



Procedimientos de operación Organismo de Certificación Factual Services S.C.

Auditoría Etapa 1	1
Auditoría Etapa 2	2
Vigilancia y Renovación de los Sistemas Certificados.....	4
Modificación, Ampliación o reducción del alcance del Sistema	7
Transferencia de Certificados	8
Suspensión, Cancelación y Retiro de Certificados	8

Auditoría Etapa 1

El propósito de la Auditoría Etapa 1 es asegurarse de que el sistema de gestión de la organización que busca la certificación cumple con los requisitos de normas de Sistemas de Gestión, y está listo para pasar a la siguiente fase de auditoría.

El proceso inicia cuando el Representante Comercial recibe la solicitud preliminar de servicios por parte de la empresa interesada. A partir de esta información, se genera y envía la propuesta formal de servicios. Una vez aceptada, se da inicio al proceso de evaluación.

Luego, el Coordinador de Operaciones se encarga de verificar que toda la documentación administrativa esté completa y archivada correctamente. Esto incluye tanto la solicitud como la propuesta firmada por el cliente.

Después, el Gerente de Certificación y el Coordinador Técnico revisan que los requisitos de certificación estén claramente definidos y documentados, así como que el cliente los haya comprendido. También evalúan si se cuenta con los recursos adecuados para llevar a cabo la auditoría.

Se coordina con el cliente para definir fechas tentativas, las cuales se registran formalmente y se busca el mejor momento para ambas partes. Por lo general, se busca que la auditoría se realice en las instalaciones del cliente, sin embargo, para algunas normas, esta debe ejecutarse en sitio, salvo casos excepcionales.

El Coordinador de Operaciones solicita información central del sistema de gestión. Dependiendo de la norma, se pide documentación específica como manuales, políticas, análisis de riesgos, procedimientos internos, objetivos, evidencia de auditorías internas previas, entre otros.

Esta documentación es analizada inicialmente por el Auditor Líder, quien evalúa si cumple con la norma correspondiente. Se revisan aspectos como el alcance del sistema, políticas, objetivos, competencias, auditorías internas, gestión de riesgos, y el control de no conformidades.

El Auditor Líder también verifica que los procesos incluidos en el sistema estén bien definidos y que cualquier exclusión sea justificada. En particular, para sistemas de dispositivos médicos, no se aceptan exclusiones que comprometan la seguridad o requisitos regulatorios.

Después de este análisis, el Auditor Líder revisa el estado general de la organización para determinar si está lista para la Etapa 2. Esto incluye conocer los procesos clave, el nivel de implementación del sistema, la relación de sitios y si se han realizado auditorías internas y revisiones por la dirección.



Finalmente, se elabora un informe con las conclusiones de la Auditoría Etapa 1. Si todo está en orden, se puede continuar a la Etapa 2. Si se detectan no conformidades mayores, el cliente debe corregirlas antes de seguir. Tiene hasta 60 días hábiles para presentar acciones correctivas, las cuales son revisadas por el equipo de Factual Servicios. Este informe también se usa para planificar la Auditoría Etapa 2, y se entrega al cliente ya sea por correo electrónico o en físico, según lo acordado.

Auditoría Etapa 2

El objetivo principal es determinar si una organización cumple con los requisitos necesarios para obtener o mantener su certificación.

El primer paso es confirmar con el cliente la continuación del proceso de certificación, siempre y cuando los resultados de la Etapa 1 hayan sido favorables. Se coordina con el cliente para establecer las fechas de la auditoría, las cuales se registran en un control de agendas. Es importante notificar al cliente las fechas programadas y generar la planificación documentada de la auditoría.

En algunos casos, la auditoría puede realizarse de forma remota, utilizando la tecnología. Si el cliente solicita esta opción, se verifica que tanto el cliente como Factual Services, S.C. cuenten con la infraestructura necesaria.

El Auditor Líder, quien está a cargo de la auditoría, prepara un plan detallado que incluye el objetivo y alcance de la auditoría, una descripción de las instalaciones y el propósito de la auditoría. Este propósito puede variar, pero generalmente implica evaluar si el sistema de gestión cumple con las normas, leyes y reglamentos aplicables, y si se está implementando de manera efectiva.

El plan también considera aspectos como el número de empleados, el sector de la organización, los documentos de referencia, el equipo auditor, el idioma de la auditoría, las fechas y lugares de realización, las áreas a auditar, un programa de reuniones y los recursos necesarios (como salas de reuniones, acceso a equipos, y en algunos casos, transporte y hospedaje). Si la auditoría se realiza en conjunto con otros organismos o si se requiere una actualización de la documentación del sistema de gestión, esto también se incluye en la planeación.

Para las auditorías remotas, se deben cumplir ciertos requisitos, como la disponibilidad de evidencia de la realización del servicio o proceso y la garantía de contar con los medios electrónicos necesarios.

Una vez que la agenda de la auditoría está lista, se envía al cliente para su aprobación. Se confirma la recepción de la agenda y se realizan los ajustes necesarios en caso de que el cliente solicite cambios.

El Coordinador de Operaciones proporciona al Auditor Líder los documentos necesarios para llevar a cabo la auditoría, como la agenda de trabajo, la guía para la reunión de apertura y cierre, los formatos para las notas de auditoría, las listas de asistencia y el informe de auditoría.

El Auditor Líder coordina la reunión de inicio con el representante de la empresa, donde se da la bienvenida a los participantes, se presenta al equipo auditor, se explica el alcance y los objetivos de la auditoría, se describe cómo se llevará a cabo la auditoría, se establecen los canales de comunicación, se confirman los recursos disponibles, se revisan las reglas de seguridad y se confirma la agenda de trabajo. También se aclaran dudas y se recuerda la importancia de entregar la documentación actualizada del sistema de gestión. Se distribuye la lista de asistencia para que los participantes la firmen y se ratifica el acuerdo de confidencialidad.



En el caso de auditorías remotas, se establecen pautas adicionales, como la hora de conexión, la disponibilidad de los documentos y la flexibilidad en la participación de los responsables de los procesos.

Durante la auditoría, el equipo auditor verifica la implementación del sistema de gestión, recopila evidencia de su cumplimiento o no cumplimiento, y documenta sus hallazgos. El Auditor Líder se reúne periódicamente con el equipo para intercambiar información y evaluar el progreso.

Se pone especial atención en aspectos como la identificación de los procesos del sistema de gestión, su eficacia, la realización de auditorías internas y revisiones por la dirección, el análisis de riesgos, la determinación de controles basados en la evaluación de riesgos, el desempeño del sistema de gestión, y la comprensión e implementación del sistema por parte del personal del cliente.

Cualquier incumplimiento de los procedimientos o políticas se comunica al auditado para su aclaración o aceptación. Se verifica la evidencia recopilada y se informa periódicamente al cliente sobre el progreso de la auditoría. Si no se cuenta con suficiente evidencia, el Auditor Líder determina las acciones a seguir, que pueden incluir la reconfirmación, la modificación de la agenda o la terminación de la auditoría.

Una vez finalizada la recopilación de evidencia, el equipo auditor se reúne para analizar los hallazgos y determinar si existen no conformidades en el sistema de gestión. Se discute la validez de la evidencia y el Auditor Líder toma la decisión final en caso de desacuerdo.

Las no conformidades se clasifican como mayores o menores. Una no conformidad mayor es el incumplimiento de un requisito que afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos. Una no conformidad menor es el incumplimiento de un requisito que no afecta esta capacidad.

Se genera un informe de auditoría que detalla los hallazgos, las conclusiones y la evidencia presentada. Este informe incluye información sobre el alcance de la auditoría, el tipo de auditoría, los objetivos y criterios, el equipo auditor, el plan y las fechas de la auditoría, la norma de referencia, los hallazgos de la auditoría, la aceptación de las no conformidades, la evaluación del cumplimiento del sistema, la verificación de las acciones correctivas, la confianza en las auditorías internas, una declaración de descargo de responsabilidad, las áreas no cubiertas, un resumen del proceso de auditoría, la identificación del cliente y las opiniones divergentes. Para auditorías remotas, se indica el uso de la tecnología.

Al finalizar la auditoría, se realiza una reunión de cierre con los responsables del sistema de gestión de la empresa. Se agradece la participación, se resume la metodología de la auditoría, se informa sobre la objetividad de la revisión, se confirma el criterio de clasificación de los hallazgos, se aclaran dudas, se describen las no conformidades, se recuerda la importancia de contar con la documentación actualizada del sistema de gestión, se presenta la recomendación de los auditores, se recuerda el acuerdo de confidencialidad, se menciona el plazo para atender los hallazgos, se distribuye la lista de asistencia y se da la palabra al equipo auditor.

Una vez que se presenta el informe de auditoría, el cliente debe firmar su conformidad. Si se identifican no conformidades, se establece un plazo para que el cliente presente las acciones correctivas. Este plazo varía según el tipo de auditoría.

Para las auditorías de certificación y renovación, el auditor líder no puede recomendar la certificación si existen no conformidades, y se requiere la presentación de acciones correctivas. En algunos casos, se puede realizar una auditoría de seguimiento para verificar la implementación de estas acciones.



Las acciones correctivas deben incluir un análisis de la causa de las no conformidades y una descripción de las correcciones realizadas o planificadas. Estas acciones son revisadas por el equipo auditor.

La Coordinación de Operaciones coordina la verificación del cumplimiento y la efectividad de las acciones correctivas. Si se verifica la implementación y efectividad, se cierra la no conformidad en el informe de auditoría y en el informe de seguimiento de acciones. De lo contrario, se informa al cliente.

Una vez finalizado el proceso de auditoría, se entrega la documentación generada y se elabora una Agenda de Vigilancia Global.

En algunos casos, se pueden realizar auditorías a corto plazo para investigar quejas, modificaciones al sistema no informadas, el seguimiento de clientes con certificación suspendida o problemas relacionados con dispositivos médicos.

Estas auditorías se programan con un día hábil de antelación y se notifican al cliente, quien debe realizar el pago correspondiente. Si se detectan no conformidades, se siguen los procedimientos establecidos.

La Gerencia de Certificación recopila toda la información de la auditoría y la entrega al Coordinador de Certificación de sistemas, quien realiza el proceso de dictaminación. Se adjuntan documentos como los informes de auditoría, las observaciones sobre las no conformidades y la recomendación de otorgar o no la certificación. El desempeño de los auditores participantes es evaluado para asegurar la calidad del proceso de auditoría.

Durante todo el proceso de auditoría, se deben tener en cuenta los riesgos asociados y actuar en consecuencia.

Vigilancia y Renovación de los Sistemas Certificados.

El objetivo principal es garantizar que las organizaciones continúen operando sus sistemas de gestión de manera efectiva.

El Coordinador de Operaciones planifica las visitas de vigilancia, controlándolas mediante un programa anual y un control de agendas. Las visitas, semestrales o anuales, se coordinan con el cliente aproximadamente un mes antes. Si la auditoría programada debe reprogramarse, el límite es 12 meses desde la Etapa 2 o la última vigilancia; de lo contrario, se procede a la suspensión/cancelación del certificado.

Los auditores se seleccionan según el procedimiento de selección y asignación, priorizando la continuidad del personal. Se revisa su desempeño y se le da acceso al historial de cumplimiento del cliente. Se informa a Administración y Finanzas para la facturación.

Las fechas de vigilancia se acuerdan con el cliente, adaptando el programa a necesidades organizacionales, problemas ambientales y auditorías internas. En auditorías de dispositivos médicos, se revisan también las medidas para el tratamiento de efectos adversos, avisos y retiros.

Para desarrollar la agenda de trabajo, se utiliza la Agenda de vigilancia global, considerando la revisión de aspectos como auditorías internas, dirección, eficacia del sistema, quejas, modificaciones, acciones correctivas, riesgos, apelaciones, cambios documentados, mejora continua, resultados de auditorías externas, eficacia del sistema para alcanzar los objetivos, comunicaciones de las partes interesadas, aspectos e impactos ambientales, cumplimiento legal, uso del logo, y aspectos ambientales, entre otros.



Con toda la información anterior, se prepara la agenda de trabajo de la auditoría, que incluye los recursos necesarios para su ejecución. Es importante tener en cuenta que, para las auditorías de vigilancia y renovación, el equipo auditor tiene acceso al expediente del cliente para conocer el estado del sistema en los períodos anteriores.

Además, el equipo auditor puede solicitar información adicional al cliente o utilizar otros medios de seguimiento del desempeño, como material promocional, sitios web o consultas a autoridades. Las auditorías de vigilancia se pueden combinar con auditorías de otros Sistemas de Gestión, como sistemas integrales o conjuntos de calidad y ambiental.

Las actividades de vigilancia deben someterse a una disposición especial si una organización con un sistema certificado realiza modificaciones importantes en su sistema o si ocurren otros cambios que puedan afectar la base de su certificación. La duración de la auditoría considera los requisitos de la norma, el alcance de los procesos y los criterios internacionales detallados en el procedimiento de Solicitud de Servicio.

La vigilancia se lleva a cabo para asegurar que los sistemas certificados continúan cumpliendo con los requisitos de la norma de referencia, considerando los cambios que se hayan originado en el sistema a raíz de cambios en la operación. La selección y distribución de los diferentes elementos a revisar en cada visita es responsabilidad del auditor líder, y este control se registra en la agenda de vigilancia global.

La auditoría al sistema del cliente se realiza de acuerdo con el procedimiento de Auditoría Etapa 2, identificando las no conformidades mayores o menores y las acciones correctivas necesarias derivadas de auditorías de vigilancia anteriores. En el caso de las auditorías de vigilancia, la agenda acumulada durante las cinco visitas que contempla la propuesta (en caso de vigilancia semestral, o dos en el caso de vigilancia anual) deberá cubrir el 100% del sistema, incluyendo la entrevista de los responsables y revisión de todos los elementos de la norma a evaluar por lo menos durante un período de un año. La solicitud de actualización de la información de la documentación del sistema se realiza a través de la agenda de trabajo de la auditoría. Se envía la agenda al cliente para su aceptación, siguiendo el procedimiento de Auditoría Etapa 2.

Una vez finalizada la auditoría, se genera un informe de la auditoría que detalla las conclusiones, la evidencia y los hallazgos clasificados, y se entrega al cliente para su firma. En auditorías de sistemas integrales o conjuntos, se genera un informe por cada sistema de gestión.

Si se detectan siete no conformidades menores, existe una no conformidad mayor, se informa al cliente que se recomendará la suspensión; la cancelación se recomienda si se detectan dos o más no conformidades mayores; ambas situaciones de acuerdo con el procedimiento de suspensión, cancelación y retiro de certificados.

Se puede recomendar continuar con la certificación con hasta seis no conformidades menores y se puede verificar su cumplimiento en la siguiente auditoría de vigilancia, sin poner en riesgo el sistema. El auditor líder podría no recomendar continuar con la certificación en este rango, y solicitar una auditoría posterior para el cierre de algunos de estos hallazgos, si considera que la combinación de estos elementos puede influir en la eficacia del sistema y/o poner en riesgo la calidad el control de los aspectos ambientales o de los productos/servicios que entrega la organización auditada. El auditor deberá justificar esta decisión en su informe.

La formalización de las no conformidades y los compromisos de acciones correctivas se realiza de acuerdo con el procedimiento de Auditoría Etapa 2. Se solicitan acciones correctivas de acuerdo a los periodos de tiempo estipulados en el procedimiento de Auditoría etapa 1.

En la siguiente auditoría de vigilancia, se coordina la verificación del cumplimiento y efectividad de las acciones planeadas con algún auditor, preferentemente que sea parte del equipo auditor original



si es que estas solo fueron aceptadas y permanecen abiertas de acuerdo con los resultados plasmados en el informe de seguimiento de acciones o cuando el auditor tenga alguna duda sobre la efectividad de las acciones propuestas.

Las acciones correctivas deben cerrarse en un plazo máximo de 12 meses, salvo justificación; de lo contrario, se suspende el certificado. La evidencia de la implementación y efectividad de las acciones correctivas se registra en el informe de la auditoría; de lo contrario, la no conformidad permanece abierta. Se considera la reducción del alcance de la certificación si las no conformidades afectan solo a procesos específicos. El informe de la auditoría incluye la recomendación de continuar la certificación y las observaciones sobre la ampliación o reducción del alcance. La suspensión o cancelación del certificado se realiza según el procedimiento correspondiente.

La información del expediente se compila y se entrega a la Gerencia de Certificación, quien la envía al Coordinador de Certificación con el informe de auditoría. La dictaminación se realiza según el procedimiento de dictaminación de sistemas.

En lo que respecta a la renovación, la reevaluación o renovación se programará cada tres años a partir de la fecha de Certificación del Sistema para verificar que sus organizaciones certificadas sigan cumpliendo con los requisitos de la certificación.

El Representante Comercial notifica el vencimiento del contrato original (cuando aún existe vigencia en la norma certificada). Dentro del plazo de la última auditoría de vigilancia, informa al cliente la terminación del convenio de servicios y la necesidad de hacer una nueva evaluación profunda y completa al sistema.

En los casos de vencimiento anticipado o transición por término de la vigencia de la norma certificada, el Coordinador de Operaciones notifica al área Comercial, el cambio de versión de la norma, así como el tiempo de transición otorgado. En el caso que la vigencia del certificado (proyectando 1 ó 3 años) sea mayor a la fecha permitida en el proceso de transición hacia la nueva versión, se notifica al cliente por lo menos seis meses antes en la visita de vigilancia correspondiente.

El Representante Comercial se encarga del envío de la propuesta y la aceptación del convenio y solicita al cliente llenar toda la documentación informativa para la realización de un nuevo convenio.

Se notifica al área de Certificación que la renovación o transición ha sido aceptada y que se puede dar continuidad al proceso. La evaluación y renovación son coordinadas por el Gerente de Certificación, el Coordinador Técnico y el Coordinador de Operaciones, considerando en los tiempos de la evaluación las recomendaciones internacionales documentadas en el procedimiento de solicitud de servicios.

Es importante considerar que, no obstante, se cuenta con información anterior del cliente la evaluación deberá ser completa a todos los elementos de la norma correspondiente preferentemente; se podrá realizar una revisión a la información documentada correspondiente, previo a la ejecución de la auditoría en sitio para asegurar la correcta implementación de los cambios establecidos en la nueva versión de la norma aplicable y detallada para asegurar que los cambios en los procesos de negocio, administración, etc. del cliente no han afectado el alcance del sistema incluyendo el desempeño del sistema de gestión durante el periodo del certificado, e incluir la revisión de informes de auditorías previas.

El programa de reevaluación o recertificación debe tomar en consideración la interacción efectiva entre todos los elementos del sistema y la mejora; la eficacia global del sistema en su conjunto a la luz de los cambios en las operaciones; así como el compromiso comprobado para mantener la eficacia del sistema.



La dictaminación se realiza tomando en consideración los resultados de las auditorías de renovación y los resultados de la revisión del sistema durante el periodo de certificación, así como las quejas recibidas por parte del cliente de la organización solicitante de la renovación del certificado.

En caso de que la auditoría de renovación no se haya concluido o no se pueda verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas para cualquier no conformidad antes de la fecha de vencimiento de la certificación, entonces no se debe recomendar la renovación y no se deberá extender la validez de la certificación, lo anterior es notificado al cliente, así como las consecuencias.

En caso de la expiración de la certificación, se puede restaurar la certificación dentro de los seis meses siguientes, siempre y cuando se hayan completado las actividades de renovación de la certificación pendientes; de otro modo se debe realizar mínimo una auditoría etapa 2. La fecha de vigencia del certificado debe ser la fecha de la decisión de la nueva certificación o una posterior y, la fecha de expiración se debe basar en el ciclo anterior.

Modificación, Ampliación o reducción del alcance del Sistema

Cuando una empresa certificada por Factual Services realiza cambios importantes en su sistema de gestión (por ejemplo, de calidad, ambiental o antisoborno), debe informar estos ajustes. Estos cambios pueden incluir desde un cambio de propietario, personal o sede, hasta una actualización de la norma bajo la cual están certificados. En esos casos, la empresa debe enviar la documentación que respalde las modificaciones.

Una vez recibida esta información, el Auditor Líder evalúa si los cambios afectan de forma significativa el alcance original de la certificación. Esto implica revisar si las modificaciones impactan los procesos certificados, los sitios donde aplica la certificación, o los requisitos establecidos por la norma.

Si los cambios son importantes, se coordina con la empresa una nueva visita de auditoría (que puede incluir una auditoría de Etapa 1) para validar que el sistema modificado sigue cumpliendo con los estándares necesarios. Esta visita se agenda conforme al procedimiento de vigilancia y renovación de sistemas.

Si se identifica la necesidad de ampliar o reducir el alcance del sistema certificado, se informa al cliente. En el caso de reducciones, puede deberse a que las acciones correctivas no han sido efectivas o que los cambios sólo afectan ciertas áreas del sistema (como procesos de producción o atención ambiental), sin comprometer la integridad del sistema completo.

Para ampliar el alcance, se planifica una auditoría considerando las nuevas condiciones (más personal, nuevos procesos, cambio de ubicación, etc.) y se verifica que Factual Services esté acreditado para cubrir este nuevo alcance. De no ser así, se evalúan opciones como ampliar la acreditación o trabajar con organismos asociados.

Una vez definido el nuevo alcance, se prepara un nuevo contrato de servicios o se actualizan los anexos existentes. El cliente debe firmarlos para continuar con su certificación. También se solicita la entrega del certificado anterior para emitir uno nuevo con el alcance actualizado.



Transferencia de Certificados

Este procedimiento permite que una empresa transfiera su certificación de sistemas de gestión a Factual Services, asegurando que todo esté en regla conforme a las normas internacionales y que el proceso se lleve a cabo con transparencia, claridad y evidencias objetivas.

El proceso inicia cuando una empresa interesada en transferir su certificado envía una solicitud preliminar, explicando los motivos del cambio. Factual Services revisa que cuente con la acreditación necesaria para el sector y analiza los procesos que serán cubiertos. También puede hacer una visita al sitio del cliente para entender su situación actual, aunque esto puede omitirse con justificación.

Una vez verificada la documentación inicial (como contratos y propuestas firmadas), se coordina la disponibilidad de auditores y se fija una fecha para la auditoría. También se solicita al cliente una copia de su certificado actual y una carta explicando los motivos de la transferencia.

El Auditor Líder revisa la validez del certificado, la acreditación del organismo que lo emitió y si existen no conformidades pendientes. Si todo está en orden, se puede proceder con la transferencia; de lo contrario, se trata como una certificación nueva.

La auditoría incluye una revisión detallada del sistema de gestión, considerando procesos, sitios, número de empleados, cumplimiento normativo, uso de técnicas remotas (si aplica), entre otros. Se genera una agenda de trabajo que se comparte con el cliente para su confirmación.

Durante la auditoría se evalúan también temas previos como quejas o no conformidades, y se valida si el sistema sigue cumpliendo con los requisitos de la norma. Si falta evidencia para tomar una decisión, se puede modificar la agenda o incluso posponer la auditoría.

Al final de la auditoría, el equipo se reúne para evaluar los resultados, realiza una junta de cierre con el cliente y prepara el informe. Con toda la documentación completa, se inicia el proceso de dictaminación para validar la transferencia del certificado.

Finalmente, se evalúa el desempeño de los auditores participantes y se archivan todos los registros conforme al procedimiento de control de documentación.

Suspensión, Cancelación y Retiro de Certificados

Este procedimiento detalla la manera en que Factual Services, S.C. lleva a cabo la suspensión temporal, la cancelación definitiva o el retiro de un certificado que ha sido previamente emitido.

Si en el transcurso de una auditoría se identifican incumplimientos de los requisitos del sistema de gestión, conocidos como no conformidades, se puede iniciar un proceso que conduzca a la suspensión o cancelación del certificado. El auditor tiene la responsabilidad de comunicar estas no conformidades al cliente, presentando la evidencia que respalda cada hallazgo. El cliente, por su parte, tiene el derecho de presentar información adicional para clarificar la situación. Si, tras la revisión de esta información, persiste el desacuerdo con los hallazgos del auditor, se informa al cliente sobre el procedimiento de apelación.

En el caso de que el cliente acepte los hallazgos, el auditor procederá a recomendar la suspensión o cancelación del certificado, dependiendo de la gravedad de los incumplimientos. Se recomienda la suspensión cuando se identifica una no conformidad mayor o siete o más no conformidades menores. La cancelación se recomienda si se detectan dos o más no conformidades mayores.



El Coordinador de Certificación de Sistemas recibe la recomendación del equipo auditor, junto con el informe de auditoría que detalla los incumplimientos. Este coordinador revisa la información y puede solicitar aclaraciones o ampliaciones si lo considera necesario. Si la evidencia es suficiente, el Coordinador de Certificación de Sistemas determina si se suspende o se cancela el certificado. En caso de suspensión, se establecen los plazos para que el cliente corrija los incumplimientos, y se programa una auditoría de seguimiento para verificar la eficacia de las correcciones. En caso de cancelación, se solicita al cliente que retire cualquier referencia a la certificación. Se informa al cliente de la decisión tomada.

Cuando la suspensión se deriva de una auditoría de vigilancia, se acuerda con el cliente un plan de trabajo que especifica las acciones correctivas que debe implementar y los plazos para hacerlo. Si el cliente no cumple con los plazos acordados y no presenta una apelación, se puede proceder a la cancelación del certificado. Es importante tener en cuenta que la suspensión no puede exceder los 90 días naturales.

Si las acciones correctivas implementadas por el cliente no son suficientes para garantizar el cumplimiento de los requisitos, se programa una auditoría para verificar su eficacia. Esta auditoría puede ser una visita de seguimiento o una auditoría completa del sistema de gestión. En lo posible, esta auditoría debe ser realizada por el mismo equipo auditor que realizó la auditoría inicial. El cliente puede solicitar una extensión del plazo para implementar las acciones correctivas, la cual será evaluada por el Coordinador de Certificación de Sistemas. Si tras la auditoría de seguimiento se demuestra la conformidad del sistema, se recomienda la continuación de la certificación. En caso contrario, se recomienda la cancelación del certificado.

El cliente puede solicitar una ampliación del plazo para la realización de la auditoría de seguimiento o la presentación de las acciones correctivas. Esta solicitud debe presentarse por escrito, explicando los motivos de la petición, y será evaluada por el Coordinador de Certificación de Sistemas, quien decidirá si se otorga o no la extensión. La extensión no podrá exceder los 30 días hábiles. Si la solicitud es denegada y el certificado se encontraba suspendido, se procederá a su cancelación.

Si el cliente decide voluntariamente retirar su certificación, debe comunicarlo por escrito al Coordinador de Certificación de Sistemas. Una vez recibida la solicitud y confirmada por el Coordinador de Certificación de Sistemas, se procede a la cancelación del certificado y a la actualización del listado de empresas certificadas. Antes de la cancelación, se podrá realizar una encuesta de satisfacción al cliente para conocer su opinión sobre el servicio recibido. Factual Services, S.C. puede solicitar al cliente que suspenda el uso de cualquier material publicitario que haga referencia a la certificación y que devuelva la documentación correspondiente.

Abordando otra causal, El Coordinador de Operaciones informa al cliente sobre las fechas programadas para las auditorías de vigilancia. Si el cliente no cumple con estas fechas, se le permite realizar la auditoría de forma anual, siempre que no se exceda un plazo de 12 meses desde la fecha de la última auditoría. Si el cliente solicita una extensión de este plazo, el Coordinador de Certificación de Sistemas evaluará la solicitud, pudiendo otorgar una prórroga de hasta 30 días naturales. En caso contrario, se suspenderá el certificado o se reducirá su alcance. Si el incumplimiento persiste, se procederá a la cancelación del certificado.

Se contempla la posibilidad de aplazar la auditoría de vigilancia anual hasta por 6 meses (18 meses desde la última auditoría en sitio) en situaciones excepcionales, como desastres naturales o conflictos bélicos. En estos casos, el cliente debe informar a Factual Services, S.C. sobre la reanudación de sus actividades para programar la auditoría.



Si la auditoría de renovación no se realiza antes de la fecha de vencimiento del certificado, se procederá a su retiro y cancelación, tal como se detalla en el procedimiento de Vigilancia y Renovación de Sistemas.

El cliente está obligado a notificar a Factual Services, S.C. cualquier modificación relevante en su sistema de gestión, como cambios en el alcance, la estructura organizativa o el personal clave. Si estos cambios no se notifican con al menos 10 días hábiles de antelación a la auditoría de vigilancia, se podrá suspender el certificado hasta que se evalúe su impacto.

Abordando otra causal, la Dirección de Administración y Finanzas informa mensualmente a la Gerencia de Certificación sobre los clientes con pagos atrasados. Se analiza cada caso y se decide si se procede a la suspensión de la certificación, notificando al cliente por escrito. El Coordinador de Certificación de Sistemas revisa los motivos de la suspensión. Si se confirma la suspensión, se otorga un plazo de 30 días naturales para que el cliente regularice su situación. Si el pago no se realiza en este plazo, se procede a la cancelación del certificado.

Abordando otra causal, si durante una auditoría se detecta un uso incorrecto de la marca de Factual Services, S.C., se distingue entre incumplimientos no intencionados e intencionados. Los incumplimientos no intencionados se tratan como desviaciones y se reportan en el informe de auditoría. Los incumplimientos intencionados se consideran no conformidades y pueden llevar a la suspensión o cancelación del certificado. Si el incumplimiento se detecta fuera de una auditoría, se programa una visita para determinar si fue intencionado. Las acciones correctivas tomadas por el cliente se verifican en la siguiente auditoría.