- a. La eficacia e integridad del sistema ante los cambios externos e internos, así como su continua relevancia y aplicabilidad en función del alcance de la certificación;
- b. La demostración del compromiso con la efectividad y mejora del sistema para mejorar su desempeño total;
- c. La contribución del sistema en el logro de la política y los objetivos.

NOTA: El grado de detalle de lo mencionado en la reunión de cierre debe tener en cuenta la eficacia del sistema de gestión para alcanzar los objetivos del auditado, incluyendo consideraciones sobre su contexto y los riesgos y oportunidades.

Reporte de auditoría

CDEO TORRES entrega un informe escrito por cada auditoría realizada. El equipo auditor puede identificar oportunidades de mejora, pero se abstiene de recomendar soluciones específicas.

CDEO TORRES mantiene la propiedad del reporte de auditoría y, si las condiciones del cliente lo permiten, el Auditor Líder es responsable por el reporte y emitirá este reporte de auditoría desde el sitio auditado en calidad de borrador o reporte preliminar y la bitácora de auditoría, dejando una copia (electrónica o en papel) de dicho informe o su resumen.

El reporte preliminar o en calidad de borrador deberá contener al menos la siguiente información:

- 1. Datos generales;
- 2. Hallazgos de No conformidad y su categorización;
- 3. Resumen de hallazgos detectados en esta auditoría;
- 4. Conclusiones de auditoría y recomendación a la certificación.

El reporte de auditoría proporciona información exacta, concisa y clara sobre la auditoría para proporcionar certidumbre a la decisión de la certificación del sistema de gestión auditado (SGC, SGA o SGSST), apoyándose con información que cada miembro del equipo auditor presenta para compaginar, revisar, emitir e inicializar el informe definitivo.

El líder del equipo auditor es responsable de la preparación y del contenido del reporte de la auditoría, en donde se indica claramente la información mínima para el sistema de gestión auditado, proporcionando información o referencia a lo siguiente:

- a) Nombre del organismo de certificación, CDEO TORRES;
- b) Nombre y dirección del cliente y el nombre del representante del cliente;
- c) Tipo de auditoría;
- d) Criterio de auditoría;
- e) Los objetivos de la auditoría;



- f) El alcance de la auditoría, particularmente identificación de las unidades o funciones de la organización o procesos auditados, así como la duración de la auditoría;
- g) Cualquier desviación del plan de auditoría y sus razones;
- h) Cualquier inconveniente que haya impactado en el programa de la auditoría;
- i) Nombre del auditor líder, miembros del equipo auditor y de cualquier persona acompañante;
- j) Fecha y lugar donde se realizaron las actividades de auditoría;
- k) Hallazgos de auditoría, evidencia y conclusiones, consistentes con los requerimientos del tipo de auditoría;
- l) La existencia de algún cambio significativo, en caso de existir, que pueda afectar el sistema de gestión del cliente desde la última auditoría que se llevó a cabo;
- m) Cualquier tema sin solución, en caso de identificarse;
- n) De ser aplicable, cuando una auditoría es combinada, en conjunto o integrada;
- o) Una declaración de descargo que indica que la auditoría se basa en un proceso de muestreo de información disponible;
- p) Recomendaciones del equipo auditor;
- q) El cliente auditado controla eficazmente la marca y documentos de certificación, en dado caso;
- r) Verificación de la efectividad tomada para las acciones correctivas respecto a no conformidades encontradas previamente, en caso de ser necesario.

Al reporte le serán anexados, o se hará referencia de los siguientes aspectos:

Las personas que asistieron a las reuniones de cierre.
El plan de auditoría.
Cédulas o registro de no conformidades, cuando estas existan.

De igual forma, el reporte debe contener:

- a) Una declaración sobre la conformidad y la eficacia del sistema de gestión, junto con un resumen de las evidencias relativas a;
 - La capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y los resultados esperados;
 - El proceso de auditoría y revisión de la gestión interna.
- b) Una conclusión sobre la pertinencia del alcance de la certificación;
- c) La confirmación de que los objetivos de la auditoría han sido cumplidos.

Para los casos de auditoría etapa 2, se anexan el Programa de Auditorías de Vigilancia Periódica, incluyendo los sitios a ser auditados y los intervalos de auditoría acordados (12, 9 o 6 meses).

Los informes de auditorías de sistemas de gestión integrados pueden hacerse en un solo documento o documentos independientes, siempre que los hallazgos estén referenciados a la norma de sistema de gestión auditada.

Aprobación del Reporte de Auditoría

El auditor líder presentará sin dilación el informe de auditoría al Gerente de Operaciones para que este designe la persona competente para llevar a cabo la Revisión Técnica y aprobación final, este último confirmará la



	conformación del reporte y sus anexos para asegurar que se han cumplido todas las disposiciones de este procedimiento. Una vez realizada la aprobación el informe, este es turnado al Gerente de Operaciones para la distribución a: • El cliente auditado; • Archivo de proyecto; • El paquete de certificación. La competencia del personal que revisa los reportes de auditoría se describe en los Requisitos de competencias y Criterios para la selección y designación de personal, OC-GR-002. Análisis de causa de no conformidades CDEO TORRES a través del auditor líder y durante la reunión de cierre, hará la solicitud al cliente para que se analice la causa y que describa las correcciones específicas y las acciones correctivas realizadas o planificadas su realización, antes de cumplidas las doce semanas posteriores a la realización de la auditoría. Las organizaciones cuentan con 2 revisiones de planes de acción en un periodo de 12 semanas contadas a partir del último día de auditoría efectuado dentro del proceso estándar de certificación, en caso de que las revisiones o el periodo de 12 semanas sean superados y la organización desee continuar con el proceso de certificación, los planes de acción de corrección/correctiva, deben ser sometidos a una revisión adicional. En caso de que la organización se encuentre en el proceso de vigilancias, durante la reunión de cierre el auditor debe mencionar que el periodo para la entrega de planes de acción estará sujeto a un plazo de 12 semanas, de lo contrario el auditor debe realizar la recomendación para que la certificación sea suspendida a través del formato OC-FO-070 Recomendación para la certificación. En caso de que la organización se encuentre en proceso de renovación de certificación, durante la reunión de cierre se debe mencionar que la fecha límite para realizar auditorías adicionales limitadas derivadas de no conformidades mayores obedecerán a la fecha de expiración de su certificado. De no poder verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas para cualquier no conformidad mayor antes de la fecha de expiración de la certificación, entonces no se debe recomendar la renovación de la certificación y no se debe extender la validez de la certificación y por tanto reiniciar el proceso de certificación. Eficacia de las correcciones y acciones correctivas En caso de haber sido reportadas Acciones Correctivas, el cliente tiene la obligación de enviar a CDEO TORRES los planes de acciones correctivas, compuestos por lo menos por las correcciones, las causas identificadas y las acciones correctivas, para que sean estas revisadas y en su caso determinar si estas son aceptadas por el Auditor de CDEO TORRES.	Requisitos de competencias y Criterios para la selección y designación de personal OC-GR-002 Recomendación para la certificación OC-FO-070
--	---	--



	Desarrollo de programa multianual de auditorías y recomendación para la certificación Una vez aceptado el plan de acciones propuesto por la organización auditada (OC-FO-007), el Auditor Líder emite el Programa multianual de auditorías en su versión final (OC-FO-067) y la Recomendación para la certificación (OC-FO-070). El programa multianual debe realizarse considerando los siguientes criterios: - Todos los procesos del sistema de gestión deben ser auditados en el ciclo de certificación; - Para empresas multisitio el auditor debe utilizar los siguientes criterios para la selección descritos en Programa multianual de auditorías (OC-FO-070); - Las fechas para la realización de las auditorías de vigilancia deben ser seleccionadas considerando los requisitos de 17021-1 en su versión vigente sobre los límites para la realización de las auditorías de vigilancia y de recertificación; - La extensión del programa debe basarse en el tamaño y naturaleza de la organización auditada y en la naturaleza funcionalidad, complejidad, el tipo de riesgos y oportunidades, el nivel de madurez del SG a auditar, los procesos externos y locaciones; - Para la selección de los procesos a evaluar en cada una de las vigilancias se deberá tener en consideración los riesgos más alto y lo niveles de desempeño más bajos y los procesos desempeñados en cada sitio; - Para auditorías a sistemas SGSST, considerar la necesidad de evaluar los procesos y controles en materia de SST a proveedores y subcontratistas. El programa multianual debe ser revisado por el auditor líder conforme a los resultados observados en cada una de las auditorías de vigilancia e informes de auditoría. El programa multianual puede ser modificado derivado de estas revisiones para adecuarse para que las auditorías se realicen de forma eficaz y eficiente y el logro de los objetivos de auditoría. Los factores que pueden indicar la necesidad de modificar el plan multianual pueden ser los siguientes: - Los hallazgos de la auditoría; - El nivel demostrado de eficacia y la madurez del sistema de gestión del auditado; - La eficacia del programa de auditoría; - El alcance de la auditoría o el alcance del programa de auditoría; - El sistema de gestión del auditado; - Las normas, y otros requisitos con los que la organización está comprometida; - Los proveedores externos; - Los conflictos de interés identificados; - Los requisitos del cliente de la auditoría.	Carta de aceptación de servicios OC-FO-007 Programa multianual de auditorías OC-FO-067 Recomendación para la certificación OC-FO-070
--	---	---



Criterios para la calendarización del programa multianual de auditorías

Las auditorías periódicas de vigilancia deben ser realizadas al menos una vez en el año calendario, con excepción de la recertificación, la cual es preferible realizarla en el mes 35 a partir de la decisión del otorgamiento de la certificación (CDC), en caso contrario se deberá comunicar al cliente, las consecuencias según se describe en el párrafo 9.6.3. de la norma ISO/IEC 17021-1-2015.

Solo la primera auditoría de vigilancia posterior al ciclo inicial de certificación no puede exceder los 12 meses contados a partir de la decisión de la certificación, y fecha señalada en el acta de otorgamiento del CDC, sin embargo, por necesidades derivadas del cliente o de CDEO TORRES la auditoría puede ser realizada en un periodo menor en conformidad con los siguientes criterios:

- a. Capacidad del cliente para demostrar los procesos incluidos en el alcance;
- b. Necesidades operativas del cliente;
- c. Recomendación del auditor.

La segunda vigilancia debe realizarse dentro del año calendario posterior a la primera vigilancia. Siempre que no se exceda el mes 26 según lo establece la disposición emitida por la entidad de acreditación en su documento “otros criterios de evaluación emitidos por la entidad mexicana de acreditación” aplicable a partir del 16 de enero de 2018 (ver definición de año calendario señalado en los términos y definiciones descritos en el punto 3 de este manual).

CDEO TORRES ofrece a sus clientes la opción de realizar auditorías de vigilancia periódica a los: 6, 9 y 12 meses, en algunos casos puede ser necesario ajustar la frecuencia de las auditorías de vigilancia para considerar factores tales como: estacionalidad, sitios temporales de construcción, etc., sin embargo bajo la modalidad anual no pueden ser retrasadas en la primera vigilancia del primer ciclo, pues esto implicaría una suspensión del certificado, es responsabilidad del auditor líder asignado el recomendar los casos en los que deba ajustarse la frecuencia en función de los factores señalados anteriormente.

En los casos en los que las auditorías tienen una frecuencia semestral o nonamestral, estas pueden ser retrasadas, sin embargo, el retraso de ningún modo puede superar los 12 meses posteriores a la decisión del otorgamiento de la certificación (Fecha registrada en el CDC).

Recomendación para la certificación:

La recomendación de certificación debe realizarse teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- Para empresas multisitio, se deberán establecer los sub-alcances de cada uno de los sitios;
- La información contenida debe incluir los domicilios confirmados por el auditor;
- El alcance establecido debe ser el alcance confirmado durante la auditoría de certificación y establecido en el reporte de auditoría.

Auditorías adicionales (Auditoría Especial) para SGC, SGA, SGSST,

Anexo SGI Autoevaluación
nivel de integración
OC-FO-073



Durante la reunión de cierre y como resultado de la conclusión de la auditoría, el auditor líder informará a la organización sobre la necesidad de realizar una auditoría completa adicional, una auditoría adicional limitada (auditoría especial de cierre) o enviar evidencia documentada (a ser confirmada y verificada en las auditorías de seguimiento) para verificar la eficacia de las correcciones y de las acciones correctivas planificadas.

CDEO TORRES ha dispuesto que es causa automática de una auditoría adicional limitada de cierre, la detección de una o más NC's mayores, el cierre de las NC mayores está sujeta a llevar a cabo al menos una auditoría adicional limitada (auditoría especial de cierre) de medio día auditor de duración, queda a juicio del auditor líder el determinar si la auditoría adicional limitada (auditoría especial de cierre) debe extenderse por un periodo mayor (en función del número de NC's mayores detectadas; sin embargo en ningún caso el número de días podrá ser superior a los requeridos para la Etapa 2), en todos los casos el auditor líder está obligado a comunicar esta decisión al cliente durante la reunión de cierre, esta auditoría especial de cierre, deberá en todos los casos realizarse en un periodo máximo comprendido dentro de las 12 semanas posteriores al hallazgo.

En el caso de que el auditor no encuentra evidencia suficiente para dar cierre a la NC mayor detectada, se deberá llevar a cabo una nueva auditoría con duración igual a la etapa 2 (si se trata de una auditoría etapa 2).

Para los casos de auditorías de seguimiento, se requerirá la re-ejecución de la auditoría de seguimiento deberá realizarse en un periodo no mayor a 30 días posteriores a la fecha del hallazgo.

El auditor deberá determinar para cada caso el alcance de la auditoría adicional limitada, sienta en todos los casos los procesos, sitios e infraestructura vinculados con la(s) no conformidad(es) mayor(es).

El auditor determinará en el ámbito de la eficacia del sistema de gestión auditado, si éste es incapaz de lograr los objetivos establecidos y el cumplimiento de la norma y recomendará las acciones correspondientes.

En caso de que CDEO TORRES detecte o le sea provista información que reduzca severamente la confianza en el sistema de gestión y su cumplimiento con la Norma de Referencia, CDEO TORRES a través del Director de Certificación podrá a su juicio determinar la ejecución de una auditoría extraordinaria de por lo menos un día auditor de duración, no obstante, el cliente deberá ser advertido de la decisión de CDEO TORRES.

En caso de que CDEO TORRES sea informado de un incidente/accidente serio relacionado con organizaciones certificadas en SGSST, CDEO TORRES podrá realizar una auditoría especial para investigar si el SG no ha sido comprometido y ha funcionado efectivamente, el resultado de esta investigación se documentará en los formatos de reporte de auditoría. Durante la auditoría CDEO TORRES puede solicitar información vinculada a las entidades reguladoras para reunir suficiente información con el objetivo de decidir si la certificación debe ser suspendida o retirada, dependiendo de la confirmación de que el sistema ha fallado para cumplir con los requerimientos de certificación de seguridad y salud ocupacional.

Auditorías para ampliación del alcance

CDEO TORRES deberá atender la solicitud de ampliación de alcance de una certificación ya otorgada, toda solicitud de ampliación deberá ser turnada al Gerente Comercial con objeto de que se hagan las cotizaciones de acuerdo con



el procedimiento de atención de solicitud de servicios; y en caso de ser aceptadas, se hagan las correcciones correspondientes al alcance del contrato y se estipulan las condiciones para llevar a cabo la ampliación.

Al igual que en las solicitudes iniciales, el gerente comercial también deberá asesorar y gestionar a la organización cliente en el llenado de la solicitud y su revisión en conjunto con el personal asesor comercial y un auditor o experto técnico competente.

Una vez determinados los recursos necesarios para llevar a cabo la ampliación, el Gerente Comercial presentará al cliente una cotización por los costos resultantes de la ampliación de la certificación, una vez aceptados los términos comerciales de la ampliación de la certificación el Gerente de Operaciones llevará a cabo la programación del inicio de las actividades que conduzcan a la ampliación de la certificación.

El auditor líder designado determinará los planes (agenda) y actividades necesarias para realizar la auditoría In-situ y el resultado de la auditoría deberá ser incluido en el informe del auditor, el Gerente de operaciones es el responsable de integrar el paquete de certificación que debe ser turnado al CDC para el dictamen de la ampliación de la certificación.

La auditoría de ampliación de alcance puede ser llevada a cabo junto con una auditoría de vigilancia periódica, sin embargo, el cliente está en la libertad de llevar a cabo esta auditoría en la fecha que le sea más conveniente.

Para llevar a cabo una ampliación de alcance al sistema de gestión de un cliente certificado, es requisito que el certificado del cliente esté vigente.

En los casos en que el revisor de la solicitud determine que no existe la necesidad de llevar a cabo una auditoría in situ y sólo una revisión documental, esto quedará indicado en la cotización, así como el tiempo asignado para cada actividad.

Auditorías con notificación a corto plazo o sin aviso previo

En respuesta a las quejas sobre clientes certificados o como resultado de modificaciones detectadas, o como seguimiento de clientes con modificaciones en alcance o las certificaciones suspendidas, CDEO TORRES tiene derecho a llevar a cabo Auditorías con notificación a corto plazo o sin aviso previo, en estos casos: El Gerente de Operaciones puede proponer al Director General el llevar a cabo una auditoría sin aviso previo, la ejecución de la misma debe contar con la aprobación del Director General de CDEO TORRES, una vez lograda la aprobación se deberá proceder según se indica:

- a. CDEO TORRES describe, y con antelación, pondrá en conocimiento de los clientes certificados las condiciones en las que estas visitas sin previo aviso serán efectuadas, estas condiciones se describen en el contrato;
- b. Dada la imposibilidad del cliente de objetar el equipo auditor, CDEO TORRES se asegurará que el equipo auditor designado no tenga antecedentes registrados de conflicto de interés con el cliente o quejas sobre su desempeño, en relación con esto CDEO TORRES en lo posible usará auditores que ya hayan auditado previamente a la organización y cuyo desempeño no haya sido objetado.



Los costos resultantes de la auditoría sin previo aviso serán a cargo del cliente según los términos establecidos en el contrato.

Transferencia de certificación

El auditor será designado por el departamento de operaciones y se le proporcionará la siguiente información para iniciar con el proceso de transferencia:

- a) Certificado vigente;
- b) Último reporte de auditoría;
- c) Información de cualquier no conformidad reportada e información de la aceptación de las acciones correctivas presentadas (mayores o menores según corresponda);
- d) Información documentada del SG del cliente, último informe de auditoría interna y revisión por la dirección;
- e) Cualquier acción legal existente entre la organización y el organismo de certificación que emite el certificado;
- f) Quejas o reclamaciones existentes en caso de aplicar.

La revisión de la pre-transferencia se deberá realizar en las fechas indicadas por el departamento de operaciones y los resultados de la evaluación deberán ser registrados en el OC-FO-074 Evaluación Pre-transferencia. El proceso de transferencia debe realizarse en conformidad con IAF Mandatory Document for the Transfer of Accredited Certification of Management Systems IAF MD 2 vigente.

La revisión podrá realizarse de manera remota o en las instalaciones del cliente y se podrá solicitar más información sobre la documentación del proceso de certificación para obtener mayor confianza del cumplimiento sobre el proceso de certificación; al término de la revisión el auditor deberá establecer su recomendación para proceder o no con la transferencia de certificación. Y preparar el expediente que será presentado al CDC para su dictamen.

La decisión sobre la certificación deberá realizarse antes de que cualquier auditoría de vigilancia o recertificación sea iniciada.

Evaluación de información para la planeación de la auditoría de renovación o recertificación:

Para la renovación o recertificación, queda a juicio del Auditor Líder el determinar la necesidad de llevar a cabo nuevamente la etapa 1, para lo cual deberá considerar en su evaluación la siguiente información:

- a. El desempeño del sistema a lo largo del periodo de certificación;
- b. Los cambios al sistema de gestión, por ejemplo, los resultantes de cambios en la legislación;
- c. La revisión de los resultados de auditorías de vigilancia y quejas reportadas o recibidas.

Ejecución de auditorías de renovación o recertificación

Los objetivos de la auditoría de renovación o recertificación son:

Evaluación Pre-transferencia
OC-FO-074



- a) La eficacia del sistema de gestión en su totalidad, a la vista de los cambios internos y externos, y su pertinencia y aplicabilidad continuas para el alcance de la certificación;
- b) El compromiso demostrado para mantener la eficacia y la mejora del sistema de gestión con el fin de reforzar el desempeño global;
- c) La eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos del cliente certificado y los resultados previstos del sistema (o sistemas) de gestión respectivos.

La auditoría de recertificación debe incluir una auditoría en el sitio del cliente, esta debe incluir lo siguiente:

- a) La eficacia del SG en su totalidad considerando los cambios internos o externos y la continua relevancia y aplicabilidad del alcance de la certificación;
- b) El continuo compromiso para mantener la eficacia y mejora del SG en función de la mejora del desempeño global;
- c) La eficacia del SG con respecto a alcanzar los objetivos del cliente y los resultados esperados del o los Sistemas de Gestión.

El auditor líder designado es el responsable por la elaboración del informe de auditoría (Informe de auditoría), este deberá ser elaborado usando los formatos aplicables para cada programa, el informe deberá ser presentado al Gerente de Operaciones para que el Gerente de Operaciones revise el cumplimiento con:

- Apego a las disposiciones del procedimiento de auditorías;
- Plenitud del documento.

Una vez que ha expirado el certificado, CDEO TORRES puede restaurar la certificación si esto se realiza dentro de los 6 meses posteriores a la expiración, siempre que las actividades principales de la recertificación hayan sido realizadas, en caso contrario se debe realizar al menos una ET2.

La fecha efectiva de recertificación debe ser la misma que la asentada en la minuta del CDC o posterior a esta.

La expiración debe estar basada en la fecha de expiración del ciclo anterior.

Manejo de hallazgos

Detección de no conformidades mayores

CDEO TORRES a través del auditor líder responsable por la auditoría de renovación informará a la organización, si será necesaria una auditoría completa adicional, una auditoría parcial adicional (especial de cierre) o evidencia documentada (a ser confirmada durante las futuras auditorías de seguimiento periódicas).

CDEO TORRES ha dispuesto que en caso de existir al menos una NC mayor, está requerirá de una auditoría especial In- situ de medio día de duración por cada NC-Mayor detectada con objeto de confirmar la eficacia de las acciones correctivas o correcciones, la verificación de la eficacia de las acciones correctivas debe ser realizada previa a la expiración del certificado, en caso contrario la certificación no debe ser renovada.



El cliente debe ser informado por el auditor durante la reunión de cierre de las consecuencias de esta condición.

CDEO TORRES ha fijado la política de 12 semanas a partir del último día de auditoría para la corrección de cualquier NO Conformidad mayor reportadas, no obstante, en las auditorías de recertificación esta fecha está limitada al día inmediato anterior a la expiración del certificado.

Si CDEO TORRES no ha completado en ciclo de auditoría de recertificación o CDEO TORRES no ha podido verificar la implementación de las acciones correctivas y de corrección para las No- Conformidades Mayores, entonces la recertificación no puede ser recomendada y la validez del certificado no debe ser extendida.

CDEO TORRES notificará al cliente de las consecuencias de superar este límite a través del auditor líder en la reunión de cierre y en el informe de auditoría.

Detección de no conformidades menores

En caso se detecten no conformidades menores, los planes de acción deberán ser entregados, evaluados y aprobados previos a la fecha de expiración de la certificación.

En caso el cliente no presente los planes de acción previo a la expiración del certificado, este tendrá un periodo de 6 meses para presentar sus planes de acción contados a partir de la expiración de la certificación de tal manera que la auditoría de recertificación sea completada. El auditor deberá informar durante la reunión de cierre las consecuencias de esta condición.

En caso no se complete la auditoría de recertificación en el periodo de 6 meses y el cliente decida continuar el proceso de certificación, CDEO TORRES debe realizar al menos una etapa 2.

Todas las auditorías de recertificación deben realizarse preferentemente con al menos 30 días calendario previos al vencimiento del certificado.

Una vez finalizada la auditoría de recertificación, el gerente de Operaciones o el coordinador integrarán un paquete de certificación para que este sea la base de análisis para el dictamen del otorgamiento de la recertificación.

El CDC de CDEO TORRES tomará la decisión de la renovación de la certificación basado en el análisis de las siguientes informaciones:

- a) El resultado de la auditoría de renovación señalado en el informe de auditoría de renovación incluyendo la recomendación del auditor líder;
- b) Los resultados de la revisión del desempeño del sistema durante el periodo de certificación;
- c) Las quejas recibidas por parte de los usuarios de la certificación.

Incumplimientos persistentes o graves en el alcance de la certificación.



	Cuando una organización cliente presenta incumplimientos mayores y persistentes en las auditorías del ciclo de certificación, el auditor debe evaluar la necesidad de reducir el alcance de la certificación en línea con los requisitos de la norma utilizada para la certificación, al término de la auditoría el auditor deberá reportar a la organización cliente los incumplimientos que han llevado a esta condición y la reducción de alcance deberá ser realizada a través del informe de auditoría y la recomendación para que la certificación, para que esta información sea presentada al comité de certificación y este pueda tomar la decisión sobre la reducción del alcance.	
	Terminación prematura de la auditoría En caso de que el cliente/organización falle en disponer las condiciones necesarias para la preservación de la seguridad del equipo auditor o no exista cooperación de los auditados, o incluso condiciones operacionales inadecuadas, el auditor líder está autorizado para terminar la auditoría anticipadamente, sin embargo, esto debe ser comunicado formalmente a la organización sin dilación. El auditor líder está obligado a comunicar al Guía o Representante Autorizado las fallas identificadas y solicitar una acción inmediata, la reanudación de la auditoría está supeditada a la corrección de las fallas y a juicio del auditor líder esta podrá ser terminada de manera definitiva. En caso de que alguno de los miembros del equipo auditor reporte una NC-mayor, el auditor líder podrá dar por terminada la auditoría de manera anticipada si la naturaleza del hallazgo impedirá hacer la recomendación, esta condición será comunicada al cliente sin dilación y el cliente dispone de la opción de aceptar la terminación de la auditoría en cuyo caso la auditoría tendrá que hacerse nuevamente o continuar con la auditoría y aceptar la realización de una auditoría adicional limitada para dar seguimiento y asegurar la eficacia de las acciones correctivas y de corrección tomadas, en caso de que el cliente decida llevar a cabo la auditoría especial de seguimiento, esto se deberá hacer en un periodo que no supere 12 semanas calendario posteriores a la fecha de terminación de la auditoría, en caso que este periodo se supere, se debe repetir la auditoría. Para organizaciones multisitio, donde se detecte una no conformidad mayor en alguno de los sitios incluidos en el alcance, el auditor no debe recomendar la certificación y tampoco no puede aceptar retirar el sitio donde se haya detectado la no conformidad mayor para alcanzar una certificación.	
a) Registros	• Plan de auditorías; • Reportes de auditoría (Apéndices, cuando aplique); • Acciones Correctivas (cuando aplique); • Bitácora de auditoría (Audit Log) • Listas de asistencia • Carta de aceptación de acciones correctivas; • Programa multianual de auditorías; • Recomendación para la certificación (Solo para ET2, recertificaciones, Suspensión, Restauración, retiro).	OC-FO-068 OC-FO-069 OC-FO-066 OC-FO-029 OC-FO-065 OC-FO-067 OC-FO-070

