

Reglamento General de Certificación

Código:	IDS-PRO-04
Revisión:	02
Inicio de vigencia:	2023-08-10
Página:	Página 1 de 25

INGEDESA, S.A. de C.V. *Organismo de Certificación*

Aprobación	
Nombre:	Oscar Tapia Pérez
Cargo:	Director de Certificación
Fecha:	2023-08-10

Reglamento General de Certificación

Código:	IDS-PRO-04
Revisión:	02
Inicio de vigencia:	2023-08-10
Página:	Página 2 de 25

Índice:

Sección	Página
1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Referencias	3
4. Definiciones	3
5. Procedimiento	7
5.1 Solicitud de certificación	7
5.2 Revisión de la solicitud	7
5.3 Programa de auditoría	9
5.4 Determinación del tiempo de auditoría	10
5.5 Muestreo multisitio	10
5.6 Planeación de las auditorías	10
5.7 Selección del Equipo Auditor	11
5.8 Designación de equipo auditor	11
5.9 Preauditoría	13
5.10 Plan de auditoría	13
6. Certificación Inicial	14
6.1 Etapa 1	14
6.2 Etapa 2	15
6.3 Realización de auditorías	16
6.4 Realización de la reunión de apertura	16
6.5 Comunicación durante la auditoría	16
6.6 Recopilación y verificación de la información	17
6.7 Identificación y registro de los hallazgos de auditoría	17
6.8 Preparación de las conclusiones de la auditoría	18
6.9 Realización de la reunión de cierre	18
6.10 Informe de Auditoría	18
6.11 Análisis de las causas de las no conformidades	19
6.12 Eficacia de las correcciones y acciones correctivas	19
6.13 Decisión de Certificación	20
6.14 Mantenimiento de la certificación	20
6.15 Auditorías de Vigilancia	20
6.16 Otras actividades de vigilancia	21
6.17 Renovación de la Certificación	21
6.18 Auditoría de renovación de la certificación	22
6.19 Auditorías especiales	23
6.20 Auditorías con notificación a corto plazo	23
6.21 Suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación	24
6.22 Satisfacción del cliente	24
6.23 Apelaciones y quejas	24

Reglamento General de Certificación

Código:	IDS-PRO-04
Revisión:	02
Inicio de vigencia:	2023-08-10
Página:	Página 3 de 25

1. Objetivo

Establecer los requisitos, condiciones, procesos y actividades para otorgar, rechazar, mantener, renovar, suspender, restaurar o cancelar (retirar) la certificación, ampliar o reducir el alcance de la certificación solicitada por un cliente.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable para todos los servicios que son solicitados por los clientes que desean obtener la certificación en un sistema de gestión ISO 9001, ISO 14001 o ISO 45001, así como para el mantenimiento de las condiciones de una certificación otorgada a los clientes.

3. Referencias

Ley de Infraestructura de la Calidad
Reglamento de Ley Federal sobre Metrología Normalización.
Norma ISO/IEC 17021:2015.
Norma ISO 9000:2015.
Norma ISO 9001:2015.
Norma ISO 14001:2015
Norma ISO 45001:2018
Documentos Mandatorios de IAF.
IDS-PRO-03 "Uso de Marca y Referencia a la Certificación".
IDS-PRO-05 "Establecimiento de tiempo de auditoría y multisitio".
IDS-PRO-07 "Toma de decisión de certificación".
IDS-PRO-08 "Transferencia de Certificación".
IDS-PRO-09 "Quejas y apelaciones".
IDS-PRO-17 "Comité de Certificación".
IDS-PRO-18 "Comité de Apelaciones".

4. Definiciones

4.1 Acción correctiva

Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

Nota 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad.

Nota 2: La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a ocurrir, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra.

4.2 Acuerdo de Certificación

Es el documento contractual que es firmado por el representante legal de la organización que solicita la certificación y el representante de legal de **INGEDES**A. Es este documento se establecen las condiciones contractuales respecto a las obligaciones del cliente e **INGEDES**A sobre los servicios de certificación.

4.3 Apelación

Solicitud del cliente a **INGEDES**A para reconsiderar la decisión que tomó en relación con su estado de certificación.

4.4 Área técnica

Área caracterizada por los elementos comunes de los procesos pertinentes a un tipo específico de sistema de gestión y a sus resultados previstos.

Reglamento General de Certificación

Código:	IDS-PRO-04
Revisión:	02
Inicio de vigencia:	2023-08-10
Página:	Página 4 de 25

4.5 Auditor

Persona que lleva a cabo una auditoría.

4.6 Auditoría de certificación

Auditoría realizada por **INGEDESA** que es independiente del cliente y de las partes que confían en la certificación, con el fin de certificar el sistema de gestión del cliente.

Nota 1: En las definiciones siguientes, el término “auditoría” se utiliza para simplificar cuándo se hace referencia a la auditoría de certificación de tercera parte.

Nota 2: Las auditorías de certificación incluyen las auditorías iniciales, de vigilancia, de renovación de la certificación y también pueden incluir auditorías especiales.

Nota 3: Las auditorías de certificación las llevan a cabo el equipo auditor de **INGEDESA** que proporciona la certificación de conformidad con los requisitos de las normas de sistemas de gestión.

4.7 Cancelación (retiro) de la certificación

Es el proceso mediante el cual se invalida una certificación total o parcial otorgada a un cliente.

4.8 Certificación

Atestación de tercera parte relativa a productos, procesos, sistemas o personas.

4.9 Certificado de Sistema de Gestión

Es el documento que emite **INGEDESA** ya sea en medio electrónico o en papel donde se constata que la organización ha cumplido con los requisitos para obtener y/o mantener la certificación en alguna norma de sistemas de gestión (ISO 9001, ISO 14001 o ISO 45001).

4.10 Cliente

Organización cuyo sistema de gestión se audita con fines de certificación.

4.11 Cliente certificado

Organización cuyo sistema de gestión ha sido certificado.

4.12 Competencia

Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados previstos.

4.13 Conformidad

Cumplimiento de un requisito.

4.14 Consultoría de sistema de gestión

Participación en el establecimiento, la implementación o el mantenimiento de un sistema de gestión.

Ejemplo 1: Preparar o elaborar manuales o procedimientos.

Ejemplo 2: Asesorar, dar instrucciones o soluciones específicas para el desarrollo e implementación de un sistema de gestión.

Reglamento General de Certificación

Código:	IDS-PRO-04
Revisión:	02
Inicio de vigencia:	2023-08-10
Página:	Página 5 de 25

4.15 Corrección

Acción para eliminar una no conformidad detectada.

Nota 1: Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva.

Nota 2: Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.

4.16 Criterios de auditoría

Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.

4.17 Duración de las auditorías de certificación de sistemas de gestión

Parte del tiempo de la auditoría empleado en actividades de auditoría, desde la reunión de apertura hasta la reunión de cierre.

Nota 1: Las actividades de auditoría incluyen normalmente:

- a) llevar a cabo la reunión de apertura;
- b) llevar a cabo la revisión de documentos mientras se realiza la auditoría;
- c) comunicarse durante la auditoría;
- d) asignar roles y responsabilidades a guías y observadores;
- e) recopilar y verificar información;
- f) generar hallazgos de auditoría;
- g) preparar conclusiones de la auditoría;
- h) llevar a cabo la reunión de cierre.

4.18 Experto técnico

Persona que proporciona conocimiento o experiencia específicos al equipo auditor.

Nota 1: Conocimiento o pericia específicos son aquellos que se relacionan con la organización, el proceso o la actividad que se va a auditar.

4.19 Evidencia objetiva

Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

4.20 Esquema de certificación

Sistema de evaluación de la conformidad relacionado con sistemas de gestión a los que se aplican los mismos requisitos especificados, reglas y procedimientos específicos. (por ejemplo: ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, etc.).

4.21 Guía

Persona designada por el cliente para asistir al equipo auditor.

4.22 Imparcialidad

Presencia de objetividad.

4.23 Información documentada

Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

Nota 1: La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente.

Reglamento General de Certificación

Código:	IDS-PRO-04
Revisión:	02
Inicio de vigencia:	2023-08-10
Página:	Página 6 de 25

Nota 2: La información documentada puede hacer referencia a:

- el sistema de gestión, incluidos los procesos relacionados;
- la información generada para que la organización opere (documentación);
- la evidencia de los resultados alcanzados (registros).

4.24 Marca de Certificación

Es el logotipo establecido por **INGEDESA** mismo que está protegido por las leyes de propiedad intelectual y que proporciona a los clientes certificados para efectos de publicidad, promoción, entre otros.

4.25 No conformidad

Incumplimiento de un requisito.

4.26 No conformidad mayor

No conformidad que afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.

Nota 1: Las no conformidades pueden ser clasificadas como mayores en las siguientes circunstancias:

- sí existe una duda significativa de que se haya implementado un control eficaz de proceso o de que los productos o servicios cumplan los requisitos especificados;
- una cantidad de no conformidades menores asociadas al mismo requisito o cuestión podría demostrar una desviación sistemática y, por tanto, constituye una no conformidad mayor.

4.27 No conformidad menor

No conformidad que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.

4.28 Número de referencia

Es el código establecido por **INGEDESA** para identificar cada uno de los servicios de certificación que proporciona a los clientes.

4.29 Observador

Persona que acompaña al equipo auditor, pero que no audita.

4.30 Pre-auditoría

Es una evaluación informal solicitada por el cliente que se realiza antes de comenzar las actividades de la Etapa 1 y el objetivo es evaluar de manera general la estructura de la organización, el estado en que se encuentra el sistema de gestión de calidad entre otros.

4.31 Queja

Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a **INGEDESA**, relacionada con las actividades de certificación, para la que se espera una respuesta.

4.32 Representante Autorizado

Persona designada por el cliente para ser el canal de contacto con el personal de **INGEDESA**. Toda la información generada durante los procesos de certificación, serán comunicados al representante autorizado.

Reglamento General de Certificación

Código:	IDS-PRO-04
Revisión:	02
Inicio de vigencia:	2023-08-10
Página:	Página 7 de 25

4.33 Representante Legal

Es la persona con la capacidad jurídica para representar al cliente y que se compromete a cumplir con los requisitos y obligaciones de la certificación mediante la firma del Acuerdo de Certificación.

4.34 Suspensión de la certificación

Es el proceso mediante el cual se invalida temporalmente una certificación total o parcial a un cliente. La suspensión no debe ser mayor a 6 meses.

4.35 Tiempo de la auditoría

Tiempo requerido para planificar y realizar una auditoría completa y eficaz del sistema de gestión de la organización del cliente.

4.36 Transferencia de la Certificación

Es el reconocimiento de una certificación de sistema de gestión existente y válida, otorgada por un organismo de certificación acreditado por otro organismo de certificación acreditado con el fin de emitir su propia certificación.

5. Procedimiento

El ciclo de certificación de un cliente es de 3 años y este comienza con la decisión de certificación o de la renovación de la certificación para lo cual el cliente presenta la solicitud **IDS-FOR-01** a **INGEDESA**. Para ello se realiza la auditoría inicial que puede resultar en otorgar o no certificación solicitada. En caso de que se otorgue la certificación, el cliente debe recibir auditorías de vigilancia en el primer y segundo año; la auditoría del tercer año se llevará a cabo la auditoría de renovación de la certificación, esta auditoría se debe realizar preferentemente con al menos 3 meses antes de que concluya la vigencia de la certificación. Una vez concluido el proceso de renovación comenzará el nuevo ciclo de certificación que corresponde a 3 años.

5.1 Solicitud de certificación

Los clientes interesados en conocer los requisitos para la certificación podrán solicitar a **INGEDESA** por cualquier medio (teléfono, correo electrónico) la información correspondiente.

El personal de **INGEDESA** proporcionará la información y dará una explicación al cliente sobre los procesos y actividades para la certificación.

El cliente interesado en obtener la certificación debe llenar el formato **IDS-FOR-01** "Solicitud de certificación", firmarlo y enviarlo por cualquier medio a **INGEDESA**.

5.2 Revisión de la solicitud

5.2.1 El Director de Certificación, Director Técnico o Coordinador de Certificación analizarán la información proporcionada por el cliente y asignarán el número de referencia que se conformará de la siguiente manera:

AA-SGC-YYY, AA-SGA-YYY, AA-SGSST-YYY

Dónde:

AA es el año en curso y éste cambiará en cada año

SGC se refiere a Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015

Reglamento General de Certificación

Código:	IDS-PRO-04
Revisión:	02
Inicio de vigencia:	2023-08-10
Página:	Página 8 de 25

SGA se refiere a Sistemas de Gestión de Calidad ISO 45001:2015
SGSST se refiere a Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud
YYY es un número consecutivo del año en curso

Ejemplo: **23-SGC001, 23-SGA001, 23SGSST-001**

En caso de requerir más información, alguna aclaración o consulta con el cliente, el personal de **INGEDES**A se contactará con el representante autorizado designado por el cliente para realizar lo conducente.

Durante esta revisión se determinará lo siguiente:

- a) si la información relativa al cliente solicitante y a su sistema de gestión es suficiente para desarrollar un programa de auditoría (**IDS-FOR-03**);
- b) si se ha resuelto cualquier diferencia de entendimiento conocida, entre **INGEDES**A y el cliente;
- c) si **INGEDES**A tiene la competencia y la capacidad para llevar a cabo la actividad de certificación (**IDS-FOR-44**);
- d) si se tiene en cuenta el alcance de la certificación solicitada, las ubicaciones donde el cliente solicitante lleva a cabo sus operaciones, el tiempo requerido para completar las auditorías y cualquier otro asunto que tenga influencia sobre la actividad de certificación (idioma, condiciones de seguridad, amenazas a la imparcialidad, etc.);
- e) se determinarán las competencias que requiere el equipo auditor y del proceso de toma de decisión de la certificación. Lo anterior conforme al formato **IDS-FOR-44** "Revisión de Capacidad del Servicio".

5.2.2 El Director de Certificación o Director Técnico serán los responsables de informar al cliente la aceptación o rechazo de la solicitud. En caso de rechazo, **INGEDES**A comunicará las razones correspondientes.

5.2.3 Una vez aceptada la solicitud, se podrá emitir la cotización del servicio mediante el formato **IDS-FOR-31** "Cotización del servicio de Certificación" y será enviado al cliente junto con el Acuerdo de Certificación establecido en el **IDS-FOR-02** para su análisis y aceptación.

Para el desarrollo de la Cotización se considerará el tiempo de auditoría interna conforme al procedimiento **IDS-PRO-05** "Establecimiento de tiempo de auditoría y multisitio".

5.2.4 El cliente cuenta con un plazo de 30 días naturales para firmar de aceptado el formato de Cotización del Servicio de Certificación (**IDS-FOR-31**), proporcionar la información mencionada en la cotización, hacer el pago correspondiente y firmar el Acuerdo de Certificación (**IDS-FOR-02**). En tanto no se cumpla con lo mencionado anteriormente, no se podrá iniciar con el proceso de certificación.

Adicional a lo requerido en el párrafo anterior, el cliente deberá proporcionar a **INGEDES**A lo siguiente:

Reglamento General de Certificación

Código:	IDS-PRO-04
Revisión:	02
Inicio de vigencia:	2023-08-10
Página:	Página 9 de 25

- a) Sistema de Gestión de la ISO 9001, ISO 14001 o ISO 45001 (incluyendo si contempla o no exclusiones y su justificación),
- b) Procesos del sistema de gestión,
- c) Políticas del sistema de gestión,
- d) Informe de la última auditoría interna, así como su programa,
- e) Informe de la revisión por la dirección, así como su programa,
- f) Informes de calibración de los equipos de medición, en caso de ser utilizados.

5.2.5 INGEDESA mantendrá los registros de las actividades de certificación por un periodo de dos ciclos de certificación que corresponden a 6 años.

5.3 Programa de auditoría

5.3.1 Cuando el cliente haya proporcionado toda la información para iniciar las actividades de auditoría, la Dirección de Certificación desarrollará el programa de auditoría para el ciclo completo de certificación con base en el formato **IDS-FOR-03** "Programa de Auditoría" con el objetivo de identificar claramente las actividades de auditoría que se requieren para demostrar que el sistema de gestión del cliente cumple con los requisitos de certificación de acuerdo con la norma ISO 900, ISO 14001 o ISO 45001 y demás criterios normativos aplicables. El programa de auditoría para el ciclo de certificación abarcar todos los requisitos del sistema de gestión.

5.3.2 Cuando se atiende una solicitud de certificación inicial, se captura el formato **IDS-FOR-03** "Programa de Auditoría" con la información aplicable y una vez que se toma la decisión de certificación, se actualiza y complementa la información.

5.3.3 Si se realizan reprogramaciones de las fechas de las auditorías, se registrará la justificación y la fecha reprogramada en el **IDS-FOR-03** "Programa de Auditoría" por parte de la Dirección de Certificación.

5.3.4 Las auditorías de vigilancia deben realizarse al menos una vez al año, excepto en los años de la renovación de la certificación. La fecha de la primera auditoría de vigilancia después de la certificación inicial no debe realizarse transcurridos más de 12 meses desde la fecha en que se tomó la decisión de otorgar la certificación.

5.3.5 Cuando **INGEDESA** tome en cuenta una certificación ya otorgada al cliente, y para las auditorías realizadas por otro Organismo de Certificación, **INGEDESA** debe obtener y conservar evidencia suficiente, tal como informes y documentación sobre acciones correctivas que se implementaron para atender cualquier no conformidad identificada. La documentación debe apoyar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO/IEC 17021.

Con base en la información obtenida, **INGEDESA** debe justificar y registrar cualquier ajuste en el **IDS-FOR-03** "Programa de Auditoría" y dará seguimiento a la implementación de las acciones correctivas correspondientes a las no conformidades previas.

5.3.6 Cuando el cliente trabaje con turnos, las actividades que ocurran durante el trabajo de los turnos se consideran cuando se desarrolla el **IDS-FOR-03** "Programa de Auditoría" y el **IDS-FOR-04** "Plan de auditoría".

Reglamento General de Certificación

Código:	IDS-PRO-04
Revisión:	02
Inicio de vigencia:	2023-08-10
Página:	Página 10 de 25

5.4 Determinación del tiempo de auditoría

5.4.1 INGEDESA cuenta con el procedimiento **IDS-PRO-05** “Establecimiento de tiempo de auditoría y multisitio”. Para cada cliente, **INGEDESA** determina el tiempo necesario para planificar y realizar una auditoría completa y eficaz del sistema de gestión del cliente.

5.5 Muestreo multisitio

Cuando se utiliza un muestreo multisitio para la auditoría del sistema de gestión de un cliente, que cubra la misma actividad en varias ubicaciones geográficas, **INGEDESA** desarrolla un programa de muestreo para asegurar una auditoría apropiada del sistema de gestión. Se documentará la justificación del plan de muestreo para cada cliente. Lo anterior conforme al procedimiento **IDS-PRO-05** “Establecimiento de tiempo de auditoría y multisitio”

Nota: El muestreo no es apropiado cuando existen múltiples sitios que no cubren la misma actividad.

5.5.1 El formato **IDS-FOR-03** “Programa de Auditoría” de los clientes que cuenten con instalaciones multisitio se deberá revisar cada que se programe una auditoría y se ajustará el muestreo de los sitios en caso de ser necesario.

5.6 Planeación de las auditorías

5.6.1 Determinación de objetivos, alcance y criterios de la auditoría

5.6.1.1 INGEDESA determina los objetivos de la auditoría, posteriormente y una vez que se consultó con el cliente, se establecerá el alcance de la auditoría y sus criterios, incluido cualquier cambio.

5.6.1.2 Los objetivos de la auditoría describen qué se va a lograr con la auditoría, e incluyen lo siguiente:

- a) la determinación de la conformidad del sistema de gestión del cliente, o de partes de dicho sistema, con los criterios de auditoría;
- b) la determinación de la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cliente cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables;
Nota: Una auditoría de certificación de un sistema de gestión no es una auditoría de cumplimiento legal.
- c) la determinación de la eficacia del sistema de gestión, para asegurar que el cliente puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados;
- d) cuando corresponda, la identificación de las áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

5.6.1.3 El alcance de la auditoría describe la extensión y los límites de la auditoría, tal como las ubicaciones físicas del cliente, las unidades organizacionales, las actividades y los procesos a auditar.

Cuando el proceso de certificación inicial o de renovación de la certificación consista en más de una auditoría (por ejemplo, cuando cubra diferentes ubicaciones), el alcance de una auditoría individual puede no cubrir por completo el alcance de la certificación, pero la totalidad de las auditorías debe ser coherente con el alcance del documento de certificación.

Reglamento General de Certificación

Código:	IDS-PRO-04
Revisión:	02
Inicio de vigencia:	2023-08-10
Página:	Página 11 de 25

5.6.1.4 Los criterios de auditoría se usan como referencia para la determinación de la conformidad e incluye:

- a) los requisitos de un documento normativo definido sobre sistemas de gestión; y;
- b) los procesos definidos y la documentación del sistema de gestión desarrollada por el cliente.

5.7 Selección del Equipo Auditor

5.7.1 INGEDESA tiene un proceso de selección y de designación del equipo auditor, incluido el líder del equipo auditor y los expertos técnicos (calificados de acuerdo a la norma ISO 9001, ISO 14001 o ISO 45001 y al sector del Código IAF), según se requieran, teniendo en cuenta la competencia necesaria para lograr los objetivos de la auditoría y los requisitos de imparcialidad.

Si sólo se designa un auditor, éste tiene las competencias para realizar las tareas de un líder de equipo auditor aplicables a la auditoría en cuestión.

El equipo auditor cuenta con todas las competencias identificadas por INGEDESA, para llevar a cabo la auditoría.

5.7.2 Los conocimientos y las habilidades necesarias del líder del equipo auditor y de los auditores se pueden complementar con expertos técnicos, traductores e intérpretes que actúan bajo la dirección de un auditor. Cuando se empleen traductores o intérpretes, se seleccionarán de manera que no influyan indebidamente en la auditoría.

Nota: Los criterios de selección de los expertos técnicos se determinan caso por caso de acuerdo con las necesidades del equipo auditor y el alcance de la auditoría.

5.7.3 Se podrán asignar auditores en entrenamiento para participar en las auditorías, los gastos correspondientes a los auditores en entrenamiento serán cubiertos por INGEDESA.

5.8 Designación de equipo auditor

5.8.1 INGEDESA proporciona el nombre los integrantes del equipo auditor que atenderán cada uno de los servicios y, cuando se solicite, pone a disposición del cliente los antecedentes de cada integrante del equipo auditor (IDS-FOR-45). Una vez recibida la propuesta por parte del cliente, éste cuenta con un plazo máximo de 5 días hábiles para manifestar su aceptación o rechazo de algún integrante del equipo auditor. Si el cliente rechaza la propuesta, éste debe proporcionar los argumentos del rechazo y en caso de que sean procedentes, INGEDESA propondrá un nuevo integrante o equipo auditor. Si el cliente no manifiesta su acuerdo o desacuerdo transcurrido dicho plazo, se entenderá que está conforme con la designación propuesta y se continuará con la siguiente etapa del proceso de certificación.

5.8.2 Cuando se cuente con la aprobación de equipo auditor por parte del cliente, el Director de Certificación actualiza el Programa de Auditoría (IDS-FOR-03).

5.8.3 El Coordinador de Certificación envía al auditor líder la Información Documentada, así como la solicitud presentada por el cliente para que procedan a su revisión y se realice la planeación de la auditoría.

5.8.4 El líder del equipo auditor, asigna a cada integrante del equipo la responsabilidad de auditar procesos, funciones, sitios, áreas o actividades específicas. Esta asignación toma en

Reglamento General de Certificación

Código:	IDS-PRO-04
Revisión:	02
Inicio de vigencia:	2023-08-10
Página:	Página 12 de 25

cuenta la necesidad de competencias, el empleo eficaz y eficiente del equipo auditor, así como los diferentes roles y responsabilidades de los auditores, los auditores en entrenamiento y los expertos técnicos.

5.8.5 Comunicación de las tareas del equipo auditor

INGEDESA define las tareas asignadas al equipo auditor, y requiere al equipo auditor que:

- examine y verifique la estructura, las políticas, los procesos, los procedimientos, los registros y los documentos relacionados con el cliente pertinentes a la norma de sistema de gestión;
- determine que estos cumplen todos los requisitos pertinentes al alcance previsto de la certificación;
- determine que los procesos y procedimientos se hayan establecido, implementado y mantenido eficazmente para dar confianza en el sistema de gestión del cliente;
- comunique al cliente cualquier incoherencia entre su política, sus objetivos y metas, para que actúe en consecuencia.

5.8.6 Observadores, expertos técnicos y guías

5.8.6.1 Observadores

La presencia y la justificación de observadores durante una actividad de auditoría es acordada entre **INGEDESA** y el cliente antes de la realización de la auditoría. El equipo auditor se asegura de que los observadores no influyan ni interfieran de manera indebida en el proceso de auditoría o en el resultado de esta.

Nota: Los observadores pueden ser miembros de la organización del cliente, consultores, personal de EMA que lleva a cabo una testificación, autoridades reglamentarias o cualquier otra persona cuya presencia esté justificada.

5.8.6.2 Expertos técnicos

El rol de expertos técnicos durante una actividad de auditoría es acordado entre **INGEDESA** y el cliente antes de la realización de la auditoría. El experto técnico no actúa como auditor en el equipo auditor. Los expertos técnicos están acompañados por un auditor.

Nota: Los expertos técnicos pueden proporcionar asesoría al equipo auditor para la preparación de la auditoría, su planificación o ejecución.

5.8.6.3 Guías

Cada auditor debería estar acompañado de un guía, a menos que se acuerde de otra manera entre el líder del equipo auditor y el cliente. Los guías se asignan al equipo auditor para facilitar la auditoría. El equipo auditor se asegura de que los guías no influyan ni interfieran con el proceso de auditoría ni con los resultados de esta.

Nota 1: Las responsabilidades de un guía pueden incluir:

- establecer los contactos y horarios para las entrevistas;
- acordar las visitas a partes específicas del sitio o de la organización;
- asegurarse de que los miembros del equipo auditor conozcan y respeten las reglas concernientes a los procedimientos de protección y seguridad del sitio;

Reglamento General de Certificación

Código:	IDS-PRO-04
Revisión:	02
Inicio de vigencia:	2023-08-10
Página:	Página 13 de 25

- d) atestiguar la auditoría en nombre del cliente;
- e) proporcionar aclaraciones o información cuando lo solicite el auditor.

Nota 2: Cuando resulte apropiado, el auditado puede actuar como guía.

5.9 Preauditoría

El alcance de la preauditoría es solo para evaluar la capacidad que tiene el cliente para cumplir con los criterios relevantes de la norma ISO 9001, ISO 14001 o ISO 45001. Una preauditoría no cubre todas las cláusulas de la ISO 9001, ISO 14001 o ISO 45001, procesos del cliente, áreas, etc.

La preauditoría se realiza por única ocasión y tiene una duración de 1 día y es realizada por un auditor líder.

En caso de que el cliente quiera recibir una preauditoría, deberá manifestarlo en la solicitud de certificación. Estas auditorías podrán no tener costo y en su caso, se deberá contemplar los gastos derivados de los honorarios y viáticos del auditor líder asignado.

El auditor líder no proporciona consultoría durante las preauditorías. Los hallazgos que sean identificados en la preauditoría no se requiere dar atención.

La preauditoría no forma parte de las actividades de auditoría de la Etapa 1 y Etapa 2, ésta concluye con la entrega del Informe de Preauditoría y por consecuencia no se requiere de una toma de decisión de la certificación.

5.10 Plan de auditoría

5.10.1 INGEDESA se asegura de que se establezca un plan de auditoría (**IDS-FOR-04**) previo a cada auditoría identificada en el programa de auditoría, que proporcione las bases para llegar a un acuerdo sobre la realización y la programación de las actividades de auditoría.

5.10.2 Preparación del plan de auditoría

El plan de auditoría (**IDS-FOR-04**) es apropiado para los objetivos y al alcance de la auditoría. El plan de auditoría incluye o hacer referencia al menos a lo siguiente:

- a) los objetivos de la auditoría;
- b) los criterios de la auditoría;
- c) el alcance de la auditoría, incluida la identificación de las unidades organizacionales y funcionales o los procesos por auditar y los sitios, los sitios temporales, sitios virtuales, así como los turnos en los que se desarrolla el alcance de la certificación;
- d) las fechas y los sitios en los que se van a realizar las actividades de auditoría *in situ*, incluidas las visitas a los sitios temporales o virtuales y actividades de auditoría remota, cuando corresponda;
- e) la duración prevista para las actividades de auditoría *in situ*;
- f) El equipo auditor, expertos técnicos, observadores y/o guías;
- g) los roles y las responsabilidades de los miembros del equipo auditor y de las personas que los acompañan, tales como observadores e intérpretes;
- h) Condiciones de seguridad y salud en el trabajo necesarias para el equipo auditor;

Reglamento General de Certificación

Código:	IDS-PRO-04
Revisión:	02
Inicio de vigencia:	2023-08-10
Página:	Página 14 de 25

- i) Revisión del uso de marca y referencia a la certificación durante las auditorías de vigilancia y renovación de la certificación.

5.10.3 Comunicación del plan de auditoría

El auditor líder envía a la Dirección de Certificación, el **IDS-FOR-04** "Plan de Auditoría" de preferencia al menos con 10 días hábiles antes de la fecha de la auditoría Etapa 2.

La Dirección de Certificación después de haber revisado el plan de auditoría debe enviarlo al cliente por lo menos 5 días hábiles previos a la fecha programada de la Etapa 2 de la auditoría.

6. Certificación Inicial Auditoría inicial de certificación

La auditoría inicial de certificación de un sistema de gestión se realiza en dos etapas: Etapa 1 y Etapa 2.

6.1 Etapa 1

La Etapa 1 de la auditoría se realiza con el objetivo de determinar el nivel de implementación del sistema de gestión del cliente y se confirma que el cliente está preparado para recibir la Etapa 2 de la auditoría.

La Etapa 1 generalmente se realiza de manera documental y no es necesario realizarla en las instalaciones del cliente, sin embargo, si el cliente deseará realizar la auditoría de la Etapa 1, tendría que solicitarlo a la Dirección de Certificación quién proporcionará el costo relacionado a los viáticos del equipo auditor.

Nota: La etapa 1 no requiere un plan de auditoría formal.

Durante la Etapa 1 el equipo auditor debe:

- a) Revisar la información documentada del Sistema de Gestión del cliente, que incluye las políticas, objetivos, la Información documentada requeridas en la norma ISO 9001, ISO 14001 o ISO 45001
- b) Evaluar la ubicación y las condiciones específicas del sitio del cliente e intercambiar información con el personal del cliente con el fin de determinar el estado de preparación para la auditoría de la Etapa 2.
- c) Evaluar el grado de comprensión de los requisitos de la norma ISO 9001, ISO 14001 o ISO 45001 por el cliente, en particular lo referente a la identificación de aspectos claves o significativos de desempeño, procesos, objetivos y funcionamiento del sistema.
- d) Recopilar la información necesaria con base en el alcance del sistema de gestión, ubicaciones o sitios, turnos, procesos y equipos empleados; niveles de control establecidos (particularmente para multisitio), requisitos legales y reglamentarios aplicables (Aspectos de calidad, ambientales, legales del funcionamiento de la organización cliente, los riesgos asociados, etc.)

Para las organizaciones clasificadas como multisitio se debe confirmar que:

- 1) Se utiliza un mismo sistema de gestión de gestión y se encuentra implementado en cada uno de los sitios.

Reglamento General de Certificación

Código:	IDS-PRO-04
Revisión:	02
Inicio de vigencia:	2023-08-10
Página:	Página 15 de 25

- 2) Los requisitos legales y contractuales para cada uno de los sitios, en relación con los criterios de auditoría.
- 3) Se tiene identificado la función central y qué actividades y procesos se desarrollan en cada sitio.
- 4) Se determina el grado de administración de: procesos y actividades en todos los sitios.
- e) Revisar la asignación de recursos para la auditoría de la Etapa 2 y acordar con el cliente los detalles de la auditoría de la Etapa 2.
- f) Proporcionar un enfoque para la planificación de la auditoría de la Etapa 2, obteniendo una comprensión suficiente del sistema de gestión del cliente y de las operaciones del sitio en el contexto de los posibles aspectos significativos.
- g) Evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se programan y realizan, y si el nivel de implementación del sistema de gestión confirma que el cliente está preparado para la auditoría de la Etapa 2.

6.1.1 En caso de que se detecte que el sistema de Gestión no está listo para iniciar la auditoría de la Etapa 2, se reprogramará la ejecución de la Etapa 2 en un plazo no mayor a tres meses.

6.1.2 El auditor líder elabora un Informe de Revisión Documental (**IDS-FOR-40**) con las conclusiones y hallazgos, mismo que es enviado **INGEDES**A preferentemente en un plazo no mayor a 5 días hábiles de haber recibido la información documentada. Una vez revisado por **INGEDES**A, el informe es enviado al cliente preferentemente en un plazo no mayor a 2 días hábiles.

6.1.3 En caso de identificarse en la revisión documental hallazgos pendientes de clasificar, el cliente debe proporcionar a **INGEDES**A un plan de acción para atender cada uno de los hallazgos. El cliente podrá enviar el plan en un plazo preferentemente no mayor a 15 días naturales contados a partir de la recepción del informe de revisión documental. **INGEDES**A enviará el plan de acción al Auditor Líder para su conocimiento. Con base en los resultados obtenidos en la revisión documental podría ser necesario reprogramar o cancelar la auditoría de la Etapa 2. En estos casos **INGEDES**A puede verse en la necesidad de revisar y ajustar el acuerdo contractual para la auditoría de la Etapa 2.

6.1.4 En caso de que el cliente realice cambios significativos que impacten el sistema de gestión del cliente como parte de su plan de acción. **INGEDES**A puede considerar la necesidad de repetir toda la Etapa 1 o una parte de ella.

6.1.5 Como resultado de la Etapa 1, podría ser necesario incrementar la duración del tiempo de la auditoría para la Etapa 2, con el fin de garantizar la evaluación de la totalidad del sistema de gestión o de los sitios en los cuales se ejecutan las actividades de su alcance.

6.2 Etapa 2

El propósito de la Etapa 2 es evaluar la implementación, incluida la eficacia del sistema de gestión del cliente. La Etapa 2 se realiza en las instalaciones y sitios del cliente que se encuentren dentro del alcance de la certificación.

La auditoría de la Etapa 2 debe incluir:

Reglamento General de Certificación

Código:	IDS-PRO-04
Revisión:	02
Inicio de vigencia:	2023-08-10
Página:	Página 16 de 25

- a) la información y evidencia de la conformidad con todos los requisitos de la norma de sistemas de gestión aplicable u otros documentos normativos;
- b) 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);
- c) la capacidad del sistema de gestión del cliente y su desempeño en relación con el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables;
- d) el control operacional de los procesos del cliente;
- e) las auditorías internas y la revisión por la dirección;
- f) la responsabilidad de la dirección en relación con las políticas del cliente.

6.3 Realización de auditorías

INGEDESA tiene un proceso para realizar las auditorías *in situ*. Este proceso incluye una reunión de apertura al comienzo de la auditoría y una reunión de cierre al concluir la auditoría.

Cuando una parte de la auditoría se realiza por medios electrónicos o cuando el sitio que se va a auditar es virtual, **INGEDESA** se asegura de que dichas actividades sean realizadas por el personal con la competencia adecuada. La evidencia obtenida durante dicha auditoría es suficiente para que el equipo auditor pueda tomar una decisión informada sobre la conformidad del requisito en cuestión.

Nota: Las auditorías *in situ* pueden incluir el acceso remoto a sitios electrónicos que contengan información pertinente para la auditoría del sistema de gestión. También se presta especial cuidado al uso de los medios electrónicos durante la realización de las auditorías.

6.4 Realización de la reunión de apertura

INGEDESA realiza una reunión formal de apertura con la alta dirección del cliente y, cuando sea apropiado, con los responsables de las funciones o procesos que se van a auditar. El propósito de la reunión de apertura, que dirige el auditor líder del equipo auditor, es proporcionar una corta explicación sobre la manera en que se desarrollarán las actividades de auditoría.

6.5 Comunicación durante la auditoría

6.5.1 Durante la auditoría, el equipo auditor evalúa periódicamente el progreso de la auditoría y pueden intercambiar información entre ellos mismos. El líder del equipo auditor reasigna el trabajo entre los miembros del equipo auditor, si fuera necesario, y comunica periódicamente al cliente el progreso de la auditoría y cualquier problema.

6.5.2 Cuando las evidencias disponibles de la auditoría indiquen que los objetivos de la auditoría no son alcanzables o sugieran la presencia de un riesgo inmediato y significativo (por ejemplo, en materia de seguridad), el auditor líder informa de este hecho al cliente y, si es posible, a **INGEDESA**, para determinar las acciones apropiadas. Estas acciones pueden incluir la reconfirmación o la modificación del plan de auditoría, cambios en los objetivos de la auditoría o en su alcance, o la finalización de la auditoría. El auditor líder informa a **INGEDESA** del resultado de las acciones tomadas.

Reglamento General de Certificación

Código:	IDS-PRO-04
Revisión:	02
Inicio de vigencia:	2023-08-10
Página:	Página 17 de 25

6.5.3 En el caso de que participen expertos técnicos en las auditorías, el auditor líder se asegura que estos no realicen actividades de auditoría, y deberán estar acompañados por el auditor líder.

6.6 Recopilación y verificación de la información

6.6.1 Durante la auditoría, la información pertinente para los objetivos, el alcance y los criterios de la auditoría (incluyendo la información relacionada con las interfaces entre funciones, actividades y procesos) es recopilada mediante un muestreo apropiado, y es verificada para convertirse en evidencias de auditoría.

6.6.2 Los métodos para recopilar la información deben incluir, pero no limitarse a:

- a) las entrevistas;
- b) la observación de los procesos y las actividades; y
- c) la revisión de la documentación y de los registros.

6.7 Identificación y registro de los hallazgos de auditoría

6.7.1 Como resultado de las auditorías se generan hallazgos, un hallazgo puede ser clasificado como conformidad, como no conformidad o como oportunidad de mejora.

6.7.2 En caso de que un hallazgo sea clasificado como no conformidad, éste debe registrarse y relacionarse a un requisito específico, el auditor debe contar con la evidencia objetiva para sustentar las no conformidades.

6.7.3 Las no conformidades serán clasificadas como mayores o menores y se hará de la siguiente manera:

No conformidad mayor: Incumplimiento de un requisito que afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.

Nota 1: Las no conformidades pueden ser clasificadas como mayores cuando:

- a) Existe una duda significativa de que se haya implementado un control eficaz de proceso o de que los productos y servicios cumplan los requisitos especificados.
- b) Una cantidad de no conformidades menores asociados al mismo requisito que podría demostrar una desviación sistemática.

No conformidad menor: Incumplimiento de un requisito que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.

Oportunidad de Mejora: es un hallazgo en el cual existe cumplimiento, sin embargo, puede ser mejorado para optimizar una actividad o proceso entre otros.

6.7.4 Las no conformidades deben ser comunicadas y revisadas con el auditado para asegurar que las evidencias son exactas y se han comprendido las no conformidades, sin embargo, el auditor líder o auditor deben evitar sugerir al cliente las causas que originan las no conformidades o la solución a las mismas.

6.7.5 El auditor líder puede identificar oportunidades de mejora, sin embargo, los hallazgos de auditoría que corresponden a no conformidades no deben registrarse como oportunidades de mejora.

Reglamento General de Certificación

Código:	IDS-PRO-04
Revisión:	02
Inicio de vigencia:	2023-08-10
Página:	Página 18 de 25

6.7.6 El auditor líder tratará de resolver cualquier opinión divergente sobre las evidencias o los hallazgos de la auditoría entre el equipo auditor y el cliente, registra los puntos no resueltos en el informe de auditoría.

6.8 Preparación de las conclusiones de la auditoría

Previo a la reunión de cierre, el equipo auditor se reunirá para establecer las conclusiones de la auditoría y para la elaboración del Informe de Auditoría que será presentado en la reunión de cierre.

6.9 Realización de la reunión de cierre

6.9.1 El auditor líder realiza una reunión formal de cierre con la alta dirección del cliente y, cuando sea apropiado, con los responsables de las funciones o procesos auditados. Se registra la asistencia de esta reunión (**IDS-FOR-07**).

El propósito de la reunión de cierre es presentar las conclusiones de la auditoría, incluyendo las recomendaciones relativas a la certificación. Las no conformidades son presentadas de manera que se entiendan, y se informa el plazo de respuesta.

6.9.2 La reunión de cierre debe incluir:

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

6.9.3 El cliente tiene la oportunidad de hacer preguntas. Se discuten las diferencias de opinión acerca de los hallazgos o las conclusiones de la auditoría entre el equipo auditor y el cliente, y en la medida de lo posible, se resuelven. Las diferencias de opinión que no se resuelvan se registran y remiten a **INGEDES**A.

6.9.4 En caso de que el cliente no esté de acuerdo con las no conformidades identificadas por el auditor líder, puede ingresar a **INGEDES**A una “**Divergencia al proceso**” en un plazo no mayor a 5 días hábiles de haber recibido el Informe de Auditoría por parte del auditor líder.

6.9.5 **INGEDES**A contactará a auditor líder y al cliente para hacerse llegar de la información correspondiente e informará al cliente la conclusión del proceso de revisión, lo anterior lo realizará en un plazo no mayor a 5 días hábiles

6.10 Informe de Auditoría

Generalmente, al término de la auditoría, el auditor entregará al cliente un Informe de Auditoría (**IDS-FOR-06**). El equipo auditor puede identificar oportunidades de mejora, pero no debe recomendar soluciones específicas. **INGEDES**A mantendrá la propiedad del Informe de Auditoría.

Reglamento General de Certificación

Código:	IDS-PRO-04
Revisión:	02
Inicio de vigencia:	2023-08-10
Página:	Página 19 de 25

6.10.1 En el caso de que no se identifiquen no conformidades mayores ni no conformidades menores en la auditoría interna, el Informe de Auditoría es presentado al Comité de Certificación conforme al procedimiento **IDS-PRO-17** “Comité de Certificación”.

6.11 Análisis de las causas de las no conformidades

6.11.1 Si se identificaron no conformidades mayores y/o no conformidades menores, el cliente debe enviar a **INGEDESA** el formato de plan de acción correctiva (**IDS-FOR-42**) en un plazo no mayor a 30 días naturales contados a partir de la entrega del Informe de Auditoría, el plan de acción debe contener: el análisis de las causas, las acciones de corrección específicas y las acciones correctivas realizadas (no conformidad mayor) o planeadas (no conformidad menor), para eliminar las no conformidades detectadas.

En el caso de las oportunidades de mejora, no se requiere presentar un plan de acción para su atención, sin embargo, el equipo auditor dará seguimiento en las siguientes auditorías de vigilancia o renovación de la certificación.

6.12 Eficacia de las correcciones y acciones correctivas

6.12.1 Con la información del plan de acción correctiva presentada por el cliente, **preferentemente** en un plazo no mayor a 5 días naturales, **INGEDESA** o un auditor líder revisará el plan para atender las acciones de corrección, las causas de las no conformidades identificadas y las acciones correctivas propuestas por el cliente de cada no conformidad mayor y menor, para determinar si son aceptables.

INGEDESA informa al cliente el resultado de la revisión del plan de acción correctiva de cada una de las no conformidades, adicionalmente se informa al cliente si se requerirá una auditoría adicional completa, una auditoría adicional limitada, o evidencia documentada, para verificar que las correcciones y las acciones correctivas son eficaces para atender las no conformidades mayores.

6.12.2 Una vez que el cliente reciba la aprobación del plan de acciones correctivas, en un plazo no mayor a 90 días naturales debe enviar a **INGEDESA** las evidencias de la implementación de las acciones correctivas para atender las no conformidades mayores.

6.12.3 La verificación de la eficacia de las correcciones y de las acciones correctivas para atender las no conformidades mayores puede realizarse mediante la revisión de la información documentada proporcionada por el cliente, o cuando sea necesario, mediante una verificación *in situ* (auditoría adicional) Por lo general, esta actividad la realiza un integrante del equipo auditor. En caso de requerirse, **INGEDESA** realizará la programación de una auditoría adicional para verificar la eficacia de las no conformidades mayores.

6.12.4 **INGEDESA** o un auditor líder verificará la eficacia de cualquier corrección y acción correctiva tomada por el cliente para atender cualquier no conformidad mayor. Para ello se elabora el Informe de Revisión de Acciones Correctivas en el formato **IDS-FOR-06** (Informe de Auditoría) donde se indicará si las no conformidades se consideran cerradas o abiertas.

Reglamento General de Certificación

Código:	IDS-PRO-04
Revisión:	02
Inicio de vigencia:	2023-08-10
Página:	Página 20 de 25

La Dirección de Certificación enviará el Informe de revisión de acciones correctivas **IDS-FOR-06** (Informe de Auditoría) al cliente en un plazo no mayor a 5 días hábiles de haberse proporcionado las evidencias para atender las no conformidades mayores.

6.12.5 En caso de que **INGEDES**A no pueda verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas de cualquier no conformidad mayor dentro de los 6 meses posteriores al último día de la Etapa 2, **INGEDES**A realizará otra auditoría de Etapa 2 antes de recomendar la certificación. El cliente deberá cubrir los costos correspondientes a esta actividad.

6.13 Decisión de Certificación

Las decisiones sobre los servicios de certificación los realiza una persona con la competencia técnica o el Comité de Certificación, quienes cuentan con la competencia técnica y mantienen la imparcialidad en los procesos de certificación.

6.13.1 El Comité de Certificación o la persona con la competencia técnica tiene la autoridad para otorgar, rechazar, ampliar o reducir del alcance de la certificación, suspender, restaurar, cancelar (retirar) o renovar la certificación. Los integrantes del Comité de Certificación son diferentes de aquellas personas que llevaron a cabo las auditorías.

6.13.2 El Comité de Certificación o la persona con la competencia técnica puede solicitar información adicional de la auditoría realizada o del sistema de gestión del cliente auditado para tomar la decisión de la certificación.

6.14 Mantenimiento de la certificación

INGEDESA mantendrá la certificación del cliente con base en la demostración de que éste continúa cumpliendo los requisitos de la norma de sistema de gestión (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001) a través de las actividades de las auditorías de vigilancia, auditorías de renovación, auditorías especiales, con las cuales se determina si se mantiene, suspende, reduce o retira la certificación. Las decisiones sobre la certificación son realizadas a través del Comité de Certificación.

6.14.1 **INGEDES**A no podrá suspender o retirar la certificación de un cliente que haya solicitado la transferencia de la certificación a otro Organismo de Certificación, sin una causa de peso mayor (si fuera el caso de que el cliente sigue cumpliendo con los requisitos de certificación).

6.15 Auditorías de Vigilancia

Las auditorías de vigilancia son auditorías *in situ*, pero no son necesariamente auditorías de todo el sistema de gestión, se planifican junto con otras actividades de vigilancia, de manera que **INGEDES**A pueda confiar en que el sistema de gestión certificado del cliente continúa cumpliendo los requisitos entre las auditorías de renovación de la certificación.

Cada auditoría de vigilancia para la norma de sistema de gestión ISO 9001, ISO 14001 o ISO 45001 incluye:

- las auditorías internas y la revisión por la dirección;
- una revisión de las acciones tomadas para atender las no conformidades identificadas durante la auditoría previa;
- el tratamiento de las quejas;

Reglamento General de Certificación

Código:	IDS-PRO-04
Revisión:	02
Inicio de vigencia:	2023-08-10
Página:	Página 21 de 25

- d) 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;
- e) el progreso de las actividades planificadas dirigidas a la mejora continua;
- f) la continuidad en el control operacional;
- g) la revisión de cualquier cambio; y
- h) la utilización de la marca y/o cualquier otra referencia a la certificación cuando proceda conforme al procedimiento **IDS-PRO-03** "Uso de Marca y Referencia a la Certificación".

6.15.1 Las auditorías de vigilancia se llevan a cabo anualmente, la primera auditoría de vigilancia se debe realizar máximo a los 12 meses después de la decisión de certificación (de otorgamiento o renovación), y la segunda un año posterior, es decir, máximo a los 24 meses de la decisión de la certificación. En total **INGEDESA** debe realizar al menos dos auditorías de vigilancia al cliente durante la vigencia del certificado.

6.16 Otras actividades de vigilancia

Adicional a las auditorías de vigilancia, **INGEDESA** puede realizar actividades que le permitan evaluar el desempeño de los clientes certificados con respecto al cumplimiento de la norma ISO 9001, *ISO 14001 o ISO 45001*, estas actividades pueden incluir:

- a) solicitud de información de **INGEDESA** al cliente certificado sobre aspectos relativos a la certificación;
- b) la revisión de cualquier declaración del cliente certificado, con relación a sus operaciones (por ejemplo, material promocional, sitios en internet);
- c) solicitud al cliente certificado para que proporcione información documentada (en papel o en medios electrónicos); y
- d) otros medios de seguimiento del desempeño del cliente certificado.

6.17 Renovación de la Certificación

6.17.1 El propósito de la auditoría de renovación de la certificación es confirmar la conformidad y eficacia continua del sistema de gestión del cliente en su conjunto, así como su pertinencia y aplicabilidad continua para el alcance de la certificación.

La auditoría de renovación se realiza *in situ* en el tercer año de la certificación, antes de la fecha de caducidad del certificado, de esta manera comenzará un nuevo ciclo de certificación con la decisión de la renovación de la certificación y por lo tanto se firma nuevamente el **IDS-FOR-02** "Acuerdo de Certificación".

Una auditoría de renovación de la certificación se planifica y lleva a cabo para evaluar el cumplimiento continuo de todos los requisitos de la norma del sistema de gestión ISO 9001, *ISO 14001 o ISO 45001*. Esto es planificado y llevado a cabo en el tiempo apropiado para permitir la renovación oportuna antes de la fecha de caducidad del certificado.

6.17.2 La actividad de renovación de la certificación incluye la revisión de los informes de auditoría de vigilancia previas, y considera el desempeño del sistema de gestión en el ciclo de certificación más reciente.

6.17.3 Puede ser necesario que las actividades de la auditoría de renovación incluyan una Etapa 1, en situaciones en las que se hayan producido cambios significativos en el sistema de

Reglamento General de Certificación

Código:	IDS-PRO-04
Revisión:	02
Inicio de vigencia:	2023-08-10
Página:	Página 22 de 25

gestión, la organización o el contexto en el que opera el sistema de gestión (por ejemplo, cambios en la legislación).

Nota: Tales cambios pueden ocurrir en cualquier momento durante el ciclo de la certificación y es probable que **INGEDESA** deba realizar una auditoría especial, que podría ser o no una auditoría de Etapa 2.

6.17.4 Es recomendable que el cliente ingrese la solicitud de certificación junto con la información requerida con al menos tres meses antes de que concluya la vigencia del certificado de la norma ISO 9001. Lo anterior conforme al capítulo 5 de este procedimiento.

6.18 Auditoría de renovación de la certificación

La auditoría de renovación de la certificación incluye una auditoría *in situ* que trata lo siguiente:

- 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.

6.18.1 En caso de que se identifiquen no conformidades mayores en la auditoría de renovación, el cliente debe enviar a **INGEDESA** las correcciones y acciones correctivas en un plazo no mayor a 15 días naturales contados a partir de la entrega del Informe de Auditoría.

La implementación y verificación para el cierre de estas acciones no podrá superar la fecha de vigencia de la certificación.

6.18.2 **INGEDESA** o un auditor líder verificará la eficacia de cualquier corrección y acción correctiva tomada por el cliente para atender las no conformidades mayores. Para ello se elabora el Informe de Revisión de Acciones Correctivas en el formato **IDS-FOR-06** (Informe de Auditoría) donde se indicará si las no conformidades se consideran cerradas o abiertas.

La Dirección de Certificación enviará el Informe de revisión de acciones correctivas **IDS-FOR-06** (Informe de Auditoría) al cliente preferentemente en un plazo no mayor a 5 días hábiles de haberse proporcionado las evidencias para atender las no conformidades mayores.

6.18.3 Antes de la expiración de la certificación existente y una vez que se complete exitosamente las actividades de renovación de la certificación, es decir, que se cuente con el informe de auditoría, los resultados de la revisión del sistema durante el período de certificación y las quejas recibidas de los usuarios de la certificación, **INGEDESA** presentará el caso al Comité de Certificación para la toma de decisión.

La fecha de expiración de la nueva certificación puede basarse en la fecha de expiración de la certificación existente. La fecha de emisión de un nuevo certificado debe ser la fecha de la decisión de la renovación o una posterior por parte del Comité de Certificación.

Reglamento General de Certificación

Código:	IDS-PRO-04
Revisión:	02
Inicio de vigencia:	2023-08-10
Página:	Página 23 de 25

6.18.4 En caso de que **INGEDESА** no haya completado la auditoría de renovación o **INGEDESА** no pueda 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 recomienda la renovación de la certificación y no se extiende la validez de la certificación. **INGEDESА** informa esto al cliente desde la Cotización del servicio de Certificación (**IDS-FOR-31**) y se le explica las consecuencias.

6.18.5 Después de la expiración de la certificación, **INGEDESА** puede restaurar la certificación dentro de los 6 meses siguientes, siempre y cuando se hayan completado las actividades de renovación de la certificación pendientes; de otro modo, se debe realizar mínimo una auditoría de Etapa 2 incluyendo la verificación de la implementación de cualquier no conformidad mayor dentro del plazo de los 6 meses. La fecha de vigencia del certificado debe ser la fecha de la decisión de la nueva certificación o una posterior, y la fecha de expiración se debe basar en el ciclo de certificación anterior.

6.19 Auditorías especiales

Las auditorías especiales se llevan a cabo por **INGEDESА** en dos situaciones, cuando se recibe una solicitud de ampliación del alcance de una certificación ya otorgada por parte de un cliente y cuando es necesario la realización de auditorías con notificación a corto plazo o sin anunciar con el fin de investigar quejas, en respuesta a cambios del sistema de gestión o del cliente o como seguimiento de clientes con certificación suspendida.

6.19.1 Ampliación de alcance

Cuando el cliente solicita ampliar el alcance de la certificación ya otorgada, debe llenar la Solicitud de certificación (**IDS-FOR-01**), **INGEDESА** revisará la solicitud y determinará cualquier actividad de auditoría necesaria para decidir si se otorga o no la ampliación. **INGEDESА** elabora la Cotización del servicio de Certificación (**IDS-FOR-31**) la cual, una vez aprobada por el cliente, programa y realiza la auditoría de ampliación de alcance.

6.19.2 **INGEDESА** designa a un auditor líder para realizar estas actividades y una vez que se concluya con las actividades de auditoría, se presentan los resultados al Comité de Certificación para la toma de decisión correspondiente.

6.19.3 Las auditorías para ampliar el alcance de la certificación pueden realizarse junto con una auditoría de vigilancia al sistema de gestión ya certificado.

6.20 Auditorías con notificación a corto plazo

INGEDESА puede realizar auditorías de clientes certificados bajo la forma de visita de seguimiento (notificadas a corto plazo o sin anunciar), con el fin de investigar quejas, en respuesta a cambios, o como seguimiento de clientes con la certificación suspendida.

En estos casos:

- INGEDESА** describe y pone en conocimiento de los clientes certificados, con antelación (esto se encuentra descrito en el Acuerdo de Certificación **IDS-FOR-02**), las condiciones en las que se van a llevar a cabo estas auditorías;
- INGEDESА** pone un cuidado muy especial en la designación del equipo auditor, debido a la imposibilidad, por parte de la organización auditada, de formular una objeción sobre los miembros del equipo auditor.

Reglamento General de Certificación

Código:	IDS-PRO-04
Revisión:	02
Inicio de vigencia:	2023-08-10
Página:	Página 24 de 25

6.20.1 Concluidas las actividades de una auditoría con notificación a corto plazo, se presentan los resultados al Comité de Certificación para la toma de decisión correspondiente.

6.21 Suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación

6.21.1 INGEDESA cuenta con la siguiente Política para suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación.

INGEDESA podrá suspender la certificación otorgada a un cliente con base en la decisión del Comité de Certificación, en el caso de suspender la certificación, esta se invalida máximo por seis meses.

6.21.2 Adicionalmente, **INGEDESA** suspenderá la certificación cuando, por ejemplo:

- a) el sistema de gestión certificado del cliente ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación, incluidos los requisitos relativos a la eficacia del sistema de gestión;
- b) el cliente certificado no permite la realización de las auditorías de vigilancia o de renovación con la periodicidad requerida,
- c) Incumplimiento del cliente en el pago de los costos de la auditoría en cualquiera de sus diferentes etapas y fases;
- d) el cliente certificado haya pedido voluntariamente una suspensión.

6.21.3 La suspensión se comunicará al cliente por escrito y se le hará saber que no puede hacer uso de publicidad de la certificación mientras ésta se encuentra suspendida como se estableció en el Acuerdo de Certificación (**IDS-FOR-02**) y con lo establecido en el procedimiento **IDS-PRO-03** "Uso de Marca y Referencia a la Certificación".

6.21.4 INGEDESA restaurará la certificación suspendida si los motivos que dieron origen a la suspensión ya se resolvieron. Cuando no se resuelvan los problemas que dieron lugar a la suspensión en el plazo establecido por **INGEDESA**, se cancela (retira) o reduce el alcance de la certificación.

6.21.5 INGEDESA reducirá el alcance de la certificación para excluir las partes que no cumplen con los requisitos, cuando el cliente certificado haya dejado de cumplir de forma persistente o grave con los requisitos de la certificación para esas partes del alcance de la certificación. Cualquier reducción del alcance estará en línea con los requisitos de la norma utilizada para la certificación.

6.21.6 La decisión de suspender, restaurar, reducir o cancelar (retirar) una certificación, será a cargo del Comité de Certificación.

6.22 Satisfacción del cliente

Después de que concluye las auditorías *in situ*, el Director Administrativo de **INGEDESA** podrá enviar al cliente el formato **IDS-FOR-37** "Encuesta de satisfacción del cliente" para obtener información sobre la atención en el servicio proporcionado.

Reglamento General de Certificación

Código:	IDS-PRO-04
Revisión:	02
Inicio de vigencia:	2023-08-10
Página:	Página 25 de 25

6.23 Apelaciones y quejas

INGEDESA cuenta con el procedimiento **IDS-PRO-09** “Quejas y apelaciones” para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las quejas y apelaciones.

6.23.1 El cliente cuenta con un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la fecha de notificación de la decisión sobre la certificación para presentar una apelación a **INGEDESA** para reconsiderar la decisión que tomó el Comité de Certificación en relación con el servicio o proceso de certificación que se proporcionó. Transcurrido dicho plazo se entenderá que el cliente manifiesta su conformidad respecto a la decisión tomada.

6.23.2 El proceso de atención a las apelaciones está descrito en el procedimiento **IDS-PRO-09**.

6.23.3 En caso de que el cliente deseará presentar una queja, ésta puede ser presentada por correo electrónico o por teléfono, para ello se atenderá conforme a lo establecido en el procedimiento **IDS-PRO-09**.

7. Identificación de Cambios

Revisión	Descripción de los cambios	Fecha del cambio
01	Se adecuó la redacción en el capítulo 6 para incluir lo referente a los tiempos de algunas etapas y considerar que la decisión sea realizada por una persona competente o el Comité de Certificación.	2021-10-01
02	Se realizó revisión general para adicionar las referencias a la norma ISO 14001 o ISO 45001	2023-08-10