

|                                                                                                        |                                                      |                      |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
| <br>ORCERTIFICACIONES | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                                        | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

## Tabla de Contenido

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Objetivo                                                                  | 2  |
| 2. Alcance                                                                   | 2  |
| 3. Referencias                                                               | 2  |
| 5. Responsabilidades                                                         | 3  |
| 6. Contenido                                                                 | 4  |
| 6.1 Proceso de Certificación                                                 | 4  |
| 6.1.1 Revisión de la solicitud                                               | 5  |
| 6.1.2 Envío de la propuesta y aceptación                                     | 6  |
| 6.1.3 Planificación del servicio                                             | 9  |
| 6.1.4 Ejecución de la auditoría                                              | 16 |
| 6.1.5 Proceso de decisión de Certificación                                   | 27 |
| 6.1.6 Emisión de Certificación                                               | 28 |
| 6.1.7 Mantenimiento de la certificación                                      | 30 |
| 6.1.8 Vigilancia de la certificación                                         | 32 |
| 6.1.9 Auditorías especiales y extraordinarias.                               | 32 |
| 6.1.10 Renovación de la certificación – re certificación                     | 36 |
| 6.2 Transferencia de la certificación de sistemas de gestión acreditadas.    | 38 |
| 6.2.1 Clientes elegibles                                                     | 38 |
| 6.2.2 Revisión de la solicitud de transferencia                              | 40 |
| 6.2.3 Decisión de transferencia                                              | 41 |
| 6.2.3 Cooperación entre los organismos que emiten y aceptan la certificación | 42 |
| 6.3 Normas en transición                                                     | 42 |
| 6.4 Flujograma de proceso de certificación inicial                           | 43 |
| 7. Formatos                                                                  | 45 |
| 8. Control de Cambios                                                        | 46 |
| 9. Realización, Revisión y Aprobación                                        | 47 |

|                                                                                                        |                                                      |                      |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
| <br>ORCERTIFICACIONES | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                                        | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

## 1. Objetivo

Describir las actividades que rigen el proceso de certificación.

## 2. Alcance

Las actividades que van desde la solicitud de certificación hasta las decisiones de certificación.

## 3. Referencias

- ISO / IEC 17021-1:2015 Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión. Parte 1. Requisitos
- IAF MD 1 vigente Auditoría y certificación de un OEC
- IAF MD 2 vigente Transferencias de la certificación de sistemas de gestión.
- IAF MD 4 vigente Uso de tecnología de información.
- IAF MD 7 vigente Sanciones para los OEC.
- IAF MD 12:2023 Acreditación de organismos de evaluación de la conformidad con actividades en múltiples países.
- IAF MD 22:2023 Aplicación de ISO/IEC 17021-1 para certificación de sistemas de gestión de salud y seguridad en el trabajo
- ISO / IEC 17021-2: 2016 Evaluación de la conformidad Requisitos para los organismos que realizan auditorías y certificaciones de sistemas de gestión. Parte 2: Requisitos de competencia para la auditoría y certificación de sistemas de gestión ambiental

|                                                                                                        |                                                      |                      |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
| <br>ORCERTIFICACIONES | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                                        | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

- ISO / IEC 17021-3: 2017 Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan auditorías y certificaciones de sistemas de gestión. Parte 3: Requisitos de competencia para la auditoría y certificación de sistemas de gestión de la calidad
  - ISO / IEC TS 17021-10: 2018 Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan auditorías y certificaciones de sistemas de gestión. Parte 10: Requisitos de competencia para la auditoría y certificación de sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional.

#### 4. Definiciones

- **Auditor:** Persona que lleva a cabo una auditoría.
- **Auditoría de certificación:** Auditoría realizada por una organización auditora independiente del cliente y de las partes que confían en la certificación, con el fin de certificar el sistema de gestión del cliente.
- **Cliente:** Organización cuyo sistema de gestión se audita con fines de certificación
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **No conformidad mayor:** No conformidad que afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr los requisitos previstos.
- **No conformidad menor:** No conformidad que no afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr los requisitos previstos.

#### 5. Responsabilidades

##### Gerente General:

- Aprobación del presente procedimiento.

##### Área usuaria:

- Usar la versión vigente del formato.

|                                                                                                        |                                                      |                      |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
| <br>ORCERTIFICACIONES | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                                        | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

- Almacenar correctamente los registros.

#### Comité técnico

- Revisión de los informes de auditorías y tomar las decisiones de certificación.

#### Comité de quejas y apelaciones

- Revisión de los procesos de quejas y apelaciones y seguimiento de acciones correctivas.

#### Comité de imparcialidad

- Verificar la imparcialidad y consulta de las partes interesadas.

#### Gerencia de operaciones

- Realizar la revisión de la solicitud para determinar las competencias requeridas del equipo auditor, para seleccionar los miembros del equipo auditor y verificar el tiempo de la auditoría.

#### Encargadoa comercial

- Identificar las necesidades de certificación, cotizar, calcular los días auditor y programar agenda de auditorías.

## **6. Contenido**

En el presente procedimiento define las actividades relacionadas al proceso de certificación de Objetivos y Resultados Clave S.A. de C.V. como casa certificadora, la cual se rige conforme lo establecido en la norma Internacional ISO / IEC 17021-1. Este documento estará disponible para las partes interesadas en la página web [www.orcertificaciones.com](http://www.orcertificaciones.com)

### **6.1 Proceso de Certificación**

El proceso inicia con la necesidad de un cliente para certificar su sistema de gestión, el cual contacta a la organización a través de los siguientes medios:

|                                                                                   |                                                      |                      |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

- Correo electrónico: [contacto@orccert.mx](mailto:contacto@orccert.mx)
- Redes sociales: LinkedIn y Facebook - ORC Objetivos y Resultados Clave
- Web: [www.orcertificaciones.com](http://www.orcertificaciones.com)
- Teléfono de contacto: +51 937462682

Se tiene las siguientes posibilidades de contacto con el cliente:

#### 6.1.1 Marketing (redes sociales)

- En el caso de redes sociales, el área de Marketing diligencia el **formato de Leads ORC-FO-90**, el cual es compartido con el área comercial con el fin de que puedan realizar la comunicación respectiva con los clientes y continuar con el punto 6.1.2.

#### 6.1.2 Comercial (correo electrónico, página web o llamada telefónica)

- El área comercial comunica a los clientes sobre el Formato de aplicación ORC-FO-04 que está en la web de ORC para que lo pueda descargar, registrar su solicitud y enviar al correo correspondiente.
- El área comercial se comunica con los potenciales clientes enviando el brochure y el **formato de aplicación ORC-FO-04** y luego envía los clientes llenado al correo correspondiente.

Para el caso de las evaluaciones de seguimiento, el Encargado comercial notifica al cliente sobre la auditoría de seguimiento y se solicitan los siguientes documentos:

- Formulario de aplicación actualizado.
- Organigrama o Listado de trabajadores.
- Mapa de procesos de la organización.
- Listado de proyectos y/o clientes del último año

#### 6.1.1 Revisión de la solicitud

El Gerente de Operaciones, revisa la solicitud para determinar si la solicitud es técnicamente posible. En caso de que la revisión sea rechazada, se documentan los

|                                                                                                        |                                                      |                      |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
| <br>ORCERTIFICACIONES | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                                        | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

motivos del rechazo en el formato **Comunicado de no Aceptación de la Solicitud de Certificación ORC-FO-49**, el cual se envía al cliente por correo electrónico.

Durante la revisión de la solicitud el gerente de operaciones realizará la clasificación de la empresa, asignando los CODIGOS IAF, NACE y los SUBNACES según las actividades descritas en el alcance

En caso de ausencia del gerente de operaciones la revisión técnica de la solicitud la puede realizar el responsable adjunto al sistema de gestión

Si la solicitud es aceptada, la Gerencia de Operaciones procede a revisar el cálculo de días auditor según el procedimiento **Determinación del Tiempo de Auditoria ORC-PRO-04** y se registra en el formato **Registro del Cálculo de Días Auditor ORC-FO-41**.

*Nota:*

- *En caso de que la organización cuente con multisitios para la auditoría, se debe realizar una selección de muestreo de los sitios a auditar y para ello se deberá seguir la metodología de muestra indicada en el numeral 6.6. del procedimiento **Determinación del Tiempo de Auditoria ORC-PRO-04**, sin embargo, se deberá llenar un formato ORC-FO-41 para cada una de las sedes resultantes de ese muestreo.*
- *En caso de que sean evaluaciones de seguimiento, se considera los resultados del cálculo de auditoría de otorgamiento, y la respuesta indicada por el cliente en el formato de aplicación actualizado para cada período de evaluación (respuestas de lineamientos de reducción y adición).*

|                                                                                                        |                                               |                      |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------|-------------|
| <br>ORCERTIFICACIONES | SISTEMA DE GESTIÓN                            | Código del documento | ORC-PROO-03 |
|                                                                                                        | PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN | Versión              | 01          |

- *En caso de que sea una evaluación de otorgamiento para cierta cantidad de normas y otra de seguimiento, se realiza un calculo de días auditor integrado, considerando el porcentaje de reducción integrado de la sumatoria total de los días auditor de otorgamiento por norma y los días de seguimiento.*

En caso de ausencia del gerente de operaciones el cálculo de días auditor lo puede realizar el responsable adjunto al sistema de gestión

#### **6.1.2 Envío de la propuesta y aceptación**

El área comercial registra al cliente en el **Programa de Auditoría ORC-FO-43** con el fin de determinar el ciclo de la certificación. Posterior a ello elabora la Propuesta Técnico-Económica ORC-FO-103, el cual se envía al cliente. La propuesta dependerá del cálculo de días auditor previo, el alcance del sistema de gestión, normas a certificar, el número de sedes y sector del cliente.

De aceptar la Propuesta económica, el área comercial elabora y envía el Contrato de prestación de servicio ORC-FO-23, solicitando información legal de la empresa, el contrato debe ser firmado por el cliente en señal de aceptación. El contrato hará referencia al Programa de auditoría ORC-FO-43.

##### **6.1.2.1. Programa de Auditoria:**

El **Programa de auditoría ORC-FO-43** para cada ciclo completo de certificación, a fin de identificar claramente las actividades de auditoría que se requieren para demostrar que el sistema de gestión del cliente cumple los requisitos de certificación, según las normas u otros documentos normativos elegidos. Dicho programa es diligenciado por el área comercial y complementado por operaciones.

|                                                                                   |                                                      |                      |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

**Nota:** El programa de auditoría para el ciclo de certificación debe abarcar todos los requisitos del sistema de gestión.

El Programa de auditoría para la certificación inicial debe incluir una auditoría inicial en dos etapas, y como mínimo auditorías de seguimiento en el primer y segundo año después de la decisión de certificación, y una auditoría de renovación de la certificación en el tercer año, antes de la caducidad de la certificación.

En caso de falta u omisión por parte de su representada en dar continuidad al Programa de auditoría de seguimiento correspondiente y no atención al programa de Auditoria, se notifica y emite una Notificación incumplimiento de ejecución de auditoría **ORC-FO-111**, cuando el cliente NO dé respuesta a los comunicados y llamadas para la realización de su auditoría correspondiente; o bien cuando se rehúsa a recibir una auditoría. Esta carta es enviada por correo electrónico al cliente, con copia al Gerente de operaciones, y al responsable de Recursos Humanos para que, de NO Contestar el cliente, se cancele la visita del auditor designado (para auditorías anunciadas, según aplique), asimismo, se procede a aplicar los criterios del procedimiento **ORC-PRO-05** para la suspensión de la certificación (según aplique).

Asi mismo el Gerente de Operaciones ante el principio de compromiso con la implementación de mecanismos para lidiar con el comportamiento fraudulento o información falsa ya sea por error u omisión ORC-FO-118 se aplica la política para suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación.

La determinación del programa de auditoría y cualquier modificación debe tener en cuenta lo siguiente:

- El tamaño de la organización cliente,
- El alcance y la complejidad de su sistema de gestión,
- Los procesos y/o actividades proporcionadas en cada sitio,

|                                                                                                        |                                               |                      |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------|-------------|
| <br>ORCERTIFICACIONES | SISTEMA DE GESTIÓN                            | Código del documento | ORC-PROO-03 |
|                                                                                                        | PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN | Versión              | 01          |

- Los productos y procesos del cliente,
- La identificación de aquellos sitios que pueden muestrearse y cuáles no,
- La identificación de los sitios que están cubiertos por el muestreo y cuáles no,
- El nivel demostrado de eficacia del sistema de gestión
- Los resultados de auditorías previas.
- Sitios Temporal Sitio (físico o virtual) de la organización multisitio cubierta por un único sistema de gestión que comprende una función central identificada, la función central y en caso de aplicar el sitio virtual
- ORC-FO-05 Informe de fase 1 V.8 Sitios relevantes, si parte del alcance se realiza en una sede fija o temporal, o con actividades de riesgo alto para SST o MA debe ser incluidas en la planificación de auditoría

**Nota:** Elementos adicionales que deben tenerse en cuenta (según aplique) ante el desarrollo y actualización del programa de auditoría:

- las quejas recibidas por el organismo de certificación sobre el cliente.
- la auditoría combinada, integrada o conjunta.
- los cambios en los requisitos de la certificación.
- los cambios en los requisitos legales.
- los cambios en los requisitos de acreditación.
- los datos del desempeño de la organización (por ejemplo, niveles de defectos, datos de indicadores clave de desempeño).
- las preocupaciones de las partes interesadas pertinentes.

**Nota 1:** Al determinar el programa de auditoría se utilizará como información lo declarado por el cliente y el formulario de aplicación.

**Nota 2:** Al determinar el programa de auditoría, ORC permite suficiente tiempo adicional para las actividades que no forman parte del tiempo de auditoría calculado,

|                                                                                   |                                                      |                      |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

*como viajar, comunicarse entre los miembros del equipo de auditoría, reuniones posteriores a la auditoría, etc.*

### 6.1.3 Planificación del servicio

Los objetivos de la auditoria son establecidos en base a la información brindada por el cliente mediante el formulario de aplicación, este incluye el alcance y sus criterios.

- **Alcance:** El alcance debe describir la extensión y límites de la auditoría, tal como las ubicaciones físicas, las unidades organizacionales, las actividades y los procesos a auditar. Cuando el proceso 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 auditorias deberá ser coherente con el alcance del documento de certificación.
- **Criterios:** Requisitos del documento normativo, procesos definidos y la documentación del sistema del cliente, incluido cualquier cambio.

#### Los objetivos de la auditoria incluyen:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión del cliente, o de partes de dicho sistema, con los criterios de auditoría.
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cliente cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión, para asegurar que el cliente puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificado.

|                                                                                   |                                                      |                      |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

- Cuando corresponda, la identificación de las áreas de mejora potencial del sistema de gestión.
- Verificación para recibir, validar, actuar y transmitir información sobre acusaciones de comportamiento fraudulento (incluido el resultado de cualquier acción que se tome para gestionar el comportamiento fraudulento. ORC-FO-19 Y ORC-FO-118.

Al ser aceptada la propuesta y Contrato de prestación de servicio ORC-FO-23, el área comercial realiza la calendarización de la auditoría en el Calendario de Google Calendar y registra la información del cliente en formato ORC-FO-86 Alerta comercial. El Encargado Comercial compartirá con el gerente de operaciones la siguiente información:

- ORC-FO-86 **Alerta comercial**
- ORC-FO-04 **Formulario de aplicación.**
- ORC-FO-41 **Calculo de días auditor**
- ORC-FO-43 **Programa de auditoría:** incluyendo los objetivos de la auditoria.

El formato ORC-FO-86 Alerta comercial se deja en la carpeta de cada cliente.

Se revisa la documentación comercial que contiene el expediente del cliente para continuar con la planificación del servicio.

**Cientes multisitio (en donde el muestreo resulta apropiado):** Selecciona los sitios del cliente que serán auditados además de la oficina principal con base en la información de los sitios declarados por el cliente y el número de sitios a auditar determinado por el área comercial.

La auditoría de la oficina central o principal se llevará a cabo antes que la(s) auditoría(s) de los demás sitios (secundarios o adicionales). Durante la auditoría de los sitios

|                                                                                   |                                                      |                      |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

secundarios se deberá confirmar que los requisitos establecidos por la oficina central o principal se incorporan adecuadamente en los documentos específicos del sitio y se implementan en la práctica.

El programa de auditoría para cada cliente certificado o en proceso de certificación, así como sus diferentes elementos (requisitos según el sistema de gestión, turnos, sitios, etc.) se encuentran registrados en el ORC-FO-43 Programa de auditoría.

La determinación del programa de auditoría y cualquier modificación subsiguiente debe tener en cuenta el tamaño de la organización cliente, el alcance y la complejidad de su sistema de gestión, los productos y procesos, así como el nivel demostrado de eficacia del sistema de gestión y los resultados de auditorías previas.

Algunos elementos adicionales que pueden tenerse en cuenta cuando se desarrolla o actualiza un programa de auditoría son las quejas recibidas por el organismo de certificación sobre el cliente; auditorías combinadas, integradas o conjuntas; los cambios en los requisitos de la certificación; los cambios en los requisitos legales; los cambios en los requisitos de acreditación; los datos del desempeño de la organización (por ejemplo, niveles de defectos, datos de indicadores clave de desempeño); las preocupaciones de las partes interesadas pertinentes; la revisión y retroalimentaciones del auditor líder designado una vez culminado cada evento de auditoría con base en el ORC-PRO-05. El programa de auditoría debe ser diseñado para garantizar que todos los procesos contemplados dentro del alcance de la certificación sean auditados durante cada ciclo de certificación.

#### **6.1.3.1. Selección del equipo auditor y asignación de tareas**

|                                                                                                        |                                               |                      |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------|-------------|
| <br>ORCERTIFICACIONES | SISTEMA DE GESTIÓN                            | Código del documento | ORC-PROO-03 |
|                                                                                                        | PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN | Versión              | 01          |

La gerencia de operaciones revisa la información brindada por el área comercial con el fin de realizar la selección del equipo auditor, expertos técnicos (en caso se requiera) y la asignación de las tareas.

La gerencia de operaciones revisa la Base de datos de auditores y expertos técnicos **ORC-FO-002**, formato donde se encuentra el personal que ha pasado satisfactoriamente el proceso de selección, y se registra la asignación del equipo auditor elegido en el google calendar que comparte la organización, la comunicación de estas asignaciones se realiza a través de las reuniones diarias de la empresa y del Google calendar.

En el caso que se realice un trabajo con auditores externos, se revisa la base de datos de auditores y expertos técnicos actualizado y se comprueba la disponibilidad, y posteriormente se procede a comunicarle que es parte del equipo auditor.

- **Auditor Líder:** Es el responsable de que se lleve la auditoría según el plan de auditoría, liderar las reuniones de cierre y apertura, garantizar de que se lleven los registros asociados a la auditoría y discutir con el equipo auditor las conclusiones de la auditoría.
- **Auditor:** Es responsable de cumplir con las actividades designadas por el auditor líder en el plan de auditoría.
- **Auditor Externo:** Se refiere al responsable auditor líder o auditor que no pertenece a la organización.
- **Experto técnico** (De ser requerido): No actúa como auditor, apoya en la planificación y/o ejecución de la auditoría, proporcionando conocimientos o experiencias propias del sector al equipo auditor.

El equipo auditor seleccionado deberá cumplir la competencia global requerida por los objetivos de auditoría. Los conocimientos y las habilidades necesarias del líder del

|                                                                                   |                                                      |                      |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

equipo auditor y de los auditores se pueden complementar con expertos técnicos, traductores e intérpretes que deben actuar bajo la dirección de un auditor. Cuando se empleen traductores o intérpretes, se seleccionarán de manera que no influyan indebidamente en la auditoría. Los auditores en formación pueden participar en la auditoría, siempre que se designe un auditor como evaluador. El evaluador debe tener la competencia para asumir las tareas y tener la responsabilidad final de las actividades y los hallazgos del auditor en formación.

Esta asignación tiene en 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 formación y los expertos técnicos. Se pueden hacer cambios en la asignación de tareas a medida que avance la auditoría, para asegurar el logro de los objetivos de la auditoría.

En el caso de la participación de observadores, expertos técnicos y guías se coordinará con el cliente previa a la ejecución de la auditoría. Los observadores no influyen ni interfieren de manera indebida en el proceso de auditoría o en el resultado de esta. El experto técnico no actúa como auditor en el equipo auditor. Los expertos técnicos estarán acompañados por un auditor. Los guías serán asignados en caso requiera con el fin de facilitar la auditoría. El equipo auditor debe asegurarse de que los guías no influyan ni interfieran con el proceso de auditoría ni con los resultados de esta. Los guías pueden: 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; atestiguar la auditoría en nombre del cliente; proporcionar aclaraciones o información cuando lo solicite el auditor.

#### **6.1.3.1 a) Selección de sitios**

|                                                                                   |                                                      |                      |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

La oficina central (o principal) debe ser auditada durante la certificación inicial y en cada re-certificación; asimismo, debe ser auditada al menos anualmente durante las auditorías de seguimiento. Para el resto de los sitios del cliente, al momento de elegir cuáles serán auditados, el 25% de los mismos debe ser elegido de manera aleatoria.

En los casos donde la selección de los sitios sea direccionada y no aleatoria, la selección debe realizarse de tal manera que exista una diferencia significativa entre los sitios elegidos, con esto se logra que exista variedad en la muestra de sitios a auditar y que la misma sea representativa del total de sitios declarados por el cliente. Algunos criterios que pueden ser contemplados para dicha selección son:

- Resultados de auditorías internas en los sitios, revisiones por la dirección y previas auditorías de certificación;
- Registros de quejas y otros aspectos relevantes de acciones correctivas y preventivas implementadas;
- Variaciones significativas en el tamaño de los sitios;
- Variaciones en el propósito de negocio y las prácticas de trabajo de los sitios;
- Complejidad del sistema de gestión y de los procesos conducidos en los sitios
- Variaciones en las actividades emprendidas;
- Modificaciones desde la última auditoría de certificación;
- Madurez del sistema de gestión y el conocimiento de la organización;
- Diferencias en cultura, lenguaje y requisitos reglamentarios;
- Dispersión geográfica;
- Tipo de sitios (permanentes, temporales, relevantes o virtuales);
- Situaciones de riesgo relacionadas con los sitios.

|                                                                                                        |                                                      |                      |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
| <br>ORCERTIFICACIONES | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                                        | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

**Sitio Temporal:** Sitio (físico o virtual) donde una organización cliente realiza un trabajo específico o desde el cual se proporciona un servicio por un período de tiempo finito y que no está destinado a convertirse en un sitio permanente.

**Organización multisitio:** Una organización cubierta por un único sistema de gestión que comprende una función central identificada (no necesariamente la sede de la organización) en la que se planifican y controlan ciertos procesos/actividades, y una serie de sitios (permanentes, temporales o virtuales) en los que dichos procesos/actividades se planifican y controlan. actividades se realicen total o parcialmente.

**Función central:** La función que es responsable y controla centralmente el sistema de gestión.

**Sitios relevantes:** Son sitios donde se realizan actividades de la cadena de valor dentro del mapa de procesos o sitios operativos donde se realiza (s) de las actividades relacionadas a la realización de los productos o servicios descritos en el alcance. Este tipo de sitios debe incluirse obligatoriamente sea de manera presencial o remota

**Sitio virtual:** Ubicación virtual donde una organización cliente realiza un trabajo o proporciona un servicio utilizando un entorno en línea que permite a personas de diferentes ubicaciones físicas ejecutar procesos.

#### **6.1.3.2. Comunicación de las tareas del equipo auditor**

El líder del equipo auditor es responsable de la elaboración del Plan de auditoría y en consulta con el equipo auditor, asignará a cada miembro del equipo la responsabilidad de auditar procesos, funciones, sitios, áreas o actividades específicas de acuerdo con el Plan de auditoría ORC-FO-06. La asignación se registra en el google calendar, la misma que es comunicada al auditor líder, auditor, auditores externos, expertos técnicos de ser el caso; esta herramienta se encuentra sincronizada con el correo corporativo de los auditores.

Así mismo el Auditor líder coordina la asignación de las tareas las cuales incluyen: Ejecución de fase I, elaboración del informe de fase I, plan de auditoría, evaluación de

|                                                                                   |                                                      |                      |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

fase II, ejecución e informe de fase II, revisión de planes de acción correctiva, entre otras coordinaciones internas las cuales sean asignadas. Es responsabilidad del equipo auditor: examinar y verificar 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, determinar que estos cumplen todos los requisitos pertinentes al alcance previsto de la certificación, determinar que los procesos y procedimientos se hayan establecido, implementado y mantenido eficazmente para dar confianza en el sistema de gestión del cliente; y comunicar al cliente cualquier incoherencia entre su política, sus objetivos y metas, para que actúe en consecuencia.

#### **6.1.3.3. Comunicación del plan de auditoría**

El Plan de auditoría ORC-FO-06 que elabora el auditor líder es compartido con el equipo auditor junto con el ORC-FO-05 Informe de fase I. El Gerente de operaciones envía dicha información al cliente.

En caso de Auditoría de Seguimiento y Recertificación, el plan de auditoría ORC-FO-06 que elabora el auditor líder es compartido con el equipo auditor. El Gerente de Operaciones envía dicha información al cliente.

#### **6.1.3.4. Comunicación relativa a los miembros del equipo auditor**

La gerencia de operaciones comunica al cliente el inicio del servicio, solicita documentación de Fase I o Revisión Documental previa a la Auditoría de Seguimiento, el cual dependerá del ciclo a certificar. Así mismo comunica los integrantes del equipo auditor designado al proceso de certificación, el cliente podrá visualizar el nombre del equipo auditor, y de ser el caso, puede solicitar los antecedentes de cada miembro del equipo auditor, pudiendo objetar la designación de un miembro en particular del equipo. En este caso el organismo de certificación puede modificar la composición del equipo en respuesta a cualquier objeción debidamente justificada.

|                                                                                                        |                                                      |                      |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
| <br>ORCERTIFICACIONES | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                                        | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

El cliente envía los documentos a la Gerencia de Operaciones, este a su vez envía la información a los auditores seleccionados para la realización de la auditoría fase 1 y/o seguimiento.

#### **6.1.3.5. Variaciones en información declarada por el cliente (cedes, sitios, número de trabajadores y anexas aplicables)**

Si durante la ejecución de la auditoría se verifica que existen una o más sedes de las reportadas en el formulario de aplicación ORC-FO-04 Formato de aplicación vigente; Si durante una auditoría de Etapa 2 se detecta que el alcance de certificación no coincide con el contemplado en el ORC-FO-06 Plan de auditoría se deberá informar al Encargado del área comercial y al Gerente de operaciones, para que el área comercial corrobore que a raíz del cambio se cuenta aún con la capacidad para llevar a cabo el servicio de certificación solicitado y que no hay implicaciones en el tiempo de auditoría previamente determinado.

En todo caso deberá considerarse el mismo alcance incluido en el ORC-FO-06 Plan de auditoría y no podrá realizarse cambio alguno durante el evento de auditoría, al menos que dicho cambio sea validado a través del ORC-FO-22 Propuesta técnico económica y el ORC-FO-06 Plan de auditoría y el ORC-FO-23 Contrato de prestación de servicio correspondientes

#### **6.1.3.6. Evaluación del Cumplimiento de Normativas Técnicas del Sector**

- **Identificación de Normativas Técnicas Aplicables**
  - Antes de la auditoría, el equipo auditor deberá revisar la documentación del cliente para identificar normativas técnicas adicionales que la organización declara cumplir en sus productos, servicios o procesos.

|                                                                                                        |                                               |                      |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------|-------------|
| <br>ORCERTIFICACIONES | SISTEMA DE GESTIÓN                            | Código del documento | ORC-PROO-03 |
|                                                                                                        | PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN | Versión              | 01          |

- o La identificación de estas normativas deberá realizarse durante la **Fase I** de la auditoría y ser documentada en el **Plan de Auditoría (ORC-FO-06)**.
- o En caso de que el cliente declare el cumplimiento de normativas técnicas específicas, el auditor líder deberá asegurarse de que estas sean verificadas durante la auditoría.
- **Inclusión en el Plan de Auditoría**
  - o El auditor líder deberá incluir la evaluación del cumplimiento de normativas técnicas en el **Plan de Auditoría Fase II (ORC-FO-06)**, especificando:
    - o La norma técnica aplicable.
    - o Los procesos de la organización relacionados con el cumplimiento de dicha norma.
    - o Los registros y evidencias que se deben revisar para su verificación.
  - **Evaluación en la Auditoría:** Durante la auditoría en sitio, el equipo auditor deberá:
    - o Solicitar evidencias de cumplimiento de la norma técnica aplicable (ej. ensayos de laboratorio, certificaciones de materia prima, fichas técnicas).
    - o Evaluar la existencia de procedimientos internos que aseguren el cumplimiento continuo de la norma técnica.
    - o Verificar la calibración de equipos utilizados para evaluar el cumplimiento de la normativa técnica (cuando aplique)
    - o Los resultados de la evaluación del cumplimiento de normativas técnicas deberán documentarse en el **Informe de Auditoría** y en la **Lista de Verificación de NTP (ORC-FO-125)**.
  - o En caso de identificar incumplimientos, el auditor deberá emitir una **No Conformidad**, especificando el requisito incumplido de la norma técnica aplicable y las evidencias observadas

## Casos Especiales

|                                                                                   |                                                      |                      |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

- Si la organización auditada declara conformidad con una norma técnica y no cuenta con evidencia que respalde su cumplimiento, se deberá registrar este hallazgo y notificar al cliente sobre la necesidad de presentar evidencia válida.
- En caso de que la norma técnica requiera conocimientos especializados, el auditor líder deberá solicitar apoyo de un **experto técnico** en la materia para la evaluación.

#### 6.1.4 Ejecución de la auditoría

##### Fase 1

El auditor o auditores designados para la fase I, realizan la evaluación de La Fase I que consiste en la revisión de los registros enviados por el cliente. Esta fase se podrá realizar de manera documental, remota o combinación de ambas. En cualquiera de las modalidades de auditoría de fase I deberá realizarse una llamada telefónica o reunión remota con la organización para corroborar las direcciones y/o sedes que impactan al alcance.

Durante la fase I se verificará que los sectores asignados sean los correctos, el auditor líder deberá verificar que los CODIGOS IAF, NACE y SUBNACES asignados en la revisión de la solicitud corresponden a la realidad de la empresa y a lo declarado en el alcance.

La auditoría Fase 1 tiene como objetivos:

- a) revisar la información documentada del sistema de gestión del cliente;
- b) evaluar 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 etapa 2;
- c) revisar el estado del cliente y su grado de comprensión de los requisitos de la norma, en particular en lo que concierne a la identificación del desempeño clave o de aspectos, procesos, objetivos y funcionamiento significativos del sistema de gestión.

|                                                                                   |                                                      |                      |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

d) recopilar la información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión, que incluye: las ubicaciones del cliente, los procesos y equipos empleados, los niveles de controles establecidos (particularmente en caso de clientes multisitio), los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

e) revisar la asignación de recursos para la etapa 2 y acordar con el cliente los detalles de ésta.

f) proporcionar un enfoque para la planificación de la etapa 2 mediante la comprensión suficiente del sistema de gestión del cliente y de las operaciones del sitio en el contexto de la norma del sistema de gestión u otros documentos normativos.

g) evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan, y si el nivel de implementación del sistema de gestión confirma que la organización cliente está preparada para la etapa 2.

Los hallazgos se registran en el ***Informe de la Fase I ORC-FO-005***, y serán clasificados como:

- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito de la norma. En esta etapa de auditoría las NC no tienen un nivel de categorización, el cliente deberá aplicar correcciones y durante la realización de la auditoría de fase 2, se verificará si las mismas han sido cerradas o no.
- **Observación:** Incumplimientos parciales a un requisito de la norma. Las observaciones, el cliente deberá aplicar correcciones si aplica y se revisarán en la fase 2, durante esta se ampliará la revisión para determinar si la observación se cierra o si escala a una no conformidad de la fase 2
- **Oportunidades de mejora:** Consideraciones que se dejan al cliente para la mejora de los procesos.

En el ***Informe de la Fase I ORC-FO-005***, se registran las conclusiones del equipo auditor, las cuales pueden ser las siguientes:

|                                                                                                        |                                               |                      |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------|-------------|
| <br>ORCERTIFICACIONES | SISTEMA DE GESTIÓN                            | Código del documento | ORC-PROO-03 |
|                                                                                                        | PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN | Versión              | 01          |

- a) **Planificar la Fase 2:** Se recomienda planificar la Auditoría fase 2, ya que no se encontraron hallazgos críticos en el sistema de gestión que afecte integridad del SG y el desarrollo de la Fase II.
- b) **Planificar la fase 2 con hallazgos:** Se recomienda planificar la Auditoría fase 2; sin embargo, se encontraron hallazgos no críticos que deberán ser aclaradas o rectificadas en la Fase II.
- c) **No planificar la fase 2:** No se recomienda planificar la fase 2 debido a que existen hallazgos críticos tales como:
- No se han cubierto los objetivos de la auditoría de fase 1, por causas relacionadas al cliente
  - No ha planificado y/o realizado auditorías internas y la revisión por la dirección.
  - Que el auditor determine que el cliente no está preparado para la Fase 2 o que no comprende de los requisitos de la norma, en particular en lo que concierne a la identificación del desempeño clave o de aspectos, procesos, objetivos y funcionamiento significativos del sistema de gestión.

En el caso de que la conclusión sea recomendar “**No planificar la fase 2**”, se debe planificar la realización de una nueva Fase I (parcial o total) en los próximos 60 días posteriores al envío del informe de fase I ORC-FO-05, el costo de esta auditoría debe ser asumido por el cliente y coordinado con la Encargadoa comercial. El cliente solo puede repetir fase I máximo en una sola oportunidad.

Nota: Si el cliente no programa la auditoría en el plazo de 60 días o no resuelve los hallazgos críticos en la nueva evaluación, deberá reiniciar el proceso de certificación como si fuese un cliente nuevo.

|                                                                                                        |                                               |                      |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------|-------------|
| <br>ORCERTIFICACIONES | SISTEMA DE GESTIÓN                            | Código del documento | ORC-PROO-03 |
|                                                                                                        | PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN | Versión              | 01          |

Si la decisión es proceder a fase II, se confirma la fecha propuesta por el encargado comercial y se envía el **Informe de la Fase I** ORC- FO-005 y el **Plan de Auditoría** de Fase II ORC-FO-06. Si la decisión es no proceder a Fase II, se deberá repetir la fase I o parte de ella.

Previo a la elaboración del plan de auditoría, durante la fase I, el auditor líder deberá verificar de mediante una video llamada o una reunión remota que se contemplen todas las sedes o direcciones que realizan actividades relacionadas al alcance.

En el caso de que el cliente se encuentre en seguimiento I o II, no se requiere realización de Fase 1, a menos de que el cliente haya declarado un cambio significativo.

En el caso de auditorías de recertificación podría ser requerida la Fase I, en situaciones en las que se hayan producido cambios significativos en el sistema de gestión, la organización o el contexto en el que opera el sistema de gestión.

#### **Fase 2**

Se planifica la auditoría Fase II, la cual podrá ser Remota, presencial o semi presencial

**Nota:** Por la crisis sanitaria se están realizando auditorías remotas, se recomienda que los siguientes ciclos de certificación se realicen de manera presencial o semipresencial.

El auditor líder es el responsable de realizar el **Plan de Auditoría** de Fase II ORC-FO-06, donde se le informa a al cliente: el equipo auditor, duración de la auditoría, criterios, objetivos de la auditoría, responsables de área, requisitos a evaluar y los tiempos en que se realizará la auditoría.

|                                                                                                        |                                                      |                      |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
| <br>ORCERTIFICACIONES | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                                        | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

Se realiza la Auditoría Fase II , Auditoría de Seguimiento o Auditoría de recertificación en la fecha programada por el equipo auditor asignado por el Gerente de operaciones, y siguiendo lo establecido en el **Plan de auditoría** de Fase II ORC-FO-06.

Durante la auditoría, la información pertinente para los objetivos, el alcance y los criterios de la auditoría debe recopilarse mediante un muestreo apropiado y verificarse para convertirse en evidencias de auditoría.

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

- a) Las entrevistas.
- b) Las observaciones de los procesos y actividades.
- c) La revisión de la documentación y de los registros.
- d) Otras fuentes de información: información que se encuentra disponible públicamente y que afectan el alcance del sistema de gestión evaluado.

El tamaño de la muestra o la frecuencia con la cual se auditan ciertos sitios en particular podrá aumentar en caso de ser detectadas situaciones especiales asociadas a: el tamaño de los sitios o el número de empleados, complejidad o nivel de riesgo de las actividades y el sistema de gestión, variaciones en las prácticas laborales (Ej. Turnos de trabajo), registros de quejas y otros aspectos relevantes de acciones correctivas, resultados de auditorías internas o revisiones por la dirección, aspectos multinacionales, etc.

Cientes multisitio (en donde el muestreo no resulta apropiado): Selecciona los sitios del cliente que serán auditados además de la oficina principal con base en la información de los sitios declarados por el cliente y el número de sitios a auditar determinado por el área comercial.

El sitio principal debe ser auditado en cada auditoría (inicial, seguimientos y recertificación).

|                                                                                   |                                                      |                      |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

Todos los sitios deberán ser auditados en la certificación inicial y en la re-certificación. Los sitios elegidos en cada seguimiento deberán ser distintos a los seleccionados en el seguimiento previo (al menos que no sea posible debido al número de sitios y la frecuencia de los seguimientos).

Se contacta al cliente para programar los días en los que se estará llevando a cabo su auditoría [certificación, seguimiento, especial (ampliación, notificaciones a corto plazo), revisión de pre-transferencia, multi-sitios, y renovación de la certificación], los sitios y turnos a auditar, y por correo electrónico envía la confirmación de las fechas acordadas anteriormente, los sitios y los turnos seleccionados para ser auditado.

El plazo máximo entre la auditoría de Etapa 1 y la auditoría de Etapa 2 es de 6 meses, contados a partir del último día de la Etapa 1. Una vez concluida la Etapa 1 se debe mantener comunicación continua con el cliente para determinar la fecha más apropiada para recibir la Etapa 2, de acuerdo con el resultado de la Etapa 1 y el nivel de preparación del cliente.

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

En caso de sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional, cuando el cliente ofrezca servicios en las instalaciones de sus clientes, se deberá verificar la manera en el que el sistema de gestión cubre dichas actividades fuera de las instalaciones del cliente. Esta verificación deberá de realizarse al menos una vez durante cada ciclo de certificación y deberá ser notificada al cliente en conjunto con su auditoría de seguimiento.

|                                                                                                        |                                               |                      |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------|-------------|
| <br>ORCERTIFICACIONES | SISTEMA DE GESTIÓN                            | Código del documento | ORC-PROO-03 |
|                                                                                                        | PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN | Versión              | 01          |

NOTA: Para auditorías con frecuencia anual, recertificaciones o auditorías de actualización/transición no se puede otorgar prórroga alguna, salvo eventos extraordinarios y/o casos excepcionales.

Para poder desarrollar viablemente auditorías virtuales o remotas, el auditor líder / equipo auditor y el cliente de auditoría deberán seguir los lineamientos de:

- **Guía para las auditorías remotas** con código de identificación ORC-FO-85.
- **IAF MD 4 vigente Uso de tecnología de información.** Para esto tanto auditores como auditados deberán tener competencia y habilidad para comprender y utilizar la tecnología de la información y la comunicación (TICS), previamente acordadas para la ejecución de la auditoría.
- Si el cliente de auditoría solicita una auditoría remota, este debe enviar su requerimiento junto con su solicitud de certificación mediante el uso del formato **Requerimiento para auditoría remota ORC-FO-97**, ORC evaluará la viabilidad conforme sea la declaración del cliente en dicho formato, y de proceder, en coordinación con el cliente de certificación se ejecutan las pruebas técnicas mediante el formato **Pruebas técnicas para la auditoría remota ORC-FO-104**. Las pruebas técnicas deberán considerar las instalaciones fijas y destacadas (o sedes temporales) que se encuentran dentro del alcance de certificación del cliente de auditoría.
- El responsable designado para realizar las pruebas técnicas deberá considerar hacer: pruebas de audio y video en PC, prueba de audio y video para dispositivo móvil, conectividad a internet, prueba de llamada telefónica a la plataforma en que se realizará la evaluación, prueba para que los auditados acepten invitación a una sala de entrevista (denominado también “breakout rooms”), asegurarse que los auditados puede manejar la función de compartir archivos, el auditor

|                                                                                                        |                                               |                      |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------|-------------|
| <br>ORCERTIFICACIONES | SISTEMA DE GESTIÓN                            | Código del documento | ORC-PROO-03 |
|                                                                                                        | PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN | Versión              | 01          |

debe dar instrucciones para evitar que el audio se acople cuando el personal se encuentre en un mismo ambiente.

- Conforme sean los resultados de las pruebas técnicas, ORC determinará si estas podrán realizarse 100% remoto, semipresencial o si no es viable la auditoría remota.
- El cliente de auditoría que solicite o que por las condiciones requiera hacer este tipo de evaluación, debe garantizar acceso a la información, sedes y espacios que se encuentran dentro del alcance de certificación. Asimismo, deberá tomar medidas que le permita al equipo auditor revisar y evaluar documentos, observar actividades, conversar con el personal y conocer los espacios físicos de sus instalaciones y espacios destinados para el trabajo.
- Si duran las auditorías de fase I, se determina que existe un sitio relevante (que se realice parte de las actividades del alcance o sea crítico para SGSST o SGMA) se debe garantizar de que sean incluidos en el plan de auditoría .

Las auditorías inician con una reunión de apertura con el cliente, incluyendo a los responsables de cada área a auditar, siguiendo las directrices del apartado “Lineamientos para una reunión de apertura” descritos en los formatos ORC-FO-05 Informe de la Fase I, e ORC-FO-34 Informe de auditoría de la Fase II. Los asistentes de la reunión de apertura se registran en el formato Lista de asistencia de auditoría ORC-FO-37.

Durante la auditoría, los auditores encuentran hallazgos los cuales se clasifican de la siguiente manera:

- **No conformidad mayor**: Incumplimientos que afectan los resultados esperados del sistema de gestión.

|                                                                                                        |                                               |                      |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------|-------------|
| <br>ORCERTIFICACIONES | SISTEMA DE GESTIÓN                            | Código del documento | ORC-PROO-03 |
|                                                                                                        | PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN | Versión              | 01          |

El cliente debe enviar a la casa certificadora, plan(es) de acción, que incluyan análisis causa raíz y acciones para cada No Conformidad mayor, en un plazo máximo de 15 días continuos, dichos plan(es) de acción serán revisados y aprobados por el auditor líder.

Las NC mayores requieren una auditoría especial en un tiempo menor a 90 días para demostrar la eficacia de la implementación de los planes de acción correctiva propuestos derivados de las NC mayores.

En caso de representarse NC Mayores en la auditoría renovación de certificados, estas deben ser atendidas conforme los plazos establecidos por ORC, el plazo que indica que auditor líder y con tiempo suficiente y previo a la expiración del certificado emitido.

- **No conformidad menor:** Incumplimientos que no afectan los resultados esperados del sistema de gestión.

Requieren que el cliente envíe a la casa certificadora plan(es) de acción, que incluyan análisis causa raíz y acciones para cada No Conformidad menor, el cual deberá ser enviado por el cliente en un tiempo menor a 15 días, al recibirse plan(es) de acción serán revisados y aprobados por el auditor líder.

El cierre de las NC menores serán evaluadas en la auditoría de seguimiento próxima según el ciclo de certificación.

- **Observaciones:** Observaciones o incumplimientos parciales que si no son tratados pueden derivarse en no conformidades.

|                                                                                                        |                                               |                      |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------|-------------|
| <br>ORCERTIFICACIONES | SISTEMA DE GESTIÓN                            | Código del documento | ORC-PROO-03 |
|                                                                                                        | PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN | Versión              | 01          |

No requieren planes de acción, pero el cliente debe considerar resolverlas para evitar que sean escaladas a no conformidad.

- **Oportunidades de mejora:** Consideraciones que deja el equipo auditor para la mejora del sistema de gestión.

El auditor líder es el responsable de dar las conclusiones de la auditoría (Decisión del equipo auditor) basados en los hallazgos encontrados y son anunciados al cliente durante la reunión de cierre, las conclusiones de auditoría son tomadas según los siguientes criterios:

a) **No se recomienda la certificación:**

Si el cliente presenta 1 o más No conformidades mayores. Las no conformidades mayores detienen el proceso de certificación hasta que las mismas no se hayan cerrado, para esto el cliente tiene un plazo máximo de 15 días para el envío del plan de acción y debe ser realizada una auditoría especial en un plazo no mayor a 90 días para ver el cierre de los planes de acción y su efectividad.

b) **Se recomienda la certificación con no conformidades menores:**

Si el cliente presenta 1 o más no conformidades menores. Las no conformidades menores no detienen el proceso de certificación; el cliente tiene un plazo máximo de 15 días para entregar el plan de acción. Dicho plan de acción no requiere una auditoría especial para ver la efectividad del plan acción, este plan de acción será evaluado en la auditoría de seguimiento.

En caso de presentarse un número de no conformidades mayor a 5 (Resultado de auditoría Mayor a 5 NC's), se le facturará al cliente un día adicional no

|                                                                                                        |                                               |                      |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------|-------------|
| <br>ORCERTIFICACIONES | SISTEMA DE GESTIÓN                            | Código del documento | ORC-PROO-03 |
|                                                                                                        | PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN | Versión              | 01          |

contemplado en la propuesta económica, para el tiempo que conlleva la revisión de los planes de acción para las no conformidades.

c) **Se recomienda la certificación:**

Si durante la auditoría no se encontraron no conformidades mayores o menores, el auditor líder recomienda al cliente para la certificación.

Las auditorías finalizan con una reunión de cierre, con el cliente siguiendo las directrices del apartado “Lineamientos para una reunión de cierre” de los formatos ORC-FO-05 Informe de la Fase I, e ORC-FO-34 Informe de auditoría de la Fase II.

Para dejar registro de la reunión de cierre, los asistentes firman en la *Lista de asistencia auditoría ORC-FO-37*.

Los resultados de la auditoría son plasmados en el **Informe de Auditoría** de Fase II ORC-FO-34 donde se registra la decisión del equipo auditor.

#### **6.1.4.1 Comunicación durante la auditoría**

Durante la evaluación y el progreso de auditoría, el equipo auditor deberá mantener estrecha comunicación intercambiando información de las revisiones realizadas entre el equipo auditor, y de ser necesario informar al cliente sobre el progreso y cualquier problema.

En caso de que las evidencias disponibles de auditoría indiquen que los objetivos no pueden ser alcanzados o sugieran la presencia de riesgos que afecten el desarrollo del proceso, el líder del equipo auditor debe informar al cliente, y al gerente de operaciones para determinar qué acciones corresponden. Un ejemplo de acciones puede incluir:

- a. Modificación del plan de auditoría

|                                                                                                        |                                                      |                      |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
| <br>ORCERTIFICACIONES | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                                        | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

b. Finalización de la auditoría.

Las acciones tomadas al respecto deberán ser informadas al gerente de operaciones.

En caso de presentarse necesidades de modificación del alcance de la auditoría, el equipo auditor debe revisar con el cliente las cuestiones pertinentes durante la auditoría in situ e informar de esto al organismo de certificación.

#### **6.1.4.2 Recopilación y verificación de la información**

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) será recopilada mediante un muestreo, y se verificarán con el propósito de convertirse en evidencias de auditoría. Los resultados y hallazgos determinados durante el proceso de auditoría se basarán en la muestra de la información seleccionada por el equipo auditor.

ORC está comprometido con la implementación de mecanismos para lidiar con el comportamiento fraudulento o información falsa ya sea por error u omisión. ORC-FO-118 se aplica la política para suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación.

Los métodos para recopilar la información incluyen muestreo de:

- Revisión de documentos y registros
- Investigación de información pública por parte del equipo auditor
- Entrevistas
- Evidencia física y observación de actividades, procesos y tareas.
- Verificación de información por leyes y autoridades competentes

Nota: Para determinar una conformidad o no conformidad, se requiere de mínimo dos muestras por cada requisito de la norma a evaluar.

|                                                                                                        |                                               |                      |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------|-------------|
| <br>ORCERTIFICACIONES | SISTEMA DE GESTIÓN                            | Código del documento | ORC-PROO-03 |
|                                                                                                        | PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN | Versión              | 01          |

#### 6.1.4.3 Identificación, registro de los hallazgos y conclusiones de auditoría

Los resultados, hallazgos y conclusiones de auditoría son registrados y comunicados en los informes de auditoría *ORC-FO-05 Informe de la Fase I*, e *ORC-FO-34 Informe de auditoría de la Fase II*. Estos resultados deben ser informados durante la reunión de cierre por parte del equipo auditor a la organización auditada y remitir el informe respectivo en físico y/o vía electrónica a los contactos previamente coordinados con la organización. Los lineamientos de comunicación de hallazgos de auditoría también son informados durante las reuniones de apertura y cierre de auditoría.

En caso de identificarse no conformidades (NC), estas deberán discutirse con la organización auditada y el equipo auditor podrá aclarar dudas puntuales sobre los hallazgos de auditoría.

En caso de presentarse diferencias de opinión sobre las evidencias o los hallazgos de la auditoría entre el equipo auditor y la organización auditada, el auditor líder deberá intentar resolver las diferencias y registrar los puntos no resueltos (en caso aplique).

#### 6.1.4.4 Conclusiones de auditoría.

Bajo la responsabilidad del líder del equipo auditor y antes de la reunión de cierre, el equipo auditor debe revisar los hallazgos de auditoría y cualquier otra información apropiada reunida durante la auditoría, con respecto a los objetivos y los criterios de la auditoría, y clasificar las no conformidades; acordar las conclusiones de la auditoría, teniendo en cuenta la incertidumbre inherente al proceso de auditoría; acordar cualquier acción de seguimiento necesaria; confirmar que el programa de auditoría es adecuado o identificar e informar cualquier modificación que sea necesaria para futuras auditorías. Un ejemplo de esto es el alcance de la certificación, el tiempo o las fechas de la auditoría, la frecuencia de la vigilancia, las competencias del equipo auditor.

|                                                                                   |                                                      |                      |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

#### 6.1.5 Proceso de decisión de Certificación

El Comité Técnico se reúne para verificar si procede la certificación, la revisión de los documentos y la decisión de certificación se registra en el documento **Acta de decisión de la certificación ORC-FO-48**. El procedimiento de la toma de decisión se encuentra detallado en el **Procedimiento Decisión de Certificación ORC-PRO-11**.

#### 6.1.6 Emisión de Certificación

Una vez el comité técnico toma una decisión a favor de otorgar la certificación, el asistente de emisiones elabora un borrador del certificado y se encarga de la gestión para el desarrollo y entrega de los certificados a la organización auditada.

Coteja la siguiente información previo a la emisión del certificado:

- El nombre y la ubicación geográfica del cliente certificado (o la ubicación geográfica de la sede principal y de cualquier sitio dentro del alcance de una certificación multisitios: Cuando los sitios temporales se muestren en el certificado, dichos sitios deben identificarse como temporales.
- La fecha efectiva de otorgamiento, ampliación o reducción del alcance de la certificación o renovación de la certificación, la cual no debe ser anterior a la fecha de la decisión de certificación pertinente; así como la fecha de próxima actualización, considerando que el certificado deberá ser actualizado al menos una vez al año a partir de la fecha de emisión y hasta la re-certificación, siempre y cuando el cliente cumpla con todos los requisitos y obligaciones aplicables de acuerdo con el **ORC-PRO-05 Procedimiento de suspensión, reducción, ampliación y retiro del alcance**.
- La fecha de expiración o la fecha de renovación, coherentes con el ciclo de renovación de la certificación; para certificados otorgados a razones sociales

|                                                                                   |                                                      |                      |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

distintas a aquella a la cual pertenece la certificación (grupos o familias de empresas), se respetará la fecha de expiración del certificado inicialmente otorgado a la razón social dueña de la certificación.

- Logotipo de **OBJETIVOS Y RESULTADOS CLAVE S.A. de C.V.**: Logotipo – marca de certificación usado por clientes que han obtenido su certificado en su sistema de gestión conforme al ORC-MA-02 MANUAL DE USO DE LOGOS Y CERTIFICACIÓN) un código único de identificación.
- La norma de sistema de gestión y/u otro documento normativo, que incluya la indicación del estado de emisión (por ejemplo, la fecha o número de la actualización) empleada para la auditoría del cliente certificado;
- El alcance de la certificación en relación con el tipo de actividades, productos y servicios, según el caso, en cada sitio sin generar engaño o ambigüedad, dejando claro cuáles actividades son realizadas por el o los sitios declarados en el certificado; incluyendo sector o (sub) categoría según aplique.
- el nombre, dirección y marca de certificación del organismo de certificación; se pueden emplear otras marcas (por ejemplo, el símbolo de acreditación, el logo del cliente) siempre y cuando no sean engañosas ni ambiguas.

Nota. El símbolo de acreditación (Por ejemplo, de la acreditadora ONAC e INACAL, etc.) deberá ser utilizado respetando las consideraciones particulares de uso establecidas por cada entidad y en ninguna circunstancia deberá ser empleado fuera del alcance de acreditación correspondiente a cada norma. Lo anterior incluye no emitir certificados amparados por alguna acreditación en nuevas normas, hasta que se cuente con la decisión de acreditación inicial o transición por parte de la entidad correspondiente.

Los certificados emitidos son registrados en el formato **RELACIÓN DE CERTIFICADOS EMITIDOS ORC-FO-83**. El proceso de emisión de certificado se detalla en el procedimiento **EMISION DE CERTIFICADO ORC-PRO-22**.

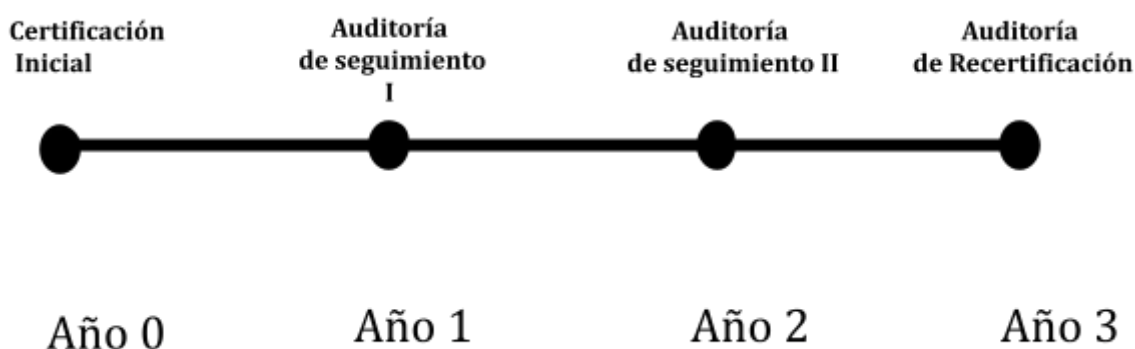
|                                                                                                        |                                                      |                      |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
| <br>ORCERTIFICACIONES | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                                        | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

Una vez confirmados los datos y sedes aprobadas en el informe de auditoría y la evidencia de auditoría aprobada por el comité de decisiones, se procede a la impresión del certificado en papel membretado, firma original o firma electrónica por parte de la directora general.

Se debe corroborar, previo a la entrega o envío de la documentación al cliente, que el código QR registrado en el certificado despliegue correctamente la información al ser escaneado; y que al consultar el folio único del certificado en la página oficial [www.orcertificaciones.com/validar\\_certificado/](http://www.orcertificaciones.com/validar_certificado/) la información desplegada sea la correcta. Asimismo, gestiona a través del área de TI cualquier corrección que se requiera a la información compartida a través de los medios antes mencionados.

La emisión del certificado tiene una validez de tres (3) años contados a partir de la fecha de aprobación del certificado. Durante la validez de este certificado o ciclo de certificación, se realizarán dos (02) auditorías de seguimiento con el fin de validar el mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión evaluado y una (01) auditoría de re-certificación. En la siguiente figura se describe el ciclo de certificación.

**Figura 1. Ciclo de certificación**



|                                                                                   |                                                      |                      |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

La certificación otorgada puede prorrogarse a voluntad de la organización certificada y de ORC, siempre que la organización que desee prorrogar su certificación mantenga la implementación de su sistema de gestión en conformidad con los requisitos exigibles. El ciclo de certificación será notificado al cliente mediante al cronograma de certificación el cual se entrega junto con el certificado de otorgamiento

#### **6.1.7 Mantenimiento de la certificación**

Para que una organización certificada por ORC pueda mantener vigente la certificación otorgada por el periodo de tres (03) años, esta deberá cumplir con todas las auditorías planificadas anualmente dentro de su ciclo de certificación. El cumplimiento de estas auditorías son responsabilidad de la organización certificada quien deberá coordinar la ejecución de éstas con tiempo suficiente previo al vencimiento del plazo definido en su ciclo de certificación. Es decir que la organización certificada, debe solicitar y recibir las auditorías previo o hasta la fecha asignada.

A estas auditorías se les denomina auditorías de seguimiento (Véase Figura 1.). Al respecto, la organización certificada es responsable del mantenimiento e implementación continua de los requisitos para el sistema de gestión certificado, a fin de poder cumplir con las auditorías que estipula el ciclo de certificación.

Para las auditorías de seguimiento, la organización certificada deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Las auditorías de seguimiento son auditorías in- situ y evalúan una muestra del todo el sistema. Estas, se realizan con el propósito de mantener la confianza de que el sistema de gestión de la organización continúa cumpliendo los requisitos. Las auditorías de seguimiento incluyen como mínimo:
  1. Revisión de auditorías internas y revisión por la dirección

|                                                                                   |                                                      |                      |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

2. Revisión de los hallazgos dejados en auditorías previas.
3. Revisión de no conformidades y planes de acción implementados de las auditorías previas.
4. Revisión del logro de objetivos, logro de los resultados previstos por el sistema de gestión y eficacia.
5. Revisión del avance en las acciones de mejora continua
6. Revisión del control operacional
7. Revisión de cualquier cambio del cliente certificado y del sistema de gestión certificado.
8. Tratamiento de quejas
9. Uso de marca y logos de la certificación.

El mantenimiento de la certificación vigente de una organización certificada también implica cumplir los compromisos, procesos, procedimientos de ORC y con el Contrato de prestación de servicio ORC-FO-23.

#### **6.1.8 Vigilancia de la certificación**

Para la realización de estas auditorías, el organismo de certificación revisará las áreas y funciones representativas cubiertas por el alcance del sistema de gestión, los cambios en la organización certificada y el desempeño de su sistema de gestión. Asimismo, se podrán incluir:

- Solicitudes de información del organismo de certificación al cliente certificado sobre aspectos relativos a la certificación
- La revisión de cualquier declaración del cliente certificado, con relación a sus operaciones (por ejemplo, material promocional, página web).
- La solicitud al cliente certificado para que proporcione información documentada (en papel o en medios electrónicos).

|                                                                                                        |                                                      |                      |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
| <br>ORCERTIFICACIONES | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                                        | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

- La rendición de actividades desarrolladas para atender o resolver una quejas, reclamos o investigaciones.
- La presentación y status de acciones correctivas en relación a su sistema de gestión
- Otros medios de seguimiento del desempeño del cliente certificado cómo ejecución de auditorías extraordinarias.

#### **6.1.9 Auditorías especiales y extraordinarias.**

Estas auditorías son realizadas para atender solicitudes de ampliación de alcance, ejecución de actividades de vigilancia, atención de quejas u otras solicitudes de auditorías distintas que no están consideradas en la cotización inicial para el proceso de certificación y según el ciclo de certificación asignado a las organizaciones certificadas.

Estas auditorías buscan verificar el cumplimiento de los requisitos de la certificación.

##### **A) Para ampliaciones de alcance**

Cuando una organización certificada presenta una solicitud para ampliar el alcance del sistema de gestión certificado, ORC determinará las actividades necesarias para decidir si se otorga o no la ampliación. Estas actividades podrán incluir:

- Cancelación de tarifa para modificación y revisión de documentos previos a la ampliación.
- Ejecución de una auditoría especial, para la cual ORC realizará el cálculo de días auditor correspondiente.
- La ampliación de alcance podrá realizarse conjuntamente con la(s) auditoría(s) de seguimiento si la organización certificada lo solicita.

##### **B) Auditorías con notificación a corto plazo**

|                                                                                                        |                                                      |                      |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
| <br>ORCERTIFICACIONES | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                                        | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

En caso ORC requiera realizar auditorías a clientes certificados bajo la modalidad visitas notificadas a corto plazo o sin anunciar con el fin de:

- Investigar quejas
- Revisar cambios relevantes del sistema de gestión.
- Realizar seguimiento a clientes con certificación suspendida.
- Atender hallazgos tipo No Conformidades Mayores, en cuyo caso, serán denominadas **auditoria extraordinaria**.

Las auditorias especiales podrán ocasionar la modificación, la suspensión o el retiro del certificado.

En caso de suspensión aplicará el procedimiento **ORC-PRO-05 Procedimiento De Suspensión, Reducción, Ampliación Y Retiro Del Alcance**.

### Eventos extraordinarios

Existe la posibilidad de que eventos extraordinarios que afecten a la organización certificada e impidan la realización del evento de auditoría en sitio programado con anticipación. En dichos casos deberá establecerse comunicación proactiva con el cliente para reunir toda la información necesaria y así determinar si es posible continuar con el correspondiente ciclo de certificación. Para obtener esta información es necesario realizar las siguientes interrogantes:

- ¿Cuándo podrá la organización certificada volver a operar de manera regular?
- ¿Cuándo podrá la organización certificada continuar produciendo o brindando el servicio definido dentro de su alcance de certificación?
- ¿Necesita la organización certificada sitios alternativos de manufactura o distribución? En dado caso, ¿están estos sitios alternativos cubiertos por la certificación o tendrían que ser incluidos a través de un proceso de ampliación?

|                                                                                                        |                                                      |                      |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
| <br>ORCERTIFICACIONES | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                                        | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

- ¿Posee la organización certificada un inventario suficiente para cumplir las especificaciones de sus clientes o necesitará contactarlos con respecto a posibles concesiones?
- En caso de que la organización certificada contemple un sistema de gestión que requiere un plan de recuperación ante desastres o un plan de respuesta a emergencias, ¿ha implementado la organización certificada un plan y fue éste efectivo?
- ¿Serán algunos de los procesos o servicios de la organización certificada, subcontratados por otra organización? En dado caso, ¿cómo controlará la organización certificada las actividades realizadas por las organizaciones subcontratadas?
- ¿En qué magnitud ha sido afectada la operación del sistema de gestión de la organización certificada?
- ¿Ha conducido la organización certificada una evaluación de impactos?
- ¿Es posible la realización de un muestreo alternativo de sitios? (en caso de multisitios).

Una vez recabada la información necesaria sobre la situación de la organización certificada y en caso de que sea necesario posponer el evento de auditoría, la solicitud de prórroga o reprogramación deberá ser canalizada al Comité de decisiones de Certificación, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento **ORC-PRO-11 Procedimiento de decisiones de certificación**, el evento de auditoría (Vigilancia, Recertificación o Restauración) podrá posponerse hasta un máximo de 6 meses, a partir de la fecha inicialmente programada; dicha fecha sólo podrá ser reprogramada una vez.

En dicho caso deberá contarse con la evidencia suficiente que demuestre que la organización certificada fue afectada por un evento extraordinario que justificó el

|                                                                                   |                                                      |                      |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

posponer el evento de auditoría, así como la evidencia de la comunicación establecida con la organización certificada.

En caso de que a raíz del evento extraordinario la organización certificada tuviera que contemplar sitios adicionales para ser considerados en el evento de auditoría y éstos no estuvieran incluidos en la certificación o bien cualquier otro aspecto que pudiera alterar las condiciones inicialmente acordadas con la organización certificada, esto deberá ser notificado al área comercial para que contacte al cliente y verifique si resulta necesario generar un nuevo formato de aplicación de servicio con base en **ORC-PRO-21**

#### **Procedimiento de gestión comercial.**

Una vez que la operación de la organización certificada se restablezca luego del evento extraordinario, se deberán retomar las actividades de seguimientos o recertificación de acuerdo con el ciclo de certificación correspondiente.

#### **6.1.10 Renovación de la certificación – re certificación**

Las auditorías de renovación, son aquellas que ORC realiza para completar el ciclo de certificación de tres (3) años, y estas permiten renovar el certificado. Esta es una condición requerida para mantener la vigencia de la certificación por otro ciclo, las cuales además deben hacerse con el tiempo apropiado para permitir una renovación oportuna antes de la caducidad del certificado.

Para llevar a cabo auditorías de renovación, es necesario que la organización certificada planifique oportunamente con ORC previo al vencimiento del certificado, a fin de que la planificación, ejecución, atención de hallazgos (*No conformidades mayores, No conformidades menores, u observaciones*), decisión de certificación y emisión del

|                                                                                   |                                                      |                      |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

certificado puedan ser atendidas con tiempo suficiente y **antes de la caducidad** del **certificado inicial** o según sea el ciclo de certificación

Para estas auditorías, las organizaciones certificadas deben tener en cuenta:

1. La auditoría se realiza In –Situ
2. 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 gestión, la organización o el contexto en el que opera el sistema de gestión.
3. Busca confirmar la conformidad y eficacia continuas del sistema de gestión en su conjunto (es decir de todo el sistema de gestión), así como su pertinencia y aplicabilidad continuas para el alcance de la certificación
4. Revisa informes y hallazgos dejados en auditorias previas.
5. Revisa las no conformidades y planes de acción implementados de las auditorias previas.
6. Revisa el logro de objetivos, logro de los resultados previstos por el sistema de gestión y eficacia del sistema de gestión en su totalidad.
7. Revisa cualquier cambio significativo del cliente certificado, del sistema de gestión certificado y su contexto (cambios internos y externos) y aplicación continua al alcance de la certificación.
8. Compromisos demostrados para mantener la eficacia y desempeño global del sistema de gestión y del ciclo de certificación más reciente.
9. Tratamiento de quejas
10. Uso de marca y logos de la certificación.

En caso de la emisión de certificados que aplican a una renovación de la certificación, estas serán atendidas conforme a los procesos y procedimientos de emisión de certificados.

|                                                                                   |                                                      |                      |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

- Si no ha completado la auditoría de renovación o ORC no puede 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 ORC no podrá recomendar la renovación de la certificación, ni extender la validez de la certificación.
- Después de la expiración de la certificación, el organismo de certificación 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 etapa 2.

Fecha en la que se deben considerar los siguientes requisitos para la emisión del certificado:

El número de certificado continúa siendo el mismo, aunque emisión de certificados genera un nuevo certificado con nueva vigencia de tres años (excepto certificados emitidos durante períodos de transición).

Se tomará en cuenta la fecha de emisión el día que se otorgó el certificado y la fecha de expiración será 3 años a partir de la toma de decisión (excepto certificados emitidos durante períodos de transición. Puede ser:

- Emitir el certificado el mismo día de la toma de decisión.
- Emitir el certificado posterior a la toma de decisión.

## **6.2 Transferencia de la certificación de sistemas de gestión acreditadas.**

Las transferencias de certificados se realizan siguiendo los lineamientos de la IAF MD 2 vigente “Documento obligatorio de IAF para la transferencia de la certificación de sistemas de gestión acreditada”.

|                                                                                   |                                                      |                      |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

El organismo de certificación aceptador deberá determinar los criterios de competencia para el personal involucrado en la revisión previa a la transferencia. La revisión podrá ser realizada por una o más personas. El individuo o grupo que realice la visita previa a la transferencia (De ser necesario realizar visita) deberá tener la misma competencia que se requiere para un equipo de auditoría apropiado para el alcance de la certificación que se está revisando ORC-PRO-10.

#### **6.2.1 Clientes elegibles**

Los clientes elegibles son los siguientes:

- Certificaciones cubiertas por una acreditación de un signatario de IAF o de un signatario de un MLA regional, en el nivel 3 y cuando sea aplicable el nivel 4 y 5 debe ser elegible para transferencia. Las organizaciones que tengan certificación que no estén cubiertas por tales acreditaciones deben ser tratadas como nuevos clientes.
- Sólo una certificación que estén vigentes pueden ser transferida. No se acepta para transferencia una certificación que se tenga el conocimiento de que esté vencida
- En los casos en que la certificación ha sido otorgada por un organismo de certificación el cual que ha dejado de operar o cuya acreditación ha expirado, ha sido suspendida o retirada, la transferencia debe ser completada dentro de 6 meses o en la fecha de vencimiento de la certificación, lo que ocurra primero. En tales casos, el organismo de certificación receptor debe informar al organismo de acreditación, bajo cuya acreditación se propone emitir la certificación, antes de la transferencia.

#### **Para certificados multisitios**

|                                                                                   |                                                      |                      |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

Se puede emitir un único certificado para todos los sitios contemplados en la certificación o se puede emitir un certificado a la matriz (sitio principal, donde reside el sistema de gestión) y un anexo a cada sitio secundario, en cuyo caso dicho documento deberá incluir lo siguiente:

- Que es el sistema de gestión adoptado por la organización el que está certificado.
- Las actividades realizadas para ese sitio específico/entidad legal, que están cubiertos por la certificación.
- Trazabilidad con el certificado principal (Número único del certificado principal otorgado a la razón social más un número de anexo consecutivo de acuerdo al número de sitios secundarios certificados).
- Una declaratoria que indique “Este documento es un anexo del certificado emitido a RAZÓN SOCIAL, por lo que carece de validez si no se presenta en conjunto con el certificado emitido inicialmente”.

En cuanto a los sitios secundarios, bajo ninguna circunstancia, se podrá emitir un certificado a nombre del sitio / entidad legal o sugerir que este sitio / entidad legal está certificado (quién está certificada es la razón social dueña de la certificación y con quién se establece el contrato de certificación ORC-FO-23), ni debe incluir una declaración de conformidad del sitio procesos / actividades al documento normativo.

### **Modificaciones en el certificado**

El certificado se actualizará después de cada auditoría de vigilancia, las apartados “Fecha de emisión del certificado vigente” y “Fecha de vigilancia N° X”, donde “X” es el número de vigilancia siguiente.

Cualquier cambio en las condiciones de la certificación que implique una modificación del contenido del certificado, por ejemplo: ampliación o reducción de la actividad certificada (alcance o norma(s), transferencia de certificación acreditada, cambio de

|                                                                                   |                                                      |                      |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

sede, razón social, número de lugares operativos, cambio de estatus de sin acreditación a acreditado, publicación de una nueva versión de la norma de certificación, recertificación, etc.; requerirá una toma de decisión de acuerdo con el **Procedimiento de decisiones de certificación (ORC-PRO-11)** para la emisión del nuevo certificado actualizado.

Cuando la modificación es realizada debido a cambios en el modelo del certificado o del logotipo, se debe informar a los clientes certificados acerca del cambio y la manera en que se realizarán las actualizaciones a los certificados ya emitidos.

Todo cambio, modificación o corrección a un certificado previamente emitido, deberá verse reflejado en el campo de “Fecha de Modificación” dentro del documento, en donde quedará registrada la fecha efectiva del cambio, de acuerdo con la fecha de decisión de certificación o bien la fecha del último día de la auditoría de vigilancia del cliente, según corresponda.

### **6.2.2 Revisión de la solicitud de transferencia**

ORC recibe la solicitud a través del **Formato de Aplicación ORC-FO-04**; de ser elegido el servicio de Transferencia, la Gerencia de Operaciones; determinará si el cliente (empresa solicitante de transferencia), clasifica como “elegible” o “no elegible”; según los criterios establecidos en el punto 6.2.1. del presente formato.

Posterior a esta clasificación la Gerencia Operaciones solicitará al cliente la siguiente información

- Ciclo de auditoría en que se encuentra (inicial, recertificación, seguimiento I, seguimiento II)
- Fecha de vencimiento del ciclo de auditoría
- Motivo de la transferencia

|                                                                                                        |                                                      |                      |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
| <br>ORCERTIFICACIONES | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                                        | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

- Alcance certificado
- Programa de auditoría de la casa certificadora emisora y cualquier consideración relevante para realizar un nuevo plan de auditoría y/o programa de auditoría
- Informes de auditoría más recientes, inicial o de recertificación más recientes, y los último informe de vigilancia; el estado de todas las no conformidades pendientes que puedan surgir de ellas y cualquier otra documentación relevante disponible sobre el proceso de certificación. Si estos informes de auditoría no están disponibles o si la auditoría de vigilancia o la auditoría de recertificación no se han completado según lo exige el programa de auditoría del organismo de certificación emisor, entonces la organización deberá ser tratada como un nuevo cliente
- Planes de acción y estatus de no conformidades
- Quejas recibidas y acciones tomadas
- ¿Tiene NC mayor abiertas?
- La confirmación de que la certificación del cliente cae dentro del alcance acreditado del organismo de certificación emisor y aceptador.
- Confirmación de que el alcance acreditado del organismo de certificación emisor cae dentro del alcance del MLA de su organismo de acreditación.
- Que el sitio o sitios que deseen transferir la certificación tengan una licencia acreditada válida Certificación
- Consideraciones relevantes para establecer un plan de auditoría y una programa. Se debe revisar el programa de auditoría establecido por el organismo de certificación emisor, si está disponible
- Cualquier compromiso actual del cliente transferido con organismos reguladores relevantes para el alcance de certificación con respecto al cumplimiento legal

|                                                                                   |                                                      |                      |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

**Nota:** Si el cliente tiene NC mayores abiertas se deberá realizar una visita previa a la transferencia, para confirmar la validez de la certificación.

### 6.2.3 Decisión de transferencia

La documentación se envía al Comité técnico que determinará si se acepta o no la transferencia. El proceso de revisión se documenta en formato **Registro de Transferencia de Certificación ORC-FO-44**.

Previamente el comité técnico debe revisar que:

- Se haya verificado la implementación de correcciones y acciones correctivas respecto de todas las no conformidades mayores pendientes;
- Se hayan aceptado los planes del cliente que transfiere para la corrección y la acción correctiva de todas las no conformidades menores pendientes.

Las actualizaciones de las normas de certificación requieren de una auditoría de transición al cliente certificado para garantizar que su sistema de gestión continúa cumpliendo a partir de los cambios en las normas.

En caso de que la revisión sea rechazada se documentan los motivos del rechazo en el formato **Comunicado de No Aceptación de la Solicitud de Certificación ORC-FO-49**, el cual se envía al cliente por correo electrónico. Cuando la revisión previa a la transferencia (revisión documental y/o visita previa a la transferencia) identifique aspectos que impiden la finalización de la transferencia, el cliente se considera como un nuevo cliente.

En el caso de que proceda la certificación se siguen los pasos desde el 6.1.2 al 6.1.6 del presente procedimiento. El ciclo de certificación debe ser basado en el ciclo de

|                                                                                   |                                                      |                      |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

certificación previo y el organismo de certificación receptor debe establecer el programa de auditoría para el resto del ciclo de certificación.

### **6.2.3 Cooperación entre los organismos que emiten y aceptan la certificación**

ORC está dispuesto a entregar la información cuando otros organismos de certificación lo soliciten. Si al solicitar información a otro organismo de certificación, se niega a entregarla se documentará en el documento **Registro de Transferencia de Certificación ORC-FO-44**.

El cliente que se transfiere debe autorizar que el organismo de certificación emisor entregue la información solicitada por el organismo certificador receptor. El organismo de certificación emisor no debe suspender o cancelar la certificación de la organización tras la notificación de que la organización está transfiriendo al organismo de certificación receptor si el cliente sigue satisfaciendo los requisitos de certificación.

El organismo de certificación receptor y/o el cliente que se transfiere debe contactar al organismo de acreditación el cual acreditó al organismo de certificación emisor cuando el organismo de certificación emisor: No haya proporcionado la información solicitada al organismo de certificación receptor, o Se suspenda o cancele la certificación del cliente que transfiere sin motivo.

Una vez que ORC haya emitido la certificación informará vía correo electrónico al organismo de certificación emisor.

### **6.3 Normas en transición**

Toda organización que no tenga una auditoría de transición antes del final del período de transición / fecha de obsolescencia de la norma correspondiente, ya no estará certificada al final del período de transición, por lo que su certificado perderá validez.

|                                                                                                        |                                                      |                      |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
| <br>ORCERTIFICACIONES | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                                        | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

Para obtener la certificación según la nueva versión de la norma, deberá comenzar de nuevo con una auditoría inicial (Etapa 1 y Etapa 2).

Toda organización que tenga la auditoría de transición antes del final del período de transición / fecha de obsolescencia de la norma correspondiente, pero que no finalice el proceso al término del período de transición (incluyendo: cierre de no conformidades, toma de decisión de certificación, etc.), tendrá un en su estatus de certificación “LAPSO”, es decir, certificado en transición por un tiempo determinado sin certificación, donde el cliente no podrá hacer uso del certificado hasta que concluya su proceso

Para normas ISO en proceso de transición se toma en cuenta:

- Comunicación a los clientes del periodo máximo de vigencia de su certificado de certificación actual.
- Comunicar el proceso de transición de la norma.
- Establecer los tiempos de auditoría para la transición a la nueva versión.
- Ejecutar la auditoría de transición
- Emitir el nuevo certificado vigente, previa solicitud del certificado anterior.

#### 6.4 Notificación de cambios realizados por un organismo de certificación

Se notificará a nuestros clientes certificados cualquier cambio en sus requisitos de certificación. El organismo de certificación debe verificar que cada cliente certificado cumple los nuevos requisitos.

ORC decidirá cuál es la mejor forma de notificar a los clientes certificados acerca de cualquier cambio en los requisitos de certificación, como por ejemplo: A través de la página web <https://www.icocert.pe/>, correos o mediante la publicación material publicitario en redes sociales.

|                                                                                                        |                                                      |                      |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
| <br>ORCERTIFICACIONES | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                                        | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

## 6.5 Notificación de cambios realizados por un cliente certificado

Según el CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO ORC-FO-023, el cliente está en la obligación de notificar, sin demora, de las cuestiones que puedan afectar a la capacidad del sistema de gestión certificado. Algunos de estas cuestiones podrían ser las siguientes:

- a) la condición legal, comercial, de organización o de propiedad;
- b) la organización y la gestión (por ejemplo, directivos clave, personal que toma decisiones o personal técnico);
- c) la dirección y lugar de contacto;
- d) el alcance de las operaciones cubiertas por el sistema de gestión certificado;
- e) los cambios importantes en el sistema de gestión y en los procesos.

ORC revisa el impacto de los cambios notificados por el cliente, si el mismo afecta la validez de la certificación, para esto el gerente de operaciones tomará las medidas adecuadas tales como: Visitas especiales, auditorias con notificación a corto plazo o cambios en la certificación

El no notificar los cambios significativos, por parte del cliente, pueden generar la suspensión del certificado otorgado, ver el PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN, REDUCCIÓN, AMPLIACION Y RETIRO DEL ALCANCE ORC-PRO-05

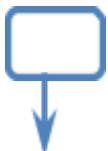
## 6.6 Flujograma de proceso de certificación inicial

A continuación, se detalla el flujograma de certificación:

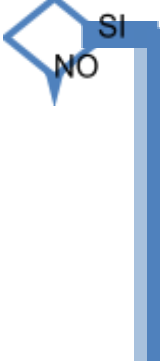
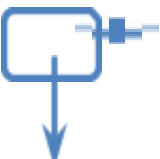
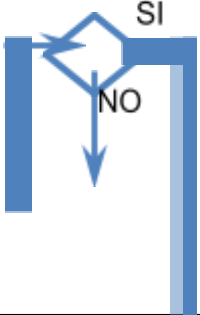
Cuadro N°1 Flujograma de actividades de certificación

| N° | PASOS | RESPONSABLE | REGISTRO ASOCIADO |
|----|-------|-------------|-------------------|
|----|-------|-------------|-------------------|

|                                                                                                        |                                                      |                      |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
| <br>ORCERTIFICACIONES | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                                        | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

|   |                                                                                     |                                                                |                                              |                                                                                        |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 |    | Necesidad de la certificación de sistemas de gestión.          | Cliente                                      | Solicitud vía correo electrónico                                                       |
| 2 |    | Envío o descarga web del formato de aplicación                 | Área comercial / Cliente                     | Formato de aplicación                                                                  |
| 3 |    | Llenado del formato de aplicación                              | Cliente                                      | Formato de aplicación                                                                  |
| 4 |   | Revisión de la solicitud                                       | Gerente operaciones                          | Comunicado de no aceptación de la solicitud de certificación (Si aplica)               |
| 4 |  | Cálculo de días auditor                                        | Gerencia operaciones/ Encargado comercial    | Procedimiento de cálculo de días auditor ORC-PRO-04                                    |
| 5 |  | Envío de Propuesta económica y contrato al cliente             | Área comercial                               | Propuesta Técnico-económica ORC-FO-103<br>Contrato de prestación de servicio ORC-FO-23 |
| 6 |  | Aceptación de la Propuesta, firma de contrato                  | Cliente                                      | Contrato de servicio firmado y programa de auditoría ORC-FO-43                         |
| 7 |  | Planificación de fase I y fase II (selección de equipo auditor | Encargado comercial y Gerente de operaciones | Google Calendar                                                                        |
| 8 |  | Envío de documentos fase I                                     | Cliente                                      | Documentación del sistema de gestión                                                   |
| 9 |  | Realización de la Auditoria Fase I                             | Equipo auditor                               | Informe de auditoría Fase I ORC-FO-05                                                  |

|                                                                                                        |                                                      |                      |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
| <br>ORCERTIFICACIONES | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                                        | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

|    |                                                                                     |                                                                                                       |                          |                                                                      |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| 10 |    | Decisión de la Fase I: ¿Procede la Fase II?                                                           | Auditor líder            | Informe de auditoría Fase I ORC-FO-05                                |
| 11 |    | Decisión de nueva Fase I: ¿Procede la Fase II?                                                        | Auditor líder            | Informe de auditoría Fase I ORC-FO-05                                |
| 12 |  | Elaboración del plan de auditoría para la Fase II                                                     | Equipo auditor           | Plan de auditoría ORC-FO-06<br>Informe de auditoría Fase I ORC-FO-05 |
| 13 |  | Envío del plan de auditoría y el informe de Fase 1 al cliente                                         | Equipo auditor           | Plan de auditoría ORC-FO-06                                          |
| 14 |  | Realización Fase II según el plan de auditoría (Reunión de apertura / desarrollo / Reunión de cierre) | Equipo Auditor / Cliente | Informe de auditoría Fase II ORC-FO-34                               |
| 15 |  | Conclusiones de auditoría Fase II: ¿Se recomienda la certificación?                                   | Auditor Líder            | Informe de auditoría Fase II ORC-FO-34                               |

|                                                                                                        |                                                      |                      |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
| <br>ORCERTIFICACIONES | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                                        | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

|    |                                                                                     |                                              |                 |                                                |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------|
| 16 |    | Auditoria especial para cierre de NC mayores | Auditor Líder   | Informe auditoría especial                     |
| 17 |    | Revisión por el comité Técnico               | Comité técnico  | Acta de decisión de la certificación ORC-FO-48 |
| 18 |    | Decisión: ¿Confirman la certificación?       | Comité Técnico  | Acta de decisión de la certificación ORC-FO-48 |
| 19 |    | Emisión de certificado (si aplica)           | Oficina Técnica | Relación de Certificados Emitidos ORC-FO-83    |
| 20 |  | Entrega de certificado                       | Oficina Técnica | .-                                             |
| 21 |  |                                              |                 |                                                |

## 7. Formatos

- Formato de Leads ORC-FO-90
- Formato de aplicación ORC-FO-04.
- Informe de auditoría Fase I ORC-FO-05.
- Plan de auditoría ORC-FO-06
- Alerta comercial ORC-FO-86
- Contrato de prestación de servicio ORC-FO-23
- Listado de documentos para auditoria de fase 1 ORC-FO-88
- Registro de decisión de certificación ORC-FO-42.
- Informe de auditoría Fase II ORC-FO-34
- Lista de asistencia auditoría ORC-FO-37
- Registro de cálculo de día auditor ORC-FO-41
- Acta de decisión de la certificación ORC-FO-48
- Programa de auditoría ORC-FO-43
- Relación de Certificados Emitidos ORC-FO-83.
- Lista de asistencia auditoría ORC-FO-37

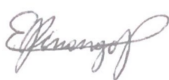
|                                                                                                        |                                                      |                      |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
| <br>ORCERTIFICACIONES | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                            | Código del documento | <b>ORC-PROO-03</b> |
|                                                                                                        | <b>PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN</b> | Versión              | <b>01</b>          |

- Propuesta técnico-económica ORC-FO-103
- Guía de Auditorías Remotas ORC-FO-85
- Comunicado de no Aceptación de la Solicitud de Certificación ORC-FO-49
- Notificación incumplimiento de ejecución de auditoría ORC-FO-111
- Base de datos de auditores y expertos técnicos ORC-FO-002
- Registro de Transferencia de Certificación ORC-FO-44.

## 8. Control de Cambios

| Fecha de Actualización (dd/mm/yyyy) | Actualizado por (Autor) | Cambios Realizados (Número de sección y cambio) | Versión # |
|-------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------|-----------|
| 08.01.2024                          | Enrique Piñango         | Documento Nuevo                                 | 00        |
| 21.04.2025                          | Enrique Piñango         | Se revisa y se mantiene el documento            | 01        |

## 9. Realización, Revisión y Aprobación

|                                                                      | Firma                                                                                | Fecha      |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Realizado por:</b> Enrique Piñango / Res. Adj del SG              |  | 08/01/2024 |
| <b>Revisado por:</b> Fiorella Casapino / Resp. del SG                |  | 10/01/2024 |
| <b>Aprobado por:</b> Luis Eduardo Mendieta Barrera / Gerente general |  | 12/01/2024 |