



**ASOCIACIÓN DE NORMALIZACIÓN
ADUANERA Y DE COMERCIO EXTERIOR
A.C.**

**GUÍA DE FUNCIONAMIENTO DEL GRUPO DE
DICTAMEN DEL SGC**

Guía de Funcionamiento del Grupo de Dictamen del SGC (ANACE GU-02)	Versión anterior
Versión: 13.0	12.0



ANACE

ASOCIACIÓN DE NORMALIZACIÓN
ADUANERA Y DE COMERCIO EXTERIOR A.C.

Organismo de Certificación de SGC

El contenido de este documento es propiedad intelectual y tecnológica exclusiva de la "Asociación de Normalización Aduanera y de Comercio Exterior, A.C." (ANACE)

Queda prohibida cualquier reproducción parcial o total del contenido de este documento, así como su almacenamiento temporal o permanente en sistemas informáticos o reproducción o transmisión de cualquier forma o por cualquier medio electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otro método sin el previo y expreso PERMISO POR ESCRITO por parte de la Dirección General de ANACE.

Solo Información



Organismo de Certificación de SGC

Contenido

Introducción

Características

Definiciones

Objetivo

Integración

Experiencia

Sesiones

Reglas de Funcionamiento

Procedimiento para Dictaminar la Certificación de SGC

Introducción

Requerimiento

Tipos de fallo

Documentos para dictaminar

Política

Responsable

Etapas:

- Convocatoria
- Preparación
- Realización de reunión
- Dictamen

Criterios para dictaminar

Periodo de las Fases

Resolver diferencias

Control de Cambios



Organismo de Certificación de SGC

Introducción

De acuerdo con lo establecido en la Norma de Acreditación el proceso de la Certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad debe cumplir con los principios de Imparcialidad y Transparencia.

Para dar cumplimiento a los principios señalados, ANACE establece la figura denominada "Grupo de Dictamen del SGC".

El Grupo de Dictamen del SGC tendrá como propósito emitir un fallo sobre otorgar, mantener, renovar, ampliar, actualizar, reducir, suspender y/o retirar la certificación así mismo de las auditorías especiales (Sin previo aviso y seguimiento de hallazgos).

Este Grupo de Dictamen del SGC está integrado por personal diferente a aquel que realiza el contacto comercial, la evaluación y controles administrativos de la operación del Organismo de Certificación de SGC.



Organismo de Certificación de SGC

Características

Definiciones

CERTIFICADO: Certificado ISO (ANACE-MA-02-17) y Certificado QCB (ANACE-MA-02-23)

GRUPO DE DICTAMEN DEL SGC: Grupo de Dictamen del SGC es el conjunto de personas que se reúnen a petición de ANACE, para discernir y dictaminar sobre la procedencia de las solicitudes de Certificación de SGC, el Proceso de Certificación, las Apelaciones y así mismo el uso de marca de ANACE de los clientes al que son sometidos para demostrar bajo evidencia objetiva su conformidad con la norma de referencia.

NORMA ISO: ISO 9001 **en su versión vigente** / NMX-CC-9001-IMNC-**en su versión vigente** Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos

NORMA QCB: NMX-R-026-SCFI-**en su versión vigente** SERVICIOS ADUANALES – Calidad de los Servicios Proporcionados por el Agente Aduanal, Requisitos y Métodos de Comprobación

NORMA DE ACREDITACION: NMX-EC-17021-IMNC **en su versión vigente** Evaluación de la Conformidad – Requisitos para los Organismos que realizan la Auditoría y Certificación de Sistemas de Gestión.

Objetivo

El Grupo de Dictamen del SGC tiene como objetivo:

Valorar de conformidad con la Norma de Acreditación, el cumplimiento de los criterios y requisitos de Certificación de SGC, de los procesos de certificación.



Organismo de Certificación de SGC

La formación de un Grupo de Dictamen del SGC es responsabilidad de ANACE cuando se requiera:

- Emitir un dictamen para la entidad que ha iniciado el Proceso de Certificación de SGC, al ingresar la evidencia objetiva y suficiente de su conformidad con los lineamientos establecidos por ANACE al término de cada Etapa del Proceso de Certificación de SGC.
- Atender las **apelaciones** que se presenten en el periodo comprendido.
- Analizar el uso de marca cuando se audite y corroborar que no se está incumpliendo con los lineamientos de ANACE.

Integración

Se recomienda que el Grupo de Dictamen se integre por representantes de cualquiera de los siguientes sectores:

- Cámaras Industriales,
- Comercio Exterior,
- Público,
- Prestadores de Servicios,
- Clientes de ANACE como Organismo de Certificación de SGC.
- Clientes de los mencionados en el punto anterior.



Organismo de Certificación de SGC

Sesiones

El Grupo de Dictamen del SGC, realizará sus sesiones ordinarias:

- *De los meses de enero a noviembre, se realizará la última semana de cada mes.*
- *El mes de diciembre, la sesión ordinaria se llevara a cabo la segunda semana de enero del año inmediato posterior.*

El Grupo de Dictamen del SGC, realizará sus sesiones extraordinarias cuando:

- *Sea necesario convocarlo por ANACE.*
- *Fuera del tiempo establecido.*
- *A petición de los miembros del Grupo de Dictamen.*

Se utilizará el tiempo necesario para llevar a cabo la sesión de Grupo de Dictamen correspondiente.

Los integrantes del Grupo de Dictamen del SGC, salvo el Secretario Técnico, deberán reunir los siguientes requisitos:

- Educación mínima superior
- Tener dos años de experiencia como mínimo en el sector de interés para la operación de ANACE.
- Experiencia en Sistemas de Gestión de la Calidad en Organismo Certificador o en empresa con SGC certificado. (Preferentemente).
- Tener conocimiento de los Documentos Mandatorios IAF (MD-1, MD-2 y MD-5).
- Para competencia específica Ver Anexo C procedimiento de Administración de Recursos Humanos ANACE-PO-06

Para demostrar su competencia previa, y conocer la detección de necesidades
([Ver procedimiento de Recursos Humanos, ANACE-PO-06](#))



Organismo de Certificación de SGC

A cada miembro del Grupo de Dictamen se les entregara, en su primera cesión los documentos listados a continuación:

- Código de Ética (ANACE-CO-01)
- Guía de Funcionamiento del Grupo de Dictamen del SGC (ANACE-GU-02)
- Norma de referencia (Norma ISO y/o Norma QCB) y Norma de Acreditación NMX-EC-17021-IMNC en su versión vigente
- Manual de Operación de SGC (ANACE-MA-02)
- Guía de Auditores (ANACE-GU-03)
- Procedimiento de Quejas y Apelaciones (ANACE-PO-08)

Derechos de los Integrantes del Grupo de Dictamen del SGC

Todo miembro del Grupo de Dictamen del SGC tiene derecho, en igualdad de condiciones, a:

- a) Votar y ser votado, bajo las condiciones establecidas en la presente Guía de Funcionamiento y en los reglamentos que del mismo se deriven.
 - b) Ser registrado en el padrón de miembros.
 - c) Manifiestar libremente sus puntos de vista dentro y fuera del Grupo de Dictamen del SGC, participar en la elaboración y realización de Programas y Proyectos del Grupo de Dictamen del SGC, y presentar propuestas, así como recibir la respuesta por escrito de la resolución que recaiga sobre ellas.
 - d) Tener acceso a información del Grupo de Dictamen del SGC y de los servicios a ser dictaminados como Organismo de Sistemas de Gestión de la Calidad de forma suficiente, veraz y oportuna; conociendo el manejo, aplicación y utilización de los recursos económicos y materiales de la ANACE.
 - e) Recibir formación que incluya la historia y los documentos básicos de la ANACE, de las Normas de referencia para la Operación de la ANACE como Organismo de Certificación de SGC y del funcionamiento del Grupo de Dictamen.
 - f) Exigir el cumplimiento de los acuerdos del Grupo de Dictamen
 - g) Ser escuchado en su defensa cuando se le imputen actos u omisiones que impliquen sanción.
-



Organismo de Certificación de SGC

Obligaciones de los Integrantes del Grupo de Dictamen del SGC

Todo integrante del Grupo de Dictamen del SGC está obligado a:

- a) Conocer y respetar la [Guía de Funcionamiento del Grupo de Dictamen del SGC \(ANACE-GU-02\)](#) en su versión vigente, la Norma de Acreditación como Organismo de Certificación de SGC.
 - b) Canalizar a través de CIT sus inconformidades, acusaciones, denuncias o quejas contra otros miembros del Grupo de Dictamen del SGC, la ANACE como Organismo de Certificación de SGC y otros involucrados, en caso de que estos desvirtúen la función de la ANACE como Organismo de Certificación de SGC o cometan faltas de imparcialidad y transparencia sin querer tomar las medidas necesarias para el análisis y mitigación de riesgos y conflictos de interés en su caso.
 - c) Desempeñar con diligencia, legalidad y honradez los cargos que el ANACE y el Grupo de Dictamen del SGC le encomienden.
 - d) Abstenerse de recibir apoyos económicos o materiales de personas morales interesadas en buscar la certificación ante ANACE u otros Organismos o personas internas o ajenas a ANACE con interés particular en afectar una certificación emitida por ANACE o alguna decisión en controversia del Grupo del Dictamen u otros Grupos que operen a nombre de ANACE.
 - e) No recibir beneficio para sí o para terceros a partir del desempeño de cualquier cargo o comisión a nombre del Grupo de Dictamen del SGC y de ANACE y no admitir compensación, sobresueldo o cualquier otro ingreso por su servicio en el Grupo de Dictamen.
 - f) Notificar a los clientes que están en proceso de retiro de la certificación que se recogerán el certificado y se solicitará que dejen de usar toda la publicidad que esté relacionada con la certificación posteriormente se verificará que haya sido retirada toda la publicidad.
-



Organismo de Certificación de SGC

Reglas de Funcionamiento

El funcionamiento del Grupo de Dictamen del SGC se apegará a las siguientes reglas:

- El Grupo estará integrado por un Presidente, colaboradores y un Secretario Técnico.
- El Presidente será elegido por mayoría de votos entre los participantes en el Grupo de Dictamen del SGC.
- El Secretario Técnico será designado por ANACE y no tendrá voto.
- Para sesionar un Grupo de Dictamen del SGC, deberá existir NECESARIAMENTE la representación interés de los sistemas de gestión a dictaminar.
- La emisión del fallo del Grupo de Dictamen del SGC deberá ser por consenso entre sus integrantes.
- En caso de ausencia de consenso se seguirá lo señalado en el apartado “Cómo resolver diferencias”.
- Para conformar el Grupo de Dictamen del SGC, se realizará una convocatoria o invitación en formato libre y firmado de aceptación por parte del convocado.
- Una vez que el convocado haya aceptado su participación en el Grupo de Dictamen del SGC, debe ingresar evidencia de su formación, educación y experiencia, para conformar su expediente.
- En caso de que el Grupo no pueda sesionar por alguna contingencia de salud, seguridad o por no poder desplazarse a las instalaciones de ANACE, se podrá realizar a través de correo electrónico, siempre que se envíe toda la información requerida por este medio y se pueda consultar telefónicamente al coordinador de SGC para resolver dudas o hacer comentarios.
- ***El Director General de ANACE será quien Avale por parte de ANACE la decisión tomada por el Grupo de Dictamen.***



Organismo de Certificación de SGC

Procedimiento para Dictaminar la Certificación de SGC

Introducción

Para emitir un dictamen de cualquier naturaleza, es necesario valorar el cumplimiento de los requisitos porque en ellos se sustentan además de ser confiable y proporcionar la información que se necesita a los interesados siempre y cuando no sea confidencial es por ello que se rigen bajo los principios de:

- “Imparcialidad y Transparencia”.

Requerimiento

Son requerimientos básicos para realizar el dictamen, los siguientes:

- Que el Grupo de Dictamen del SGC acepte el trabajo desarrollado por el Equipo Auditor, quienes realizan las revisiones documentales y en sitio de las entidades solicitantes, así como cualquier solicitud de prórroga.
- Que el Grupo de Dictamen del SGC conozca la Norma de referencia (Norma ISO y/o Norma QCB), la Norma de Acreditación y *la Guía de Funcionamiento del Grupo de Dictamen del SGC (ANACE-GU-02)*.



Organismo de Certificación de SGC

Tipos de fallo

Los resultados de dictaminar podrán contener un fallo:

Fallo	Descripción
POSITIVO	<ul style="list-style-type: none">• Cuando la Organización solicitante a juicio del Grupo de Dictamen del SGC con apoyo en la evidencia objetiva y por recomendación del equipo auditor determine que cumple los requisitos de la norma de referencia (Norma ISO y QCB así como los lineamientos internos de ANACE.
NEGATIVO	<ul style="list-style-type: none">• Cuando la Entidad solicitante a juicio del Grupo de Dictamen del SGC con apoyo en la evidencia objetiva y por recomendación del equipo auditor determine que no cumple los requisitos de la norma de referencia (Norma ISO y/o Norma QCB), así como los lineamientos internos de ANACE.

Solo Informacion



Organismo de Certificación de SGC

Documentos para Dictaminar

Para dictaminar respecto a **cualquier auditoria durante el ciclo** de Certificación es necesario contar con la carpeta (física o electrónica) para cada integrante del Grupo de Dictamen del SGC, que contendrá:

- 1) *Carta de No Conflicto de Interés de Grupo de Dictamen (ANACE-GU-02-04)*
- 2) Reportes o Informes (con comentarios sobre las no conformidades) correspondientes por parte del Equipo Auditor y evidencia de soporte correspondiente, al emitir el fallo podrá consultar el expediente completo sin poder modificar el dictamen emitido, pero si pudiendo hacer recomendaciones a la Coordinación de SGC para mejorar en sesiones posteriores.

O Bien si se trata de **Apelaciones**:

- 3) *Registro de Quejas y Apelaciones (ANACE-PO-08-01)* (En caso de que se trate el tema).

Políticas

La Coordinación de SGC en caso de solicitarlo el Presidente del Grupo de Dictamen del SGC, presentará al **Líder del Equipo Auditor** o en su caso a todo el Equipo Auditor, para realizar alguna aclaración sobre el *Resumen de Hallazgos (ANACE-MA-02-26)*, *Informe de Auditoria de SGC (ANACE-MA-02-13)* o la documentación ingresada o en su caso, sólo para comprobar datos.

- 1) *Procedimiento de Administración de Recursos Humanos (ANACE-PO-06)*, *Evaluación de Desempeño del Equipo Auditor (ANACE-PO-06-09)*.



Organismo de Certificación de SGC

Responsable Es responsabilidad de la Coordinación de SGC la difusión e implementación del presente documento.

Etapas

Responsable	Paso	Acción
Convocatoria Coordinación de SGC	1	Convocar por instrucciones de la Dirección General al Grupo de Dictamen del SGC, mediante invitación en formato libre, adjuntando la <i>Minuta de Trabajo del Grupo de Dictamen del SGC (ANACE-GU-02-01)</i> .
	2	Confirmar Quórum (mínimo 2 asistentes).
	3	Recibir electrónicamente los documentos para dictaminar del punto 1 al 8 o bien 9 y 10 si se trata de apelaciones en copia no controlada.
Preparación Presidente del Grupo de Dictamen del SGC	4	Recibir de la Coordinación de SGC la documentación de la(s) entidad(es) solicitante(s) que serán dictaminada(s) y además se revisará el uso de marca durante el proceso de Dictaminación.
	5	1) Confirmar <i>Minuta de Trabajo del Grupo de Dictamen del SGC (ANACE-GU-02-01)</i> e ingresar a firma la <i>Carta de No Conflicto de Interés de Grupo de Dictamen (ANACE-GU-02-04)</i> a los miembros para su firma o declaración de incapacidad para fungir como miembro activo para algún caso en particular, en caso de presentar conflicto alguno de interés.
Realización de Reunión Grupo de Dictamen del SGC	6	Verificar que la documentación para Dictaminar haya sido entregada previamente a cada integrante del Grupo de Dictamen del SGC.
	7	Analizar la información sobre la competencia e imparcialidad del Equipo Auditor.
	8	Analizar la información sobre los medios para reunir evidencia.
	9	Analizar la información sobre los medios para realizar registros.
	10	Estimar el cumplimiento de los criterios y requisitos de la Etapa Correspondiente.

**Organismo de Certificación de SGC**

Responsable	Paso	Acción
Presidente del Grupo de Dictamen del SGC	11	Solicitar a todos los miembros del Grupo de Dictamen del SGC a exponer los argumentos a favor o en contra de otorgar o mantener la certificación o petición solicitada.
	12	Comentar sus observaciones sobre el cumplimiento de los criterios y requisitos de la etapa correspondiente del Proceso de Certificación de SGC por parte de cada Entidad solicitante. ¿Existe consenso del Grupo para otorgar o negar la Certificación o el paso a la etapa siguiente del Proceso de Certificación de SGC? Si, continúan con el siguiente paso. No, pasar al apartado de Resolver Diferencias en el presente documento.
Dictamen Grupo de Dictamen del SGC	13	Emitir fallo para cada solicitud, con base en lo señalado en el punto "Estimar el cumplimiento" y en los Criterios para expedir el Dictamen".
Secretario Técnico	14	Confirmar que se hayan respetado los tiempos y lineamientos de ANACE durante el proceso en cuestión y emiten en su caso recomendaciones para la mejora del Proceso de Certificación de ANACE.
	15	Elaborar (<i>Acta de Dictamen ANACE-GU-02-02</i>) al terminar la sesión de dictamen y solicita la firma de todos los integrantes., así como en la <i>Lista de Asistencia del Grupo de Dictamen del SGC (ANACE-GU-02-03)</i> .
	16	Se llenara la (<i>matriz de clientes certificados y actas de dictamen ANACE-GU-02-05</i>). Posterior a la realización de las reuniones de Grupo de Dictamen.



Organismo de Certificación de SGC

Criterios para dictaminar

Cada integrante del Grupo de Dictamen del SGC deberá analizar si el informe de supervisión señala el cumplimiento de los siguientes requisitos:

Criterios
Para Informe de Auditoría: <ul style="list-style-type: none">• Presentar constancia de las Evaluaciones documentales y en sitio (Auditorías de tercera parte) se realizaron conforme a los lineamientos internos de la ANACE.• Presentar evidencia objetiva de la Entidad solicitante cumple de conformidad con la norma de referencia (Norma ISO y/o Norma QCB) y con los lineamientos internos de ANACE en la Etapa del Proceso de Certificación de SGC que corresponda.• Presenta todas las firmas requeridas.
Para Competencia del Auditor: <ul style="list-style-type: none">• Presentar expediente completo.• Evidencia objetiva de dar cumplimiento al perfil requerido.• Experiencia Objetiva del desempeño en auditorías.• Puntaje correspondiente a la calificación que ostenta como auditor. <p><i>Ver Procedimiento de Administración de Recursos Humanos (ANACE-PO-06).</i></p>



Organismo de Certificación de SGC

Criterios para dictaminar

Fallo	Descripción
POSITIVO	<ul style="list-style-type: none">• Revisión de la <i>Solicitud de Certificación (ANACE-MA-02-03)</i>: “Cumple” Continuar a la Auditoria Inicial- Etapa I.• Auditoria Inicial- Etapa I: “Cumple” Continuar a la Auditoria Inicial Etapa II. Presenta cero No conformidades y cero Observaciones.• Auditoria Inicial Etapa II: “Cumple” Presenta cero No conformidades y cero Observaciones.• Auditoria de vigilancia: “Cumple” Mantener la Certificación.• <i>Renovación de la Certificación</i>: “Inicia desde Etapa Revisión de la <i>Solicitud de Certificación (ANACE-MA-02-03)</i>”.• Ampliación y/o Actualización del alcance: “Cumple” Otorgar la ampliación y/o actualización del alcance• Auditorias sin previo Aviso: “Cumple” Mantener la Certificación.• Seguimiento de Hallazgos: “Cumple” Mantener la Certificación o continuar con la etapa correspondiente.• Reducción, Suspensión y retiro de la Certificación: “Cumple” Otorgar la reducción, suspensión o retiro solicitado por el Cliente Certificado. <p>El fallo positivo se da en todas las etapas cuando se presenten cero No Conformidades, cero Observaciones y cualquier observación analizada y con aprobación del equipo auditor para ser evaluadas en la siguiente Auditoria de Vigilancia en su eficacia).</p>



Organismo de Certificación de SGC

Criterios para dictaminar

NEGATIVO	<p>Cualquier Etapa: “Aún no Cumple”</p> <p><u>Primera vuelta:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Otorgar el periodo para analizar las No conformidades reportadas conforme a lo establecido en cada Etapa del Proceso de Certificación. <p><u>Segunda vuelta:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Otorgar un nuevo periodo igual al primero para analizar las No conformidades reportadas conforme a lo establecido en cada Etapa del Proceso de Certificación. Dependiendo del proceso ver apartado de Periodo de las Fases. <p><u>Tercera vuelta:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Analizar las causas y definir si se puede otorgar otro periodo o bien tomar acciones con el solicitante o cliente certificado. Dependiendo del proceso ver apartado de Periodo de las Fases. <p><u>Cuarta vuelta:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Tratándose de una Revisión Documental o de la auditoría de Certificación, se suspende el procedimiento, sin responsabilidad para ANACE y si la Entidad solicitante desea continuar el proceso, deberá iniciarlo desde la primera etapa. Dependiendo del proceso ver apartado de Periodo de las Fases.
-----------------	--

NOTA Para organizaciones multisitio, [Ver el Instructivo de Documentos IAF. \(ANACE-IN-02\)](#)



Organismo de Certificación de SGC

Periodo de las Fases

Fase	Periodo
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none">• El solicitante cuenta con 30 días naturales a partir de la fecha de la notificación para ingresar los documentos que se le solicitan en la notificación.• Designar al Líder del Equipo Auditor en un periodo máximo de 2 días hábiles.• Revisión documental se realiza en un periodo máximo de 5 días hábiles.• Ingresar las modificaciones en un plazo no mayor a 30 días naturales posteriores a la recepción de la Notificación.
ETAPA I	<ul style="list-style-type: none">• El tiempo de ejecución de la Etapa I son máximo 30 días naturales posteriores a la Revisión Documental de lo contrario se dará por finalizado el proceso.• Notificar por escrito de la fecha de la evaluación por lo menos 10 días naturales de anticipación.• Designar al Equipo Auditor en un periodo máximo de 2 días hábiles.• Enviar <i>Plan de Auditoría de SGC (ANACE-MA-02-10)</i> en un periodo máximo de 5 días hábiles antes de la realización de la auditoría.• En caso de cancelación por parte del solicitante se deberá notificar a la ANACE por escrito con 3 días hábiles de anticipación.• Se dará prorroga de un plazo no mayor a 30 días naturales. En caso de requerir más tiempo se somete la solicitud a la Dirección General.• Entregar al Líder del Equipo Auditor asignado los documentos de trabajo en un periodo máximo de 2 días hábiles antes de la realización de la auditoría.• El Líder del Equipo Auditor deberá entregar los documentos generados en un periodo máximo de 5 días hábiles posteriores a la evaluación en sitio.



Organismo de Certificación de SGC

Periodo de las Fases

Fase	Periodo
ETAPA I	<ul style="list-style-type: none">• En caso de no terminar el <i>Informe de Auditoria de SGC (ANACE-MA-02-13)</i> el Líder del Equipo Auditor en las instalaciones del cliente se lo enviarán a más tardar en 5 días hábiles posteriores a la auditoria.• Enviar el <i>Informe de Auditoria de SGC (ANACE-MA-02-13)</i> máximo 5 días hábiles posteriores a la evaluación en sitio• Notificarle a la organización que tiene un plazo no mayor a 30 días naturales para agendar la siguiente etapa.
ETAPA II	<ul style="list-style-type: none">• Notificar por escrito la fecha de la evaluación por lo menos 10 días hábiles de anticipación.• Designar al equipo auditor en un periodo máximo de 2 días hábiles.• Enviar <i>Plan de Auditoria de SGC (ANACE-MA-02-10)</i> en un periodo máximo de 5 días hábiles.• Entregar al Líder del Equipo Auditor los documentos de trabajo en un periodo máximo de 2 días hábiles.• Auditor Líder entregará a la Coordinación de SGC el <i>Informe de Auditoria de SGC (ANACE-MA-02-13)</i> y toda la evidencia generada en un plazo máximo 2 5 días hábiles posteriores a la evaluación en sitio.• Notificar al cliente el plazo no mayor a 30 días naturales para ingresar el plan de acción y/o cierre de hallazgos.• Enviar el <i>Informe de Auditoria de SGC (ANACE-MA-02-13)</i> en un periodo máximo de 5 días hábiles posteriores a la fecha de la que se realiza la evaluación en sitio.



Organismo de Certificación de SGC

Periodo de las Fases

Fase	Periodo
VIGILANCIA	<ul style="list-style-type: none">• Notificar al cliente por escrito la fecha de evaluación por lo menos 10 días hábiles de anticipación.• Designar al Equipo Auditor en un periodo máximo de 2 días hábiles.• Enviar al cliente en un periodo máximo de 5 días hábiles de anticipación de la auditoria el <i>Plan de Auditoria de SGC (ANACE-MA-02-10)</i>.• En caso de cancelación por parte del cliente deberá notificar por escrito con 3 días hábiles de anticipación.• Se dará prorroga de un plazo no mayor a 30 días naturales en caso de requerir más tiempo se somete la solicitud a la Dirección General.• Entregar al Líder del Equipo Auditor los documentos de trabajo con un periodo máximo de 2 días hábiles de anticipación.• En caso de no terminar el <i>Informe de Auditoria de SGC (ANACE-MA-02-13)</i> en las instalaciones del cliente se le enviará en un periodo máximo de 5 días hábiles.• Elaborar y entregar a la Coordinación de SGC el <i>Informe de Auditoria de SGC (ANACE-MA-02-13)</i> y toda la evidencia de la evaluación en sitio en un periodo máximo de 5 días hábiles posteriores de la evaluación en sitio.• Notificar al cliente que tiene un plazo no mayor a 30 días naturales para ingresar el plan de acción y/o cierre de hallazgos o bien que el personal se pondrá en contacto para agendar una visita de seguimiento.



Organismo de Certificación de SGC

Periodo de las Fases

Fase	Periodo
AUDITORIAS ESPECIALES: SIN PREVIO AVISO	<ul style="list-style-type: none">• Tiempo máximo para todo el proceso (Evaluación y Dictaminación) es de 30 días hábiles a partir de que se recibe la notificación.• La cancelación y prórroga no aplica para este tipo de Auditoria.<ul style="list-style-type: none">a) Documental• Se notificará al cliente el mismo día en que se presente la situación por medio de la <i>Notificación de Auditoria (ANACE-MA-02-30)</i>.• Designar al Líder del Equipo Auditor en un periodo máximo de 2 días hábiles.• Entregar al Líder del Equipo Auditor con 1 día de anticipación a la fecha programada los documentos de trabajo.• Entregar a la Coordinación de SGC el Informe de Auditoría de SGC (<i>ANACE-MA-02-13</i>) y toda la evidencia relacionada en un periodo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la evaluación• Notificar al cliente que tiene un plazo no mayor a 30 días naturales para ingresar plan de acción y/o cierre de hallazgos o que el personal de ANACE se pondrá en contacto para agendar una visita de seguimiento.• Enviar <i>Informe de Auditoria de SGC (ANACE-MA-02-13)</i> en un periodo máximo de 5 días hábiles posteriores a la evaluación.b) Sitio• Se notificará al cliente el mismo día de la evaluación por medio de la <i>Notificación de Auditoria (ANACE-MA-02-30)</i> y se enviará el <i>Plan de Auditoria de SGC (ANACE-MA-02-10)</i> el mismo día de la evaluación.• Designar al Equipo Auditor en un periodo máximo de 2 días hábiles.• Entregar al Líder del Equipo Auditor los documentos de trabajo con 1 día antes de la fecha de la auditoria programada de la realización de la evaluación.• Entregar al Coordinador de SGC el <i>Informe de Auditoria de SGC (ANACE-MA-02-13)</i> y toda la evidencia generada máximo al día siguiente hábil de la evaluación.• Notificar al cliente que tiene un plazo no mayor a 30 días naturales para ingresar plan de acción y/o cierre de hallazgos o el personal de ANACE se pondrá en contacto para agendar una visita de seguimiento.• Enviar al cliente el <i>Informe de Auditoria de SGC (ANACE-MA-02-13)</i> un periodo máximo de 5 días posteriores a la realización de la evaluación.



Organismo de Certificación de SGC

Periodo de las Fases

Fase	Periodo
SEGUIMIENTO DE HALLAZGOS	<p>El tiempo para llevar a cabo esta etapa (evaluación y certificación) es de 30 días hábiles máximo a partir de que se recibe la notificación de las situaciones.</p> <p>a) Documental</p> <ul style="list-style-type: none">• Notificar de las situaciones al cliente certificado en un periodo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la fecha de Dictaminación.• En caso de cancelación y/o prorroga el cliente deberá notificar por escrito 3 días hábiles de la auditoria.• Se dará prorroga de un plazo no mayor a 30 días naturales en caso contrario se someterá la solicitud del cliente a la Dirección General.• Designar al Líder del Equipo Auditor en un periodo máximo de 2 días hábiles.• Entregar al Líder del Equipo Auditor con 1 día hábil de anticipación los documentos de trabajo.• Entregar a Coordinación de SGC el <i>Informe de Auditoria de SGC (ANACE-MA-02-13)</i> y toda la evidencia generada en un periodo máximo de 5 días hábiles posteriores a la evaluación.• Notificar al cliente que tiene un plazo no mayor a 30 días naturales para ingresar plan de acción y/o cierre de hallazgos o bien que el personal de ANACE se pondrá en contacto para agendar una visita de seguimiento.• Enviar <i>Informe de Auditoria de SGC (ANACE-MA-02-13)</i> en un periodo máximo de 5 días hábiles posteriores a la evaluación. <p>b) Sitio</p> <ul style="list-style-type: none">• Notificar de las situaciones al cliente certificado en un periodo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la fecha de Dictaminación.• En caso de cancelación y/o prorroga el cliente deberá notificar por escrito 3 días hábiles de la auditoria.• Se dará prorroga de un plazo no mayor a 30 días naturales en caso contrario se someterá la solicitud del cliente a la Dirección General.• Enviar <i>Plan de Auditoria de SGC (ANACE-MA-02-10)</i> enviar en periodo máximo de 5 días hábiles antes de la auditoria



Organismo de Certificación de SGC

Fase	Periodo
SEGUIMIENTO DE HALLAZGOS	<ul style="list-style-type: none">• Designar al Líder del Equipo Auditor en un periodo máximo de 2 días hábiles.• Entregar al Líder del Equipo Auditor con 1 día de anticipación de la evaluación los documentos de trabajo.• Entregar a la Coordinación del SGC el <i>Informe de Auditoría de SGC (ANACE-MA-02-13)</i> y toda la información recabada a más tardar al día siguiente hábil posterior a la evaluación.• Notificar al cliente que tiene un plazo no mayor a 30 días naturales para ingresar plan de acción y/o cierre de hallazgos o bien que el personal de ANACE se pondrá en contacto para agendar una visita de seguimiento.• Enviar <i>Informe de Auditoría de SGC (ANACE-MA-02-13)</i> en un periodo máximo de 5 días hábiles posteriores a la evaluación.
EMISIÓN DE CERTIFICADO	<ul style="list-style-type: none">• Tiempo máximo para la elaboración del <i>Certificado ISO/QCB (ANACE-MA-02-17), (ANACE-MA-02-23)</i> 10 días hábiles.
RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none">• Notificar a la ANACE en un periodo máximo de 30 días hábiles posteriores de recibir la notificación por parte de la Asociación por medio de un escrito en carta con formato libre en caso de ya no requerir el servicio.• Se comenzará con el proceso de recertificación mínimo 3 meses antes de vencer la vigencia de la certificación.• Una vez emitido el Dictamen de Renovación de la Certificación por parte del Grupo de Dictamen del SGC, se emitirá de nuevo el certificado con la fecha de vencimiento que le correspondía antes de prorrogar la validez.



Organismo de Certificación de SGC

Periodo de las Fases

Fase	Periodo
MODIFICACIONES AL ALCANCE O CERTIFICADO: AMPLIACIÓN	<ul style="list-style-type: none">• Se consideran los tiempos desde la Revisión de la <i>Solicitud de Certificación (ANACE-MA-02-03)</i> y continúa con el proceso de Auditoría Inicial Etapa II para terminar con la emisión de certificados.• La evaluación de la ampliación se puede llevar en conjunto con la auditoría de vigilancia solicitándose a más tardar en 20 días hábiles anteriores a la fecha de realización de la misma.
ACTUALIZACIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none">• El Tiempo máximo para esta etapa son 30 días hábiles.• La evaluación se puede llevar en conjunto con la de vigilancia más cercana si se solicita con 20 días de anticipación. a) Documental• Notificar al cliente por medio de la <i>Notificación de Auditoría (ANACE-MA-02-30)</i> y se le requiere ingresar los documentos en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la notificación.• Designar al Líder del Equipo Auditor un periodo máximo de 2 días hábiles.• Entregar al Líder del Equipo Auditor con 2 días hábiles de anticipación a la fecha programada los documentos de trabajo.• Entregar a la Coordinación de SGC el <i>Informe de Auditoría de SGC (ANACE-MA-02-13)</i> y todos los documentos relacionados con la auditoría a más tardar al siguiente día hábil.• Notificar al cliente que tiene un plazo no mayor a 30 días naturales para ingresar el plan de acción y/o cierre de hallazgos o bien que el personal de ANACE se pondrá en contacto para agendar una visita de seguimiento de hallazgos.• Enviar <i>Informe de Auditoría de SGC (ANACE-MA-02-13)</i> en un periodo máximo de 5 días hábiles posteriores a la fecha de realización de la evaluación.



Organismo de Certificación de SGC

Fase	Periodo
ACTUALIZACIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN	<p>b) Sitio</p> <ul style="list-style-type: none">• El cliente certificado será notificado en un periodo de tiempo no mayor a 5 días hábiles antes de la Auditoria.• Enviar plan en un periodo máximo de 5 días hábiles antes de la realización de la auditoria.• En caso de cancelación y/o prorroga se deberá notificar por escrito 3 días hábiles antes de la evaluación.• Se dará prorroga de un plazo no mayor a 30 días naturales en caso de requerir más tiempo se someterá la solicitud a Dirección General.• Designar al Equipo Auditor en un periodo máximo de 2 días hábiles.• Entregar al Líder del Equipo Auditor con 1 día hábil antes de la fecha programada los documentos de trabajo.• Entregar a la Coordinación de SGC el <i>Informe de Auditoria de SGC (ANACE-MA-02-13)</i> y toda la evidencia generada en un periodo máximo de 5 días hábiles posteriores a la evaluación.• Notificar al cliente que tiene un plazo no mayor a 30 días naturales para ingresar plan de acción y/o cierre de hallazgos o bien que el personal de ANACE se pondrá en contacto para agendar una visita de seguimiento.• Enviar al cliente <i>el Informe de Auditoria de SGC (ANACE-MA-02-13)</i> en un periodo máximo de 5 días hábiles.
REDUCCIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none">• Recomendación del equipo auditor se tendrá que notificar en un periodo máximo de 20 días hábiles y decidir si se realiza en forma documental o en sitio.• En caso de cancelación y/o prorroga el cliente deberá notificar por escrito 3 días hábiles de la auditoria.• Se dará prorroga de un plazo no mayor a 30 días naturales en caso contrario se someterá la solicitud del cliente a la Dirección General.• Se podrá realizar esta auditoria junto con la de vigilancia notificando con un periodo de 20 días de anticipación.



Organismo de Certificación de SGC

Fase	Periodo
REDUCCIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN	<p>a) Documental:</p> <ul style="list-style-type: none">• Notificar al cliente por medio de la Notificación de Auditoría (ANACE-MA-02-30) y solicitar el ingreso de los documentos en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la notificación.• Designar al Líder del Equipo Auditor en un periodo máximo de 2 días hábiles.• Entregar al Líder del Equipo Auditor con 2 días hábiles de anticipación a la fecha programada los documentos de trabajo.• Entregar a la Coordinación de SGC el Informe de Auditoría de SGC (ANACE-MA-02-13) y todos los documentos relacionados con la auditoría a más tardar al siguiente día hábil de la evaluación.• Notificar al cliente que tiene un plazo no mayor a 30 días naturales para ingresar el plan de acción y/o cierre de hallazgos o bien que el personal de ANACE se pondrá en contacto para agendar una visita de seguimiento de hallazgos.• Enviar Informe de Auditoría de SGC (ANACE-MA-02-13) en un periodo máximo de 5 días hábiles posteriores a la fecha de la realización de la evaluación. <p>b) Sitio</p> <ul style="list-style-type: none">• Notificar al cliente por medio de la Notificación de Certificación de SGC (ANACE-MA-02-05) en un plazo no mayor a 5 días hábiles.• Designar al Equipo Auditor en un periodo máximo de 2 días hábiles.• Entregar al Auditor Líder con 1 día hábil de anticipación a la fecha programada los documentos de trabajo.



Organismo de Certificación de SGC

Fase	Periodo
REDUCCIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none">• Entregar a la Coordinación de SGC el <i>Informe de Auditoria de SGC (ANACE-MA-02-13)</i> y todos los documentos relacionados con la auditoria a más tardar al siguiente día hábil de la evaluación.• Notificar al cliente que tiene un plazo no mayor a 30 días naturales para ingresar el plan de acción y/o cierre de hallazgos o bien que el personal de ANACE se pondrá en contacto para agendar un visita de seguimiento de hallazgos.• Enviar <i>Informe de Auditoria de SGC (ANACE-MA-02-13)</i> en un periodo máximo de 5 días hábiles posteriores a la fecha de la realización de la evaluación.
SUSPENSIÓN DE LA CERTIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none">• El cliente certificado no ha dejado realizar auditorías en un periodo de 12 meses, se aplica este proceso.• Tener un adeudo por más 40 días hábiles, se aplica este proceso.• Notificar en un plazo máximo de 5 días posteriores a la emisión del <i>Acta de Dictamen (ANACE-GU-02-02)</i>.
RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none">• Adeudo por más de 60 días hábiles y su certificación entra en suspensión, si a partir de ese plazo no es mayor a 30 días hábiles se retira la certificación.
SATISFACCIÓN DE CLIENTES	<ul style="list-style-type: none">• Se consideran 30 días a partir del cierre de la auditoria para aplicar la <i>Encuesta de Satisfacción de Clientes (ANACE-PO-09-01)</i>.
QUEJAS	<ul style="list-style-type: none">• Aplicar una <i>Encuesta de Satisfacción de Clientes (ANACE-PO-09-01)</i> por cada evento.• Notificar las quejas en 2 días.• Serán atendidas en un lapso no mayor a 10 días hábiles posteriores a la notificación.• Si el afectado no está conforme con la respuesta emitida podrá manifestarlo en un lapso no mayor a 5 días hábiles.



Organismo de Certificación de SGC

Casos Particulares

Fase	Acción
Discrepancia entre la información proporcionada a ANACE por el Solicitante en la <i>Solicitud de Certificación de (ANACE-MA-02-03)</i> y la obtenida en la auditoría de la Etapa I y II que ponga en cuestión las conclusiones de dichas revisiones.	<p>Las acciones a tomar conforme el grado de impacto que represente dicha discrepancia, ya sea aplicar cualquiera de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• Auditoría de seguimiento de hallazgos<ul style="list-style-type: none">○ Documental○ En sitio• Modificación al Alcance del SGC<ul style="list-style-type: none">○ Ampliación○ Actualización○ Reducción del SGC. <p>El Grupo de Dictamen del SGC deberá valorar las acciones correctivas presentadas por el cliente para analizar y dictaminar si a su juicio, se ha resuelto la discrepancia.</p>
No conformidades en organizaciones multisitio	<p>Cuando en alguno de los sitios individuales se encuentran Hallazgos clasificados como No Conformidad u Observación, ya sea a través de la auditoría interna de la organización o de la auditoría de ANACE, debería tener lugar una investigación para determinar si los otros sitios pueden estar afectados. Por lo tanto, ANACE requiere que la organización revise las no conformidades para determinar si ellas indican, o no, una deficiencia en el sistema total aplicable a otros sitios. Si se encuentra que es así, se deben realizar la acción correctiva y verificar en la oficina central y en los sitios individuales afectados. Si se encuentra que no es así, la organización debe ser capaz de demostrar a ANACE la justificación para limitar la acción correctiva subsecuente. ANACE debe requerir evidencia de estas acciones y aumentar la frecuencia de muestreo y/o el tamaño de la muestra hasta que este satisfecho que el control esta restablecido.</p> <p>En el momento del proceso de la toma de decisiones, si algún sitio cuenta con un hallazgo clasificado como No Conformidad u Observación, se debe denegar la certificación a toda la red de sitios listados a la espera de la acción correctiva satisfactoria.</p> <p>No se debe admitir que, para superar el obstáculo levantado por la existencia de una no conformidad en un solo sitio, la organización busque excluir del alcance el sitio "problemático" durante el proceso de certificación. Dicha exclusión solo puede ser acordada de antemano.</p>
NOTA	<p>El equipo auditor debe respetar la duración de las auditorías, siendo el incumplimiento del Plan de Auditoría una no conformidad para nuestro sistema.</p>



Organismo de Certificación de SGC

Resolver Diferencias

Responsable

Grupo de
Dictamen del
SGC

Paso	Acción
1	Si en el grupo existiera alguna objeción por parte de un miembro, éste deberá presentar antes del cierre de la sesión, los argumentos para su objeción.
2	Si la argumentación no es presentada en el plazo establecido, se considerará nula la objeción.
3	Si la argumentación no justifica la objeción, el voto se sumará a la mayoría, es decir: <ul style="list-style-type: none">• De voto en contra a la cuenta de votos a favor.
4	En caso de que la argumentación cumpla con el marco de los lineamientos internos de ANACE, la objeción deberá ser analizada por el grupo y efectuarse una nueva votación, en la que prevalecerá la toma de decisión por consenso.
5	En caso de persistir la diferencia de opiniones se optará por la figura de voto de calidad siendo el presidente de la sesión, la persona responsable de tomar la última decisión.
6	Si la información o evidencia no es suficiente para tomar una decisión, se podrá convocar en persona, telefónicamente o por cualquier otro medio al Líder del Equipo Auditor para explicar la situación fuente de discusión y poder emitir un fallo correcto.
