

# Procedimiento de Certificación

## Código: P-CE

### Control de cambios

Emisión/Revisión	Fecha	Descripción
0	2015-07-01	Emisión del documento
1	2016-06-27	Evaluación ema
2	2017-02-09	Revisión por la dirección
3	2020-01-05	Revisión
4	2020-05-20	Inclusión Auditoría vía remota
5	2022-01-05	Plazo cierre de NC. Plazo Suspensión y Plazo El Y E2.
6	2023-06-01	Indicaciones entrega de certificado
7	2023-09-22	Se actualiza el procedimiento adicionando los lineamientos de los MD´s 5, 11 y 22 vigentes para auditorías integradas y de SGA y SGSST

**Propósito:**

Establecer la serie de actividades necesarias para llevar a cabo el Proceso de Certificación y establecer los lineamientos requeridos por JM Alliance hacia el cliente, y los cuales debe cumplir para lograr la Certificación de su SG.

**Alcance:**

Aplica a todo cliente que haya contrato sus servicios de Certificación con JM Alliance.

**Responsabilidad y autoridad:**

Es responsabilidad del Gerente Comercial y de Gestión vigilar el cumplimiento del presente documento.

**Descripción de actividades.****Comercial:**

Inicia por medio de un contacto con el cliente potencial, el cual solicita los servicios de certificación a través de una Solicitud de Servicio por el medio que más le convenga, ya sea vía web, telefónica o personal. Posteriormente el Gerente Comercial y de Gestión revisa dicha solicitud y en función de la información del cliente se decide si es factible proporcionar la certificación técnica y económicamente, además de asegurar la competencia en el sector requerida. Si es factible la certificación se envía al cliente una Propuesta técnica económica y si es de su conveniencia se acepta dicha propuesta y se proceda a su respectiva firma de contrato de servicios.

**Auditoria:**

Inicia con la firma de contrato donde se determina una posible fecha para el inicio de las etapas de auditoría etapa 1 y etapa 2. JM Alliance hace del conocimiento al cliente del presente documento y una vez acordada la fecha se lleva a cabo Etapa 1, la cual puede realizarse a nivel escritorio o bien en sitio del cliente a certificar (para SGA y SGSST la auditoría etapa 1 se realizará en sitio); en dicha etapa no se revisa todo el SG. Durante esta auditoria se evalúa el Sistema documental del SG, el alcance del SG, su ubicación, intercambio de información con el personal de la organización, cumplimiento de los requisitos legales, objetivos del SG, identificación de desempeño clave, los procesos, operaciones en sitio, nivel de implementación, madurez del SG, así como la comprensión del personal acerca del SG, revisión de auditoria interna y revisión por la dirección, comprensión de JM Alliance del SG del cliente y de las operaciones, nivel de integración del SG en caso de Sistemas integrados de Gestión, cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables, así como la planeación de los recursos y logística necesarios para la etapa 2. Al final se emite un Reporte de Auditoría donde el equipo auditor determina si el SG del cliente auditado está preparado para recibir la auditoria etapa 2. De no ser así se le informan elementos y recursos necesarios para continuar con el proceso de certificación.

Para la etapa 2, se envía de manera previa Plan de Auditoria Etapa 2 para que el cliente revise y de estar de acuerdo acepte su contenido. En dicho Plan, se determina los datos de la empresa, de los sitios y direcciones a auditar, así como la fecha, el equipo auditor, el alcance del SG, horarios, procesos, áreas, responsables, requisitos normativos y legales a evaluar, así como algunas consideraciones en cuanto al idioma, recursos, espacios, logística, equipo de seguridad a utilizar durante el proceso de auditoría. En esta etapa se evalúa todo el SG en función del número de días-auditor definidos de manera previa. Se lleva a cabo una reunión de apertura, se visitan las áreas y responsables programados realizando entrevistas y revisión de registros, así como de la

observación de las actividades definidas dentro del alcance de certificación. Una vez concluido el proceso de auditoría se elabora Reporte de Auditoría Etapa 2, donde concluye el equipo auditor si los resultados muestran una implementación eficaz del Sistema de Gestión con los requisitos de la norma ISO de referencia y sus demás elementos, para proceder a la recomendación de la certificación; o se determina realizar una auditoría adicional parcial para complementar dicha auditoría de Certificación. En este último caso se debe llevar a cabo en un plazo máximo de 45 días hábiles para revisar, aceptar y verificar la eficacia de las correcciones y acciones correctivas para aquellas no conformidades mayores. En caso de que el equipo auditor determine la necesidad de implementar acciones correctivas para solventar las no conformidades menores, se solicita al cliente presente análisis de causas, correcciones y plan acciones correctivas su plan en un plazo no mayor a 30 días hábiles, las cuales deben ser revisadas y aceptadas por JM ALLIANCE. Puede prolongarse su presentación cuando así lo requiera y justifique el cliente. Se procede a verificar su eficacia mediante aportación de evidencia, registrando tal resultado durante las siguientes auditorías de seguimiento. De no reportarse no conformidades, se hace recomendación para la Certificación. El plazo o tiempo para Cierre de No conformidades se determina en el Plan de Acciones establecidas por el cliente.

La clasificación de hallazgos se presenta de la siguiente manera: menor si se incumple un requisito del SG y no representa un problema grave, o es un hecho aislado. No conformidad mayor si se encuentra ausencia total de un requisito de la norma de referencia, o se reportan varias no conformidades relacionadas con un mismo requisito o elemento del SG, ya sea que represente un problema grave o sistémico y; por identificarse durante el proceso de auditoría un producto o servicio no conforme. O bien por reiteración de no conformidades en el caso de auditorías de seguimiento.

Otorgar Certificación:

Una vez presentado por el cliente el plan de acciones para atender sus no conformidades, JM Alliance evalúa la recomendación de la Certificación, la evaluación del informe de auditoría, hallazgos, conclusiones y sus observaciones, revisión de no conformidades, plan de correcciones y acciones correctivas, la confirmación de la información establecida en la Solicitud de Prestación de Servicios. JM Alliance toma su decisión y la emisión del Certificado, informando de ello al cliente y haciendo entrega por el medio que éste elija. Dicho Certificado de Conformidad cuenta con una vigencia de 3 años a partir de la decisión de la certificación. Dicha certificación debe ser evaluada través de auditorías de seguimiento periódicas durante esos 3 años para confirmar su mantenimiento y conservar dicho registro de Certificación.

Para SGSST: La organización deberá poder demostrar que ha logrado el cumplimiento de los requisitos legales de SST que le son aplicables a través de su propia evaluación del cumplimiento antes de que JMA otorgue la certificación.

Cuando la organización no esté cumpliendo con la ley, deberá poder demostrar que ha activado un plan de implementación para lograr el cumplimiento total dentro de una fecha declarada, respaldado por un acuerdo documentado con el regulador, siempre que sea posible para las diferentes condiciones nacionales. La implementación exitosa de este plan será considerada como una prioridad dentro del SGSST.

Excepcionalmente, JMA aún puede otorgar la certificación, buscando evidencia objetiva para confirmar que el SGSST de la organización:

- es capaz de lograr el cumplimiento requerido mediante la implementación completa del plan de implementación anterior dentro de la fecha límite,
- ha abordado todos los peligros y riesgos de SST para los trabajadores y otro personal expuesto y que no existen actividades, procesos o situaciones que puedan o conducirán a una lesión grave y/o mala salud, y
- durante el período transitorio ha puesto en marcha las acciones necesarias para garantizar que el riesgo de SST se reduzca y controle.

Cabe destacar que los auditores de JM Alliance no son inspectores del regulador de SST. No deben proporcionar "declaraciones" o "declaraciones de cumplimiento legal". Sin embargo, pueden "verificar la evaluación del cumplimiento legal" para evaluar la conformidad con la norma SST aplicable.

#### 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 1er ciclo de auditoría la 1ra auditoría de vigilancia se realiza antes del mes 12 a partir del último día de la auditoría etapa 2, y 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 auditoría 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 SGC, SGA, SGSST y de acuerdo a 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 SG y sus objetivos, mejora continua, control en las operaciones, cambios en el SG, y revisión del uso de la marca de JM Alliance.

En esta auditoría se clasifican no conformidades y Observaciones, se entrega Reporte y se establece un plazo para presentar plan de acciones correctivas, las cuales deben revisarse y aceptarse antes de la siguiente auditoría de seguimiento o de renovación. Al término de cada auditoría de seguimiento se determina si se continua con el status de Certificado, o bien se requiera una auditoría adicional en caso de encontrarse No Conformidades críticas (No Conformidad Mayor), ello con el fin de evitar una posible suspensión temporal del Certificado. El Plazo máximo para el cierre de las NC mayores es de 90 días hábiles. Pasando este tiempo se puede dar inicio a Suspensión de la Certificación. La auditoría de seguimiento es necesaria para asegurar el continuo mantenimiento y mejora de un SGC, SGA, SGSST con el fin de conservar su Certificado y asegurar a sus respectivos clientes la continuidad en el alcance certificado.

En caso de SIG JMA confirma el nivel de integración de los sistemas de gestión en caso de contar con más de uno y en caso de ser necesario se modificará la duración de la auditoría que se tomo en cuenta en la información proporcionada en la solicitud de prestación de servicios F-SPS notificando al cliente las modificaciones y su justificación por el medio que el OC convenga

#### Ampliación de la Certificación:

Se otorga cuando el cliente desea ampliar el alcance del SG vigente otorgado en su Certificado. Se inicia este proceso mediante una Solicitud de Certificación (marcando en la sección Ampliación). JM Alliance revisa dicha Solicitud y determina el sector competencia del personal necesaria indicando al cliente los requerimientos técnicos, documentales y económicos para llevar a cabo dicha ampliación, así como la extensión del contrato respectivo. Se determina una fecha probable, la cual se confirma mediante Plan de auditoría junto con el personal designado para ello, así como los sitios a visitar, los recursos y necesidades de Jm Alliance definidos. La ampliación conlleva una auditoría a los procesos, áreas, personal, productos o servicios relacionados con la ampliación solicitada. Al final de la auditoría el equipo auditor determina la viabilidad de la certificación del nuevo alcance, donde entrega Reporte de Auditoría y notifica de posibles no conformidades menores, y observaciones, así como los tiempos necesarios para la presentación del Plan de Acciones Correctivas o bien si fuera el caso de una auditoría adicional si se reportara una No Conformidad mayor. La decisión de la ampliación es otorgada por quien Jm Alliance faculte dicha función.

#### Reducción de la Certificación:

Se presenta en aquellos casos en los que el cliente lo solicita por cualquier medio y de manera voluntaria por las razones que a él le convengan; o bien en las situaciones que como resultado de una o varias auditorías por JM Alliance, el SG del cliente certificado muestra incumplimientos repetitivos, graves a una parte del alcance del SG. Este se da mediante aviso o propuesta de Jm Alliance con el fin de evitar que todo el SG llegue a una posible suspensión temporal. La decisión de dicha reducción se toma por las personas que designen JM Alliance, para tal caso previa notificación al cliente y de acuerdo a la recomendación e informes elaborados por el equipo auditor. Para efectos de la reducción no se lleva a cabo auditoría.

En caso de SIG el DC investiga el impacto de la reducción en la certificación de otras normas/especificaciones de sistemas de gestión.

#### Renovación de la Certificación:

Inicia con la notificación que hace JM Alliance al cliente del próximo vencimiento del Certificado de conformidad. De aceptar el cliente, se elabora adendum o nuevo contrato vigente para alargar la relación comercial otro periodo de 3 años conforme a la vigencia del nuevo certificado. El proceso de Renovación se programa con el suficiente tiempo para que la auditoría 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 SG y continua aplicabilidad del alcance. En esta auditoría se evalúa el desempeño del SG, la revisión de informes anteriores, cambios significativos del SGC, SGA, SGSST 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, JM Alliance 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 SG, sus quejas. Para la auditoría de Renovación se considera posible ampliación del alcance, integración de normas, o un SG integral.

#### Auditoría adicional

Es adicional cuando se presenta en una auditoría ya sea de Certificación Etapa 2, o una auditoría de Seguimiento o bien de Renovación, y se presentaron No Conformidades de tipo Mayor. Es requisito para JM Alliance evaluar nuevamente dicho incumplimiento en una auditoría adicional, el área, proceso, fecha y sitio se determina de común acuerdo antes de realizarla. Por otro lado, se le llama auditoría con notificación a corto plazo en la situación que llegue a las oficinas de JM Alliance una queja de los clientes de dicha cliente certificado y esta deba ser investigada, esta auditoría no es parte del programa de auditorías y la fecha, sitio, proceso, área y demás condiciones a evaluar son notificadas y acordadas con el cliente de manera previa.

Para SGSST Independientemente de la participación de la autoridad reguladora competente, Puede ser necesaria una auditoría especial en caso de que JMA tenga conocimiento de que ha habido un incidente grave relacionado con la salud y la seguridad en el trabajo, por ejemplo, un accidente grave o una infracción grave de la normativa, con el fin de investigar si el sistema no se ha visto comprometido y funciona eficazmente. JMA documenta el resultado de su investigación proporcionando bases para que el DC decida sobre las acciones a tomar, incluida una suspensión o retiro de la certificación, en los casos en que se pueda demostrar que el sistema incumplió gravemente los requisitos de certificación de SG y de incumplimiento al Contrato de Prestación de Servicios F-CPS

#### Suspensión, Cancelación y Retiro

Es una situación en la que 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 SG. También puede darse porque el cliente certificado no permite la realización de las auditorías de seguimiento o de renovación, de acuerdo a la periodicidad convenida con

<b>PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN</b>	Código: P-CE
Revisión: 7	Fecha de revisión: 2023-09-22

el cliente; también puede darse el caso de una suspensión cuando el cliente la solicita de manera voluntaria por las razones que a este convenga. Así mismo por incumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato por parte del cliente. En caso de incumplimiento, JM Alliance enviará una notificación de suspensión la cual de no ser atendida en los primeros 10 días hábiles se considerará la cancelación del certificado.

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. En caso de no cumplirse lo acordado por el cliente en dicho plazo, 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. En el Contrato de Prestación del Servicio entre el cliente y JM Alliance, se establecen las condiciones para la cancelación y retiro del Certificado.

#### Suspensión o cancelación voluntaria

Es una situación en la que el cliente solicita la suspensión o cancelación de la certificación del SGC, SGA, SGSST para iniciar con este proceso el cliente debe enviar una carta dirigida a algún representante de JM Alliance explicando los motivos por los cuales requiera o la suspensión o cancelación de su certificación donde se comprometa que en el tiempo de suspensión no utilizará los logos de ISO o de JM Alliance ni dará a entender a sus clientes que mantiene su certificación vigente mientras se mantenga el status de suspensión, así mismo en caso de cancelación, la empresa se compromete a no hacer uso de los logos y marca de ISO o JM Alliance. En caso de suspensión este status no debe mantenerse en plazo mayor a 3 meses y en ese tiempo en la página oficial de JM Alliance aparecerá con status suspendido hasta el momento en el que se vuelva a retomar la certificación.

Una vez recibida la carta de motivos y compromiso, en caso de cancelación se emitirá un oficio por parte de JM Alliance indicando la cancelación del certificado y dando por terminado la validez del mismo, el cliente tiene 10 días hábiles para devolver el certificado de su SGC, SGA, SGSST otorgado por JM Alliance y dejar de hacer uso de los logos y marcas antes mencionados y en caso de ser necesario avisar a sus partes interesadas sobre su nuevo status. Una vez entregado el oficio de cancelación, el nuevo status del cliente se hará público en la página oficial de JM Alliance [www.jmalliance.com](http://www.jmalliance.com) en la sección Contacto: lista de certificados vigentes, suspendidos o cancelados.

#### Auditoría Vía Remota

La auditoría vía remota puede llevarse a cabo:

Cuando se presenten situaciones externas fuera del control de JM Alliance que amenacen la integridad del equipo auditor o que dificulte la auditoría In Situ y ésta no se pueda reprogramar.

#### Auditoría etapa I

Al aceptarse la propuesta comercial y/o firma de contrato entre JM Alliance y el cliente, el Gerente de Operaciones inicia contacto con el cliente para programar auditoría y determinar los recursos y logística necesarios para programar auditoría Etapa I.

Se programa con el cliente fecha para etapa I, y una vez designado el Auditor Líder, éste es notificado de dicha fecha solicitando al cliente su aprobación vía correo electrónico. Al ser aprobada la fecha propuesta el asistente administrativo solicita la documentación solicitada vía correo electrónico:

- Manual de Calidad o documentos de control del Sistema de Gestión de Calidad

- Alcance del Sistema de Gestión
- Lista Maestra de Documentos
- Mapa de procesos determinados
- Política y Objetivos de la Calidad
- Registro Revisión por la Dirección
- Registro Última Auditoría Interna
- Metodología determinación de Riesgos

Una vez recibida la información del cliente, el auditor seleccionado procede a evaluar dichos documentos y registra en la Lista de Verificación Auditoría Etapa 1 F-LVI, registro opcional, y/o Reporte de Auditoría Etapa 1 F-RAI el cual se envía al Gerente de Operaciones para su conocimiento, ese día se mantiene contacto con el cliente dentro del horario establecido en el plan de auditoría etapa 1 F-PAI, en caso de faltar algún documento o evidencia se solicita al cliente de manera inmediata ya sea vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio que se establezca previamente. Posteriormente se envía al cliente solicitando su acuse de recibido y enterado. De acuerdo al resultado del informe se verifica si se procede a la auditoría etapa 2, en caso contrario se concluye la auditoría quedando pendiente hasta que hayan sido implementadas las correcciones por parte del cliente.

Al momento de la entrega del informe etapa 1, el cliente informa el plazo para realizar la etapa 2, en el entendido que para esa fecha las no conformidades indicadas en el informe son atendidas. Si fuere necesario se actualizan los acuerdos entre JM Alliance y el cliente, y si hay cambios significativos se puede repetir la auditoría etapa 1 o incluso reprogramar o suspender la auditoría etapa 2 según los resultados de la etapa 1. El plazo máximo a llevarse a cabo entre la Etapa 1 y Etapa 2, es de 6 meses calendario. Deno cumplirse se realiza nuevamente Etapa 1.

#### Auditoría Etapa 2

El Gerente de Operaciones envía al cliente de manera previa, el Plan de Auditoría F-PA, donde se indican los datos del cliente que solicitó la auditoría, los datos del sitio o sitios a auditar, incluyendo aquellos multi-sitios (en caso de que así sea): nombre, dirección y contacto del cliente. En dicho documento además se define:

1. Fechas de auditoría, Alcance del SG, Norma a auditar, Objetivo de la Auditoría,
2. Nombre del equipo auditor, actividades, horarios, procesos y áreas a auditar,
3. Documentos de referencia, duración, idioma, recursos, logística.

El personal de Administración se comunica con el cliente para confirmar la comprensión del Plan de Auditoría F-PA, y resolver cualquier duda al respecto. En caso de haber ajustes solicitados por el cliente o identificados por JM Alliance, se procede a realizar cambio y enviar nuevamente el Plan al cliente. Se establece la forma de comunicación con el cliente y con los involucrados de acuerdo al alcance de la auditoría para la etapa 2 (video conferencia).

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 mediante la videoconferencia pudiéndose ayudar del registro opcional de la Minuta de Apertura F-MA, el cual contiene y da lectura la siguiente información:

- 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 a 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.

En caso de SGSST Se solicitará al representante de la organización que invite a la dirección legalmente responsable de la seguridad y salud en el trabajo, el personal responsable de vigilar la salud de los empleados y el representante o representantes de los trabajadores con responsabilidad en materia de seguridad y salud en el trabajo que asistan a la reunión de apertura y cierre. Se dejará constancia de la justificación en caso de ausencia.

Posteriormente los auditores revisan los requisitos, áreas, procesos y actividades a evaluar y su respectiva documentación y toman nota a manera de registro en el Lista de Verificación de auditoría Etapa 2 F-LV2.

Durante esta auditoría se revisa si los resultados reportados en la Etapa I fueron considerados y se aplicaron cambios en el SG. Posteriormente el auditor solicita la documentación respectiva vía correo electrónico o "chat" de la video conferencia por área de interés y entrevista al responsable del requisito a auditar. Por medio de técnicas de observación (si es posible), revisión de registros y entrevista con el personal auditado toma nota del cumplimiento de los requisitos, así como de los hallazgos encontrados. Si el auditor encuentra un incumplimiento se lo hace saber al auditado y al finalizar dicha entrevista le informa de los hallazgos y/o las No Conformidades encontradas.

Para SGSST El equipo auditor entrevista al siguiente personal:

- La dirección con responsabilidad legal en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo,
- Representante(s) de los empleados responsable(s) de Seguridad y Salud en el Trabajo,
- Personal responsable de controlar la salud de los empleados, por ejemplo, médicos y enfermeras. Las justificaciones en caso de entrevistas realizadas a distancia quedarán registradas,
- Directivos y empleados permanentes y temporales.

Otro personal considerado para la entrevista es:

- Directivos y empleados que realicen actividades relacionadas con la prevención de riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo, y
- Gerencia y empleados de contratistas.

Si no tuviera todos los elementos para hacer saber las no conformidades, sólo informa de hallazgos y junto con el equipo auditor complementa la información y determina si hubo No Conformidades. Al finalizar la entrevista, el auditor solicita nombre y cargo del personal que atendió la auditoría. Todas las notas son registradas en la Lista de Verificación de auditoría Etapa 2 F-LV2. Para el caso de vía remota se envían al cliente los formatos de Lista de Asistencia y Lista de Entrevistados para que se solicite al personal entrevistado las firmas correspondientes.

Durante el proceso de auditoría, se comunica por separado el equipo auditor para retroalimentar los hallazgos encontrados. El auditor líder va informando al cliente sobre los avances y el desarrollo de la auditoría. En caso de que el equipo auditor identifique algún impedimento para cumplir con el objetivo de la auditoría y continuar con el proceso se informa al representante del cliente y en común acuerdo determinan si continúa el proceso de auditoría.

### 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 de Minuta de Cierre F-MC y se lee el Plan confirmando su cumplimiento, posteriormente se enuncian los hallazgos y las no conformidades, indicando si son menores o mayores. 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. Por último se entrega informe de auditoría al cliente vía correo electrónico y se solicita su firma de enterado.

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 Nc y estatus de certificación del cliente,
- e) Proceso de aceptación de acciones correctivas y sus plazos,
- f) Siguiendo pasos para el proceso de certificación,
- g) Atención de quejas y apelaciones.
- h) Atención de preguntas del cliente, diferencias y su tratamiento y registro

### Registros

- Plan de Auditoría F-PA
- Lista de Verificación Etapa 2 F-LV2,
- Minuta de Apertura F-MA, registro opcional,
- Minuta de Cierre F-MC, registro opcional,
- Reporte de Auditoría Etapa 1 F-RA1
- Reporte de Auditoría Etapa 2 F-RA2
- Reporte de Auditoría Adicional F-RAA
- Reporte de Auditoría Notificación Corto Plazo F-RAC
- Lista de entrevistados F-LE