

| | | | |
|--|--|----------------------|------------|
|  ORCERTIFICACIONES | SISTEMA DE GESTIÓN | Código del documento | ORC-PRO-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN, REDUCCIÓN, AMPLIACIÓN Y RETIRO DEL ALCANCE | Versión | 01 |

Tabla de Contenido

| | |
|-------|--|
| 1. | Objetivo..... |
| 2 | Alcance |
| 3. | Referencias..... |
| 4. | Definiciones..... |
| 5. | Responsabilidades..... |
| 6. | Contenido..... |
| 6.1 | Suspensión..... |
| 6.2 | Flujograma de suspensión de certificación..... |
| 6.3 | Reducción del alcance..... |
| 6.3.1 | Reducción de alcance a solicitud del cliente |
| 6.3.2 | Reducción de alcance durante la ejecución de auditorías..... |
| 6.4 | Ampliación del alcance |
| 6.5 | Flujograma de ampliación de alcance de certificación..... |
| 6.6 | Retiro del alcance |
| 9 7. | Anexos..... |
| 9 8. | Control de Cambios..... |
| 9 9. | Realización, Revisión y Aprobación..... |

| | | | |
|--|--|----------------------|------------|
|  ORCERTIFICACIONES | SISTEMA DE GESTIÓN | Código del documento | ORC-PRO-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN, REDUCCIÓN, AMPLIACIÓN Y RETIRO DEL ALCANCE | Versión | 01 |

1. Objetivo

Describir el procedimiento a seguir cuando el cliente de **OBJETIVOS Y RESULTADOS CLAVE S.A. de C.V.** solicita una suspensión, ampliación o retiro del alcance certificado.

2. Alcance

Todos los alcances de los sistemas de gestión certificados por **OBJETIVOS Y RESULTADOS CLAVE S.A. de C.V.**

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.

4. Definiciones

- Alcance de la auditoría: Extensión y límites de una auditoría.
- Plan de auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

5. Responsabilidades

Gerente General:

- Aprobación del presente procedimiento.

Comité técnico:

- Revisión del presente procedimiento y verificar que esté alineado con los requerimientos de la ISO / IEC 17021-1:2015.
- Tomar decisión sobre suspensión, reducción, ampliación y retiro de alcances.

Gerente técnico

- Mantener actualizada el estatus de las certificaciones en el listado de clientes.

| | | | |
|--|--|----------------------|------------|
|  ORCERTIFICACIONES | SISTEMA DE GESTIÓN | Código del documento | ORC-PRO-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN, REDUCCIÓN, AMPLIACIÓN Y RETIRO DEL ALCANCE | Versión | 01 |

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 se rige lo establecido en la norma Internacional ISO / IEC 17021-1:2015.

6.1 Suspensión

La decisión sobre la suspensión de un certificado la puede tomar solo el Comité Técnico. Objetivos y Resultados Clave podrá suspender certificados en casos de:

- El cliente no ha cumplido con los requisitos de certificación.
- El cliente incumple con el contrato o compromiso de la certificación • No haber atendido una queja derivada de los clientes o partes interesadas de la certificación otorgada o que comprometa el cumplimiento de los requisitos de certificación.
- El cliente no permite que se realicen las auditorias de seguimiento y/o recertificación según las frecuencias establecidas ciclo de certificación.
- Uso indebido de la marca, logotipo y referencia a la certificación. Situaciones que puedan atentar contra la marca de certificación.
- No haya sido enviado los planes de acción correctivas derivadas de las auditorias de certificación.
- Falta de pago al proceso de certificación.
- Solicitud por parte del cliente.

La suspensión será por un periodo máximo de 06 meses y el estado de suspensión del cliente se colocará en el registro de clientes certificados y en la página web. Si luego de

| | | | |
|--|--|----------------------|------------|
|  ORCERTIFICACIONES | SISTEMA DE GESTIÓN | Código del documento | ORC-PRO-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN, REDUCCIÓN, AMPLIACIÓN Y RETIRO DEL ALCANCE | Versión | 01 |

transcurridos los seis (06) meses el cliente no ha resuelto los motivos que generaron la suspensión el certificado puede ser retirado según lo que establece el punto 6.6 del presente procedimiento.

Durante el periodo de suspensión el cliente deberá descontinuar el uso del logotipo o cualquier referencia de certificación en la publicidad.

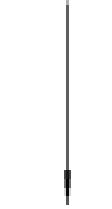
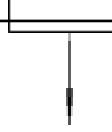
En caso de que se hayan resuelto los motivos de que generaron la suspensión, se debe hacer una RESTAURACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN, para lo cual el Comité técnico evaluará la restauración de la certificación y dejará registro en un Acta de Minuta. El comité técnico a marketing para actualizar el estatus de la certificación en la página web.

La Coordinador Comercial es la encargada de comunicar las suspensiones a los clientes.

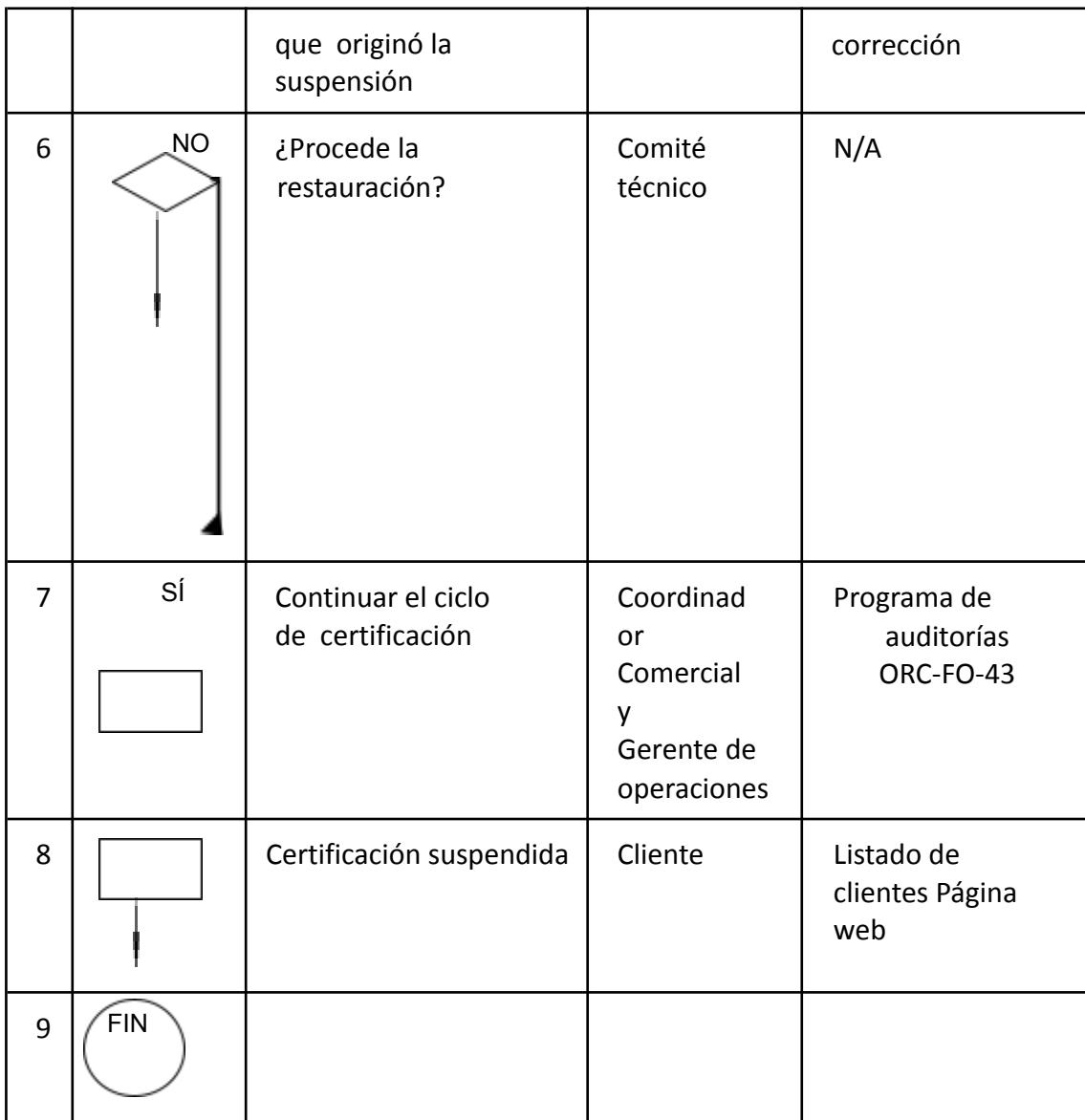
6.2 Flujograma de suspensión de certificación

A continuación, se presenta un flujograma donde se describe el procedimiento de las actividades de certificación.

| | | | |
|--|---|----------------------|------------|
|  ORCERTIFICACIONES | SISTEMA DE GESTIÓN | Código del documento | ORC-PRO-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN, REDUCCIÓN, AMPLIACIÓN Y RETIRO DEL ALCANCE | Versión | 01 |

| N.º | PASOS | RESPONSABLE | REGISTRO ASOCIADO |
|-----|--|--|---|
| 1 |   | Necesidad de la suspensión de la certificación de sistemas de gestión. | Cliente, Coordinador Comercial y comité |
| 2 |   | Se reúne el Comité Técnico | Comité técnico |
| 3 |   | ¿Procede la suspensión? | Comité técnico |
| 4 |   | Informar al cliente vía mail | Coordinador Comercial |
| 5 |   | El cliente corrige lo | Cliente |
| | | | Plan de acción o |

| | | | |
|--|---|----------------------|------------|
|  ORCERTIFICACIONES | SISTEMA DE GESTIÓN | Código del documento | ORC-PRO-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN, REDUCCIÓN, AMPLIACIÓN Y RETIRO DEL ALCANCE | Versión | 01 |

**Cuadro N.º 1 Flujograma de suspensión de certificación**

6.3 Reducción del alcance

6.3.1 Reducción de alcance a solicitud del cliente

El cliente puede solicitar reducción de alcance en cualquier etapa del ciclo de certificación, para la cual el cliente debe solicitar vía mail adjuntando el **formato de aplicación ORC-FO-04**.

| | | | |
|--|--|----------------------|------------|
|  ORCERTIFICACIONES | SISTEMA DE GESTIÓN | Código del documento | ORC-PRO-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN, REDUCCIÓN, AMPLIACIÓN Y RETIRO DEL ALCANCE | Versión | 01 |

El Coordinador Comercial revisa la solicitud y le entrega la información al gerente técnico para determinar si se requiere auditoría especial. La gerencia técnica evalúa la solicitud para decidir cuales de los siguientes escenarios aplica:

a) No requiere auditoría especial:

Se revisa la solicitud y las actividades o procesos a retirar no afectan el resto del alcance.

En este caso se reúne el comité técnico para revisar la solicitud y registra la decisión en el formato **Registro de Decisión de Certificación ORC-FO-42**.

Si la solicitud del cliente procede se procede a emitir el certificado con el alcance reducido manteniendo las fechas del ciclo original.

b) Requiere auditoría especial

Este caso aplica cuando las actividad o procesos a retirar tienen un impacto sobre el resto de actividades descritas en el alcance

El gerente técnico comunica a la Coordinador Comercial que se requiere una auditoría especial para determinar si aplica la reducción del alcance; la Coordinador Comercial a su vez se comunica con el cliente para determinar si se realizará una auditoría especial (en cualquier momento del ciclo) o esperar hasta el próximo ciclo para hacer la reducción.

El gerente de operaciones asigna el equipo auditor para la auditoría especial o la que corresponda el ciclo, comunicando la responsabilidad de verificar la reducción del alcance. El equipo auditor deja sus hallazgos y conclusiones registradas en el Informe de auditoría Fase II ORC-FO-34.

El comité técnico se reúne para revisar los registros de la auditoría y toma la decisión en el formato **Registro de Decisión de Certificación ORC-FO-42**. Si la reducción procede, se emite el certificado con el alcance reducido manteniendo las fechas del ciclo original.

6.3.2 Reducción de alcance durante la ejecución de auditorías

Los motivos de reducción del alcance (sin que el cliente lo haya solicitado), podría ocurrir durante las auditoria de certificación, seguimiento o de recertificación, pueden ser los siguientes:

| | | | |
|--|--|----------------------|------------|
|  ORCERTIFICACIONES | SISTEMA DE GESTIÓN | Código del documento | ORC-PRO-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN, REDUCCIÓN, AMPLIACIÓN Y RETIRO DEL ALCANCE | Versión | 01 |

- Cuando el cliente certificado haya dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación para esas partes del alcance de la certificación.
(Ver nota 1)
- Cuando el cliente no tenga evidencia de tener capacidad para ejecutar alguna actividad que esté reflejada en el alcance

Nota 1: Dependiendo de las evidencias Auditor Líder determinará si dicho incumplimiento es una No conformidad o una reducción del alcance, en caso de ser reducción el comité técnico deberá reconfirmar esta conclusión.

El comité Técnico verifica las conclusiones del informe de fase II para decidir si la reducción procede y se registra en el formato REGISTRO DE DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN ORC-FO-42. Se emitirá un nuevo certificado con el alcance reducido, sin modificar el ciclo de certificación, el cambio estará registro en el formato RELACIÓN DE CERTIFICADOS EMITIDOS ORC-FO-83.

6.4 Ampliación del alcance

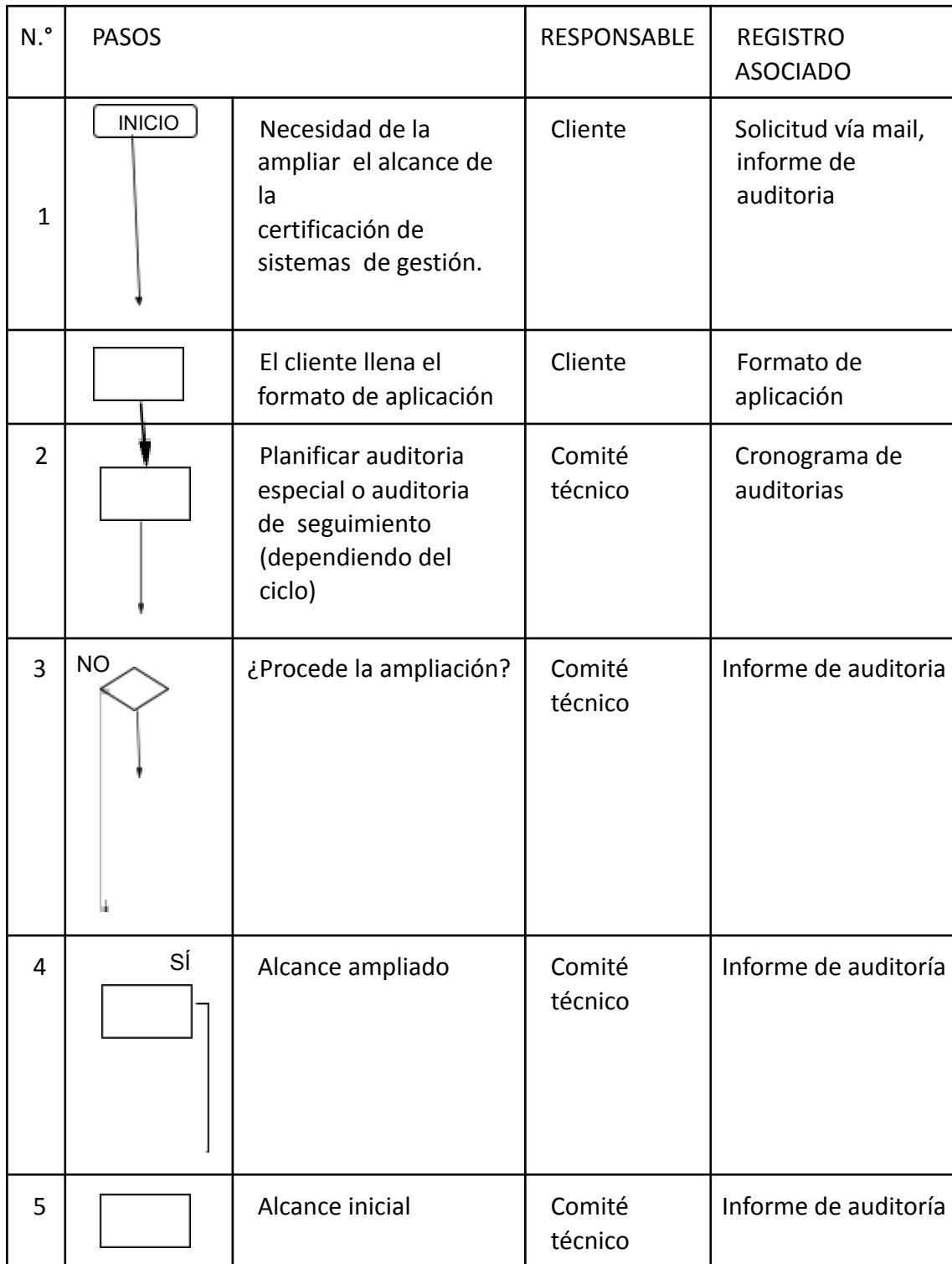
Para la ampliación del alcance el cliente deberá llenar el FORMATO DE APLICACIÓN ORC FO-04, la cual se revisará por la gerencia de operaciones para programar un auditoria especial o si será evaluado en la auditoria de seguimiento.

El comité Técnico verifica las conclusiones del informe de fase II para decidir si la ampliación procede y se registra en el formato REGISTRO DE DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN IO-FO-42. Se emitirá un nuevo certificado con el nuevo alcance con la ampliación, sin modificar el ciclo de certificación, el cambio estará registro en el formato RELACIÓN DE CERTIFICADOS EMITIDOS ORC-FO-83.

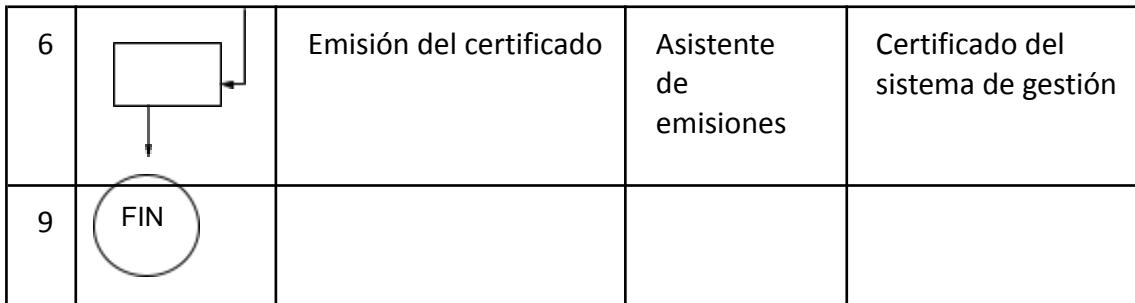
| | | | |
|--|---|----------------------|------------|
|  ORCERTIFICACIONES | SISTEMA DE GESTIÓN | Código del documento | ORC-PRO-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN, REDUCCIÓN, AMPLIACIÓN Y RETIRO DEL ALCANCE | Versión | 01 |

6.5 Flujograma de ampliación de alcance de certificación

A continuación, se presenta un flujograma donde se describe el procedimiento de las actividades de certificación.



| | | | |
|--|--|----------------------|------------|
|  ORCERTIFICACIONES | SISTEMA DE GESTIÓN | Código del documento | ORC-PRO-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN, REDUCCIÓN, AMPLIACIÓN Y RETIRO DEL ALCANCE | Versión | 01 |

**Cuadro N.º 2 Flujograma de ampliación de alcance de certificación****6.6 Retiro del alcance**

Se retirar el certificado por los siguientes motivos:

- Si el cliente no resuelve los problemas que originaron la suspensión dentro de los 6 meses.
- Queja legal importante o que la empresa esté involucrada en malas prácticas que puedan afectar los resultados previstos del sistema de gestión certificado.
- Solicitud de retiro voluntario por parte del cliente.

La decisión de retirar la certificación la toma el Comité técnico se registra en el formato “Registro de decisión de certificación” ORC-FO-42, luego de esto el cliente deja de disfrutar la certificación debe devolver el certificado y retirar la publicidad. Se actualizará el listado de clientes y el estatus en la página web.

7. Anexos

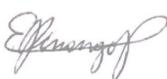
- Informe de auditoría Fase II ORC-FO-34.
- Registro de decisión de certificación ORC-FO-42.
- Relación de certificados emitidos ORC-FO-83

| | | | |
|--|--|----------------------|------------|
|  ORCERTIFICACIONES | SISTEMA DE GESTIÓN | Código del documento | ORC-PRO-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN, REDUCCIÓN, AMPLIACIÓN Y RETIRO DEL ALCANCE | Versión | 01 |

8. Control de Cambios

| Fecha de Actualización (dd/mm/aaaa) | Actualizado por (Autor) | Cambios Realizados (Número de sección y cambio) | Versión # |
|-------------------------------------|-------------------------|---|-----------|
| 08.01.2024 | Enrique Piñango | Documento Nuevo | 0 |
| 21.04.2025 | Enrique Piñango | Se revisa y se mantiene el documento | 01 |

9. Realización, Revisión y Aprobación

| | Firma | Fecha |
|---|--|------------|
| Realizado por: Enrique Piñango / JEFE DE OPERACIONES |  | 21.04.2025 |
| Revisado por: Fiorella Casapino / RESPONSABLE DEL SG |  | 21.04.2025 |
| Aprobado por: Luis Eduardo Mendieta Barrera / Gerente general |  | 21.04.2025 |