

Procedimiento de Auditorías In Situ

Código: P-AS

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	2021-01-29	Revisión
5	2021-06-30	Se establece que los registros deben contar con fecha, nombre y/o firma de quien los completa,
6	2022-01-05	Proceso (Cambio en alcance auditoría). Reunión Cierre y Aud Seguimiento (Plazo 90 días para auditoría adicional) y máximo 6 meses Verificación de AC.
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
8	2025/12/31	Se agrega a reducción de certificación, la reducción de sitios en esquemas multi-sitios.
9	2026/07/06	Se establece la documentación legal y del SG que puede solicitarse al cliente para Etapa I. Actualización de versiones de formatos y ajustes de redacción.

Elabora	Aprueba
MAOM	JMEB

Propósito:

Establecer los lineamientos para llevar a cabo los diferentes tipos de auditoría, durante sus etapas de planeación, realización y finalización de las mismas.

Alcance:

Aplica a las auditorías Etapa 1, Etapa 2 (Certificación), Ampliación, Reducción, Adicional, Notificación a corto plazo, Vía Remota, de Seguimiento y de Renovación.

Responsabilidad y autoridad:

Es responsabilidad del Gerente de Operaciones vigilar el cumplimiento del presente documento.

Descripción de actividades.

Asignación de los tiempos de auditoría

Para todo cliente que solicite el servicio, en función al número efectivo de personal, se elabora la Revisión de la solicitud en donde se justifican los días auditor y sector(es) al que pertenece el alcance, posteriormente se prepara la Propuesta Económica y Técnica F-PET en la que se establecen los días a invertir en las auditorías de certificación etapa 1 y 2, seguimiento, y recertificación, conforme a las tablas del Anexo A del documento mandatorio IAF MD5: vigente, que a continuación se indica, tomando en cuenta el nivel de riesgo que represente la organización de acuerdo al MD5 vigente.

Annex A – QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS

Table QMS 1 – Quality Management Systems

Relationship between Effective Number of Personnel and Audit Duration (Initial Audit only)

Effective Number of Personnel	Audit Duration Stage 1 + Stage 2 (days)	Effective Number of Personnel	Audit Duration Stage 1 + Stage 2 (days)
1-5	1.5	626-875	12
6-10	2	876-1175	13
11-15	2.5	1176-1550	14
16-25	3	1551-2025	15
26-45	4	2026-2675	16
46-65	5	2676-3450	17
66-85	6	3451-4350	18
86-125	7	4351-5450	19
126-175	8	5451-6800	20
176-275	9	6801-8500	21
276-425	10	8501-10700	22
426-625	11	>10700	Follow progression above

ANNEX B – ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEMS

**Table EMS 1 – Relationship between Effective Number of Personnel, Complexity and Audit Time
(Initial Audit only- Stage 1 + Stage 2)**

Effective Number of Personnel	Audit Time Stage 1 + Stage 2 (days)				Effective Number of Personnel	Audit Time Stage 1 + Stage 2 (days)			
	High	Med	Low	Lim		High	Med	Low	Lim
1-5	3	2.5	2.5	2.5	626-875	17	13	10	6.5
6-10	3.5	3	3	3	876-1175	19	15	11	7
11-15	4.5	3.5	3	3	1176-1550	20	16	12	7.5
16-25	5.5	4.5	3.5	3	1551-2025	21	17	12	8
26-45	7	5.5	4	3	2026-2675	23	18	13	8.5
46-65	8	6	4.5	3.5	2676-3450	25	19	14	9
66-85	9	7	5	3.5	3451-4350	27	20	15	10
86-125	11	8	5.5	4	4351-5450	28	21	16	11
126-175	12	9	6	4.5	5451-6800	30	23	17	12
176-275	13	10	7	5	6801-8500	32	25	19	13
276-425	15	11	8	5.5	8501-10700	34	27	20	14
426-625	16	12	9	6	>10700	Follow progression above			

ANNEX C – OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY MANAGEMENT SYSTEMS

Table OH&SMS 1 – Occupational Health and Safety Management Systems

**Relationship between Effective Number of Personnel, Complexity Category of OH&S Risk and Audit Time
(Initial Audit only – Stage 1 + Stage 2)**

Effective Number of Personnel	Audit Time Stage 1 + Stage 2 (days)			Effective Number of Personnel	Audit Time Stage 1 + Stage 2 (days)		
	High	Med	Low		High	Med	Low
1-5	3	2.5	2.5	626-875	17	13	10
6-10	3.5	3	3	876-1175	19	15	11
11-15	4.5	3.5	3	1176-1550	20	16	12
16-25	5.5	4.5	3.5	1551-2025	21	17	12
26-45	7	5.5	4	2026-2675	23	18	13
46-65	8	6	4.5	2676-3450	25	19	14
66-85	9	7	5	3451-4350	27	20	15
86-125	11	8	5.5	4351-5450	28	21	16
126-175	12	9	6	5451-6800	30	23	17
176-275	13	10	7	6801-8500	32	25	19
276-425	15	11	8	8501-10700	34	27	20
426-625	16	12	9	>10700	Follow progression above		

Conforme al documento mandatorio se consideran las siguientes situaciones:

Para reducción al tiempo de auditoría, éste será calculado considerando el IAF: MD5 vigente.

En caso de aplicar ampliaciones al tiempo de auditoría, se asignan auditores adicionales para cubrir la auditoría en el documento mandatorio.

En la Revisión de la Solicitud F-RS se indica el factor, conforme al documento mandatorio 5, aspectos a tomar en cuenta para la ampliación o reducción de días de auditoría, así como el nivel de riesgo de acuerdo con el SG a certificar.

De acuerdo con el MD II vigente, en caso de sistemas integrados se calcula individualmente los días auditor por sistema sumándose posteriormente con la siguiente fórmula: $T=A+B+C$

Posteriormente se ajusta la cifra del punto de partida teniendo en cuenta factores que puedan aumentar o reducir (de acuerdo con el Anexo I del MD 5 vigente) el tiempo requerido para la auditoría.

Algunos factores de reducción, entre otros son:

- El grado de integración del sistema de gestión de la organización.
- La capacidad del personal de la organización para responder a preguntas relativas a más de una norma de sistemas de gestión.
- La disponibilidad de auditor(es) competente(s) para auditar más de una norma/especificación de sistemas de gestión.

Los factores para los aumentos, entre otros son:

- La complejidad de la auditoría de un SGI en comparación con las auditorías de un único sistema de gestión.
- Informar al cliente que la duración de una auditoría SGI basada en el nivel declarado de integración del sistema de gestión de la organización puede estar sujeta a ajustes sobre la base de la confirmación del nivel de integración en la etapa I y auditorías posteriores.

En caso de reducción de tiempo de auditoría, de acuerdo con el MD II vigente ésta no excederá el 20% desde el punto de partida T.

Así mismo en caso de aplicar se hace uso de la Tabla de % de reducción de tiempo de auditoría del Anexo I del MD II vigente en donde se ilustra la reducción (%) en la duración de la auditoría integrada y su relación con:

Eje vertical: El nivel de integración del sistema de gestión de una organización que debe incluir una consideración de la capacidad del auditado para responder a preguntas de múltiples aspectos. Un Sistema de Gestión Integrado surge cuando una organización utiliza un único sistema de gestión para gestionar múltiples aspectos del desempeño organizacional. Caracterizándose, pero no limitándose a:

- Un conjunto de documentación integrada, incluyendo instrucciones de trabajo en buen nivel de desarrollo, según corresponda.
- Revisiones de gestión que consideren la estrategia y el plan comercial general.
- Un enfoque integrado de las auditorías internas.
- Un enfoque integrado de políticas y objetivos.
- Un enfoque integrado de los procesos de sistemas.
- Un enfoque integrado de los mecanismos de mejora (acciones correctoras y preventivas; medición y mejora continua).
- Responsabilidades y apoyo a la gestión integrada.

Eje horizontal: El grado, dado como una proporción que se multiplicará por un factor de 100 para lograr el grado dado como porcentaje, para el cual los miembros individuales del equipo de auditoría están calificados:

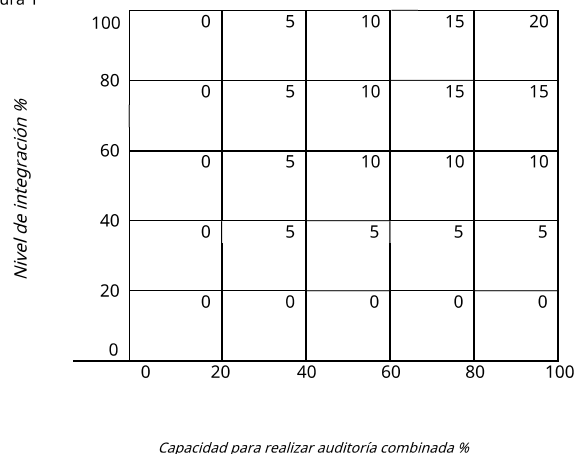
$$100 ((X1-I) + (X2-I) + (X3-I) + (Xn-I))$$

$$Z(Y-I)$$

Donde X1, 2, 3...n es el número de normas para las cuales un auditor está calificado y relevantes para el alcance de la auditoría integrada; Y es el número de normas de sistemas de gestión que cubrirá la auditoría integrada; Z es el número de auditores.

ANEXO 1 – REDUCCIÓN DEL TIEMPO DE AUDITORÍA

Figura 1



La auditoría de un SGI puede resultar en un aumento de tiempo.

La cifra del punto de partida y la justificación del aumento o reducción serán documentado en el Formato Revisión de la Solicitud F-RS

Para las auditorías de seguimiento de cualquier ciclo de certificación, se considera 1/3 parte del tiempo calculado para la auditoría de certificación inicial.

Para la auditoría de recertificación de cualquier ciclo de certificación se considera 2/3 del tiempo calculado para la auditoría de certificación inicial.

Para sitios temporales cubiertos por el certificado, se auditan conforme el documento obligatorio IAF MDI: vigente.

Para clientes con sistemas de gestión con multi-sitios se sigue lo que a continuación se indica:

En la solicitud se pide al cliente los sitios que cubren el sistema de gestión: matriz, sitios permanentes y temporales. En función a la información proporcionada por el cliente se determina si es factible realizar la certificación multi-sitios, actividad que se realiza para sitios en donde existan procesos relacionados. En el Plan de Auditoría F-PAC se indican los sitios a visitar en la auditoría de certificación: Etapa 1 (si aplica) y Etapa 2; Así mismo en el Programa de Auditorías Trianual F-PA se indican los sitios a visitar en las auditorías de seguimiento y recertificación.

En caso de habilitar más de un auditor para realizar las actividades de auditoría se asigna un Auditor líder.

Para la certificación, se visita la matriz y los sitios, permanentes y temporales, que resulten de la siguiente operación $y=\sqrt{x}$, redondeado al número entero superior.

Donde:

y = sitios a visitar

x = sitios a certificar

Para el seguimiento, se visita la matriz y los sitios, permanentes y temporales, que resulten de la siguiente operación $y=0.6\sqrt{x}$, redondeado al número entero superior.

Para la recertificación, se visita la matriz y los sitios, permanentes y temporales, que resulten de la siguiente operación $y=0.8\sqrt{x}$, redondeado al número entero superior.

El tiempo resultante del cálculo del multi-sitio nunca debe ser menor al tiempo calculado considerando la suma total de empleados efectivos en un solo sitio.

En cada auditoría se toma al azar el 25% de los sitios a visitar, cuidando que al final del ciclo de certificación se hayan visitado al menos todos los sitios.

En caso de encontrar no conformidades en algún sitio, no se emite el certificado o recomendación hasta que el cliente presente las acciones correctivas, si la no conformidad se detectó en un sitio temporal, el cliente debe revisar los demás sitios temporales, permanentes y la matriz para asegurar que no existe recurrencia.

Se emite un certificado que incluye la matriz, sitios permanentes y temporales, y el alcance que aplica a cada uno de éstos. Dentro del Contrato de prestación de servicios código F-CPS, se hace del conocimiento del cliente la responsabilidad de informar cualquier cambio en sitios y alcance cubierto en el certificado multi-sitio.

El rol del experto técnico durante la auditoría se acuerda con el cliente antes de su realización ya que el E.T. solo asesora al equipo auditor en cualquier fase de la auditoría.

Auditoría Etapa 1

Una vez aceptada 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 1.

El propósito de la Etapa 1 es determinar el estado de preparación del SG del cliente antes de llevar a cabo la auditoría Etapa 2 mediante lo siguiente:

- a) auditar la documentación del sistema de gestión del cliente.
- 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 etapa 2.
- c) revisar el estado del cliente y su grado de comprensión de los requisitos de la norma, en particular en lo concerniente a la identificación de desempeño clave o aspectos, procesos, objetivos y funcionamientos significativos del sistema de gestión. En caso de SGI confirmar su nivel de integración en caso de ser necesario se modificará la duración de la auditoría que se tomó 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.
- d) recopilar la información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión, a los procesos y a las ubicaciones de la organización cliente, así como a los aspectos legales y reglamentarios relacionados y su cumplimiento (por ejemplo, aspectos de calidad, ambientales, legales del funcionamiento de la organización cliente, los riesgos asociados, etc.)
- e) revisar la asignación de recursos para la auditoría etapa 2 y acordar con el cliente los detalles de la auditoría etapa 2.
- f) proporcionar un enfoque para la planificación de la auditoría 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 planifican y realizan, y si el nivel de implantación del sistema de gestión confirma que la organización cliente está preparada para la auditoría etapa 2.

Esta actividad se realiza de forma documental en las instalaciones de JM Alliance o en las del cliente, en función al alcance indicado por el cliente.

Previo a la auditoría Etapa 1 se solicita al cliente que envíe a JM Alliance la siguiente documentación legal o su equivalente en caso de clientes extranjeros):

- Acta constitutiva o poder notarial
- INE del representante legal (opcional)
- Constancia de Situación Fiscal actualizada, y

- Comprobante de domicilio

Así como la siguiente documentación de su SG:

- Manual de calidad/Sistemas de Gestión o documentos de control del Sistema de Gestión.
- Revisión por la dirección
- Última auditoría interna
- Lista maestra o de documentos, y
- Metodología de gestión de riesgos.

Una vez recibida la información del cliente, el auditor seleccionado procede a evaluar dichos documentos y se registra en el Informe de Auditoría Etapa 1 F-RAI el cual se envía al Gerente de Operaciones para su conocimiento. Posteriormente se envía al cliente solicitando su acuse de recibido y enterado.

Para el caso de que la auditoría Etapa 1 se lleve a cabo en las instalaciones del cliente, se solicita la misma información indicada anteriormente y procede a emitir un Informe de Auditoría donde el equipo auditor determina si el SG del cliente auditado está preparado para recibir la auditoría etapa 2. De no ser así se le informan elementos y recursos necesarios para continuar con el proceso de certificación.

Los incumplimientos encontrados en la Etapa 1 son reportados como No Conformidad independientemente si se lleva a cabo en escritorio o en sitio. Así mismo se indica al cliente cuál de estos incumplimientos debe ser atendido antes de dar inicio la Etapa 2, (aunque no se solicita de manera formal Acciones Correctivas), ya que su no atención puede incurrir en una No Conformidad Mayor y la cual puede implicar un atraso en su proceso de Certificación.

El Auditor responsable de llevar a cabo dicha auditoría se presenta el día y hora acordado, y se conduce conforme a lo siguiente:

1. Se presenta con el representante del cliente,
2. Se lleva reunión de apertura, se registra Minuta de Apertura y Cierre F-MAC,
3. Solicita espacio para trabajar e iniciar la evaluación documental,
4. Solicita recorrido por la empresa,
5. Realiza entrevistas al personal, solicitando registros de sus actividades.
6. Registra en Lista de Verificación F-LV (registro opcional), si cumple o no los requisitos de la norma de gestión,
7. Solicita entrevista con el representante para hacerle saber los hallazgos antes de realizar reunión de cierre,
8. Solicita al cliente información complementaria para confirmar dichos hallazgos,
9. De ser posible, al final del día elabora Informe de Auditoría Etapa 1 F-RAI y lo entrega al cliente para su firma.
10. De ser factible realiza Reunión de Cierre y firma Minuta de Apertura y Cierre F-MAC, informando el resultado de la Etapa 1,
11. Se despide.

El Auditor responsable de llevar a cabo dicha auditoría entrega al OC:

1. Lista de Verificación F-LV (registro opcional),
2. Minuta de Apertura y Cierre F-MAC,
3. Informe de Auditoría Etapa 1 F-RAI firmado de enterado por el cliente,
4. Carpeta de documentación evaluada del cliente,

Gerente de Operaciones o Gerente Comercial y de Gestión revisa el Informe de Auditoría Etapa 1 y de tener dudas u observaciones con el Auditor las comenta para considerarlas en la planeación de la Etapa 2.

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.

Auditoría Etapa 2

La persona designada por JM Alliance 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, equipo de protección personal. Ver MANUAL

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. Para los auditores en formación estos pueden acudir como observadores a una auditoría o asignárseles una responsabilidad como auditor adjunto (previa notificación y aceptación del cliente) bajo supervisión de otro auditor calificado por JM Alliance (Auditor Líder).

Llegada la fecha de auditoría el equipo auditor asiste el día y hora a las instalaciones del cliente acordadas en el Plan y se da por iniciado con el Proceso de Auditoría.

Reunión de Apertura.

El Auditor Líder es quien dirige dicha reunión en las instalaciones que designe el cliente y durante esta se ayuda de la Minuta de Apertura y Cierre F-MAC, el cual contiene y da lectura a 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) Confirmar las medidas de protección, emergencia y seguridad.
- h) Confirmar la disponibilidad de las funciones y la identidad de guías y observadores.
- i) Método para presentar la información, así como la identificación de hallazgos.
- j) Información sobre las condiciones bajo las cuales la auditoría puede darse por terminada prematuramente.
- k) Informar al cliente que el Auditor líder es responsable de la auditoría y de los miembros del equipo auditor, observadores y guías.
- l) En caso de que aplique, confirmar el estado de los hallazgos de la auditoría anterior.
- m) Se utiliza muestreo de tipo aleatorio o de acuerdo con la metodología establecida por el cliente para el caso de la inspección de producto.
- n) 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.

- o) 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).
- p) 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.

Proceso de auditoría:

A nivel escritorio, antes de visitar físicamente al auditado, los auditores revisan los requisitos, áreas, procesos y actividades a evaluar y su respectiva documentación y toman nota a manera de registro en la Lista de Verificación F-LV de auditoría Etapa 2.

Durante esta auditoría y antes de visitar las áreas se revisa si los resultados reportados en la Etapa 1 fueron considerados y se aplicaron cambios en el SG. Posteriormente el auditor solicita al guía lo conduzca al área respectiva y entrevista al responsable del requisito a auditar. Por medio de técnicas de observación, 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. 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. Todas las notas son registradas en la Lista de Verificación F-LV de auditoría Etapa 2. El auditor puede revisar con el cliente cualquier necesidad de modificación del alcance de la auditoría que surja a medida que avancen las actividades de la auditoría in situ e informar de esto al organismo de certificación.

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.

Durante el proceso de auditoría, se reúne 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.

Una vez concluido con la evaluación de los requisitos definidos en el Plan de Auditoría F-PAC, se reúne el equipo auditor para retroalimentar sus hallazgos y determinar el cumplimiento o incumplimiento mediante el Informe de auditoría F-AI de Etapa 2, indicando las No Conformidades. Para lo anterior registran lo requerido en dicho informe de manera detallada según se solicite en dicho documento lo concerniente a:

1. identificación del organismo de certificación.
2. nombre, dirección del cliente y nombre del representante del cliente.
3. tipo de auditoría.
4. criterios de auditoría.
5. objetivos de auditoría.
6. alcance de auditoría, indicando unidades organizacionales o funciones o procesos auditados, así como la duración de la auditoría.
7. cualquier desviación del plan de auditoría y su justificación.
8. cualquier cuestión significativa que afecte el programa de auditoría.
9. identificación de los miembros del equipo auditor.
10. fechas y lugares en los que se realizaron las actividades de auditoría (in situ o fuera).
11. hallazgos, evidencias y conclusiones de la auditoría, coherentes con el tipo de auditoría.
12. Cambios significativos, si los hay, que afecten al sistema de gestión del cliente desde la última auditoría.
13. cualquier cuestión no resuelta, si fuera identificado.
14. Una declaración de descargo de responsabilidad que indique que la auditoría se basa en un proceso de muestreo de información disponible
15. La recomendación del equipo auditor.
16. Que el cliente está controlando de manera eficiente el uso de documentos y marca de certificación, si es aplicable
17. La verificación de la eficacia de las acciones correctivas tomadas con relación a no conformidades identificadas previamente, si es aplicable.

Para SGI: Los informes de auditoría pueden ser integrados o separados, respecto de los sistemas de gestión auditados. Cada hallazgo planteado en un informe integrado debe ser rastreable hasta las normas/especificaciones aplicables del sistema de gestión.

El Equipo Auditor debe considerar el impacto que una no conformidad encontrada para una de las normas/especificaciones del sistema de gestión tiene sobre el cumplimiento con las otras normas/especificaciones del sistema de gestión.

Para SGSST: La organización debe 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, debe 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 periodo 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.

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, al representante de la dirección y a la Dirección. Es opcional el uso del formato de Minuta de Apertura y Cierre F-MAC y se lee el Plan de auditoría 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 en un plazo de 90 días, y en caso de que su Plan de AC lo requiera hasta un máximo de 6 meses para verificar la implementación de correcciones y acciones correctivas. De no presentarse no conformidades de tipo mayor se continúa con el proceso de Certificación. Por último, se entrega informe de auditoría al cliente y se solicita su firma de enterado. Los registros deben estar debidamente llenados (fechas, espacios sin registrar, nombre y/o firma de las personas que completan el registro).

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

1. Evidencias de auditoría sobre el muestreo y su incertidumbre,
2. Procedimientos y métodos aplicados,
3. Categorización de no conformidades y hallazgos,
4. Tratamiento de Nc y estatus de certificación del cliente,
5. Proceso de aceptación de acciones correctivas y sus plazos,
6. Siguientes pasos para el proceso de certificación,
7. Atención de quejas y apelaciones.
8. Atención de preguntas del cliente, diferencias y su tratamiento y registro.

Auditoría Adicional.

Esta se presenta en los casos en que se haya reportado una No conformidad de tipo Mayor en la auditoría Etapa 2, o bien cuando no se cumplió el objetivo en la auditoría anterior y sea necesario continuar con el proceso de auditoría, o por situaciones como cuestiones de inseguridad, eventos extraordinarios, riesgos asociados al cumplimiento de la auditoría. También aplica este tipo de auditoría para las No Conformidades de tipo mayor en una auditoría de seguimiento, de ampliación o de renovación.

En este tipo de auditoría, se envía adendum a Plan de Auditoría F-PA, que fue enviado de manera inicial. Se registra en Minuta de Auditoría y se continúa con aquellos elementos que no se concluyeron o de seguimiento relacionados con la auditoría anterior. Se registra y se deja Reporte de Auditoría Adicional F-RAA requiriendo firma de recibido del cliente. En estas auditorías es opcional realizar Reunión de Apertura y de Cierre si lo solicita el cliente.

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 o una infracción graves 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 OC 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-GPS

Auditoría de Seguimiento

Esta consiste en evaluar el Sistema de Gestión certificado de manera parcial en cada auditoría; se auditan los elementos, servicios y procesos determinados en el alcance inicial. Esta se lleva a cabo por JM Alliance de acuerdo con el programa de auditorías acordado con el cliente en la certificación inicial. Al menos se realizan 2 auditorías de seguimiento durante el ciclo de vigencia de 3 años del Certificado de Conformidad. Al cabo de los 3 años de vigencia del certificado debe auditarse por completo el SG del cliente, sin embargo, en cada una de estas se revisa al menos lo siguiente:

1.- Revisión por la Dirección; 2.- Auditorías Internas; 3.- Gestión de quejas y Satisfacción del cliente; 4.- Control en las Operaciones; 5.- Acciones Correctivas y Mejora Continua, 6.- Alcance del SG y sus exclusiones, 7.- Revisión de las No Conformidades anteriores y Para SGI el OC confirma si el nivel de integración se mantiene sin cambios durante todo el ciclo de certificación para garantizar que las duraciones de auditoría establecidas sigan siendo aplicables.

En cada auditoría de seguimiento se procede a llevar a cabo reunión de apertura y cierre, así como el proceso de entrevistas conforme a lo descrito en el presente procedimiento. Si se reportan no conformidades de tipo mayor se programa auditoría adicional en un plazo de 90 días. De no presentarse no conformidades de tipo mayor el auditor líder decide si se continúa con el mantenimiento del SG. Por último, se entrega Informe de Auditoría al cliente y se solicita su firma de enterado.

Para SGI se confirma su nivel de integración.

Auditoría para la Ampliación

Se lleva a cabo en los casos en que el cliente solicite una ampliación al alcance en su SG actual, ya sea un proceso, servicio o sitio no certificado en la Auditoría Inicial. Esta auditoría puede realizarse en cualquier momento de acuerdo con las necesidades del cliente. Se requiere al cliente que formule una Solicitud de Servicios de Certificación (marcando en la sección Ampliación), y se procede a acordar fecha de auditoría con el cliente, así como los recursos técnicos, documentales y económicos para llevar a cabo dicha evaluación. Se envía de manera previa Plan de Auditoría y llegando la fecha acordada se inicia con Reunión de Apertura, continuando con el proceso de Auditoría, para proseguir con Reunión de Cierre conforme a lo establecido en el presente procedimiento. Si se reportan no conformidades de tipo mayor se detiene el proceso de Ampliación de la Certificación y se programa auditoría adicional. De no presentarse no conformidades de tipo mayor se continúa con el proceso de Ampliación de la Certificación. Por último, se entrega Informe de auditoría al cliente y se solicita su firma de recibido F-IA.

Auditoría para la Reducción

No se lleva a cabo auditoría para una reducción, ya que esta se da en aquellos casos en los que el cliente lo solicita por cualquier medio y de manera voluntaria; o bien en las situaciones que como resultado de una o varias auditorías 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.

En caso de SG multi-sitios, el cliente debe llenar y enviar por correo electrónico el formato de ACTUALIZACIÓN DE SITIOS – ESQUEMA MULTI-SITIOS F-AS.

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

Auditorías Notificación a Corto Plazo

Este tipo de auditoría no corresponde a ninguna de las auditorías descritas anteriormente. Se da en aquellos casos en los que existe una queja para el cliente, de cualquiera de sus partes interesadas. Aunque se le notifica a corto plazo la ejecución de dicha auditoría

sólo se evalúa la parte del SG correspondiente al alcance de dicha queja. Se deja Reporte de Auditoría Notificación Corto Plazo F-RAC.

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 1

Al aceptarse la propuesta técnica económica 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 1.

Se programa con el cliente fecha para etapa 1, 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 al cliente la siguiente documentación vía correo electrónico:

- Manual de Calidad/Sistema de Gestión o documentos de control del Sistema de Gestión.
- Alcance del Sistema de Gestión
- Lista Maestra de Documentos
- Mapa de procesos determinados
- Política y Objetivos del SG
- 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 F-LV de la Auditoría Etapa 1 (registro opcional), y/o Informe 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 certificación F-PA2 etapa 1 (si aplica), 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 el Informe de Auditoría solicitando su acuse de recibido y enterado. De acuerdo con el 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. Si han pasado más de 6 meses después de la etapa 1, se puede repetir dicha auditoría.

Auditoría Etapa 2

La persona designada por el OC envía al cliente de manera previa, el Plan de Auditoría F-PAC, 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.

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 con el 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 y Cierre F-MAC registro opcional, el cual contiene y da lectura a 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 con la metodología establecida por el cliente para el caso de la inspección de producto.
- l) Confirmar el idioma en el que se va a realizar la auditoría, en caso de que la auditoría se realice total o parcialmente en un idioma diferente al español, confirmar la participación de traductores, contratados por el OC.
- m) Confirmar con el cliente los horarios de reunión del grupo auditor para informar los avances de la auditoría, en caso de detectarse algún hallazgo en ese momento se informa al personal conforme a lo establecido en el inciso d).
- n) Informar al cliente que en cualquier momento puede externar sus dudas y preguntas.

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 la Lista de Verificación F-LV de la Etapa 2.

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. Todas las notas son registradas en la Lista de Verificación F-LV de la auditoría Etapa 2. Para el caso de vía remota se envían al cliente el formato de Lista de Asistencia 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 Apertura y Cierre F-MAC 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 en un plazo de 90 días, y en caso de que su Plan de AC lo requiera hasta un máximo de 6 meses para verificar la implementación de correcciones y acciones correctivas. 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:

- Evidencias de auditoría sobre el muestreo y su incertidumbre,
- Procedimientos y métodos aplicados,
- Categorización de no conformidades y hallazgos,
- 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

- Solicitud de Prestación de Servicios F-SPS
- Revisión de la Solicitud F-RS
- Propuesta Económica y Técnica F-PET
- Contrato de Prestación de Servicios F-CPS
- Plan de Auditoría Certificación F-PA2
- Informe de Auditoría Etapa I F-RAI
- Lista de Verificación F-LV
- Plan de Auditoría F-PAC
- Lista de Asistencia Auditoría F-LAA
- Informe de Auditoría F-IA
- Minuta de Apertura y Cierre F-MAC,
- Programa de Auditorías Trianual F-PA
- Actualización de Sitios – Esquema Multi-sitios F-AS
- Reporte de Auditoría Adicional F-RAA
- Reporte de Auditoría Notificación Corto Plazo F-RAC

Anexos

No aplica