



# Procedimiento

---

SUSPENSIÓN, RETIRO O REDUCCIÓN DEL ALCANCE DE LA  
CERTIFICACIÓN

PR-CT-02 R04-23.07.21

Responsable Ing. Carlos Flores Germán - Gerente de Certificación  
CIM | BUENAVISTA #213, COL. LINDAVISTA, CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO

## Contenido

|  |   |
|--|---|
| CONTROL DE CAMBIOS .....                 | 2 |
| OBJETIVO.....                            | 2 |
| ALCANCE .....                            | 2 |
| DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....        | 2 |
| DESARROLLO .....                         | 2 |
| REGISTROS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS..... | 7 |

|        |        |
|--------|--------|
| Revisó | Aprobó |
|--------|--------|

### CONTROL DE CAMBIOS

| Rev. | Cambio  | Fecha     | Modificó |
|------|---|-----------|----------|
| 00   | Ninguno (Emisión)   | 16-06-15  | ---      |
| 01   | Adecuación a la norma ISO/IEC 17021-1:2015  | 31-ene-17 | IIG      |
| 02   | Se incluyen lineamientos relativos a las testificaciones realizadas por parte de la Entidad de Acreditación. Se hacen correcciones generales a todo el documento. | 26-feb-18 | CF       |
| 03   | Se modifica de acuerdo con MD 17:2019. Se reestructura todo el procedimiento y se mejora redacción.   | 25-feb-20 | DLM      |
| 04   | Se actualizan referencias de MD 17:2023.  | 21-07-23  | DLM      |

### OBJETIVO

Determinar las políticas y los criterios para la suspensión, el retiro o reducción del alcance de la certificación de un sistema de gestión, así como las acciones subsecuentes necesarias.

### ALCANCE

El procedimiento aplica cuando exista la necesidad de suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación del Sistema de Gestión del Cliente y para dar cumplimiento con los requerimientos de la Norma ISO 17021-1:2015

### DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

ISO/IEC 17021-1:2015 Evaluación de la conformidad - Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión - Parte 1: Exigences

IAF MD 17:2023 Actividades de testificación para la acreditación de Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión

### DESARROLLO

| No. | Responsable   | Actividad  |
|-----|---|--|
| 01  | <b>Personal de CIM</b><br><br><b>Gerente de Certificación</b> | <b>POLÍTICAS PARA LA SUSPENSIÓN Y RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN</b><br><br>Todo el personal de CIM, tiene la responsabilidad de informar de inmediato al Director General y al Gerente de Certificación cuando se detecte cualquiera de las situaciones que podrían dar causar suspensión o retiro de la certificación del cliente (sin limitarse a las siguientes):<br><br>Se tomarán acciones para la suspensión, sin limitarse a éstos, cuando:<br>a) El sistema de gestión certificado del cliente ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la |

| No.       | Responsable                     | Actividad  |
|-----------|---------------------------------|--|
|           |                                 | <p>certificación, incluidos los requisitos relativos a la eficacia del sistema de gestión; por ejemplo: cuando por segunda ocasión un cliente no haya cumplido los criterios de auditoría para su sistema de Gestión en una auditoría extraordinaria y el resultado sea que el equipo auditor reporte nuevamente no conformidades mayores para una auditoría de seguimiento o de renovación;</p> <p>b) cuando no atienda las actividades de seguimiento a no conformidades en los plazos establecidos (cumplimiento de los planes de acción como resultado de las auditorías Fase 2 y de seguimiento) o para cualquier no conformidad u otra situación susceptible de dar lugar a suspender o a retirar la certificación;</p> <p>c) la primera auditoría de vigilancia anual después de la auditoría de certificación inicial no debe exceder 12 meses desde la toma de decisión;</p> <p>d) El cliente certificado no permite la realización de las auditorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de seguimiento, de acuerdo con la periodicidad requerida o acordada</li> <li>• extraordinaria, de corto plazo o adicional, de acuerdo con la no conformidad/solicitud reportada,</li> </ul> <p>e) La organización certificada ha pedido voluntariamente una suspensión temporal (hasta por 6 meses), o no continuar con la certificación de su Sistema de Gestión, debe el cliente enviar notificación por escrito.</p> <p>f) Cuando el cliente no haya cumplido sus compromisos en la contraprestación de los servicios de CIM después de los tiempos acordados de emitida la factura o cuando la Dirección General lo juzgue conveniente.</p> <p>g) Mal uso de la documentación de la certificación (certificado, logotipo o declaración de la certificación) y de la información relativa a su contenido; en el caso de multisitios, la utilización errónea por falta de actualización en el cierre de sitios si estos fueron dados de baja del alcance del sistema de gestión.</p> <p>h) Negativa a aceptar una testificación por parte de la Entidad Acreditadora de CIM, sin una justificación y aceptación por parte de dicha Entidad.</p> |
| <b>02</b> | <b>Gerente de Certificación</b> | <p><b>PROCESO PARA LA SUSPENSIÓN DE LA CERTIFICACIÓN</b></p> <p><b>En el caso particular del inciso c) de la actividad 01, donde la primera auditoría de seguimiento después de la auditoría de certificación llegue a exceder 12 meses desde la toma de decisión:</b></p>   |

| No. | Responsable | Actividad  |
|-----|-------------|--|
|     |             | <p>I. Con al menos 1 mes de anticipación (a los 12 meses) le notifica al cliente mediante correo electrónico que está próximo a cumplir 12 meses desde el día de la última auditoría, y se le indica que es necesario realizar las actividades de auditoría planificadas.</p> <p>II. Al día siguiente cumplidos 12 meses la toma de decisión se envía al cliente mediante correo electrónico el <b>Aviso de Inicio de Suspensión de la Certificación</b>, indicando que se tiene 1 mes para llevar a cabo la auditoria correspondiente (se requiere carta del cliente solicitando el tiempo establecido de 1 mes para realizar esta actividad). En casos extraordinarios el cliente puede solicitar una prórroga especial sin tiempo establecido, previa revisión y aprobación de la Dirección General.</p> <p><b>En el caso particular del inciso h) de la actividad 01</b>, cuando el cliente se niegue a aceptar una testificación por parte de la Entidad Acreditadora de CIM, sin una justificación y aceptación por parte de dicha Entidad:</p> <p>i. El <b>Gerente de Certificación</b> envía al cliente mediante correo electrónico el <b>Aviso de Inicio de Suspensión de la Certificación</b>, especificando que de acuerdo con la normatividad aplicable este debe permitir realizar la testificación en un plazo no mayor a 30 días naturales, aclarando que de lo contrario se procederá al retiro de la Certificación.</p> <p><b>En los casos de los incisos a, b, d, e, f y g, ) de la actividad 01</b> y cuando el Director General y el Gerente de Certificación determinen iniciar con el proceso de suspensión:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El <b>Gerente de Certificación</b> envía al cliente mediante correo electrónico el <b>Aviso de Inicio de Suspensión de la Certificación</b>, especificando en este la causa que propicia la suspensión y solicitará que el cliente deje de publicitar o hacer alusión a la Certificación en cuestión.</li> <li>2. El cliente deberá dejar de usar toda publicidad que contenga referencia de la Certificación del Sistema de Gestión de acuerdo con lo convenido entre el cliente y CIM mediante el <b><i>Contrato/Convenio de prestación de Servicios de Certificación / Renovación en Sistemas de Gestión</i></b>.</li> <li>3. Publica la Suspensión de la Certificación del cliente mediante su página web, en tanto se resuelvan los problemas que dieron lugar a la Suspensión.</li> </ol> |

| No.       | Responsable                     | Actividad  |
|-----------|---------------------------------|--|
|           |                                 | <p>Cuando el cliente haya subsanado las situaciones que hayan llevado a la suspensión por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) acciones efectivas para no conformidades mayores;</li> <li>b) cierre de acciones de actividades de seguimiento, no conformidades menores y/u observaciones derivadas de la auditoria Fase 2, seguimiento, especiales, extraordinarias;</li> <li>c) que el cliente permita realizar las auditorias de seguimiento y/o extraordinarias;</li> <li>d) el cliente solicite reanudar o continuar con la certificación;</li> <li>e) la contraprestación se haya liquidado; y/o</li> <li>f) se corrija o se subsane el mal uso de la documentación de la certificación),</li> </ul> <p>Se elaborará una carta indicando al cliente que el periodo de suspensión terminó y se publicará en la página web la actualización correspondiente.</p>   |
| <b>03</b> | <b>Gerente de Certificación</b> | <p><b>PROCESO PARA EL RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN</b></p> <p>En los casos de los <b>incisos a, b, d, e, f y g, ) de la actividad 01</b> se aplicará el proceso de retiro de la Certificación de acuerdo con los siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Transcurridos 2 meses a partir del <b>Aviso de Inicio de Suspensión de la certificación</b> y aun cuando no se le haya solicitado/notificado atender la falta o faltas mencionadas en la actividad 01 se procede conforme a lo siguiente: <p><b>PROCESO PARA EL RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Transcurridos 2 meses a partir del envío del <b>Aviso de Inicio de Suspensión de la certificación</b>, el Gerente de Certificación envía al cliente el <b>Aviso de Retiro de la Certificación</b> mediante correo electrónico, y le requiere la devolución del Certificado de Conformidad en un plazo no mayor a 1 mes.</li> <li>b) El cliente deberá dejar de usar toda publicidad que contenga referencia de la Certificación del Sistema de Gestión de acuerdo con lo convenido entre el cliente y CIM mediante el <b>Contrato/Convenio</b> y también deberá devolver el certificado otorgado.</li> <li>c) Se hace público el Retiro de la Certificación del cliente mediante la <b>página web</b> de CIM.</li> </ul> <p>Nota: Una vez que CIM ha hecho el retiro de la Certificación; si el cliente desea continuar su Certificación, debe reiniciar el proceso de certificación.</p> </li> </ul> |

| No. | Responsable                                 | Actividad   |
|-----|---|---|
| 04  | Gerente de Certificación                    | <p><b>POLÍTICAS PARA LA REDUCCIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN</b></p> <p>Se reducirá el alcance de la certificación cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 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; por ejemplo: si el sistema que incluye dos líneas de productos diferentes y que en una de ellas se identifica esta situación como resultado de auditoría.</li> <li>b) La organización certificada ha pedido voluntariamente una reducción al alcance de la certificación, por ejemplo, cuando un cliente ha decidido dejar de trabajar en una línea de producción o reducirá el número de sitios donde otorga servicio. Lo anterior se realizará a través de la <b>Solicitud de Cotización/Actualización de datos</b> con el propósito de contar con la información necesaria.</li> <li>c) No es válido que, si CIM realiza alguna auditoría a alguna organización y en ésta se detecta algún incumplimiento crítico de algún requisito, el cliente solicite reducir el alcance de Certificación; por ejemplo, si el cliente cuenta con los procesos de diseño y desarrollo del producto y se identifica uno o varios incumplimientos críticos a este requisito, no es válido que el cliente desee omitirlo o declararlo como no aplicable dentro de su sistema de gestión.</li> </ul> |
|     | Gerente de Certificación/<br>Coordinador SG | <p>En caso de presentarse lo relacionado al inciso c), se le indicará al cliente que no aplica la reducción u omisión de elementos obligatorios de la norma de referencia para que este tome las medidas necesarias.</p> <p><b>PROCESO PARA LA REDUCCIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se envía al Cliente <b>Aviso de Reducción del Alcance de la Certificación</b> mediante correo electrónico, indicando que debe modificar el alcance de la certificación de su sistema de gestión y de modificar toda publicidad que contenga alguna referencia de la certificación de su sistema de gestión, de acuerdo con lo convenido y establecido en el <b>Contrato/Convenio de prestación de Servicios de Certificación/Renovación en Sistemas de Gestión</b>.</li> <li>2. Se le solicitará al cliente que envíe la <b>Solicitud de cotización/actualización de datos</b> con sus datos actualizados, haciendo las consideraciones pertinentes respecto al personal involucrado, sitios y otros que sean relevantes, y se procederá conforme a lo estipulado en el procedimiento <b>Cambios en la certificación</b>.</li> <li>3. Se le solicitará al cliente el certificado para el canje por el nuevo certificado con la corrección pertinente en el alcance manteniendo las fechas originales de vigencia.</li> </ol>   |

**REGISTROS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- Contrato / Convenio de prestación de Servicios de Certificación / Renovación en Sistemas de Gestión
- Cambios en la certificación
- Solicitud de cotización/actualización de datos