

Suspensión Retiro y Cancelación

CAUSALES

Hay tres razones principales para la suspensión.

1. Suspensión iniciada por BVC como el resultado de una de estas situaciones:
 - Existe una persistente incapacidad 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 si se planteó durante una auditoría de vigilancia y no se cerró dentro del tiempo especificado o durante una auditoría de follow up, lo que indica que la acción tomada por el cliente es insuficiente para resolver las No Conformidades levantadas.
 - Esto también incluye la finalización oportuna de las acciones y/o la no presentación de un plan de acción correctiva aceptable para NCR menores dentro del tiempo definido.
 - El cliente no acepta una auditoría de seguimiento dentro del período de tiempo especificado (Vigilancia 1, dentro de los 12 meses de decisión de certificación y Vigilancia 2 anualmente de la Vigilancia 1).
 - Se encuentra el uso incorrecto del logotipo de BVC y no se resuelve con eficacia por el cliente después de la notificación por BVC.
 - Falta de pago de los honorarios de auditoría.
 - El cliente certificado ha solicitado voluntariamente una suspensión.
2. El cliente puede solicitar una suspensión voluntaria a causa de cambios en el sistema o deterioro que se espera que resulten en No Conformidades Mayores en las próximas vigilancias de rutina. BVC exigirá acciones correctivas necesarias y la continuación del plan de vigilancia de rutina para documentar la situación actual. Después de la visita, el cliente tiene 180 días para resolver cualquier no conformidad, una vigilancia especial se organizará a continuación.
3. En algunos casos, la suspensión puede darse por una reducción del alcance si los requisitos de la norma no se cumplen en algunas partes del sistema de gestión del cliente. Esto se hará de acuerdo con los requisitos de la norma y siguiendo los procesos de decisión y de emisión de certificados normales.

SUSPENSIÓN DEL CERTIFICADO

La decisión de suspensión deberá ser hecha por el Delegado Técnico de la entidad de certificación local. La carta de suspensión documenta la decisión y se enviará por correo (se envía la carta en medio físico) al cliente y se mantendrá evidencia de la misma.

El período de suspensión (que es por lo general no más de seis meses) será supervisado por el Delegado Técnico local. Las acciones tomadas durante el período de suspensión (registros de llamadas telefónicas, reuniones, etc.) se registrarán para proporcionar un registro de la actividad.

Durante el período de suspensión, el cliente no deberá promover o publicitar su registro de certificación. A menos que se levante la suspensión y se restablezca la validez del certificado, no se realizarán nuevas recertificaciones ni transferencias.

El período de suspensión no podrá exceder los seis meses, después de lo cual otra visita especial de vigilancia deberá ser programada para examinar la situación. Esto depende de la razón de la emisión de la suspensión (por ejemplo, no cierre de los NCR de auditorías anteriores, queja grave de los clientes, etc.). El período de suspensión deberá ser adecuadamente gestionado, por lo que se espera, que ha de haber una comunicación regular con el cliente.

En general, la primera suspensión debe ser por tres meses y sujeta a una extensión adicional por 3 meses. Si se demuestra que el cliente está tomando medidas para eliminar las no conformidades, pero no ha completado la implementación efectiva, es posible que el auditor principal le recomiende una extensión en el período de suspensión inicial.

Si, se puede demostrar que el sistema de gestión del cliente se encuentra en cumplimiento de los requisitos y se elimina el motivo de la suspensión, la suspensión puede ser levantada y el plan de vigilancia de rutina se reintegra.

Si, en opinión del auditor Líder que realiza la vigilancia especial, indica que el cliente no ha estado dispuesto o es incapaz de levantar las no conformidades, el Delegado Técnico deberá retirar del certificado.

El levantamiento de la suspensión es un proceso de decisión, por lo tanto, toda la información para apoyar el levantamiento de una suspensión deberá ser aprobada por el Delegado Técnico.

RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN

Retiro de certificado se iniciará sólo cuando es evidente que la salida de acciones correctivas, incluyendo la suspensión, no tiene el cumplimiento de los requisitos de certificación del Sistema de Gestión.

Si se decide proceder con el retiro del certificado, el Delegado Técnico informará su decisión, y si es necesario con toda la documentación de soporte, en la próxima reunión del Comité de Imparcialidad.

BVC deberá solicitar la devolución de todos certificados aprobados emitidos y acompañados de los logotipos. Quejas realizadas a la certificación en páginas web de la compañía, material publicitario, etc., deberán ser removidos. Un chequeo a la página web del cliente se realizará por la oficina correspondiente de BVC para verificar que esto se ha hecho.

El cliente será notificado del proceso de Quejas y Apelaciones de BVC e informado que una apelación puede elevarse dentro de las cuatro semanas de dicha notificación. Deben mantenerse registros de esta actividad.

El Delegado Técnico deberá notificar a cualquier otra Filial de BVC, para un certificado con acreditación Holding (de su pertenencia) de un cliente en cuestión, que en esta etapa el retiro de dicho certificado ha sido forzado.

El Contrato será cancelado.

Cuando un cliente tiene un certificado con múltiples estándares, en base a la razón del retiro, la entidad de certificación local deberá decidir si el certificado es re emitido con las normas no afectadas por el retiro.

Por ejemplo certificado en conjunto para ISO 9001 / ISO 14001, y se decide realizar el retiro del certificado de ISO 14001, sin impacto en el sistema de gestión de ISO 9001, el certificado es reeditado y re emitido para la norma ISO 9001.

CANCELACIÓN DEL CONTRATO

La cancelación del contrato puede ser por iniciativa propia o impuesta por BVC, y será llevado a cabo de acuerdo con las disposiciones del contrato.

En todos los casos, BVC realizará los esfuerzos razonables por preservar un contrato con un cliente que ha levantado una queja, o un cliente que encontró algo no conforme, su intención de tomar las medidas correctivas necesarias debe ser genuina.

Si el contrato es cancelado a petición del cliente, el Delegado Técnico acusará la cancelación por escrito al cliente y solicitará que los certificados aprobados y el logotipo de acompañamiento sean devueltos.

Si se cancela el contrato, el Ejecutivo Senior del cliente deberá ser notificado de la cancelación por escrito, al mismo tiempo del retiro de los certificados.

En cualquiera de los casos anteriores se solicitará al cliente devolver todos los certificados y logotipos.

Si la apelación se confirma y la certificación se restablece, se mantiene el ciclo y la validez del certificado original.

En caso que desee conocer sobre el estado de una Certificación emitida a un cliente por Bureau Veritas Ecuador S.A. por favor contáctese con:

Delegación Técnica

Tel: (593) 22 457-510 ext. 121

E-mail: marcela.caceres@ec.bureauveritas.com