



Este documento es propiedad de Qualis Audit Mexico. Su reproducción por cualquier medio queda estrictamente prohibida.

Gerente de Certificación

Elaboró - Puesto

Gerente de Ventas

Revisó - Puesto

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para las diferentes etapas de evaluación y certificación (otorgar, rechazar, mantener, renovar, suspender, restaurar, retirar, ampliar, o reducir la certificación), que integran el proceso de certificación de Sistemas de Gestión de conformidad con las normas(s) aplicable(s) que se evalúa(n) en Qualis Audit Mexico.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la certificación de Sistemas de Gestión que Qualis Audit Mexico evalúa para los sectores industriales y las normas:

- **NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015**

3. DEFINICIONES

- **Interesado:** Persona física o moral que solicita los servicios de certificación de un Sistema de Gestión a Qualis Audit Mexico.
- **Solicitud de certificación:** Solicitud de servicios de certificación de Sistema de Gestión.
- **Cliente:** Persona física o moral que contrata los servicios de certificación de un Sistema de Gestión.
- **Representante autorizado:** persona física designada por el representante legal del cliente, para realizar la comunicación y gestión de los procesos de evaluación y certificación del Sistema de Gestión del cliente.
- **Representante legal:** persona física facultada legalmente para tomar decisiones en nombre del cliente y que se comprueba con el documento legalmente aplicable y expedido por el cliente ante un notario correspondiente.
- **Certificación:** procedimiento por el cual se asegura que el Sistema de Gestión se ajusta a las normas lineamientos o recomendaciones de organismos dedicados a la normalización, nacionales o internacionales.
- **Sistema de Gestión:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la norma de referencia.
- **Auditor:** persona que lleva a cabo una auditoría
- **Experto técnico:** persona que proporciona conocimiento o experiencia específicos al equipo auditor.
- **Equipo auditor:** una o más personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito;
- **No Conformidad Mayor:** No conformidad que afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos;
- **No Conformidad menor:** No conformidad que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos;
- **Oportunidad de Mejora:** Situación que no representa un incumplimiento a un requisito, sin embargo, representa una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
-

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- **Manual de Sistema de Gestión de Calidad M-QAM-01**

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 Proceso de Certificación de Sistemas de Gestión

5.1.1 Prestación de servicios de certificación de Sistemas de Gestión

Cualquier persona moral o física, interesada y que tenga establecido, implementado o mantenido un Sistema de Gestión basado en los requisitos de la norma correspondiente, podrá solicitar los servicios de certificación de Qualis Audit Mexico.

El personal de Qualis Audit Mexico, proporciona la información necesaria y completa de las diferentes etapas del proceso de certificación y se le proporcionara al cliente un Paquete Informativo para que cuente con toda la información relacionada con el servicio.

La prestación de servicios para la certificación del Sistema de Gestión se debe llevar a cabo conforme el Procedimiento de **Comercialización y Atención de Solicitudes P-QAM-08** y conforme las etapas del proceso de certificación de Sistemas de Gestión descritas en el **Diagrama de Flujo del Proceso de Certificación de Sistemas de Gestión A-QAM-08**.

5.1.2 Servicios de certificación

Derivado de la solicitud e interés de un posible cliente en contratar los servicios de certificación de Qualis Audit Mexico, el Gerente Comercial le hará llegar una **Solicitud de Prestación de Servicios F-QAM-04** y en posterior una **Propuesta Económica de Certificación F-QAM-05** en la cual se presenta la propuesta económica y técnica para la realización del proceso de certificación del Sistema de Gestión del Cliente.

Estos documentos, tienen como propósito recopilar la información suficiente relativa a:

- I. El alcance deseado de la certificación
- II. Características generales de la organización solicitante, incluidos el nombre y la o las direcciones de sus sitios, los aspectos significativos de su proceso y operaciones y las obligaciones legales pertinentes a la organización.
- III. Información general, tales como sus actividades, los recursos humanos y técnicos, funciones y relación dentro una razón social mayor (si así fuera el caso).
- IV. Las normas para los cuales la organización solicitante requiere la certificación
- V. Información referida a la utilización de consultorías en materia de gestión (si fuera el caso).

Una vez aceptada la **Propuesta Económica de Certificación F-QAM-05** el cliente recibirá el **Contrato de Prestación de Servicios F-QAM-06** para formalizar el servicio de certificación por parte de **Qualis Audit Mexico**.

5.1.3 Ingreso de solicitud de certificación

Qualis Audit Mexico, verifica que el cliente entregue la información firmada (**Propuesta Económica de Certificación F-QAM-05, Prestación de Servicios F-QAM-06**) por el Representante Legal o Representante Autorizado del cliente.

El cliente facilitara a Qualis Audit Mexico, una copia de los documentos de su Sistema de Gestión que lo soportan y cuando sea requerido otra información relacionada que Qualis Audit Mexico considere necesaria para la realización de la certificación y que sea solicitada.

Al momento de ingresar **Propuesta Económica de Certificación F-QAM-05 aceptada y firmada por el cliente**, se asigna un número de control único el cual se registra en el documento **Control de Solicitudes de Certificación F-QAM-29**.

La asignación del número de control único asentado en el **Control de Solicitudes de Certificación F-QAM-29**, supone la emisión de la factura y el pago correspondiente por parte del cliente de acuerdo con las tarifas vigentes propuestas en la **Propuesta Económica de Certificación F-QAM-05** y para la certificación del Sistema de Gestión referido en esta.

Si después de la asignación del número de servicio, la solicitud queda detenida durante seis meses por causas imputables al cliente, se podrá decidir la cancelación de dicho servicio de certificación. Si es requerido por el cliente la presentación de una nueva propuesta, esta se hará bajo las condiciones vigentes para la solicitud de certificación.

Conforme a los acuerdos con el cliente y cuando ha sido firmado el **Contrato de Prestación de Servicios F-QAM-06**, se determinan el inicio de las Etapa 1 y Etapa 2 del proceso de certificación.

5.2 Etapa 1 del proceso de certificación (certificación inicial)

5.2.1 Etapa 1

La Etapa 1 del proceso de certificación consiste en auditar la documentación del Sistema de Gestión del cliente y evaluar el sitio y condiciones específicas del mismo.

Conforme al acuerdo con el cliente, esta evaluación de Etapa 1 podrá ser realizada en las instalaciones del cliente o en las instalaciones de **Qualis Audit Mexico** (revisión de gabinete).

a) Instalaciones del cliente

Si la etapa 1 es llevada en las instalaciones del cliente, se realizará conforme se acuerde con el cliente en fecha y hora en la que se llevaran las actividades. Siendo con al menos 5 días previos a la realización y se informará con un **Plan de Auditoría F-QAM-08** el cual será comunicado al cliente.

La realización de la evaluación de Etapa 1 debe ser realizada por el Auditor Líder asignado en el **Plan de Auditoría F-QAM-08**. Esta evaluación tendrá como propósito principal la evaluación de los documentos del Sistema de Gestión del cliente. El equipo auditor revisara y analizara el contenido de la información que exige la norma en cuestiona a evaluar.

Durante esta Etapa 1 del proceso de certificación, se evalúa el Sistema documental del Sistema de Gestión, alcance, ubicación, intercambio de información con el personal de la organización, cumplimiento de los requisitos legales, objetivos de calidad, identificación de desempeño clave, los

procesos, operaciones en sitio, nivel de implementación, madurez del SG, auditoría interna y revisión por la dirección. Con esto se determina la comprensión de **Qualis Audit Mexico** sobre el Sistema de Gestión del cliente y de las operaciones, aspectos significativos, así como la planeación de los recursos y logística necesarios para la etapa 2.

Conforme la realización de esta evaluación, el equipo auditor, emite un **Informe de Auditoría Etapa 1 F-QAM-11**, el cual contendrá la información requerida en este documento y debe ser firmado por el Auditor Líder asignado estableciéndose los resultados de la evaluación. El **Informe de Auditoría Etapa 1 F-QAM-11**, será entregado al cliente un ejemplar y uno más será conservado por el Equipo Auditor el cual debe estar firmado por el Representante Autorizado del Cliente y por el Auditor Líder.

b) Instalaciones de Qualis Audit Mexico (gabinete)

El Gerente de Certificación o Gerente de Ventas solicita al cliente la documentación del Sistema de Gestión y la asigna al auditor conforme a la fecha acordada con el cliente para realizar la evaluación de la información. La información para solicitar deberá contener lo siguiente: manual de calidad (si aplica), alcance, procedimientos, evaluación de riesgos y oportunidades, política y objetivos de calidad, evidencia de auditoría interna realizada, evidencia de revisión por la dirección y toda aquella información documentada adicional establecida que soporta el sistema de gestión.

Una vez que el equipo auditor recibe la información realiza la evaluación de esta para llevar a cabo la revisión documental conforme la fecha programada para llevar a cabo esta y genera el **Informe de Auditoría Etapa 1 F-QAM-11**.

Qualis Audit Mexico, cuenta con 3 días hábiles posteriores a la entrega por parte del equipo auditor del **Informe de Auditoría Etapa 1 F-QAM-11** para hacerlo llegar al cliente.

Esta etapa se lleva a cabo conforme el **Procedimiento de Etapa 1 P-QAM-10**.

5.3 Etapa 2 del proceso de certificación (certificación inicial)

5.3.1 Etapa 2

Cuando la Etapa 1 del proceso de certificación, ha sido concluida e informada al cliente, Qualis Audit Mexico, establece en conjunto con este la fecha para llevar a cabo la Etapa 2 del proceso de certificación.

Este ejercicio se realiza con la finalidad de evaluar la conformidad del Sistema de Gestión del cliente, conforme los criterios establecidos en los requisitos de la norma a evaluar.

El área de certificación establece el **Plan de Auditoría F-QAM-08** correspondiente a la Etapa 2, mismo que contendrá la información sobre las fechas acordadas con el cliente para la realización de esta etapa, horarios, datos del equipo auditor, lugar donde se llevará a cabo y el alcance que se evaluará. **El Plan de Auditoría F-QAM-08** debe ser enviado con al menos 5 días hábiles antes de la fecha programada.

Una vez acordada la forma de comunicación con el cliente se informa al equipo auditor designado para su comprensión y logística.

Reunión de Apertura. -

El Auditor Líder es quien dirige dicha reunión solicita el registro de los presentes en la **Lista de Asistencia F-QAM-10** y se apoya en el **F-QAM-08 Plan de Auditoría** el cual contiene los siguientes puntos:

- a) Presenta a los miembros del equipo auditor.
- b) Confirma el alcance de la auditoría.
- c) Confirma el Plan de auditoría.
- d) Confirma los canales de comunicación formales entre el equipo.
- e) Confirma la disponibilidad de recursos y la logística necesaria.
- f) Confirma los temas relativos a la confidencialidad, en caso de ser necesario se cubre el requisito establecido por el evaluado al respecto.
- g) Método para presentar la información (correo electrónico o como mejor convenga), así como la identificación de hallazgos.
- h) Información sobre las condiciones bajo las cuales la auditoría puede darse por terminada prematuramente.
- i) Informar al cliente que el Auditor Líder es responsable de la auditoría y de los miembros del equipo auditor.
- j) En caso de que aplique, confirmar el estado de los hallazgos de la auditoría anterior.
- k) Se utiliza muestreo de tipo aleatorio o de acuerdo con la metodología establecida por el cliente para el caso de la inspección de producto.
- l) Confirmar el idioma en el que se va a realizar la auditoría, en caso de que la auditoría se realice total o parcialmente en un idioma diferente al español, confirmar la participación de traductores, contratados por el OC.
- m) Confirmar con el cliente los horarios de reunión del grupo auditor para informar los avances de la auditoría, en caso de detectarse algún hallazgo en ese momento se informa al personal conforme a lo establecido en el inciso d).
- n) Informar al cliente que en cualquier momento puede externar sus dudas y preguntas.

El Equipo Auditor posterior a la reunión de apertura, procede a realizar la evaluación, en la cual se aplicarán diferentes técnicas de muestreo para la revisión del Sistema de Gestión del cliente a certificar. Revisan los requisitos, áreas, procesos y actividades a evaluar y su respectiva documentación y toman nota a manera de registro la evidencia se deja registrada en el **Informe de Auditoría F-QAM-12** o en las **Notas de Auditoría F-QAM-09**.

Nota: El equipo auditor realiza en el transcurso de la auditoría, un muestreo basado en juicio con base en obtener la evidencia objetiva.

Los resultados de la Etapa 2 del proceso de certificación se dan a conocer al cliente, por medio del **Informe de Auditoría F-QAM-12**, dejando registrado en este documento, la información del proceso realizado por el equipo auditor y en el cual se indicarán en caso de existir, las no conformidades mayores y/o menores encontradas durante la evaluación realizada.

Los hallazgos de auditoría se pueden clasificar como:

No Conformidad Mayor: No conformidad que afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos;

No Conformidad menor: No conformidad que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos;

Oportunidad de Mejora: Situación que no representa un incumplimiento a un requisito, sin embargo, representa una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Un hallazgo de no conformidad debe registrarse con relación a un requisito específico, y debe contener una declaración clara de la no conformidad, identificando en detalle las evidencias objetivas en las que se basa la no conformidad. 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. El auditor debe abstenerse de sugerir la causa de las no conformidades o su solución.

Conclusiones de auditoría

Bajo la responsabilidad del líder del equipo auditor y antes de la reunión de cierre, el equipo auditor debe:

- a) revisar los hallazgos de auditoría y cualquier otra información apropiada reunida durante la auditoría, con respecto a los objetivos y los criterios de la auditoría, y clasificar las no conformidades;
- b) acordar las conclusiones de la auditoría, teniendo en cuenta la incertidumbre inherente al proceso de auditoría;
- c) acordar cualquier acción de seguimiento necesaria;
- d) confirmar que el programa de auditoría es adecuado o identificar cualquier modificación que sea necesaria para futuras auditorías (por ejemplo, el alcance de la certificación, el tiempo o las fechas de la auditoría, la frecuencia de la vigilancia, las competencias del equipo auditor).

Reunión de cierre

Una vez terminado el Informe, el auditor líder convoca a Reunión de Cierre, donde se solicita la presencia de los responsables de área o un representante, al representante de la dirección y a la Dirección. Es opcional el uso del formato **Lista de Asistencia F-QAM-10** y se lee el Plan confirmando su cumplimiento, posteriormente se enuncian los hallazgos y las no conformidades, indicando si son menores o mayores u oportunidades de mejora.

Si se reportan no conformidades de tipo mayor se detiene el proceso de certificación y se programa auditoría adicional. De no presentarse no conformidades de tipo mayor se continúa con el proceso de Certificación.

En la reunión de cierre se comenta al menos lo siguiente:

- a) Evidencias de auditoría sobre el muestreo y su incertidumbre,
- b) Procedimientos y métodos aplicados,
- c) Categorización de no conformidades y hallazgos,
- d) Tratamiento de NCM y NCm y estatus de certificación del cliente,
- e) Proceso de aceptación de acciones correctivas y sus plazos,
- f) Sigüientes pasos para el proceso de certificación,
- g) Atención de quejas y apelaciones.
- h) Atención de preguntas del cliente, diferencias y su tratamiento y registro

Por último, se entrega informe de auditoría al cliente y se solicita su firma de enterado. El auditor líder es el responsable de la entrega del expediente completo.

5.4 Atención de hallazgos de auditoría

Cuando hayan sido identificados hallazgos clasificados como no conformidades durante la Etapa 2 del proceso de certificación, el cliente debe presentar un plan de acciones correctivas para asegurar el cierre

de las no conformidades y evitar que se vuelvan a presentar. El cliente debe enviar las acciones correctivas a Qualis Audit Mexico, en un plazo no mayor a 30 días hábiles, contados a partir de la fecha de entrega del **Informe de Auditoría F-QAM-12**.

Las acciones correctivas presentadas por el cliente son evaluadas por un auditor líder preferentemente quien realizo la auditoría. Cuando considere necesario, solicitara la participación de los otros integrantes del equipo auditor.

La evaluación tiene el propósito de comprobar que las acciones correctivas tomadas para atender las no conformidades detectadas durante la auditoría hayan sido atendidas y que estas sean adecuadas. El equipo auditor cuenta con 10 días hábiles posteriores a la recepción de las mismas por parte del cliente para llevar a cabo su revisión. De la revisión de las acciones correctivas, se elabora el **Informe de Seguimiento de Hallazgos F-QAM-13**.

El **Informe de Seguimiento de Hallazgos F-QAM-13** debe ser enviado al cliente, solicitando confirmación de su recepción para asegurar que este conoce el resultado de esta evaluación.

Esta etapa se lleva a cabo conforme el **Procedimiento de Etapa 2 P-QAM-11**

5.5 Dictaminación

Qualis Audit Mexico, realiza la evaluación y dictaminación de la información recabada en el proceso de certificación, el **Informe de Auditoría F-QAM-12** y el **Informe de Seguimiento de Hallazgos F-QAM-13** (si aplica este último). Esta evaluación debe ser realizada 20 días hábiles posteriores a la emisión del **Informe de Seguimiento de Hallazgos F-QAM-13** (si lo hubiera) o del **Informe de Auditoría F-QAM-12** (cuando no se detecten no conformidades). Siendo esta realizada por el(la) persona(s) con la competencia para llevar a cabo este proceso y determinada por el Gerente de Certificación, basándose en la F-QAM-21 Matriz de Competencia del Personal.

El(la) persona(s) que realiza la dictaminación, se asegura que se hayan cumplido las diferentes etapas del proceso de certificación establecidas en este procedimiento y emite el **Dictamen F-QAM-27**. La decisión tomada, se informa al cliente haciendo la notificación por el medio que elija y se elabora el **Certificado de Conformidad F-QAM-14**, el cual tendrá una vigencia de 3 años a partir de la decisión de la certificación. Qualis Audit Mexico, gestiona la forma en que será realizada la entrega del **Certificado de Conformidad F-QAM-14** al cliente.

Esta actividad debe llevarse a cabo con base a lo indicado en el **Procedimiento de Dictaminación P-QAM-12**.

5.6 Auditorías especiales

Qualis Audit Mexico, realiza auditorías especiales a fin de investigar quejas, en respuesta a cambios, como seguimiento de clientes con la certificación suspendida o si el dictamen establecido por el(la) persona(s) que dictaminan, lo requiere necesario o con el fin de investigar alguna queja de la organización certificada.

Estas auditorías especiales podrán ser realizadas con una notificación a corto plazo o sin anunciar. En cualquiera de los casos Qualis Audit Mexico, comunicara al cliente la fecha, lugar y miembros del equipo auditor asignado para la realización de la auditoría especial e informando el alcance de la misma, mediante el **Plan de Auditoría F-QAM-08**. Cuando sea una auditoría a corto plazo sin anunciar, el equipo auditor se presentará en las instalaciones del cliente llevando el **Plan de Auditoría F-QAM-08** indicando los datos del cliente a auditar, domicilio, lugar y miembros del equipo auditor, el cual será informado al arribo del equipo auditor.

La auditoría extraordinaria tiene como propósito, entre otros: comprobar la implantación y efectividad de las acciones inmediatas y correctivas presentadas por el cliente, verificar la procedencia de alguna queja presentada por una parte interesada hacia un cliente certificado, comprobar que se mantienen las condiciones bajo las cuales se concedió el certificado de registro de empresa.

Los resultados de la auditoría extraordinaria son reflejados en el **Informe de Auditoría F-QAM-12**, con carácter confidencial, en el que se deben indicar el cierre y la efectividad de las acciones inmediatas y correctivas evaluadas durante la auditoría. Este informe debe ser entregado al cliente una vez terminada la auditoría y una copia debe quedar en poder de Qualis Audit Mexico.

5.7 Mantenimiento de la certificación

El mantenimiento de la certificación se da a través de la realización de auditorías de seguimiento con periodos que van de los seis hasta los doce meses.

En el primer ciclo de auditoria la 1ra auditoria de vigilancia se realiza antes del mes 12 a partir del último día de la auditoria etapa 2.

La segunda auditoría de seguimiento máximo hasta el mes 26 a partir del último día de la auditoría etapa 2.

A partir del segundo ciclo de certificación, la primera auditoría de seguimiento se puede realizar máximo en el mes 14 a partir del último día de la auditoria de recertificación y la segunda auditoría de seguimiento se puede realizar máximo en el mes 26 a partir del último día de la auditoría de recertificación.

Durante las auditorías de seguimiento se realizan a una parte del Sistema de Gestión, y de acuerdo con los resultados de auditorías pasadas, se planifican y se notifica de manera previa al cliente y por cualquier medio sobre el plan de auditoría de seguimiento.

Se evalúa al menos el resultado de auditorías internas, revisión por la dirección, no conformidades anteriores, gestión de quejas, eficacia del Sistema de Gestión y sus objetivos, mejora continua, control en las operaciones, cambios en el SG, y revisión del uso de la marca de Qualis Audit Mexico.

Los resultados de la auditoría de seguimiento son reflejados en un **Informe de Auditoría F-QAM-12**, de carácter confidencial, en el que se deben indicar, en su caso, las no conformidades detectadas. El cliente debe presentar acciones correctivas, necesarias para eliminar las no conformidades detectadas, indicando los plazos previstos para su puesta en práctica. Este informe debe ser entregado al cliente una vez terminada la auditoría y copia del mismo debe quedar en poder de Qualis Audit Mexico.

Si como resultado de la auditoría de seguimiento se detectan no conformidades, el cliente debe atender

el cierre de estas con base en los criterios establecidos en el inciso 5.4 de este procedimiento.

La dictaminación a los resultados de la auditoría de seguimiento se debe realizar de conformidad con lo establecido en el inciso 5.5 de este procedimiento.

En caso de que el cliente no brinde las facilidades necesarias para realizar la auditoría de seguimiento, se suspenderá temporalmente el Certificado de Registro de Empresa, de conformidad con las disposiciones establecidas en el inciso 5.11 de este procedimiento.

5.8 Ampliación de la certificación

Cuando el cliente requiere una ampliación a su certificado, esta debe ser realizada mediante el ingreso de la **Solicitud de Prestación de Servicios F-QAM-04** indicando su interés para realizar una ampliación del Sistema de Gestión certificado.

Esta ampliación se iniciará conforme lo descrito en el apartado 5.2 de este procedimiento.

Qualis Audit Mexico, acordará las fechas con el cliente para poder realizar la auditoría de ampliación, una vez acordada la fecha, se realizará la conformación de esta al cliente y se hará llegar el **Plan de Auditoría F-QAM-08**.

La fecha, lugar, hora y miembros del equipo auditor designado para su realización, así como el alcance de la misma. El propósito de la auditoría de ampliación es:

1. Comprobar que el Sistema de Gestión del cliente contempla los requisitos de las Normas: NMX-CC-9001IMNC-2015 y/o NMX-CC-9001-IMNC-2015 respectivamente, para los cuales se solicita la ampliación,
2. Se ha implantado el Sistema de Gestión en los procesos solicitados por el cliente.

Los resultados de la auditoría de ampliación son reflejados en un **Informe de Auditoría F-QAM-12**, con carácter confidencial, en el que se deben indicar, en su caso, las no conformidades detectadas. Este informe debe ser entregado al cliente una vez terminada la auditoría, y copia del mismo debe quedar en poder de Qualis Audit Mexico.

El cliente debe presentar un plan de acciones inmediatas y correctivas, necesarias para eliminar las no conformidades detectadas, indicando los plazos previstos para su puesta en práctica.

El cliente deber presentar su plan de acciones correctivas en un plazo no mayor a 30 días hábiles a partir de la fecha de recepción del informe de auditoría de ampliación.

El plan de acciones inmediatas y correctivas presentado por el cliente será evaluado por el equipo auditor que realizó la auditoría de ampliación. Esta evaluación tiene como propósito comprobar que las acciones correctivas presentadas por el cliente sean adecuadas para cerrar las no conformidades detectadas en la auditoría. La revisión de acciones correctivas se realizará con base en el inciso 5.4 de este procedimiento.

5.9 Reducción de la certificación

La reducción en el alcance del Certificado de Registro de Empresa puede darse en alguno de los siguientes aspectos:

- a) En los requisitos de la norma bajo la cual se extendió el certificado (por ejemplo, diseño);
- b) En los lugares en donde se encuentra implantado el SG;
- c) En los procesos que están declarados en el alcance del certificado.

El cliente debe informar a Qualis Audit Mexico, dirigiendo un comunicado por cualquier vía, y de preferencia se debe confirmar vía correo electrónico simple o dirigir una carta en hoja membretada y firmada por el Representante Autorizado, en el cual se debe informar su interés de reducir el alcance de la certificación.

El proceso de reducción del alcance certificado se realizará de acuerdo con las fechas programadas para la evaluación, el área de certificación asignará al equipo auditor y se informará al cliente mediante **Plan de Auditoría F-QAM-08**. El cual contendrá, la fecha, lugar, hora y miembros del equipo auditor designado para su realización, así como el alcance de la misma.

El propósito de la evaluación será que el equipo auditor, verifique que la solicitud de reducción de la certificación no afecta la integridad del Sistema de gestión certificado.

Los resultados de la auditoría de ampliación son reflejados en un **Informe de Auditoría F-QAM-12**, con carácter confidencial, en el que se deben indicar, en su caso, las no conformidades detectadas. Este informe debe ser entregado a la cliente una vez terminada la auditoría, y copia del mismo debe quedar en poder de Qualis Audit Mexico.

Qualis Audit Mexico cuenta con el **Procedimiento para la Modificación, Ampliación o Reducción P-QAM-15**.

5.10 Auditorías multisitios

De acuerdo con la **Solicitud de Prestación de Servicios F-QAM-04** el cliente indica si el sistema de gestión a certificar cuenta con más de un sitio. En este caso se debe verificar por la Gerencia de Ventas, la información proporcionada por el cliente corresponde a un sistema en el cual se mantenga bajo control, todos los procesos, actividades y productos y/o servicios.

Se debe verificar que el sistema de gestión sea controlado de manera central y que todos los sitios estén contemplados en el programa de auditorías internas y del control del cliente a certificar. Se debe realizar conforme al procedimiento P-QAM-18 auditorías multisitios.

5.11 Renovación del certificado de registro de empresa.

Qualis Audit Mexico en seguimiento de la vigencia del certificado emitido al cliente, realiza la notificación a este, cuando esta próximo el vencimiento su **Certificado de Conformidad F-QAM-14**. En caso de que

el cliente acepte se realiza un Adendum o un nuevo contrato para mantener la relación comercial por otro periodo de 3 años conforme la vigencia del certificado.

El proceso de Renovación se programa con el suficiente tiempo para que la auditoria y el cierre de sus posibles no Conformidades se cierren antes del vencimiento del Certificado actual. En la Renovación se evalúa y se confirma y se mantiene compromiso con la continua y eficaz conformidad del Sistema de Gestión y continua aplicabilidad del alcance. En esta auditoria se evalúa el desempeño del Sistema de Gestión, la revisión de informes anteriores, cambios significativos del Sistema de Gestión, incluyendo los varios sitios, y la norma de referencia aplicable. Se considera si la operación contribuye al logro de la Política y Objetivos.

En caso de encontrar no conformidades, Qualis Audit Mexico establece un plazo para enviar el plan de correcciones y acciones correctivas previo al vencimiento de la certificación. Para la decisión de la Renovación se consideran los resultados de auditorías previas, y resultados de la revisión del Sistema de Gestión, sus quejas. Para la auditoria de Renovación se considera posible ampliación del alcance, integración de normas, o un Sistema de Gestión integral.

5.12 Suspensión, cancelación y retiro de certificados

5.12.1 Suspensión

El Certificado proporcionado al Sistema de Gestión de un cliente, se puede suspender por alguna de las siguientes causas:

- I. Cuando el cliente no proporcione las facilidades necesarias para que se realicen las auditorías de seguimiento;
- II. Cuando el cliente no proporcione las facilidades necesarias para que se realicen las auditorías extraordinarias;
- III. Cuando el Titular del Certificado no realice los pagos devengados por los servicios de certificación prestados.
- IV. Por hacer uso incorrecto de Qualis Audit Mexico de empresa certificada.
- V. Por incumplimiento a alguna de las cláusulas del contrato de prestación de servicios de certificación.

En caso de dicha suspensión, el certificado de conformidad se invalida de manera temporal y se estará a lo acordado por ambas partes en su contrato, pudiendo el cliente retomar la certificación en un plazo establecido en oficio o documento oficial, el cual no debe ser mayor a 3 meses.

Quando así se determine y en caso de que existan mas de 5 No conformidades mayores, se programará una auditoria especial, con la finalidad de dar seguimiento a la correcta implementación de las acciones. En caso de ser menores a 5 no conformidades menores se debe realizar la presentación de acciones correctivas acompañadas con evidencia objetiva las cuales podrán ser revisadas por un auditor líder. Una vez revisadas y aceptadas, se podrá emitir por el auditor líder el levantamiento de la suspensión. Si el motivo de la suspensión es por cuestiones administrativas (falta de pagos, uso de marca), será hasta que el motivo sea subsanado este factor.

5.12.2 Cancelación

El Certificado de Registro de Empresa se puede cancelar por alguna de las siguientes causas:

- I. Cuando el cliente haya tenido una suspensión temporal previa, y no se hayan brindado las facilidades para realizar las acciones solicitadas por Qualis Audit Mexico.
- II. Cuando el cliente no proporcione las facilidades necesarias para que se realicen las auditorías de seguimiento o extraordinarias;
- III. Cuando el Titular del Certificado no realice los pagos devengados por los servicios de certificación prestados.
- VI. Por hacer uso incorrecto de la Marca Qualis Audit Mexico de empresa certificada.
- IV. Por incumplimiento a alguna de las cláusulas del contrato de prestación de servicios de certificación.

En caso de no cumplirse lo acordado por el cliente en dicho plazo (lo descrito en el punto 5.11.1), es posible reducir el alcance de la certificación o proceder a cancelar el Contrato de Prestación de Servicios y el Retiro del Certificado de Conformidad de manera definitiva, lo cual implica perder el estatus de certificado y en caso de que el cliente desee retomar la certificación, se estará a lo dispuesto en el contrato

5.12.3 Retiro

En caso de que se suspenda temporalmente el certificado, o se cancele el mismo, Qualis Audit Mexico. solicitará al cliente que retire su referencia de empresa certificada de toda su publicidad y medios de comunicación en donde haya utilizado la marca Qualis Audit Mexico como empresa certificada.

Qualis Audit Mexico, debe comunicar de esta situación al cliente, a través de un comunicado en donde le expondrá las razones por la cual se llevó a cabo la suspensión o cancelación del certificado, motivo por el cual se le solicitará el retiro del uso del certificado, de todos los documentos y medios de comunicación en los cuales haga referencia a este estado de certificación.

La suspensión, cancelación y retiro del certificado implica perder el estatus de certificado y en caso de que el cliente desee retomar la certificación, se estará a lo dispuesto en el contrato. En el Contrato de Prestación del Servicio entre el cliente y Qualis Audit Mexico, se establecen las condiciones para la cancelación y retiro del Certificado.

Se cuenta con el **Procedimiento para la Suspensión, Cancelación y Retiro de Certificados F-QAM-16**.

5.13 Uso de Marca

Una vez concedido el Certificado, el titular de este puede hacer uso de esta marca, siguiendo las indicaciones que Qualis Audit Mexico, le haga al titular. El uso de la marca se establece por Qualis Audit

Mexico y el cliente debe realizarlo de conformidad con las disposiciones establecidas en el **Política de Uso de la Marca de Certificación PO-QAM-03**.

5.14 Reclamaciones

En caso de que Qualis Audit Mexico reciba alguna reclamación por incumplimiento en los requisitos del Sistema de Gestión de cualquiera de las empresas titulares que tenga registradas, Qualis Audit Mexico consultará con el reclamante la naturaleza de las posibles no conformidades que motivan la reclamación.

De manera inmediata, Qualis Audit Mexico se pondrá en contacto con la empresa titular, a fin de determinar las causas y procedencia de la reclamación. Si se determina que la reclamación está fundamentada, Qualis Audit Mexico realizará una auditoría extraordinaria siguiendo las disposiciones establecidas en el inciso 5.6 de este procedimiento.

5.15 Renuncia al certificado

La empresa titular del certificado puede renunciar, en cualquier momento a él, siendo suficiente para ello la notificación por escrito a la Dirección General y/o Gerente de Certificación y/o Gerencia de Ventas de Qualis Audit Mexico.

La renuncia al Certificado no implica, en ningún caso, el reembolso de las cuotas que el cliente hubiera pagado a Qualis Audit Mexico., por la prestación de sus servicios, hasta el día en que dicha renuncia sea notificada.

5.16 Recurso de apelación

Si como resultado del proceso de evaluación Qualis Audit Mexico resuelve no conceder, suspender o cancelar el Certificado otorgado al cliente, pero el titular considera que existe un error o alguna omisión técnica por parte de Qualis Audit Mexico , podrá solicitar (por escrito) a la Dirección General de Qualis Audit Mexico y dentro de los quince días hábiles posteriores a la fecha en que reciba el aviso correspondiente, sea revisada dicha decisión, de acuerdo a lo establecido en el **Procedimiento de Quejas y Apelaciones P-QAM-05**, edición vigente.

Qualis Audit Mexico pondrá a disposición del cliente el **Procedimiento de Quejas y Apelaciones P-QAM-05**, para que conozca los medios a través de los cuales, pueda apelar a las decisiones técnicas de Qualis Audit Mexico y presentar su inconformidad a una tercera parte.

6. REGISTROS

- **Solicitud de Prestación de Servicios F-QAM-04**
- **Propuesta Económica de Certificación F-QAM-05**
- **Contrato de Prestación de Servicios F-QAM-06**
- **Plan de Auditoría F-QAM-08**
- **Lista de Asistencia F-QAM-10**
- **Informe de Auditoría Etapa 1 F-QAM-11**
- **Informe de Auditoría F-QAM-12**

- **Informe de Seguimiento de Hallazgos F-QAM-13**
- **Certificado de Conformidad F-QAM-14**
- **Matriz de Competencia de Personal F-QAM-21**
- **Control de Solicitudes de Certificación F-QAM-29**

7. CONTROL DE CAMBIOS

No.	Versión	Fecha de cambio	Breve descripción del cambio
1	1.0	08 agosto 2021	Creación del documento
2	2.0	15 octubre 2022	Integración del apartado 5.10 auditorías multisitios. Se recorre los apartados del 5.11 al 5.16 por la integración del apartado 5.10 en este procedimiento.
3	3.0	03 enero 2023	Se modifica el apartado 5.5 correspondiente a la dictaminación de los expedientes.
4	4.0	06 marzo 2023	Revisión en la sección 6 registros mencionados en el procedimiento.