



**BUREAU
VERITAS**

BVQI Mexicana, S.A. de C.V.

CER-MX-PROD-04

Suspensión y Retiro

Revisión: 10
Fecha: 30 Abril 2023
Página: 1 de 9

Elaboró: Gerente Técnico Karen Aristeo
Revisó y Gerente de Certificación José Chuman
Aprobó:

Registro de Cambios:

Fecha de la Revisión	Número de Revisión	Descripción del Cambio
Abril, 2023	10	Adición del punto 2.4 "Plazos de los procesos de Suspensión/ Retiro" Actualización de requisitos para uso del formulario y claridad en los plazos. Adición del punto 2.5 "Conocimiento de la Carta de Notificación"
Diciembre, 2019	9	Actualización del Anexo para los requisitos específicos del Esquema FSSC. Cambios Marcados en Color AZUL.
Noviembre, 2019	8	Precisión sobre el Manejo de la Suspensión en caso de ICC / CL o LAO
Enero, 2019	7	Adición del Anexo 1 sobre las Instrucciones de Suspensión específicas para FSSC 22000.
Febrero, 2017	6	Adición del punto 2.2.3.5 sobre el Proceso de Suspensión por parte del Centro Técnico aprobado para Acreditaciones UKAS y ANAB. Actualización del punto 2.2.3.9 sobre el Uso de la Certificación por parte del Cliente durante el Proceso de Suspensión. Adición de los puntos 2.2.3.13 y 2.2.3.14 sobre el Proceso de Revisión Técnica en el Proceso de Suspensión.
Marzo, 2016	5	Actualización del punto del 1.4-"Referencias". Adición a los punto 2.2.3.2 sobre las razones de suspensión del certificado.
Junio, 2014	4	Actualización del Punto 1.5 "Definiciones". Actualización del Punto 2.2.2.1 sobre las Razones de Suspensión. Actualización del Punto 2.2.3.5 sobre las Acciones de Suspensión.
Marzo, 2012	3	Actualización del Punto 2.2.2.1 sobre la razones de Suspensión. Actualización del Punto 2.2.3.3 y adición de los Puntos 2.3.3.3 y 2.4.8 sobre los Organismos de Supervisión (ejemplo, IATF). Adición de los Puntos 2.3.3.5 y 2.4.7 sobre la Notificación de Retiros y Cancelaciones a las Filiales de BVQI. Actualización del Punto 2.3.3.7 sobre Certificados con Normas múltiples. Reorganización del contenido de este Procedimiento. Revisión y corrección de redacción de todo el Documento.
Marzo, 2010	2	Actualización del Punto 2.2.1.1 sobre las razones de Suspensión. Actualización del Punto 2.3.2.1, actualización de viñetas. Adición del Punto 2.3.2.3 sobre el Retiro de Certificados con múltiples normas. Adición del Punto 2.5 sobre Apelaciones contra la Suspensión y/o Retiro de la certificación.
Julio, 2009	1	Actualización de este Procedimiento de acuerdo a la estructura definida en el Procedimiento CER-MX-CAL-03 "Control de Documentos". Adición del Punto 2.5 sobre la publicación del estado de la certificación. Adición Punto 2.6 sobre la integración el estado de la certificación en las Reuniones de Revisión por la Dirección y Consejo Directivo. Adición de la Sección 3 "Registros". Cambio de Código de Identificación.
Abril, 2009	0	Primera emisión de este Procedimiento.



**BUREAU
VERITAS**

BVQI Mexicana, S.A. de C.V.

CER-MX-PROD-04

Suspensión y Retiro

Revisión: 10

Fecha: 30 Abril 2023

Página: 2 de 9

1 GENERAL.

1.1 Objetivo.

Establecer las actividades para determinar cuando procede la Suspensión y Retiro del Certificado y la Cancelación del Contrato correspondiente, para todos los productos y servicios de certificación de BVQI Mexicana, S.A. de C.V.

1.2 Alcance.

Este Procedimiento aplica para todos los Certificados emitidos por BVQI Mexicana, S.A. de C.V. y sus Contratos correspondientes, para todos los productos y servicios de certificación con acreditación nacional e internacional.

1.3 Responsabilidades.

El Gerente Técnico es responsable de la correcta implementación y aplicación de este Procedimiento.

El Coordinador de Calidad, en conjunto con el Gerente Técnico, es responsable de la revisión y actualización de este Procedimiento.

1.4 Referencias.

CER-MX-PROD-03: Procedimiento de Certificación.

CER-MX-CAL-02. Procedimiento de Quejas y Apelaciones.

ISO/IEC 17021-1: 2015. Evaluación de la Conformidad – Requisitos para Organismos que proveen Auditoría y Certificación de Sistemas de Gestión. Parte 1: Requisitos.

1.5 Definiciones.

Suspensión: Significa que la certificación del Sistema de Gestión del cliente no es válido temporalmente. Implica la restricción al Cliente para anunciar o promover activamente la certificación de su Sistema de Gestión realizada por BVQI Mexicana, S.A. de C.V.

Retiro: Implica el retiro, por parte del Cliente, de la Certificación otorgada por BVQI y la devolución del Certificado(s) y la Marca(s) de Certificación otorgados, incluyendo el Logotipo (Símbolo) de Acreditación, a BVQI. El **Retiro** generalmente sigue a la **Suspensión**, por ejemplo, cuando no existe evidencia de la implementación de acciones correctivas efectivas.

Cancelación: Es el Retiro del Certificado(s) y la Marca(s) de Certificación otorgados, incluyendo el Logotipo (Símbolo) de Acreditación, y la terminación del Contrato de Certificación del Sistema de Gestión correspondiente. La **Cancelación** deberá llevarse a cabo según las provisiones acordadas en el Contrato de Servicios correspondiente.

Reducción del Alcance: Aplica cuando parte de las actividades del Cliente no cumplen con los requisitos de Certificación, puede ser voluntaria, o ha ocurrido un fallo persistente o grave de los requisitos de Certificación.

BVQI: BVQI Mexicana, S.A. de C.V.



2 ACTIVIDADES.

2.1 General.

- 2.1.1 El Certificado es válido por un período de tres años y es renovable después de una completa reevaluación satisfactoria del Sistema de Gestión del Cliente.
- 2.1.2 En cualquier momento, dentro del período de validez del Certificado, BVQI se reserva el derecho de Suspender o Retirar el Certificado o Cancelar el Contrato, de acuerdo a los términos establecidos en el mismo Contrato de Servicios de Certificación de BVQI.

2.2 Razones para la Suspensión:

2.2.1 Existen tres razones principales para la Suspensión:

1. La Suspensión iniciada por BVQI es el resultado de una de estas situaciones:
 - Hay una falla persistente del Sistema de Gestión del Cliente para cumplir con los Requisitos de Certificación, esto incluye la eficacia del Sistema de Gestión.
 - Una No Conformidad Mayor identificada durante una Auditoría de Vigilancia y no cerrada dentro del plazo especificado o durante una auditoría de seguimiento, que indique que el Cliente ha tomado una acción insuficiente para resolver las no conformidades identificadas.
 - No enviar un plan de acciones correctivas aceptable (incluyendo las evidencias de implementación) para No Conformidades Menores dentro del periodo definido.
 - Falla para aceptar una Auditoría de Vigilancia dentro del plazo especificado en el Programa de Auditoría (Auditoría de Vigilancia 1, dentro de los 12 meses posteriores a la Decisión de Certificación y Auditoría de Vigilancia 2 a partir de la Auditoría de Vigilancia 1).
 - El uso inapropiado de la Marca de Certificación de BVQI identificado y que no ha sido resuelto de manera efectiva por el Cliente posterior a la notificación de BVQI;
 - Falta de pago de las tarifas de auditoría;
 - El Cliente ha solicitado voluntariamente una Suspensión.
2. El cliente puede solicitar la Suspensión voluntaria debido a un cambio o deterioro del sistema y se espera que resulte en No Conformidades Mayores en la siguiente Auditoría de Vigilancia. BVQI debe solicitar las acciones correctivas necesarias y la continuidad del plan de vigilancias para documentar la situación real. Después de la visita, el Cliente tiene 180 días para resolver cualquier No Conformidad, posteriormente se deben hacer los arreglos para una Auditoría de Vigilancia Especial.
3. En algunos casos, la Suspensión puede ser la reducción del alcance si los requisitos de la norma no se cumplen en algunas partes del sistema de gestión del Cliente. Esto se debe realizar en línea con los requisitos de la norma y seguir los procesos normales para la toma de decisión de certificación y emisión del certificado.

2.2.2 Proceso de Suspensión.

- 2.2.2.1 La decisión de Suspensión debe ser tomada el Centro de Competencia Internacional (ICC), la Oficina Crítica (CL) o la Oficina Local acreditada (LAO) para un Esquema Acreditado en particular. Una Carta/ Oficio es lo que documenta la Suspensión y debe ser enviado al Cliente, y se debe mantener la evidencia correspondiente.



- 2.2.2.2 El Gerente Técnico Local puede iniciar la Suspensión de un país vinculado a un ICC/ CL/ LAO, pero la decisión de ejecutar la Suspensión y/o posterior Retiro debe ser únicamente autorizado por el ICC/ CL/ LAO. Para esquemas donde la entidad de certificación local es un CL, la suspensión puede ser iniciada y decidida por la Gerencia Técnica.
- 2.2.2.3 La Suspensión se debe registrar en el formato "Client Suspension Control Form", a menos que se especifique lo contrario para un producto en particular.
- 2.2.2.4 Una vez aprobada la suspensión, BVQI debe emitir una Carta/ Oficio de Suspensión para el Cliente. Se debe enviar al ICC/ CL/ LAO una copia de la Carta/ Oficio de Suspensión y el posterior Retiro o Revocación emitida al Cliente.
- 2.2.2.5 Para certificaciones acreditadas por UKAS, la copia de la carta de suspensión y posterior retiro o revocación emitida al cliente se debe enviar al buzón de BVCH SAS en el Reino Unido (bvchasesukbranch@bureauveritas.com). Para certificaciones con acreditación ANAB, la copia de la carta de suspensión y posterior retiro o revocación emitida al cliente deberá ser enviada al Buzón BVCH SAS (bvchsas@bureauveritas.com).
- 2.2.2.6 El periodo de Suspensión, el cual usualmente no debe ser mayor a seis meses debe estar definido en la Carta/ Oficio de Suspensión, y debe ser monitoreado por el Gerente Técnico Local. La Carta de Suspensión debe enviarse con Acuse de Recibo.
- 2.2.2.7 Durante el periodo de Suspensión, el Certificado es temporalmente inválido y el Cliente no debe promover o promocionar su Certificación. A menos que la Suspensión sea retirada y la validez del Certificado sea restaurada, no se deben realizar Recertificaciones o Transferencias de Certificación.
- 2.2.2.8 El formulario de Control de Suspensión del cliente debe enviarse a ICC/CL/LAO dentro de los 10 días posteriores a la fecha de vencimiento de la suspensión. ICC/CL/LAO aprobará la suspensión después de una revisión. La fecha efectiva de la Suspensión debe ser la misma que la fecha de aprobación. Una vez que la una carta la suspensión se emite al cliente, también se debe enviar una copia de la misma a ICC/CL/LAO.
- 2.2.2.9 Inicialmente, el período de suspensión debe ser de tres meses. Una vez transcurridos los tres meses iniciales y la suspensión deba prorrogarse por motivos válidos, se deberá seguir el mismo proceso para la prórroga de la suspensión por otros tres meses. Se debe usar el mismo formulario para la extensión de la suspensión. Una vez que la carta de prórroga de la suspensión se emite al cliente, una copia de la misma debe ser presentada a ICC/CL/LAO
- 2.2.3 Retiro de la Suspensión.
- 2.2.3.1 El periodo total de Suspensión no debe exceder los seis meses, dentro de este plazo se debe organizar otra Visita de Vigilancia Especial para revisar la situación. Esto depende de las razones por la cuales se emitió la Suspensión (por ejemplo, el no cierre oportuno de No Conformidades, una queja seria de cliente, etc.). El periodo de Suspensión debe ser gestionado apropiadamente por la entidad local de certificación, por lo tanto se espera que haya comunicación regular con el Cliente (la cual se registra). Generalmente, la primera Suspensión debe ser de tres meses y sujeta a una ampliación adicional de 3 meses. Si se demuestra que el Cliente está



tomando acciones para resolver las no conformidades, pero no ha completado la implementación efectiva, es posible que el Auditor recomiende una ampliación al periodo inicial de Suspensión.

- 2.2.3.2 Si se puede demostrar que el Sistema de Gestión del Cliente está cumpliendo con los requisitos y ya no hay razón para la Suspensión, la Suspensión debe ser retirada y se deben restablecer los planes regulares de vigilancia de rutina.
- 2.2.3.3 Si en opinión del Auditor que realiza la Visita de Vigilancia Especial, el Cliente no desea o no ha sido capaz de resolver las no conformidades, se debe recomendar el Retiro del Certificado al Gerente Técnico Local. El Gerente Técnico Local revisa el Reporte de la Visita de Vigilancia Especial.
- 2.2.3.4 El Retiro de la Suspensión es un proceso de decisión, por lo tanto toda la información para soportar el retiro de la Suspensión debe ser enviada al ICC/ CL/ LAO para su revisión. Los países vinculados a un ICC/ CL/ LAO no deben retirar las Suspensiones sin ésta aprobación.
- 2.2.3.5 El Retiro de una suspensión es un proceso de decisión, por lo tanto, para los esquemas gestionados a través de un ICC, toda la información para respaldar el levantamiento de una suspensión debe enviarse al ICC correspondiente para su aprobación, antes de que se levante una suspensión.
- 2.2.3.6 El formulario de Control de suspensión del cliente debe enviarse a ICC/CL/LAO dentro de los 10 días posteriores a la fecha de vencimiento del levantamiento de la suspensión.
ICC/CL/LAO aprobará el retiro de la suspensión después de la revisión. La fecha efectiva de retiro debe ser la misma que la fecha de aprobación. Una vez que se emite la carta de retiro de la suspensión al cliente, se debe enviar una copia de la misma a ICC/CL/LAO

2.3 Retiro del Certificado.

- 2.3.1 Se debe iniciar con el Retiro del Certificado solo cuando sea evidente que el resultado de la acción correctiva, incluyendo la Suspensión, no brindan cumplimiento con los requisitos de la Certificación del Sistema de Gestión.
- 2.3.2 El Gerente Técnico debe elaborar una notificación por escrito a la Alta Dirección del Cliente.
- 2.3.3 El Gerente Técnico debe solicitar a la Alta Dirección del Cliente la devolución de los Certificados emitidos, y el cese del Uso de la Marca de Certificación. Las declaraciones sobre la certificación hechas en los Sitios de Internet, material publicitario, etc. también deben ser retirados. Se debe realizar una revisión a los Sitios de Internet.
- 2.3.4 BVQI debe notificar al Cliente el Procedimiento de Quejas y Apelaciones (**CER-MX-CAL-02**) y confirmar que se puede presentar una Apelación dentro de las cuatro semanas siguientes a la notificación. Se deben mantener los registros de esta actividad.
- 2.3.5 El Gerente Técnico debe notificar a cualquier Filial de Bureau Veritas, que mantenga la Acreditación de un Certificado emitido al Cliente en cuestión, en esta etapa que el Retiro de ese certificado ha sido ejecutado.
- 2.3.6 El Contrato se debe cancelar.



- 2.3.7 Cuando un Cliente tenga un Certificado con varias normas, con base en la razón del Retiro, la entidad local de certificación debe decidir si se remite con las Normas no afectadas por el Retiro (por ejemplo, certificado conjunto ISO 9001/ ISO 14001, Retiro de ISO 14001, no impacta en el Sistema de Gestión de ISO 9001, se reemite el Certificado para ISO 9001).
- 2.3.8 Excepto, en caso de Acreditación Local, el Gerente Técnico no debe informar directamente al Organismo de Acreditación.
- 2.3.9 El Formulario de Control de Suspensión/Retiro del Cliente debe enviarse a ICC o CL para fines de retiro del certificado. ICC o CL/LAO aprobará el retiro del certificado después de la revisión. La fecha efectiva de revocación será la misma que la fecha de aprobación. Una vez emitida la carta de retiro al cliente, se debe enviar una copia de la misma a ICC o CL.

2.4 Plazos de los procesos de Suspensión/ Retiro

- 2.4.1 La solicitud de Suspensión/Retiro debe enviarse a ICC o CL/LAO dentro de los 10 días a partir de la fecha de vencimiento.
- 2.4.2 El ICC o CL/LAO interesado debe procesar estas solicitudes en un plazo máximo de 72 horas.
- 2.4.3 Si la solicitud se retrasa, se requiere la aprobación del Gerente de Certificación de LAO, y debe ser informado como incidente interno por ICC o RCL como iniciador y LAO LTM como propietario del incidente.
- 2.4.4 Incluso si dichas presentaciones se retrasan, el primer período de suspensión se calculará a partir de la fecha de vencimiento y no debe exceder los 90 días.
- 2.4.5 Las fechas de prórroga y retiro de la suspensión también deben ser las fechas a partir de las cuales vence y no la fecha real de la decisión.
- 2.4.6 TQR analizará los datos de morosos reincidentes debido a envíos retrasados para tomar medidas adicionales e incluso pueden conducir a suspensión interna de una LAO.

2.5 Conocimiento de la Carta de Notificación

- 2.5.1 Cuando enviamos cualquier carta de Suspensión o Retiro, se debe asegurar que la carta ha sido recibida por el cliente.
- 2.5.2 Si el envío de una carta de notificación es por correo electrónico, se debe activar la opción de recibir un acuse de recibo y se debe conservar el comprobante de recepción.

2.6 Cancelación del Contrato.

- 2.6.1 La Cancelación del Contrato puede ser iniciada por el mismo Cliente o requerida por BVQI, y debe ser de acuerdo con las provisiones del contrato de certificación suscrito.
- 2.6.2 En cualquier caso, BVQI deberá realizar cualquier esfuerzo razonable para preservar un contrato con un Cliente quejoso o un Cliente que ha sido encontrado no conforme, pero genuino en su intención de tomar las acciones correctivas necesarias.
- 2.6.3 Si el contrato es Cancelado a solicitud del Cliente, el Gerente Técnico deberá notificarle dicha Cancelación por escrito al Cliente y solicitar que todos los Certificados sean devueltos a BVQI a la brevedad, así como cesar el uso de la Marca de Certificación y/o el Logotipo (Símbolo) de Acreditación.



**BUREAU
VERITAS**

BVQI Mexicana, S.A. de C.V.

CER-MX-PROD-04

Suspensión y Retiro

Revisión: 10
Fecha: 30 Abril 2023
Página: 7 de 9

- 2.6.4 Si el Contrato es Cancelado se debe notificar por escrito a la Alta Dirección del Cliente al mismo tiempo en que se notifica el Retiro del Certificado.
- 2.6.5 En cualquiera de los casos mencionados, se deberá solicitar al Cliente la devolución de todos los Certificados, así como cesar el uso de la Marca de Certificación y/o el Logotipo (Símbolo) de Acreditación.
- 2.6.6 Cuando se requiera, notificar la Cancelación a la Filial de BVQI acreditada que corresponda, a fin de actualizar sus registros.
- 2.6.7 También se debe notificar a los organismos de vigilancia (ejemplo: IATF).
- 2.6.8 Si la Apelación es otorgada y la certificación restaurada, se mantiene el ciclo y validez del certificado original.

3 REGISTROS.

Nombre del Registro	Responsable	Ubicación	Periodo de Resguardo
Notificaciones de Suspensión y Retiro del Certificado y Cancelación del Contrato.	Gerente Técnico	Archivo del Área	6 Años



4 ANEXOS.

4.1 FSSC 22000.

4.1.1 Esta sección define Instrucciones Adicionales de Suspensión y Retiro de los Certificados FSSC 22000.

4.1.1.1 Retiro o Suspensión, BVQI debe:

- Solicitar inmediatamente el cambio del estado de la organización certificada en el Portal de FSSC 22000, después que se haya tomado la decisión.
- Cambiar el estado del Certificado en el control.
- Informar por escrito a la Organización de la decisión de Retiro o Suspensión dentro de los 3 (tres) días posteriores a la toma y confirmación de la decisión.
- Instruir a la Organización para realizar los pasos apropiados a fin de informar a sus Partes Interesadas a través de diversos medios de comunicación, tales como publicidad o etiquetas de producto, cuando sea aplicable.
- Si se trata de una No Conformidad Crítica, entonces se debe suspender el Certificado por un periodo máximo de 6 meses. Si la No Conformidad no es cerrada, entonces se procede al Retiro del Certificado.
- En caso que la Organización certificada en FSSC 22000 rechace el ingreso del Equipo de Auditoría durante una Auditoría No Anunciada. La Suspensión será retirada y el Certificado restaurado una vez que se realice exitosamente la Auditoría No Anunciada. La sanción deberá ser confirmada dentro de los 3 días hábiles siguientes. Si se niega el acceso al Equipo de Auditoría, el Cliente será responsable de todos los costos.
- Periodo después de la fecha del rechazo.

El Estado del Certificado de FSSC 22000 debe ser "Suspendido" o "Retirado".

4.1.1.2 Reducción del Alcance, BVQI debe:

- Solicitar inmediatamente el cambio del estado de la organización certificada en la Base de Datos de FSSC 22000, después que se haya tomado la decisión.
- Cambiar el estado del Certificado en el control.
- Informar por escrito a la Organización el cambio del alcance dentro de los 3 (tres) días posteriores al último día de auditoría o cualquier otra intervención y confirmar de la decisión.
- Instruir a la Organización para realizar los pasos apropiados a fin de informar a sus Partes Interesadas a través de diversos medios de comunicación, tales como publicidad o etiquetas de producto, cuando sea aplicable.

4.1.1.3 En caso de retirar la Suspensión, BVQI debe:

- Solicitar inmediatamente el cambio del estado de la organización certificada en la Base de Datos de FSSC 22000, después que se haya tomado la decisión.
- Cambiar el estado del Certificado en el control.
- Informar por escrito a la Organización de la decisión de retirar la Suspensión dentro de los 3 (tres) días posteriores a la toma y confirmación de la decisión.

El Certificado será retirado si la Auditoría No Anunciada no es realizad dentro de un periodo de seis meses.

4.1.1.4 El Estado "Cancelado" en el Portal de FSSC 22000 está dedicado a los siguientes eventos:



**BUREAU
VERITAS**

BVQI Mexicana, S.A. de C.V.

CER-MX-PROD-04

Suspensión y Retiro

Revisión: 10
Fecha: 30 Abril 2023
Página: 9 de 9

- El Certificado es válido pero transferido a otro Organismo de Certificación. La Transferencia puede ser el resultado del hecho que el Organismo de Certificación ha cesado sus actividades de FSSC 22000 o que la Organización certificada (por elección propia, Voluntaria) ha decidido transferir el Certificado a otro Organismo de Certificación. El Certificado anterior permanece en la Base de Datos y tiene el estado de "Cancelado". El nuevo Certificado emitido por el nuevo Organismo de Certificación tiene el estado de "válido".
- La Organización voluntariamente ha decidido terminar la Certificación FSSC 22000. El Certificado no es válido pero esto no resulta en una sanción.
- Se emite un nuevo Certificado debido a cambios en el Certificado.