

	SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN SUSPENSIÓN, RETIRO Y CANCELACIÓN	GP 04-P
		Ver. 06
		Pág. 1 de 5
		Fecha: 06-02-2023

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.

1.2 Alcance

Este Procedimiento aplica para todos los Certificados emitidos por Bureau Veritas del Perú S.A. (Bureau Veritas Certification) y sus Contratos correspondientes, para todos los productos y servicios de certificación con acreditación nacional e internacional.

1.3 Responsabilidades

El Gerente o Delegado Técnico es responsable de la correcta implementación y aplicación de este procedimiento.

El Coordinador Técnico, en conjunto con el Gerente o Delegado Técnico, es responsable de la revisión y actualización de este procedimiento.

1.4 Referencias

No Aplica.

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.

Retiro: Implica el retiro, por parte del Cliente, de la Certificación otorgada y la devolución del Certificado(s) y la Marca(s) de Certificación otorgados, incluyendo el Logotipo (Símbolo) de Acreditación, a Bureau Veritas Certification. El **Retiro** generalmente sigue a la **SUSPENSIÓN**, cuando no hay evidencia de acciones correctivas efectivas adoptadas.

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 correspondientes.

Reducción de alcance de la certificación del cliente: puede ocurrir cuando partes de las actividades de los clientes no cumplen con los requisitos de certificación (puede ser voluntaria) o se ha producido un fallo persistente o grave para cumplir los requisitos de certificación.

2 ACTIVIDADES

2.1. Razones para la suspensión del certificado

2.1.1 Las siguientes menciones son razones para la suspensión:

- El sistema de gestión certificado del cliente ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación, incluidos los requisitos relativos a la eficacia del sistema de gestión.

Considerar que la copia controlada vigente se encuentra disponible en la red BV CER MS de Bureau Veritas

	SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN SUSPENSIÓN, RETIRO Y CANCELACIÓN	GP 04-P
		Ver. 06
		Pág. 2 de 5
		Fecha: 06-02-2023

- El cliente certificado no permite la realización de las auditorías de seguimiento o renovación con la periodicidad requerida (SV1, dentro de los 12 meses siguientes a la decisión de certificación y SV2 anualmente a partir de SV1).
- Una no conformidad mayor identificada durante una auditoría de Seguimiento que no ha sido cerrada en plazo establecido o durante una visita especial, que indique que el cliente ha tomado acciones insuficientes para cerrar no conformidades identificadas;
- No conformidades documentadas durante auditorías previas no atendidas / resueltas dentro de los plazos establecidos;
- El uso inapropiado de la Marca de Certificación y/o Logotipo (Símbolo) de Acreditación no resuelto de manera apropiada por el Cliente posterior a la notificación de Bureau Veritas Certification;
- Cuando el cliente se encuentre en la Cartera vencida con más de 60 días de retraso.
- El cliente requiere una suspensión voluntaria debido a cambios o deterioro en el sistema que puede resultar en no conformidades mayores durante el siguiente seguimiento rutinario. BVC debe requerir las acciones correctivas necesarias y la continuación del plan de seguimiento rutinario para documentar la situación real. Después de la visita, el cliente tiene 180 días para resolver cualquier no conformidad; posteriormente se harán los arreglos para una auditoría de seguimiento especial.
- En algunos casos, la suspensión puede ser una reducción en el alcance si alguna parte del sistema de gestión del cliente no cumple con los requisitos de la norma. Esto debe hacerse en línea con los requisitos de la norma y siguiendo los procesos normales de toma de decisión y emisión del certificado.

2.2. Proceso de suspensión (Países que reportan a un ICC)

2.2.1 La decisión de suspensión debe ser tomada por el Gerente o Delegado Técnico del país del ente certificador local. La carta ó comunicación de la suspensión documenta la decisión y debe ser enviada al cliente vía correo electrónico al cliente, solicitando el acuse de recibo correspondiente.

2.2.1 Las suspensiones deben ser iniciadas por el Gerente o Delegado Técnico local del país, pero el levantamiento debe ser únicamente autorizado por el ICC. Si una suspensión es iniciada por el Gerente o Delegado Técnico local esto es registrado en un formato de Control de Suspensión disponible en BVCER MS.

2.2.2 El país debe informar al ICC de la suspensión iniciada. ICC revisará y solicitará la emisión de una carta ó comunicación de suspensión.

2.2.3 El periodo de suspensión (el cual es usualmente no más de seis meses, a ser definido en la carta ó comunicación de la suspensión) debe ser monitoreado por el Gerente o Delegado Técnico Local.

Las acciones tomadas durante el periodo de suspensión (registros de llamadas telefónicas, reuniones, etc) deben ser registradas para suministrar registro de actividad.

2.2.4 Durante el periodo de suspensión, el cliente no debe promover ni publicitar su registro de certificación.

2.3. Levantamiento de la suspensión (Países que reportan a un ICC/Países autónomos)

2.3.1 El periodo de Suspensión no debe exceder los 6 meses, después de este plazo se debe organizar otra auditoría especial para la revisión de la situación. El periodo de suspensión debe ser apropiadamente gestionado por el ente certificador local, por lo que se espera que exista comunicación con el cliente y debe ser registrado.

2.3.2 Si se puede demostrar que el Sistema de Gestión del cliente cumple con los requisitos durante la auditoría especial, siguiendo la recomendación del Líder del Equipo de Auditoría, el Gerente o

Considerar que la copia controlada vigente se encuentra disponible en la red BV CER MS de Bureau Veritas

	SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN SUSPENSIÓN, RETIRO Y CANCELACIÓN	GP 04-P
		Ver. 06
		Pág. 1 de 5
		Fecha: 06-02-2023

Delegado Técnico, siguiendo la recomendación del auditor Líder que realiza la auditoría especial, podrá levantar la Suspensión y reestablecer el Plan de Auditorías de Seguimiento de rutina.

2.3.3 Si se ha demostrado que el Cliente está tomando acciones para el cierre de las No Conformidades, pero no se ha terminado la implementación efectiva, es posible que el Líder del Equipo de Auditoría en Coordinación con el Gerente o Delegado Técnico recomiende una ampliación de 3 meses al periodo inicial de Suspensión.

2.3.4 Si en opinión del Líder que realiza la auditoría especial, el cliente no está dispuesto o es incapaz de cerrar las no conformidades, recomendará el Retiro del Certificado al Gerente o Delegado Técnico. El Gerente o Delegado Técnico (o la persona designada) revisará el Reporte de la auditoría especial para verificar la decisión.

2.3.5 El levantamiento de una suspensión es un proceso de decisión, así que toda información que soporte el levantamiento de la suspensión debe ser enviada al ICC para aprobación. Los países que reportan a un ICC no deben levantar suspensiones sin esta aprobación.

2.3.6 Un reporte de suspensión semestral debe ser enviado al ICC por cada país. Este debe listar todas las suspensiones iniciadas en un país con la fecha efectiva y la razón de la suspensión.

2.4. Retiro del Certificado

2.4.1 El Retiro del Certificado es un paso muy serio y se deberá iniciar solamente cuando sea evidente que los procedimientos normales de acción correctiva, incluyendo la suspensión, no serán exitosos para llevar a un total cumplimiento con los requisitos de certificación del sistema de gestión.

2.4.2 Cuando el Gerente o Delegado Técnico haya recibido una recomendación para el retiro en relación a un cliente certificado, se deberá seguir el presente procedimiento:

2.4.2.1 El Gerente o Delegado Técnico deberá revisar todo el historial del último Ciclo de Certificación del Cliente (cuando aplique). El Gerente o Delegado Técnico debe tomar una de las siguientes opciones:

2.4.2.1.1 Permitir la extensión de la suspensión por un máximo de 3 meses seguido de otra auditoría especial. Si se otorga una extensión de la suspensión, se repetirá el procedimiento mencionado arriba. Solo está permitida una extensión de la suspensión durante el periodo de 3 años de un Contrato por Cliente.

2.4.2.1.2 Aprobar que el retiro del certificado entre en vigor.

2.4.2.1.3 El Gerente o Delegado Técnico realizará una notificación, a través de un Comunicado Oficial, dirigida a la Alta Dirección del cliente con copia al personal involucrado de Bureau Veritas Certification.

2.4.3 Si se decidió proceder con el Retiro del certificado, se deben tomar las siguientes acciones:

2.4.3.1 Bureau Veritas Certification deberá notificar a la Alta Dirección del Cliente por escrito o vía correo electrónico, con acuse de recibo. Debe solicitar la devolución de todos los Certificados emitidos, así como detener el uso de la Marca de Certificación y/o el Logotipo (Símbolo) de Acreditación como resultado de la Certificación. El cliente debe remover también toda afirmación de certificación que aparezca en el sitio web de la compañía, en el material publicitario, etc. La oficina BVC debe realizar una revisión del sitio web para comprobar que esta tarea se haya realizado.

Considerar que la copia controlada vigente se encuentra disponible en la red BV CER MS de Bureau Veritas

	SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN SUSPENSIÓN, RETIRO Y CANCELACIÓN	GP 04-P
		Ver. 06
		Pág. 4 de 5
		Fecha: 06-02-2023

2.4.3.2 Excepto en los casos de acreditación local, el LTM no debe informar directamente al organismo acreditador.

Comunicación es realizada por:

- El Gerente de acreditación, para acreditaciones UKAS.
- El Global Product Manger para esquemas sectoriales.

2.4.3.3 El cliente debe ser notificado sobre el procedimiento de Apelaciones y Quejas, informar que se puede generar una apelación dentro de los 30 días siguientes a dicha notificación. Se deben mantener los registros de esta actividad.

2.4.3.4 Cuando sea el caso, el Gerente o Delegado Técnico debe notificar a cualquier otra Filial de Bureau Veritas Certification que tiene la acreditación para un certificado emitido a nombre del cliente en cuestión, que el certificado ha sido retirado.

2.4.3.5 También se implementará la cancelación del contrato.

2.4.3.6 Cuando un cliente cuenta con un certificado para varias normas, el ente certificador local debe decidir, basado en las razones para retirar el certificado, si el mismo será emitido nuevamente para las normas que no se ven afectadas por el retiro.

2.5 Cancelación del Contrato

2.5.1 La cancelación del contrato puede ser iniciada por el mismo cliente o requerida por Bureau Veritas Certification como resultado de una solicitud de retiro y de acuerdo con las provisiones del contrato de certificación suscrito.

2.5.2 En cualquier caso, Bureau Veritas Certification deberá realizar cualquier esfuerzo razonable para preservar un contrato con un cliente que tenga intención real de tomar las acciones correctivas necesarias.

2.5.3 Si el contrato es cancelado a solicitud del cliente, Bureau Veritas Certification deberá notificarle dicha cancelación por escrito al cliente y solicitar que todos los certificados sean devueltos a la brevedad, así como detener el uso de la Marca de Certificación y/o el Logotipo (Símbolo) de Acreditación.

2.5.4 Si el contrato es cancelado, el más alto ejecutivo del cliente debe ser informado por escrito en el mismo momento en que se retira el certificado.

2.5.5 Cuando se requiera, se deberá notificar la cancelación a la Filial acreditada que corresponda, a fin de actualizar sus registros. También es preciso notificar a los entes de que vigilan a BVC (UKAS, ONAC, entre otros).

2.5.6 Cuando el resultado de una apelación sea a favor del cliente y la certificación es restablecida, se debe mantener el ciclo y la validez originales del certificado.

2.5.7 Cancelación del Contrato por falta de pago:

2.5.7.1 Cuando no haya un compromiso de pago, estando en un estado de suspensión, para los clientes que tienen una Cartera vencida con más de 60 días de retraso.

2.5.7.2 Si en el referido periodo no se recibe una respuesta positiva, el Gerente o Delegado Técnico enviará un comunicado al cliente para notificar la cancelación del contrato, solicitando la devolución del Certificado correspondiente y los Logotipos otorgados.

Considerar que la copia controlada vigente se encuentra disponible en la red BV CER MS de Bureau Veritas

	SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN SUSPENSIÓN, RETIRO Y CANCELACIÓN	GP 04-P
		Ver. 06
		Pág. 1 de 5
		Fecha: 06-02-2023

HOJA DE LA HISTORIA DEL CAMBIO

PAG.	Resumen del Cambio	Nueva Emisión	Autorización
		Rev 01	Maria Luisa Navarro – Gerente Técnico
2-3 (ítem 2.2)	Reporte de suspensiones y levantamiento con aprobación de ICC	Rev 02	Maria Luisa Navarro – Gerente Técnico
1 (1.5 Definiciones) 2 (2.2.2.1)	Definiciones Ejemplos de razones para suspensión	Rev 03	Maria Luisa Navarro – Gerente Técnico
Todas las páginas	Adecuación respecto a la Norma ISO 17021:2015	Rev.04	Maria Luisa Navarro – Gerente Técnico
Todas las páginas	Actualización de puestos y responsabilidades Alineación con Procedimiento corporativo.	Rev.05	Jocelyne Arzich – Delegado Técnico
Todas las páginas	Modificación del término BVCER MS por BV CER MS. Modificación de cargo de Gerente SCS por Director I&F.	Rev.06	Candy Seminario-Delegado Técnico Rafael Guinassi Director I&F

Considerar que la copia controlada vigente se encuentra disponible en la red BV CER MS de Bureau Veritas