



MB CERTIFICATION

México,S.C.

PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE AUDITORÍAS

ELABORÓ: DIRECTOR DE OPERACIONES

REVISÓ Y AUTORIZÓ: DIRECTOR GENERAL

Este es un documento controlado propiedad de MB Certification México S.C. prohibida su reproducción sin su previa autorización

CONTENIDO

OBJETIVO	3
ALCANCE	3
DEFINICIONES	3
RESPONSABILIDADES	3
DESARROLLO	4
REFERENCIAS	11
REGISTROS	11
CONTROL DE CAMBIOS	11

1. OBJETIVO

Establecer las actividades 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, Seguridad de la Información, Tecnologías de la Información y Antisoborno.

3. DEFINICIONES

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Auditoría combinada: Auditoría llevada a cabo conjuntamente a un único auditado en dos o más sistemas de gestión.

Auditoría conjunta: Auditoría llevada a cabo a un único auditado por dos o más organizaciones auditoras.

Programa de auditoría: Acuerdos para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Alcance de la auditoría: Extensión y límites de una auditoría.

Plan de auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

Criterios de auditoría: Conjunto de requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.

4. RESPONSABILIDADES

Director de Operaciones.

- Verificar que se cumpla lo establecido en el presente procedimiento.

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.
- 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.

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.

Experto Técnico

- Proporcionar el conocimiento y/o experiencia específicos al equipo auditor.

Responsable de Control Documental.

- Solicitar al auditor líder toda la documentación generada por auditoría
- 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.

5. DESARROLLO:

Responsable	No.	Actividad
		INICIO
Responsable de Planeación y Logística	1	Comunica al auditor y equipo auditor la realización de auditoría, de acuerdo con el modelo de gestión que se trate (SGC, SGA, SGSST, SGI, SGTI, SGSI y SGAI) por medio de la Notificación de Auditoría.
		Auditoría Etapa 1 o Inicial
Auditor Líder	2	Se pone en contacto con el cliente, vía telefónica y/o correo electrónico para solventar dudas específicas acerca del proceso en esta etapa y confirmar si la auditoría es presencial o vía remota de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Planificación de Auditorías . Nota 1: La Etapa 1 no requiere un plan de auditoría formal. Nota 2: Para los casos en que se emita un plan de auditoría en etapa 1, se utiliza el mismo formato con que se cuenta en el sistema MBC DO PR 002 FO 001, solo especificando que se trata de una auditoría de Etapa 1.
	3	Debe cumplir con los siguientes objetivos de la Etapa 1: <ul style="list-style-type: none"> • Revisar la información documentada del sistema de gestión del cliente. • Evaluar las condiciones específicas del sitio del cliente (cuando aplique) e intercambiar información con el personal del cliente con el fin de determinar el estado de preparación de la Etapa 2 • Revisar el estado del cliente y su grado de comprensión con los requisitos de la norma, en particular en lo que concierne a la identificación del desempeño clave o de aspectos, procesos, objetivos y funcionamiento significativos del sistema de gestión.



Responsable	No.	Actividad
		<ul style="list-style-type: none"> • Recopilar la información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión, que incluye: <ul style="list-style-type: none"> – Las ubicaciones del cliente – Los procesos y equipos empleados – Los niveles de controles establecidos (particularmente en caso de clientes multisitio) – Los requisitos legales y reglamentarios aplicables • Revisar la asignación de recursos para la Etapa 2 y acordar con el cliente los detalles de ésta • Proporcionar un enfoque para la planificación de la Etapa 2 mediante la comprensión suficiente del sistema de gestión del cliente y de las operaciones del sitio en el contexto de la norma del sistema de gestión u otros documentos normativos. • Evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan, y si el nivel de implementación del sistema de gestión confirma que la organización cliente está preparada para la Etapa 2. • Confirmar que los códigos NACE y los sectores IAF estén correctos de acuerdo con el alcance del SG del cliente, si son diferentes deberá de notificarlo al cliente y a MBC.
	4	<p>Emite el Informe de auditoría de etapa 1 en el formato MBC DO PR 004 FO 002, lo envía al cliente para su firma de aceptación conserva una copia de este.</p> <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 1: En el caso de que el cliente no solvente las observaciones reportadas, previamente a la auditoría en sitio, se registrarán como no conformidades en el informe de auditoría en sitio.</p>
		<p>Auditoría Etapa 2 de Certificación (in situ) o Renovación, de Seguimiento, Restauración, de Modificación de Alcance, Transferencia, Extraordinaria y con notificación a corto plazo</p>
Director de Operaciones	1	Selecciona al equipo auditor de acuerdo con lo descrito en el Procedimientos de Logística .
Responsable de Planeación y Logística	2	Comunica al auditor y equipo auditor la realización de auditoría, de acuerdo con el modelo de gestión que se trate (SGC, SGA, SGSST, SGI, SGTI, SGSI, SGAI) por medio de la Notificación de Auditoría.
Auditor Líder	3	Se pone en contacto con el cliente, vía telefónica y/o correo electrónico para presentarse y solventar dudas específicas acerca del (de los) domicilio (s) del (de los) sitio (s) a auditar.
	4	<p style="text-align: center;">-Reunión de apertura-</p> <p>Realiza una reunión formal de apertura con la dirección del cliente, y cuando sea apropiado, con los responsables de las funciones o procesos que se va a auditar. El propósito de la reunión de apertura es</p>



Responsable	No.	Actividad
		<p>proporcionar una corta explicación sobre la manera en que se desarrollaran las actividades de auditoria y debe considerar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Una presentación de los participantes, incluida una breve descripción de sus roles.• Confirmación del alcance de la certificación, los códigos NACE y los sectores IAF, si son diferentes deberá de notificarlo al cliente y a MBC• Confirmación del plan de auditoria (incluyendo el tipo y el alcance de la auditoría, los objetivos y los criterios), cualquier cambio, y otros acuerdos pertinentes con el cliente, tales como la fecha y la hora de la reunión de cierre, las reuniones intermedias entre el equipo auditor y la dirección del cliente.• Confirmación de los canales de comunicación formales entre el equipo auditor y el cliente• Confirmación de que estén disponibles los recursos y las instalaciones que requiere el equipo auditor.• Confirmación de los temas relativos a la confidencialidad, imparcialidad y conflicto de no interés.• Confirmación de los procedimientos de protección, emergencia y seguridad ocupacional, para el equipo auditor• Confirmación de la disponibilidad, de los roles y de la identidad de los guías y observadores• El método para presentar la información, incluida cualquier categorización de los hallazgos de la auditoria• Información sobre las condiciones bajo las cuales la auditoria puede darse por terminada prematuramente.• Confirmación de que el líder y los miembros de equipo auditor que representan al organismo de certificación son responsables de la auditoria y que deben controlar la ejecución del plan de auditoria, incluidas las actividades y las líneas de investigación de la auditoria• Confirmación del estado de los hallazgos de la revisión o auditoria anterior, cuando corresponda.• Los métodos y procedimientos que se van a utilizar para llevar a cabo la auditoria sobre la base de un muestreo• Confirmación del idioma que se utilizara durante la auditoria• Confirmación de que durante la auditoria se mantendrá informado al cliente sobre el progreso de la auditoria y sobre cualquier problema• Oportunidad para que el cliente haga preguntas.
	5	Genera la Lista de asistencia de auditoria en sitio MBC DO PR 004 FO 001 de los participantes en la reunión de apertura.
Auditor Líder/ Equipo Auditor	6	-Ejecución de auditoría- Lleva a cabo la auditoría de acuerdo con el Plan de auditoría , utilizando los siguientes métodos para recopilar información:



Responsable	No.	Actividad
		<ul style="list-style-type: none">• Entrevista• Observación de los procesos y las actividades• Revisión de documentos y registros• Revisión y análisis de mediciones de los procesos y objetivos del sistema de gestión.• Se realizará un muestreo del sitio bajo el criterio 80/20 “Principio de Pareto”. El muestreo podrá ser ajustado a criterio del Auditor Líder y de acuerdo con el análisis de riesgo del cliente, dependiendo de las condiciones del sitio y el tiempo real disponible para la auditoria.
	7	Registran los hallazgos en la Lista de Chequeo MBC DO PR 004 FO 004 para calificarlos en la Reunión de Auditores
Auditor Líder/ Equipo Auditor	8	<p>-Reunión de auditores-</p> <p>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 (NMA). Es la que afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.</p> <p>No conformidad menor (NME): Es la que no afecta la conformidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.</p> <p>Nota 1: Se pueden identificar y registrar oportunidades de mejora, a menos que lo prohíban los requisitos de certificación de un esquema de un sistema de gestión. Sin embargo, los hallazgos de auditoria que corresponden a no conformidades no deben registrarse como oportunidad de mejora.</p> <p>Nota 2: Las no conformidades deben discutirse con el cliente, con el fin de asegurar que las evidencias son exactas y que se entienden las no conformidades. Sin embargo, el auditor debe abstenerse de sugerir la causa de las no conformidades o su solución.</p>
Auditor Líder	9	<p>-Reunión de cierre-</p> <p>Realiza una reunión formal de cierre con la dirección del cliente, y cuando sea apropiado, con los responsables de las funciones o procesos auditados. El propósito de esta reunión es:</p> <ul style="list-style-type: none">• Presentar las conclusiones de la auditoria, incluyendo las recomendaciones relativas a la certificación.• Presentar las no conformidades de manera que se entiendan y señalar 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 al Auditor Líder, 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, los responsables de



MB CERTIFICATION

PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE AUDITORÍAS

MBC DO PR 004

REV. 13, Julio 2021

Responsable	No.	Actividad
		su ejecución y las evidencias de las acciones que a la fecha de envío del plan de acciones, se hayan implementado. <ul style="list-style-type: none">• Mencionar al cliente las actividades del organismo de certificación posteriores a la auditoría• Informar acerca de los procesos de tratamiento de quejas y apelaciones.• Dar la oportunidad al cliente de hacer preguntas.
	10	Genera la Lista de asistencia de auditoría en sitio MBC DO PR 004 FO 001 de los participantes en la reunión de cierre
	11	Genera el Informe de auditoría en sitio MBC DO PR 004 F003 y solicita la firma del cliente para su aprobación, este debe entregarse al cliente máximo 2 días después de la fecha de término de auditoría.
	12	Entrega una copia del Informe de auditoría en sitio (puede ser impreso o electrónico) al cliente.
	13	En el caso de que existan no conformidades como resultado de la auditoría, solicita al cliente que analice las causas y describa las correcciones específicas y las acciones correctivas realizadas o planificadas, para eliminar las no conformidades detectadas en un plazo no mayor de 30 días naturales.
	14	Revisa las acciones correctivas, las causas identificadas y las acciones correctivas enviadas por el cliente, para determinar si son aceptables. 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 5 días naturales adicionales para enviar nuevas acciones o su complemento. Nota 1: En caso de que el auditor líder no se encuentre disponible para realizar el cierre de las no conformidades, otro auditor podrá cerrarlas en tanto cuente con la calificación de AUDITOR LÍDER Y TENGA EL SECTOR DEL SERVICIO DE AUDITORIA EN TURNO, es decir, que cumpla con la competencia requerida.
	15	Registra las evidencias obtenidas que soporten la resolución de las no conformidades e informa al cliente el resultado de la revisión y la verificación por medio del formato de Informe complementario para el cierre de no conformidades MBC DO PR 004 F005
	16	Entrega al responsable de Control Documental por correo electrónico y de manera impresa los siguientes documentos en un plazo no mayor de 3 días hábiles a partir del último día de auditoría. Correo electrónico de CONTROL DE DOCUMENTOS (control.doc@mexicombc.com.mx). EXPEDIENTE DE AUDITORIA CONSTA DE: <ul style="list-style-type: none">• MBC DO PR 002 FO 002 - Notificaciones de Auditoría Etapa 1 y Etapa 2 (según aplique)• MBC DO PR 004 FO 002 - Informe de Auditoría Etapa 1 (Para certificaciones iniciales)



Responsable	No.	Actividad
		<ul style="list-style-type: none"> • MBC DO PR 004 FO 001 - Listas de asistencia de las reuniones de apertura y de cierre de auditoria en sitio • MBC DO PR 004 FO 004 - Listas de chequeo de todo el equipo auditor • MBC DO PR 004 FO 003 - Informe de auditoría en sitio • MBC DO PR 001 FO 001 - Programa de ciclo completo de 3 años • MBC DO PR 004 FO 009 - Cierre de servicios • MBC DG PR 004 FO 001 - Borrador del dictamen <p>En caso de que existan No Conformidades adicionar al expediente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MBC DO PR 004 FO 005 - Informe complementario para el cierre de No Conformidades (Puede ser entregado en el plazo máximo de 30 días naturales que tiene el cliente para el cierre de las no conformidades) <p>Nota 1: Es indispensable que toda la documentación tenga todas las firmas correspondientes.</p> <p>Nota 2: Todos los formatos aquí citados deben entregarse puntualmente en todo servicio de auditoria (inicial, seguimientos, recertificaciones, etc.).</p> <p>Nota 3: Si el servicio de auditoria es INTEGRAL el auditor líder debe entregar un sólo paquete de auditoria.</p> <p>Nota 4: Si el servicio de auditoria es de 1 o más Normas ISO independientes para el mismo cliente con números de contrato distintos, entonces el auditor líder debe entregar UN PAQUETE DE AUDITORIA POR CADA NORMA AUDITADA.</p> <p>Nota 5: El auditor líder deberá entregar los archivos editables de todo el expediente de auditoria a Control de Documentos.</p>
		Seguimiento a los informes de auditoría
Responsable de Control Documental	17	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
	18	Envía un correo electrónico al cliente, solicitando las acciones correctivas para el cierre de sus no conformidades. <p>Nota: En el caso de que el cliente no envíe las acciones correctivas notifica al Director de Operaciones.</p>
Auditor Líder	19	Regresa a la actividad número 14.
Responsable de Control Documental	20	Actualiza la base de datos de los clientes.
Director de Operaciones	21	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 turnará a la Comisión de Certificación el estado en que se encuentra y procederá una auditoria extraordinaria previa a la concesión del certificado,



Responsable	No.	Actividad
Director de operaciones.	22	Si el cliente envió sus acciones correctivas a MBC y estas son aceptadas y cerradas se turna a la comisión de certificación. Para dictaminar certificación, o el mantenimiento de su renovación, seguimiento, restauración, modificación del alcance y con notificación a corto plazo 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	23	Inicia el Procedimiento de Comisión para la Certificación.
		FIN

6. REFERENCIAS:

- 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 003 Procedimiento de Logística
- MBC DO PR 004 IN 005 Instrucción para Auditorias Multisitios
- MBC DO PR 004 IN 006 Instrucción para Transferencia de Certificado Acreditado
- MBC DO PR 004 IN 007 Instrucción para uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en las auditorias
- MBC DO PR 004 IN 009 Instrucción para Auditoria Vía Remota por Videoconferencia

7. 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 Complementario de Cierre de No Conformidad
- 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

8. 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
04	Se establecieron algunas actividades faltantes, más formatos.	Varias	Febrero-2016
05	Se realizan ajustes de redacción y de codificación de formatos.	varias	Agosto-2016
06	Ajustes de texto y redacción con apego a ISO / IEC 17021-1:2015	varias	Enero - 2017

MB CERTIFICATION

07	México,S.C. Cambio en la nomenclatura	Todas	Enero 2018
08	Actualización ISO45001:2018/ IMNC-2018	Todas	Febrero 2019
09	Actualización de Referencias Normativas de SGTI Y SGSI, en este procedimiento y en sus instructivos Respectivos. Quedan agregadas las referencias normativas y sus equivalencias NMX en los formatos: 002, 003, 004, 008 y 009, del presente procedimiento. 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. -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). -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.	3,5,9, 7,8	Abril 2019
10	Queda registrada la referencia normativa ISO/IEC 20000-1:2018 en formatos: INFORME ETAPA 1, INFORME ETAPA 2, LISTAS DE CHEQUEO, TRANSFERENCIA Y CIERRE DE SERVICIO	N/A	JULIO 2019
11	En procedimiento (actividad 23) queda señalado el Nombre correcto del Formato para el Informe Complementario de Cierre de No Conformidad, y también queda señalado de igual forma en el listado de los registros de este procedimiento. También queda señalada la acción a tomar respecto a la disponibilidad del auditor líder de cerrar No Conformidades y la responsabilidad del Auditor Líder sobre el Formato de Notificación y las consideraciones que debe tomar en cuenta para documentar los servicios integrados e independientes. Queda referenciada las Normas ISO sujetas a certificación de cumplimiento (Seguridad Privada, Anti Soborno, Dispositivos Médicos, HACCP) en el presente procedimiento y en los Formatos de Informe de Auditoria Etapa 1, Formato Informe de auditoria E2, Formato Lista de Chequeo, Formato de Cierre de Servicios.	4, 8, 9 y 10	Septiembre, 2019
12	Cambia de Director de CERTIFICACIÓN A Director General	Carátula	Junio 2021



MB CERTIFICATION

13	México,S.C. Se reestructura el procedimiento de acuerdo con la estructura documental de la norma ISO/IEC 17021-1:2015 y se retiran como referencias las Instrucciones de CALIDAD, AMBIENTE, SALUD Y SEGURIDAD en el TRABAJO; queda referenciada la Norma Antisoborno.	Todas	Julio 2021
----	--	-------	------------