



PRO-0905- BCI	PROCEDIMIENTO PARA SUSPENSIÓN, CANCELACIÓN, AMPLIACIÓN O RETIRO DE CERTIFICACIÓN		
Elaboró:	ING. RAUL ADAMES	Aprobó:	Comité de certificación
	REV: 1	FECHA: NOV 2018	Pag. 1

## 1. Elementos de Procedimiento

### Generalidades

Corresponde al Director de Certificación la responsabilidad de suministrar a la organización, la documentación e información necesarias.

Se debe hacer saber a la Organización lo siguiente:

- i. Tareas y deberes que adquieren las Organizaciones certificadas.
- ii. Lo anterior incluye requisitos y restricciones en el uso de logotipo de BCI.
- iii. Forma en que las organizaciones, pueden referirse a la Certificación obtenida.
- iv. Dentro de las tareas y deberes, se incluye la suspensión y/o el retiro del certificado y/o la cancelación de un contrato.
- v. Información sobre Apelaciones, Quejas y Disputas.

## 2. Suspensión

La suspensión del uso del certificado a una organización, puede ser solicitada por BCI en el momento que lo considere pertinente, por medio de comunicación escrita a la organización.

Las razones por las cuales puede ser solicitada la suspensión del uso del certificado a una organización pueden ser una o más de las siguientes:

- i. Incumplimiento de la Implementación de Acciones Correctivas solicitadas por los Auditores y/o Auditor Líder de BCI.
- ii. Si las Acciones Correctivas se han programado, pero no han sido implementadas por la organización.
- iii. Si en una Auditoría de Vigilancia, se detectan No Conformidades que provoquen la ruptura del Sistema como se estipula en el Procedimiento de Evaluación de sistemas de gestión a Organizaciones.
- iv. Si existe alguna comunicación escrita del cliente de una organización, donde se suministren evidencias de incumplimiento de los elementos del sistema de gestión.
- v. Si en el caso anterior, no se cumplen los requisitos legales y regulatorios y/o términos de referencia que sean partes constitutivas del sistema de gestión.
- vi. Uso inadecuado del Logotipo y/o marca de BCI.
- vii. La falta de pago de honorarios establecidos en la cotización de BCI o el incumplimiento de alguno de los puntos en este mismo documento por parte de la Organización.



PRO-0905- BCI	PROCEDIMIENTO PARA SUSPENSIÓN, CANCELACIÓN, AMPLIACIÓN O RETIRO DE CERTIFICACIÓN		
Elaboró:	ING. RAUL ADAMES	Aprobó:	Comité de certificación
	REV: 1	FECHA: NOV 2018	Pag. 2

**viii.** Cambios mayores en la documentación del Sistema como cambios:

Organizacionales, de procesos, productos descontinuados, suspensión de operaciones, identificación de tendencias adversas a la calidad, cambio de giro en los productos y/o servicios y cambios de domicilio que no hayan sido correctamente documentados y notificados.

**ix.** La falta de realización de auditorías de vigilancia programadas por BCI, pospuestas por la organización cliente tres veces consecutivas en el período de un año.

Corresponde al Director de Certificación la responsabilidad de solicitar al representante de la organización o a la alta Dirección de la misma, que haga una propuesta de Acciones Correctivas. Estas deben presentarse al mismo Director de Certificación para ser resueltas y aprobadas.

Las acciones Correctivas que el Director de Certificación apruebe, para el caso de Suspensión deben ser implantadas en un lapso no mayor de 90 (noventa) días. Con la excepción de que sea establecido un periodo mayor. En todos los casos, ello debe ser aprobado por el Director de Certificación.

Si es el caso de que, una organización necesite una prórroga mayor de la señalada en el punto anterior, ésta debe ser solicitada por escrito al Director de Certificación en un lapso no mayor a 15 días, sin embargo no puede ser mayor a 60 días adicionales.

El estado de suspensión, puede ocurrir como máximo una sola vez durante el lapso de 3 (tres) años. Corresponde al Director de Certificación, la responsabilidad de nombrar al personal responsable, para la Implementación de acciones correctivas y preventivas, aprobadas para la resolución de una solicitud de suspensión. En este caso el personal asignado para verificación, de preferencia debe seleccionarse de entre el personal que efectuó la última visita de vigilancia.

Al final de la verificación referida en el punto anterior, se debe elaborar un informe de auditoría PRO-0901-BCI-FOR07 idéntico a lo requerido en el Procedimiento PRO-0903-BCI y éste, debe ser entregado al Director de Certificación.

Al ser entregado el Reporte de Implementación de Acciones Correctivas el Director de Certificación, debe comunicar a la Organización el término de tiempo de suspensión de uso de Certificado.

Si una organización, no implementó con efectividad las acciones correctivas/preventivas en la prórroga y tiempo establecidos en 4.2.5, el Director de Certificación debe proceder conforme se establece en el punto 4.3 de éste procedimiento.

Si a una organización, se le requiere la suspensión del uso del certificado, por cualquiera de las razones arriba enunciadas, El Director de Certificación o el Director General de BCI, son responsables por establecer la comunicación necesaria para solicitar la devolución del certificado así como la Suspensión de la promoción y anuncios, respecto a la certificación otorgada, consistentes en dejar de emitir papelería, catálogos, publicidad etc. que promuevan la certificación de la organización y que contengan los logotipos de BCI y/o de los cuerpos acreditadores como la entidad mexicana de acreditación, a.c. ema.

En el caso de que una organización, cierre sus operaciones por alguna razón comunicada o no comunicada a BCI y no se pueda establecer comunicación con los representantes o dueños de la organización vía telefónica, el Director de Certificación deberá proceder como se menciona a continuación:



PRO-0905- BCI	PROCEDIMIENTO PARA SUSPENSIÓN, CANCELACIÓN, AMPLIACIÓN O RETIRO DE CERTIFICACIÓN		
Elaboró:	ING. RAUL ADAMES	Aprobó:	Comité de certificación
	REV: 1	FECHA: NOV 2018	Pag. 3

I. Tratar de localizar a los dueños y/o representantes, por los medios lógicamente posibles.

II. Notificarles de su situación con respecto de su certificación, mediante un comunicado, el cual puede ser llevado físicamente a las instalaciones de dicha organización, este comunicado deberá ser depositado en las instalaciones de la organización en cuestión en un periodo de seis meses con recordatorios periódicos entre cuatro y seis semanas.

**Nota:** Si en el periodo de seis meses no se recibe noticia de parte de la organización, el Director de Certificación considerara cerrado el expediente de la misma.

I. Los controles que define BCI, para aquellos casos que sean clientes, que les ha sido otorgada la certificación, se debe observar lo siguiente:

II. Toda organización certificada es informada de forma escrita de las obligaciones y derechos que adquiere, desde el momento que recibe los documentos de certificación. Para cumplir con lo anterior, estos documentos se encuentran disponibles en la página web de BCI, donde se incluyen los procedimientos más relevantes, relacionados con los procesos de certificación.

III. Se deben contemplar las actividades a realizar para las desviaciones detectadas.

IV. El Director de Certificación desde el inicio del proceso de certificación, debe asegurar, que únicamente debe suministrarse certificación en los alcances obtenidos con la ema.

V. Las organizaciones certificadas, no sólo adquieren compromiso con BCI, sino también con el acreditador ema, de tal forma que, este cuerpo de certificación informe a este acreditador, de los posibles malos usos y ostentación de marca(s) y logotipo(s) de certificación propiedad de BCI. El cuerpo de certificación, se reserva el derecho de proceder con las organizaciones de acuerdo al tipo y magnitud del problema presentado en la circunstancia mencionada. Toda información recabada al respecto, está a disponibilidad de la ema y debe ser comunicada a ésta, inmediatamente que sea detectada.

VI. Las organizaciones son apercibidas de las implicaciones de carácter legal, a que se hacen sujeto por cualquiera de los malos usos y ostentaciones referidas.

En el caso de que una organización certificada incurra en lo descrito en 4.2.12) y se encuentre en otro país, en donde BCI opere sus servicios de certificación, este certificador debe atenerse a las leyes nacionales del país correspondiente.

### 3. Retiro del Certificado

Corresponde al Director de Certificación, la responsabilidad de comunicar a la organización por escrito, el retiro del certificado. Dándole a saber que no resolvió satisfactoriamente el status de suspensión del Certificado.

La organización debe emitir una respuesta por escrito inmediatamente, donde manifieste su intención de resolver con prontitud, las causas que originaron la solicitud/retiro del certificado, anexando esa respuesta a los certificados emitidos por BCI.

Las causas o razones que originan que se genere una comunicación de retiro de un Certificado pueden ser al menos:



PRO-0905- BCI	PROCEDIMIENTO PARA SUSPENSIÓN, CANCELACIÓN, AMPLIACIÓN O RETIRO DE CERTIFICACIÓN		
Elaboró:	ING. RAUL ADAMES	Aprobó:	Comité de certificación
	REV: 1	FECHA: NOV 2018	Pag. 4

- i. Reincidencia en alguno de los puntos enumerados en 4.2.2.
- ii. Cuando el período de prórroga estipulado ha concluido y la Implementación de acciones correctivas/preventivas ha sido insuficiente.
- iii. Al finalizar la vigencia de un certificado, y la organización no manifiesta su deseo e renovarlo.

Cuando ocurra lo señalado en 4.3.1, la organización debe hacer una propuesta al Director de Certificación de acciones de remedio a fin de resolver la situación de retiro del Certificado, estas acciones deben ser aprobadas por el Director de Certificación donde definirá el tiempo que se requiere para su implementación.

El estado de retiro del certificado, sólo puede ocurrir como máximo una vez durante un lapso de 3(tres) años.

#### 4. Cancelación del Certificado

La Organización puede solicitar por sí misma la cancelación del contrato, comunicándola a BCI y explicando las razones de su decisión.

El Director de Certificación debe tomar la decisión de cancelar la certificación otorgada cuando una organización no haya resuelto satisfactoriamente, la situación de Suspensión y Retiro como se establece en 4.2 y 4.3 de este procedimiento.

De presentarse alguna de las circunstancias anteriores en 4.4.1 o 4.4.2 el Director de Certificación, debe solicitar la devolución de Certificados y Logotipos que le fueron otorgados a la organización. Igualmente solicitará la última revisión de sus Manuales de Calidad ( al menos uno ) para colocar el sello de cancelación y devolverlo de inmediato.

Para cumplir con lo anterior el Director de certificación debe comunicar a la Organización por medio de un oficio la fecha efectiva de su cancelación, la devolución de los certificados otorgados así como una copia de Manual de Calidad. Confirmándole también su derecho de Apelación.

En el caso de que la organización haga uso de su derecho de Apelación, en los términos que establece el procedimiento de apelaciones y Quejas PRO-0906-BCI; el Director de Certificación, debe esperar el Veredicto del Comité de Apelación.

En el caso de que la Organización no presente apelación, el Director de Certificación procede a cerrar el expediente incluyendo los certificados y contratos cancelados y todos los registros generados durante las etapas de Suspensión, Retiro y Cancelación de la certificación otorgada.

El Director de Certificación cuando recibe una notificación por parte de la organización indicando que dejara de operar, deberá proceder inmediatamente a la cancelación del certificado, solicitando a la organización, que sea devuelto el certificado correspondiente.

El expediente de la organización, cuya cancelación de Contrato aplica, debe archivar por el Director de Certificación al menos durante 3 años. Debiendo realizar las siguientes actividades:



PRO-0905- BCI	PROCEDIMIENTO PARA SUSPENSIÓN, CANCELACIÓN, AMPLIACIÓN O RETIRO DE CERTIFICACIÓN		
Elaboró:	ING. RAUL ADAMES	Aprobó:	Comité de certificación
	REV: 1	FECHA: NOV 2018	Pag. 5

- a) Colocar el sello de “CANCELADO” en los certificados y Contrato.
- b) Actualización de la Lista de Organizaciones Certificadas.
- c) Presentar el expediente en la siguiente reunión del comité de certificación

### **5. Ampliación o reducción del alcance**

Recibir la solicitud de ampliación o reducción del alcance PRO-0905-BCI-R01, revisar la solicitud y actuar de acuerdo a lo mencionado en el procedimiento PRO-0903-BCI.

### **6. Auditorias con notificación a corto plazo.**

Los clientes deberán estar dispuestos a recibir auditorias con notificación a corto plazo, con el fin de investigar quejas, en respuesta a cambios, o como seguimiento de clientes con certificación suspendida. El mecanismo será de la siguiente manera:

- a) El cliente certificado recibirá en su entrada a personal auditor, debidamente identificado, sin previo aviso, el cual será el encargado de realizar esta evaluación especial.
- b) El auditor de BCI llevara consigo el plan de auditoria, el cual contendrá la información motivo de la visita.
- c) Al finalizar el auditor entregará un informe de auditoria de acuerdo a lo mencionado en el PRO-0903-BCI vigente.