

MBC DO PR 004

REV.10

Julio-2019



MB CERTIFICATION

México,S.C.

PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN Y
SEGUIMIENTO DE AUDITORÍAS

ELABORÓ: DIRECTOR DE OPERACIONES

REVISÓ Y AUTORIZÓ: DIRECTOR DE CERTIFICACIÓN

CONTENIDO

OBJETIVO.....	1
ALCANCE.....	2
RESPONSABILIDADES.....	3
DESARROLLO.....	4
REFERENCIAS.....	5
REGISTROS.....	6
CONTROL DE CAMBIOS.....	7

1. OBJETIVO

Establecer los procedimientos para llevar a cabo la ejecución y seguimiento de las auditorías de certificación, renovación, seguimiento, restauración, modificación del alcance y con notificación a corto plazo.

2. ALCANCE

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

3. RESPONSABILIDADES

Director de Operaciones. Comunicar a los auditores los planes de auditoría a ejecutar, realizar y coordinar la revisión de acciones correctivas derivadas de las no conformidades documentadas en las auditorías. Coordinar las operaciones del Organismo en todas sus actividades de las normas que le apliquen, SGC, SGA, SASST Y SGI.

Auditor Líder. Realizar contacto 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 hallazgos, 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.

Responsable de Control Documental. 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.

4. DESARROLLO:

Responsable	No.	Actividad
		INICIO
Director de Operaciones	1	Comunica al auditor y equipo de auditores la realización de auditoría, de acuerdo al modelo de gestión que se trate (SGC, SGA, SGSST, SGI, SGTI, SGSI) y entrega el formato del plan de auditoría (cuando aplique) al Auditor Líder para que éste

PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE AUDITORÍAS
MBC DO PR 004
REV.10, Julio 2019

Responsable	No.	Actividad
		constate si será para uno solo sitio o multisitio e inicie el contacto con el cliente.
		Auditoría Etapa 1 o Inicial
Auditor Líder	2	Se pone en contacto con el cliente, vía telefónica para concordar si debe presentarse en el domicilio del sitio a auditar (SGC,SGA , SGSST y SGI) y solventar dudas específicas acerca del proceso de esta etapa.
Director de Operaciones	3	Una vez estando de acuerdo con el cliente, esta etapa se realiza en sus instalaciones o no dependiendo el alcance, el sistema de gestión a auditar, y las normas bajo las cuales se realizarán las auditorías y para eso se basa en los procedimientos para Designación de Auditores y así contactar al equipo auditor seleccionado, ya sea vía telefónica o correo electrónico, para acordar detalles, previo a la realización de la auditoría Proporcionará al auditor líder asignado copia del formato: *solicitud de servicios *formato de revisión de la propuesta. Esto servirá para que el auditor líder cuente con la información completa y se pueda confirmar el alcance desde el inicio de la misma.
Auditor Líder	4	Preside la reunión de apertura para proporcionar una breve explicación sobre la forma en que se desarrollará esta etapa, la auditoría, dando lectura al plan de auditoría . El auditor debe de confirmar el alcance de certificación según el alcance del sistema y el alcance solicitado, deberá de confirmar que los códigos NACE e IAF estén correctos de acuerdo al alcance del SG del cliente, si son diferentes deberá de notificarlo al cliente y MBC Nota: Para los casos que se emita un plan de auditoria en etapa 1, se utiliza el mismo formato con que se cuenta en el sistema. Solo especificando que se trata de auditoria de etapa 1.
	5	Genera la lista de documentos que solicita para su revisión al Representante de la Dirección o al Líder Técnico del modelo de gestión, como se enumeran a continuación:
Auditor	6	Revisa la siguiente documentación (por mencionar algunas): -Manual de Gestión -Procedimientos de Gestión y evidencias de su cumplimiento -Organigrama -Lista de documentos internos -Lista de documentos externos -Evidencias de la ejecución de la última Auditoría Interna

PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE AUDITORÍAS
MBC DO PR 004
REV.10, Julio 2019

Responsable	No.	Actividad
		<ul style="list-style-type: none"> -Evidencias de la realización de la última Revisión por la Dirección. -Evidencias de evaluación de proveedores -Evidencias de competencias - Objetivos calidad -Identificación y análisis del contexto de la Organización (ISO 9001:2015/) - identificación de las partes interesadas. (ISO 9001:2015/ NMX-CC-9001-IMNC-2015) - análisis de riesgos y control operacional (ISO 9001:2015/ NMX-CC-9001-IMNC-2015) <p>Esto es solo enunciativo, pudiendo solicitar alguna otra información que ayude a conocer más sobre su sistema de gestión y sobre la Organización.</p>
Auditor Líder	7	<p>Elabora informe de auditoría etapa 1, considerando los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> * El Manual de Gestión deberá describir de forma general y hacer referencia a los documentos específicos que dan cumplimiento a cada uno de los requisitos de la norma(s) aplicables(s). *Se deberá de mostrar las evidencias que den cumplimiento a cada uno de los procedimientos de gestión requeridos por la(s) norma(s) de referencia. *Los registros de la última auditoría interna deberán dar evidencia de la evaluación a la totalidad del sistema, la competencia de los auditores y el seguimiento al cierre de su informe. *La evidencia de la Revisión de la Dirección solicitada deberá de presentar el resumen de la revisión de todos los elementos solicitados por la norma(s) de referencia <p>Las herramientas y la metodología utilizada para la gestión de riesgos.</p> <p>La metodología o documentos que evidencien la gestión del contexto, partes interesadas internas y externas.</p>
Auditor Líder	8	<p>En el informe de auditoría, especifica los hallazgos que podrían constituir no conformidades, por lo que para este caso solo habrá identificación de observaciones.</p> <p>Nota: En el caso de que el cliente no solvante las observaciones reportadas, previamente a la auditoría en sitio, se registrarán como no conformidades en el informe de auditoría en sitio.</p>

PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE AUDITORÍAS
MBC DO PR 004
REV.10, Julio 2019

Responsable	No.	Actividad
	9	Preside la reunión de cierre y entrega al cliente el informe de auditoría Etapa 1.
Director de Operaciones	10	Como se mencionó en la sección 2, si por el contrario el Cliente no tiene inconveniente en enviar la lista de documentos a las oficinas de MB Certification, los pasos del 6 al 8 se desarrollan en estas instalaciones y concluida la revisión, envía el informe de auditoría al cliente a través de correo electrónico, siendo igual de consistente el resultado, solo aplica para auditorias de sistemas de gestión de la calidad.
		Auditoría Etapa 2 de Certificación (in situ) o Renovación, de Seguimiento, restauración, de Modificación de Alcance, Transferencia, Extraordinaria y con notificación a corto plazo
Auditor Líder	11	Se pone en contacto con el cliente, vía telefónica para presentarse y solventar dudas específicas acerca del domicilio del sitio a auditar.
Director de Operaciones	12	Una vez confirmado la cantidad de sitios con el Cliente se selecciona al equipo auditor y para eso se basa en los Procedimientos para Designación de Auditores y así contactarlos, ya sea vía telefónica o correo electrónico, para acordar detalles previo a la realización de la auditoría
Auditor Líder	13	-Reunión de apertura- Preside la reunión de apertura para proporcionar una breve explicación sobre la forma en que se desarrollará la auditoría, dando lectura al plan de auditoría. El auditor debe de confirmar el alcance de certificación según el alcance del sistema y el alcance solicitado, deberá de confirmar que los códigos NACE e IAF estén correctos de acuerdo al alcance del SG del cliente, si son diferentes deberá de notificarlo al cliente y MBC
	14	Genera lista de asistencia de los participantes en la reunión de apertura.
Auditor Líder/ Equipo Auditor	15	-Ejecución de auditoría- Lleva a cabo la auditoría acorde al plan de auditoría , empleando los siguientes métodos: *Entrevista *Observación *Revisión de documentos y registros *Revisión y análisis de mediciones de procesos y objetivos del sistema. *Se realizara un muestreo del sitio bajo el criterio 80/20 "Principio de Pareto". El muestreo podrá ser ajustado a criterio

PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE AUDITORÍAS
MBC DO PR 004
REV.10, Julio 2019

Responsable	No.	Actividad
		del Auditor Líder y de acuerdo al análisis de riesgo del cliente, dependiendo de las condiciones del sitio y el tiempo real disponible para la auditoría.
Equipo Auditor	16	Registra los hallazgos en el cuaderno de Trabajo (check list) para calificarlos en la Reunión de Auditores
Auditor Líder/ Equipo Auditor	17	<p>-Reunión de auditores- Se reúnen para revisar y analizar los hallazgos detectados por cada uno de los miembros del equipo auditor; así como clasificarlos de la siguiente forma:</p> <p>No conformidad mayor. Que afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos. Ejemplos: *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 *Incumplimiento al marco jurídico y normativo aplicable *Incumplimiento repetitivo *Falta de control de documentos *Falta de seguimiento a alguna acción correctiva o preventiva *Actividades que ponen en riesgo la seguridad del personal, que están controladas, pero que no están documentadas *Actividades que contaminen significativamente el ambiente, que estén siendo controladas, pero cuyos controles no están documentados (para ambiente).</p> <p>No conformidad menor: que no afecta la conformidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.</p>
Auditor Líder	18	<p>-Reunión de cierre- Preside la reunión de cierre, en la cual da lectura al informe de auditoría y señala claramente al cliente que cuenta con un plazo no mayor a 30 días naturales (los cuales cuentan a partir de la documentación y firma de las no conformidades) para entregar a MB, el plan de acciones que deberá contener un informe donde se indique para cada no conformidad el análisis de causa, la acción correctiva propuesta, la fecha prevista de su resolución, a los responsables de su ejecución y las evidencias de las</p>

PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE AUDITORÍAS
MBC DO PR 004
REV.10, Julio 2019

Responsable	No.	Actividad
		acciones que a la fecha de envío del plan de acciones, se hayan implementado. Una vez que la organización envíe al auditor Líder las Acciones Correctivas en respuesta a las NC, el auditor cuenta con 5 días hábiles para evaluar la pertinencia de dichas acciones; en caso de no ser suficientes o correctas, la organización tendrá 15 días naturales adicionales para enviar nuevas acciones o su complemento.
	19	Genera la lista de asistencia de los participantes a la reunión de cierre.
	20	Genera dos tantos del informe de auditoría y solicita la firma del cliente en ambos.
	21	Entrega un tanto del informe de auditoría al cliente.
	22	Entrega encuesta de satisfacción al cliente
	23	Entrega al Responsable de Control Documental las copias de los siguientes documentos: *Plan de auditoria *Informe de auditoría *Lista de asistencia de reunión de apertura *Lista de asistencia de reunión de cierre *Chek list de auditoria u hoja de chequeo *Encuesta de satisfacción llenada y firmada por el cliente *Encuesta de evaluación de auditores. *Programa de tres años *Formato de cierre de servicio *informe complementario (cuando aplique para cierre de no conformidades) *Formato de dictamen.
		Seguimiento a los informes de auditoría
Responsable de Control Documental	24	Revisa en la base de datos de los clientes las no conformidades que se han generado en sus auditorías y que están pendientes de cierre
	25	Envía un correo al cliente, solicitando las acciones correctivas para el cierre de sus no conformidades
	26	Envía al Director de Operaciones la información enviada por el cliente Nota: En el caso de que el cliente no envíe las acciones correctivas notifica al Director de Operaciones.

PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE AUDITORÍAS
MBC DO PR 004
REV.10, Julio 2019

Responsable	No.	Actividad
Director de Operaciones	27	Revisa las acciones correctivas y envía a auditor Líder (que ejecuto la auditoria) para su revisión, en caso de no poder, se asignara a otro auditor líder.
Director de Operaciones/ Auditor	28	Analiza cada una de las acciones presentadas, asegurando que el cliente haya realizado un análisis de causa y presente acciones que ataquen a la misma, así mismo que haya adjuntado evidencias de su ejecución.
	29	Genera un informe de revisión de no conformidades , en el que especifica el estatus de cada una de las no conformidades: *Cerrada *Pendiente de cierre por falta de análisis de causa *Pendiente de cierre por falta de evidencias de ejecución de las acciones *Pendiente por falta de información
Responsable de Control Documental	30	Envía vía correo electrónico, el informe de revisión de no conformidades.
	31	Actualiza la base de datos de los clientes.
Director de Operaciones	32	En el caso de que el cliente no haya enviado las acciones correctivas después de haber sido solicitadas por el Responsable de Control Documental en un período de 60 días naturales, este turnara a la Comisión de Certificación en el estado en que se encuentre y procederá una auditoria extraordinaria previa a la concesión del certificado,
Director de operaciones.	33	Si el cliente envió sus acciones correctivas a MBC y estas son aceptadas y cerradas se turna a la comisión de certificación. Para dictaminar su mantenimiento como sistema de gestión certificado. Si las no conformidades son cerradas o no en el plazo correspondiente, el expediente se turna a la comisión para que se dictamine.
Comisión de Certificación	34	Inicia el Procedimiento de Concesión, Re Certificación, Transferencia, Suspensión, Retiro o Reducción del alcance de la certificación
		FIN

5. REFERENCIAS:

PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE AUDITORÍAS
MBC DO PR 004
REV.10, Julio 2019

- ✓ MBC DO PR 001 Procedimiento para la evaluación de la conformidad de los sistemas de gestión.
- ✓ MBC DG PR 001 Procedimiento de Servicios de Certificación MBC
- ✓ MBC DO PR 004 IN 001 Instrucción de Ejecución y Seguimiento de Auditorías a SGC
- ✓ MBC DO PR 004 IN 002 Instrucción de Ejecución y Seguimiento de Auditorías a SGA
- ✓ MBC DO PR 004 IN 003 Instrucción de Ejecución y Seguimiento de Auditorías a SGSST
- ✓ MBC DO PR 004 IN 004 Instrucción de Ejecución y Seguimiento de Auditorías a **SGTI y SGSI**
- ✓ MBC DO PR 004 IN 005 Instrucción para Auditorías Multisitios
- ✓ MBC DO PR 004 IN 006 Instrucción para Transferencia de Certificado
- ✓
- ✓
- ✓ Acreditado

6. REGISTROS:

- MBC DO PR 004 FO 001 Formato para la Lista de Asistencia de Auditoría en Sitio
- MBC DO PR 004 FO 002 Formato para informe de auditoría Etapa 1
- MBC DO PR 004 FO 003 Formato para el Informe de Auditoría en Sitio
- MBC DO PR 004 FO 004 Formato para Lista de Chequeo
- MBC DO PR 004 FO 005 Formato para el Informe de cierre de No Conformidades
- MBC DO PR 004 FO 006 Formato de Encuesta de evaluación y satisfacción del servicio
- MBC DO PR 004 FO 007 Formato encuesta de evaluación de auditores.
- MBC DO PR 004 FO 008 Formato de Transferencia de la Certificación
- MBC DO PR 004 FO 009 Formato para Cierre de Servicios de Certificación de SG

7. CONTROL DE CAMBIOS:

Revisión	Descripción Del Cambio	Página	Fecha
01	Nuevo Desarrollo	NA	Ene-2014
02	Se cambió la responsabilidad para la autorización y se insertaron los códigos correctos a las referencias documentales	1 y 7	Abr-2014
03	Cambio de imagen Corporativa	NA	Jun-2014

PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE AUDITORÍAS
MBC DO PR 004
REV.10, Julio 2019

04	Se establecieron algunas actividades faltantes, más formatos.	Varia s	Febrero-2016
05	Se realizan ajustes de redacción y de codificación de formatos.	varia s	Agosto-2016
06	Ajustes de texto y redacción con apego a ISO / IEC 17021-1:2015	varia s	Enero - 2017
07	Cambio en la nomenclatura	Toda s	Enero 2018
08	Actualización ISO45001:2018/ NMX-SAST-45001-IMNC-2018	Toda s	Febrero 2019
09	<p>Actualización de Referencias Normativas de SGTI Y SGSI, este procedimiento y en sus instructivos Respectivos.</p> <p>Quedan agregadas las referencias normativas y sus equivalencias NMX en los formatos: 002, 003, 004, 008 y 009, del presente procedimiento.</p> <p>Y finalmente en el PUNTO 4 DESARROLLO del presente procedimiento, en su actividad número 18 queda señalado el tiempo límite para la entrega de acciones correctivas por parte del cliente, en caso de existir NC.</p> <p>-Queda sustituido el Instructivo de Ejecución y seguimiento de auditorías a SGTI, por el Instructivo de Ejecución y seguimiento de auditorías a SGTI Y SGSI (MBC DO PR 004 IN 004).</p> <p>-Queda señalado el tiempo con el que cuenta el auditor para validar Acciones Correctivas y tiempos adicionales con los que cuenta el cliente para entregar nuevas acciones o su complemento.</p>	3,5,9 7,8	Abril 2019
10	Queda registrada la referencia normativa ISO/IEC 20000-1:2018 / NMX-I-20000-1-NYCE-2018 en formatos: INFORME ETAPA 1, INFORME ETAPA 2, LISTAS DE CHEQUEO, TRANSFERENCIA Y CIERRE DE SERVICIO	N/A	JULIO 2019