	<b>Apelaciones, Suspensión y Cancelación/Retiro Procedimiento de Gestión</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 1/20
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 6/Jun/2022	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PG 05 / 0	<b>ESTADO:</b> Aprobado

## 1. Objetivo


- 1.1. Este procedimiento proporciona los métodos de recepción, documentación, resolución y conforme aplique, el tratamiento a través de acciones correctivas para las apelaciones recibidas por SAAZ
- 1.2. Este procedimiento determina los criterios, requisitos y etapas para la suspensión o la cancelación/retiro de la certificación.

## 2. Alcance

- 2.1. Aplica a todas las apelaciones recibidas formalmente por SAAZ
- 2.2. Aplica a todos los casos de suspensión y cancelación/retiro de la certificación

## 3. Conceptos y Definiciones

- 3.1. Es fundamental entender las diferencias entre una queja y una apelación (ver definición). Las apelaciones son situaciones que tienen el potencial de afectar a la decisión sobre un proceso de certificación. En los casos de que una apelación proceda implicaría entender que los controles preventivos y de detección implementados por SAAZ podrían haber fallado y las acciones correctivas definidas deberán cambiar dichos controles. Todas las apelaciones que procedan requieren una corrección y acción correctiva.
- 3.2. La Alta Dirección de SAAZ tiene la responsabilidad final sobre las apelaciones. Cualquier persona, cliente o entidad puede presentar una apelación. No se requiere que la persona, cliente o entidad tenga una relación legal o contractual con SAAZ.
- 3.3. El "Certifier" tiene la decisión final (autoridad) para suspender o cancelar/retirar una certificación.
- 3.4. Los organismos de acreditación no forman parte de los procesos de apelación, suspensión o cancelación/retiro de la certificación de SAAZ. Sin embargo, se informa a los clientes que pueden presentar una queja ante un organismo de acreditación con respecto al manejo de la apelación, suspensión o cancelación/retiro de la certificación del cliente por parte de SAAZ.
- 3.5. Las **quejas** se definen como elementos que no afectan el resultado o la decisión de las actividades de certificación o el esquema de certificación. Regularmente las quejas se refieren a servicios, atención u otros elementos.


	<b>Apelaciones, Suspensión y Cancelación/Retiro Procedimiento de Gestión</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 2/20
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 6/Jun/2022	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PG 05 / 0	<b>ESTADO:</b> Aprobado

- 3.6. Las **apelaciones** se definen como desacuerdos que afectan el resultado o la decisión de las actividades de certificación o el esquema de certificación. Regularmente las apelaciones se refieren a emisión de no conformidades durante la etapa de auditoría, pero podría ocurrir en otras etapas del proceso de certificación.
- 3.7. **Suspensión:** Es un proceso en que el certificado (certificación del sistema de gestión) del cliente, durante un período determinado, normalmente un período máximo de seis meses, se invalida temporalmente.
- 3.8. **Cancelación o Retiro:** Los términos pueden ser utilizados de manera intercambiable. Un retiro es la cancelación, de manera definitiva, de la certificación del cliente por parte de SAAZ. El cliente que tiene cancelada su certificación puede solicitar un nuevo proceso de certificación, dependiendo de ellos motivos de la cancelación.
- 3.9. **ISO 19011:2018 (3.12) – cliente de la auditoría:** Organización o persona que solicita una auditoría.
- 3.10. **ISO/IEC 17021-1:2015 (3.5) – cliente:** Organización cuyo sistema de gestión se audita con fines de certificación.
- 3.11. **Solicitante, Cliente (de la auditoría) u Organización:** pueden ser utilizados en este documento de forma intercambiable.
- 3.12. **Marca o Logo:** pueden ser utilizados en este documento de forma intercambiable.
- 3.13. **Equipo de Trabajo:** Personas designadas por el Presidente y Dirección General de SAAZ para revisar la apelación y determinar una conclusión sobre la validez o no validez de la apelación. El Equipo de Trabajo también recomendará acciones correctivas para, si corresponde.

#### 4. Referencias

- 4.1. ISO/IEC 17021-1 Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión – Parte 1: Requisitos.
- 4.2. IAF MD17 Witnessing Activities for the Accreditation of Management Systems Certification Bodies (determinación de sectores críticos)

**Nota:** Para las referencias anteriores, la revisión/versión adecuada del documento es la última revisión/versión.


	<b>Apelaciones, Suspensión y Cancelación/Retiro Procedimiento de Gestión</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 3/20
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 6/Jun/2022	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PG 05 / 0	<b>ESTADO:</b> Aprobado

## 5. Documentos Asociados

- 5.1. F-PG0405-4-01 – Formato de Quejas y Apelaciones
- 5.2. F-PG05-4-01 – Reporte del Equipo de Trabajo – Comité de Apelación
- 5.3. F-PG05-4-02 – Bitácora de Apelaciones
- 5.4. MT-6.1-3-01 – Matriz de Riesgos a la Imparcialidad
- 5.5. LT-8.1-3-01 – Lista de Empresas Certificadas (LEC)
- 5.6. LT-8.1-3-02 – Lista de Empresas Suspendidas (LECS)
- 5.7. LT-8.1-3-03 – Lista de Empresas con Certificado Cancelado (LECR)
- 5.8. PL-8.3-2-01 – Uso de Logos y Marcas SAAZ
- 5.9. Convenio de Certificación (Agreement)
- 5.10. Reporte de No Conformidades y Acciones Correctivas Internas (ICAR), si aplica
- 5.11. Carta de Suspensión de la Certificación (Modelo)
- 5.12. Carta de Retiro/Cancelación de la Certificación (Modelo)

## 6. Índice

Ítem	Tema
7	Procedimiento de Gestión de Apelaciones
7.1	Recepción de la Apelación
7.2	Procesamiento y Resolución de una Apelación
8	Procedimiento de Gestión de la Suspensión
8.1	Razones para la Suspensión
8.2	Acciones para implementar la suspensión
9	Procedimiento de Gestión del Retiro de la Certificación
9.1	Razones y Criterio para el Retiro de la Certificación
9.2	Procesamiento y Resolución de un Retiro
10	Requisitos de suspensión o retiro específicos del esquema de certificación
11	Cliente solicitando la suspensión o retiro voluntario de la certificación
12	Reducción del Alcance
13	Vencimiento de la certificación antes de la renovación del certificado (antes de la Recertificación)
14	Publicación y confidencialidad para suspensiones y retiros
15	Capacitación
16	Control de cambios

	<b>Apelaciones, Suspensión y Cancelación/Retiro Procedimiento de Gestión</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 4/20
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 6/Jun/2022	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PG 05 / 0	<b>ESTADO:</b> Aprobado

## 7. Procedimiento de Gestión de Apelaciones


### 7.1. Recepción de la Apelación

- 7.1.1. La apelación debe recibirse por escrito, por correo electrónico ([clientes@saamerika.com](mailto:clientes@saamerika.com)), a través del formato de quejas y apelaciones (F-PG0405-4-01) o cualquier otro medio, siempre que incluya toda la información requerida. La apelación recibida será enviada al Presidente y Director General de SAAZ para iniciar su procesamiento. SAAZ acusará recibo de la apelación y proporcionará al apelante informes de los tiempos, progreso y el resultado de la apelación.
- 7.1.2. La recepción, investigación y decisión de las apelaciones no dará lugar a ninguna acción discriminatoria contra el apelante.
- 7.1.3. A cada apelación se le asignará un número de identificación de la siguiente manera: APL-MES (2 dígitos)-AÑO (4 dígitos)-# consecutivo por año (ejemplo: APL-06-2022-03 – apelación recibida en Junio/2022, siendo la 3 apelación del año 2022)
- 7.1.4. El Presidente y Director General de SAAZ o la persona que él indique, llevara una bitácora de apelaciones recibidas por SAAZ (F-PG05-4-02)

### 7.2. Procesamiento y Resolución de una Apelación

#### 7.2.1. Presidente y Director General

- a) Recibe la apelación con la información completa. Revisa la apelación conforme las definiciones de apelaciones y quejas. El Presidente y Director General tiene diez días hábiles para completar la revisión, validando la apelación. Tras la revisión, si el Presidente y Director General determina que la situación es una apelación, la apelación se procesará de acuerdo con este procedimiento. Las demás opciones son que la supuesta apelación es en realidad una queja o en su caso podría ser que la apelación o queja no es procedente. El Presidente y Director General podrá requerir más información para registrar la apelación o queja como procedente. En todos los casos el resultado del análisis se informará a la persona o entidad que presenta la


	<b>Apelaciones, Suspensión y Cancelación/Retiro Procedimiento de Gestión</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 5/20
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 6/Jun/2022	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PG 05 / 0	<b>ESTADO:</b> Aprobado

información/apelación/queja. En el caso de quejas se procederá conforme el Procedimiento de Gestión de Quejas (PG 04).

- b) Aceleración de una apelación relativa a una NCR (No Conformidad presentada durante una auditoria): en el caso de que una apelación se refiera al desacuerdo de un cliente con una NCR, el Presidente y Director General de SAAZ, o quien sea designado y un “Certifier” para la normativa(s) relacionadas, revisarán las evidencias presentadas por el cliente. El Presidente y Director General de SAAZ, o quien sea designado, y el “Certifier” podrán requerir evidencia adicional si consideran necesario y solicitará de igual manera comentarios por parte del Auditor Líder asignado para la auditoria en cuestión. Si el “Certifier”, el Presidente y Director General de SAAZ, o quien haya sido designado, y el cliente están de acuerdo en este 1º análisis, la apelación se puede abordar acelerando el proceso de apelación para, caso fuera el resultado del análisis, retirar la NCR y cerrar la apelación. La aprobación para cerrar una apelación usando este método debe ser documentada por el Presidente y Director General de SAAZ, o quien haya sido designado y el “Certifier” en el formato de Reporte de Equipo de Trabajo – Comité de Apelación (F-PG05-4-01). El Auditor Líder y caso aplique el Auditor que emitió la NCR, deben ser notificados sobre la decisión y para que el Auditor Líder retire la NCR y actualice la documentación de auditoría con respecto a la NCR. Este proceso acelerado no se puede utilizar para otros tipos de apelaciones o para denegar la apelación a un cliente.

### 7.2.2. **Apelante**

- a) En el plazo de diez días hábiles, contados a partir de que el Presidente y Director General, o persona designada haya recabado la totalidad de la información necesaria para el análisis, se informa al apelante de la decisión (se toma como apelación, se toma como una queja, se resuelve de manera expedita o no es procedente). En el caso de que la decisión es que la apelación es en realidad una queja y el apelante está de acuerdo, se le informará que la queja se procesará de acuerdo con los requisitos del Procedimiento de Gestión de Queja (PG 04). Si el apelante no está de acuerdo con la decisión tomada, sea cualquiera de las opciones, el

	<b>Apelaciones, Suspensión y Cancelación/Retiro Procedimiento de Gestión</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 6/20
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 6/Jun/2022	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PG 05 / 0	<b>ESTADO:</b> Aprobado


Presidente y Director General de SAAZ le recomendará que se comunique con el Organismo Acreditador correspondiente.

### 7.2.3. Presidente y Director General de SAAZ

- a) Para las apelaciones procedentes, se determina la complejidad del tema. Para una apelación considerada “no compleja” (una normativa, sector del cliente no crítico, situación o condición previamente conocida, cliente con más de un ciclo de certificación con SAAZ), el Presidente y Director General y una 2ª persona. que debe ser un Auditor Líder o un “Certifier” para la normativa(s), pero distinto al personal que llevó a cabo la auditoria o tomó decisiones relacionadas con la auditoria en cuestión, conformaran el Equipo de Trabajo para la revisión del caso (caso el Presidente y Director General haya participado en la auditoria o decisión de certificación, el Presidente y Director General de SAAZ nombrará otra persona en su lugar).
- b) Para apelaciones “complejas”, por ejemplo, implicaciones de multisitio, o sistemas integrados en giros con grados de riesgo crítico, el Presidente y Director General podrá invitar más personas al Equipo de Trabajo. El Equipo de Trabajo definido deberá en un plazo de 15 días hábiles investigar la apelación. Las personas asignadas al Equipo de Trabajo serán distintas de las que realizaron las auditorías y tomaron las decisiones de certificación y no tendrán interés directo en la decisión. El Equipo de Trabajo completará el formato de Reporte de Equipo de Trabajo – Comité de Apelación (F-PG05-4-01).
- c) Se notifica al apelante que pagará el 100% de los costos de la apelación, caso no sea procedente. Se le proporcionará un costo para el proceso, caso aplique y se determine tal situación.

### 7.2.4. Equipo de Trabajo

- a) El equipo de trabajo en un plazo de 15 días hábiles realiza la investigación de la apelación. La investigación incluirá la conclusión del Equipo para cada uno de los puntos de apelación, incluidas los pasos a tomar, acciones y las fechas compromiso, de igual manera el Equipo deberá determinar las causas que llevaron a la apelación y determinar las correcciones y acciones correctivas correspondientes. La investigación debe tener en cuenta los resultados de cualquier apelación similar anterior. El informe debe ser

	<b>Apelaciones, Suspensión y Cancelación/Retiro Procedimiento de Gestión</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 7/20
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 6/Jun/2022	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PG 05 / 0	<b>ESTADO:</b> Aprobado

aprobado por el Presidente y Director General de SAAZ. Los resultados de la investigación se registran en el formato de Reporte de Equipo de Trabajo – Comité de Apelación (F-PG05-4-01).

- b) Caso el Equipo requiera mayor tiempo se pueden proporcionar 10 días hábiles adicionales para la investigación.
- c) En el caso de que las conclusiones de la investigación arrojen elementos relacionados con potenciales conflicto de intereses, la Matriz de Riesgos a la Imparcialidad (MT-6.1-3-01) deberá ser revisada para integrar las conclusiones pertinentes del Equipo.

#### 7.2.5. Servicio al Cliente

- a) Informa al cliente los resultados de la investigación, incluyendo los siguientes pasos, acciones y las fechas compromiso.

#### 7.2.6. Apelante

- a) Caso el(los) apelante(s) esté(n)n de acuerdo con los resultados de la apelación, no se requieren más acciones.
- b) Caso el(los) apelante(s) no esté(n)n de acuerdo con los resultados de la apelación, se le informará que puede comunicarse con el Organismo Acreditador correspondiente con respecto a la apelación.
- c) Caso se reciba una notificación formal por parte del Organismo Acreditador contactado por el apelante requiriendo alguna acción adicional, la situación será revisada por el Presidente y Director General de SAAZ dentro de los diez días hábiles de recibida la notificación y el caso se manejará según la situación.


#### 7.2.7. Presidente y Director General de SAAZ

- a) El **Presidente y Director General de SAAZ**, o la persona que él designe, conservará los registros y bitácoras de la apelación.

### 8. Procedimiento de Gestión de Suspensiones

#### 8.1. Razones para la Suspensión

- 8.1.1.** La certificación de un cliente se suspenderá por un período de tiempo limitado si existe alguna de las siguientes condiciones:

	<b>Apelaciones, Suspensión y Cancelación/Retiro Procedimiento de Gestión</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 8/20
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 6/Jun/2022	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PG 05 / 0	<b>ESTADO:</b> Aprobado


- a) El cliente certificado no permite la realización de las auditorías de seguimiento o de renovación (recertificación) con la periodicidad requerida, o;
  - b) El cliente certificado no cumple con los requisitos de respuesta a los reportes de no conformidad (NCR) como se especifica en OP 05 y/o los procedimientos de SAAZ específicos aplicables al esquema de certificación.
  - c) El cliente certificado haya solicitado voluntariamente una suspensión. Una suspensión solicitada voluntariamente iniciada por el cliente debe manejarse de la misma manera que una suspensión iniciada por SAAZ. Se deben seguir todos los pasos de suspensión descritos en este procedimiento.
  - d) Si el cliente no ha pagado los servicios de SAAZ, de acuerdo con el contrato o convenio establecido.
  - e) A pedido o en conformidad con requisitos específicos de un organismo rector del esquema de certificación, como, por ejemplo, el esquema de ISSC.
- 8.1.2. La certificación normalmente no puede suspenderse por más de seis meses.
- 8.1.3. El cliente tiene el derecho de apelar de la decisión de suspensión (ver inciso 7).

## 8.2. Acciones para implementar la suspensión

### 8.2.1. Persona o entidad que identifica la condición de suspensión

- a) Cualquier persona o entidad puede identificar una condición que pueda resultar en una suspensión de la certificación. La persona o entidad no está obligada a tener una relación contractual con SAAZ. La situación debe ser informada al Presidente y Director General de SAAZ.
- b) Una fuente de identificación de una condición de suspensión es el Equipo Auditor. En este caso, el Auditor Líder asignado para la auditoría documenta en el Reporte de Auditoría la recomendación de suspensión y debe avisar a la Oficina de SAAZ.




	<b>Apelaciones, Suspensión y Cancelación/Retiro Procedimiento de Gestión</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 9/20
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 6/Jun/2022	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PG 05 / 0	<b>ESTADO:</b> Aprobado

### 8.2.2. Sitio(s) del cliente

- a) Caso la situación de suspensión sea debido a la falta de auditorias de seguimiento o recertificación, o a la falta de pago por parte del cliente, o si un cliente certificado ha solicitado voluntariamente una suspensión, el certificado se suspenderá sin más participación del personal de SAAZ y se enviará el aviso (correo electrónico) al cliente comunicando la suspensión.
- b) Caso la situación lleve a la decisión de que la suspensión no es aplicable, pero si el retiro de la certificación, el siguiente paso se llevará a cabo de conformidad con el apartado 9.

### 8.2.3. “Certifier”

- a) Para otros casos, no previstos en 8.2.2, el “Certifier” asignado al expediente, debe tomar la decisión sobre la suspensión. Para la situación descrita en 8.1.1.a) o si se cumple alguna de las siguientes condiciones, se requiere suspensión inmediata:
  - 1) Evidencia de efectos negativos persistentes o graves en los productos y servicios del cliente.
  - 2) Evidencia de que el sistema se ha “roto”/”quebrado” (cualquiera de los siguientes):
    - No conformidades excesivas. (por ejemplo, en un cliente con un único modelo de gestión, como el ISO 9001, un solo sitio, esto podría ser múltiples mayores, 10 o más menores o una mayor y cinco o más menores). Los “Certifiers” y auditores deben usar su juicio para determinar si las no conformidades son "excesivas" para una situación particular y determinar si el caso constituye un “rompimiento” en el funcionamiento del sistema de gestión.
    - Los recursos se han reducido más allá de la capacidad de sostener el sistema de gestión.
    - Una incapacidad sistematizada del sistema de gestión del cliente para lograr los resultados previstos (por ejemplo, en el ISO 9001 la entrega de productos y servicios consistentemente conforme con los requisitos).
    - Falta de control operacional grave o persistente que implique procesos fuera de control por parte de la Organización.


	<b>Apelaciones, Suspensión y Cancelación/Retiro Procedimiento de Gestión</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 10/20
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 6/Jun/2022	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PG 05 / 0	<b>ESTADO:</b> Aprobado

- La falta persistente de compromiso de la dirección.
- 3) Evidencia de que el esquema de acciones correctivas del cliente ha fallado sistemáticamente. (por ejemplo, en un cliente ISO 9001 y un solo sitio, esto podría ser una o más no conformidades mayores recurrentes o la recurrencia observada durante auditorias de cualquier no conformidad, considerando el tamaño del cliente, la complejidad de sus procesos y el alcance del sistema de gestión). Los "Certifiers" y auditores deben usar su juicio para determinar si el esquema de acciones correctivas del cliente ha fallado sistemáticamente al tomar la decisión/recomendación de suspensión.
  - 4) Engañar intencionalmente a otros sobre el estado de la certificación, los documentos de certificación, las marcas o los reportes de auditoría.
  - 5) Otras evidencias que demuestren que el sistema de gestión certificado incumplió grave o persistentemente los requisitos de certificación, incluidos los requisitos para la eficacia del sistema de gestión.

**Nota:** Si se determina que la situación corresponde a una suspensión, el "Certifier" podrá considerar la posibilidad de una reducción del alcance, como se documenta en la sección 12 de este procedimiento.

- b) Caso el equipo auditor recomiende una suspensión, revisa la recomendación de suspender y toma la decisión. Se utiliza el procedimiento PG 06 en conjunto con este documento (PG 05). El plazo para el análisis y decisión es de diez días hábiles. El "Certifier" toma la decisión final sobre si la situación requiere o no una suspensión.

Si la decisión es que la situación no requiere suspensión y la condición no ha sido abordada por uno o más reportes de no conformidad (NCR), el "Certifier" en coordinación con el Auditor Líder asignado para la auditoría en cuestión, emitirá y enviará un nuevo reporte de no conformidad (NCR) al cliente, con el reporte revisado y la recomendación ajustada, para que el cliente tome las


	<b>Apelaciones, Suspensión y Cancelación/Retiro Procedimiento de Gestión</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 11/20
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 6/Jun/2022	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PG 05 / 0	<b>ESTADO:</b> Aprobado

correcciones y acciones correctivas apropiadas y en los tiempos definidos para las respuestas a las NCRs conforme el OP 05, tomando la fecha de emisión de la NCR. El cliente podrá apelar sobre la NCR emitida, caso aplique. Si la condición ya se ha abordado en una NCR, se deben cumplir los plazos para ese reporte conforme el OP 05.

- c) Si la situación requiere una suspensión, la documentación se enviará al Presidente y Director General de SAAZ para su conocimiento y sigue 8.2.4. El cliente puede apelar de la decisión de suspensión.

#### 8.2.4. Servicio al Cliente y “Certifier”

- a) Una vez tomada la decisión de suspensión, informa al cliente y envía la documentación de suspensión dentro de los diez días hábiles de la decisión. La comunicación debe proporcionar las opciones del cliente y las acciones requeridas, incluida, caso aplique, la necesidad de una auditoría especial (Auditoría de Acción Correctiva) dentro de un plazo no mayor a los 6 meses. La notificación al cliente se enviará por correo electrónico definido del cliente o por correo certificado o mensajería (un medio que asegura que la persona/cliente recibió la documentación). Servicio al cliente deberá confirmar que el cliente recibió la información. Se notifica al cliente que la certificación del sistema de gestión no es válida temporalmente y que el cliente debe abstenerse de seguir promoviendo su certificación. A menos que la suspensión haya sido iniciada voluntariamente por el cliente, también se le notifica al cliente que puede presentar una apelación a SAAZ o puede comunicarse con el Organismo de Acreditación correspondiente, con respecto a la decisión.
- b) Se registra el estatus del sistema de gestión del cliente en la Lista de Empresas Certificadas (LEC) y se actualiza la Lista de Empresas Suspendidas (LECS), y caso aplique, se notifica a las publicaciones coordinadas por SAAZ que listaron al cliente como con un sistema de gestión certificado por SAAZ, informando con la certificación está suspendida y que cualquier publicación debe ser interrumpida. En el sitio web de SAAZ (<https://www.saamerika.com>) se hace la aclaración: “**Para verificar el estado de un certificado emitido por SAAZ, comuníquese a: [certificados@saamerika.com](mailto:certificados@saamerika.com)**”.

	<b>Apelaciones, Suspensión y Cancelación/Retiro Procedimiento de Gestión</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 12/20
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 6/Jun/2022	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PG 05 / 0	<b>ESTADO:</b> Aprobado


- c) Una vez pasado 30 días naturales del aviso al cliente sobre el estatus de suspensión de su sistema de gestión, Servicio al Cliente, deberá revisar en el sitio web del cliente, y donde sea posible en redes sociales y “googleando”, que no exista una referencia inadecuada o equivocada sobre el estatus de la certificación del sistema de gestión del cliente. En su caso Servicio al Cliente iniciará las acciones pertinentes para asegurar que el cliente corrija cualquier referencia inapropiada.

#### 8.2.5. Cliente

- a) El cliente es notificado por SAAZ sobre la suspensión y debe iniciar las actividades para abstenerse de promover su certificación.
- b) El cliente, una vez notificado, tiene quince días calendario para responder a la suspensión, por ejemplo, iniciar una apelación, caso sea aplicable, programar una fecha de la auditoría especial o tomar cualquier otra acción que considere apropiada para iniciar el levantamiento de la suspensión, caso lo considere apropiado.
- c) Si el cliente no programa la auditoría especial o no realiza las acciones correctivas pertinentes dentro del periodo establecido, la situación será revisada para el retiro de la certificación de acuerdo con la sección 9 de este procedimiento.

#### 8.2.6. Otras situaciones

- a) Si la suspensión se da por falta de pago y se han cumplido con las auditorías conforme el programa de auditorías del cliente, el Presidente y Director General de SAAZ puede levantar la suspensión. Todas las demás suspensiones, para la reactivación de la certificación requieren de una auditoría especial. El “Certifier” deberá coordinar con el “Scheduler” y Servicio al Cliente (es posible que el cliente requiera una propuesta para la auditoría) para que dicha auditoría se realice preferencialmente máximo a los 5 meses de la decisión de suspensión.
- b) El “Certifier” podrá levantar la suspensión si la auditoría especial en sitio demuestra que todas las condiciones que causaron la suspensión han sido verificadas como efectivamente resueltas. Esto significa que


	<b>Apelaciones, Suspensión y Cancelación/Retiro Procedimiento de Gestión</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 13/20
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 6/Jun/2022	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PG 05 / 0	<b>ESTADO:</b> Aprobado

todas las no conformidades han sido verificadas como eficaces y cerradas, además de cualquier otra condición o acción adicional necesaria. El Auditor Líder asignado para la auditoría especial deberá, si aplica, recomendar la certificación en el Reporte de Auditoría.

- c) Si los resultados de la auditoría especial no son favorables al cliente y el Auditor Líder no emite la recomendación para la certificación, pero todavía no se ha vencido el período de suspensión de 6 meses, el “Certifier” puede permitir que el cliente programe una segunda auditoría especial y lo coordinará con el “Scheduler” y Servicio al Cliente. El “Certifier” también podrá iniciar el retiro del certificado del cliente según la sección 9 de este procedimiento.
- d) Si una suspensión no se levanta dentro del período de seis meses, el “Certifier” deberá iniciar el proceso de retiro descrito en la sección 9 de este procedimiento. En raras ocasiones, puede ser posible extender una suspensión. Los casos de extensión serán revisados y caso se otorguen, la lógica de la decisión deberá ser documentada en la Lista de Empresas Suspendidas (LECS).

#### 8.2.7. Servicio al Cliente y “Certifier”

- a) Caso apique, una vez realizada todas las acciones pertinentes por parte del cliente y estén disponibles los registros para asegurar que las condiciones de levantamiento de la suspensión se corrigieron, el “Certifier” asignado, notificará a Servicio al Cliente que la certificación se reinstala. Para el caso de suspensión por falta de pago, el Presidente y Director General de SAAZ es el responsable de avisar a Servicio al Cliente cuando la suspensión se levanta.
- b) Servicio al Cliente tendrá 10 días hábiles para notificar al cliente, por correo electrónico u otro método adecuado, que la suspensión ha sido levantada.
- c) Servicio al Cliente registra el estatus del sistema de gestión del cliente en la Lista de Empresas Certificadas (LEC), y caso aplique, se notifica a las publicaciones coordinadas por SAAZ que listaron al cliente como con un sistema de gestión certificado por SAAZ, informando con la certificación está activa.


	<b>Apelaciones, Suspensión y Cancelación/Retiro Procedimiento de Gestión</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 14/20
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 6/Jun/2022	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PG 05 / 0	<b>ESTADO:</b> Aprobado

## 9. Procedimiento de Gestión del Retiro/Cancelación de la Certificación

### 9.1. Razones y Criterios para el Retiro de la Certificación

**9.1.1.** SAAZ podrá retirar la certificación, el certificado y cancelar los acuerdos en los siguientes casos:

- a) El período de suspensión ha vencido (más de 6 meses de suspensión) y el cliente no ha llevado a cabo ninguna acción o SAAZ no ha podido determinar si el cliente ha llevado a cabo alguna acción (ej.: no se ha podido programar y/o ejecutar la auditoria especial o las acciones llevadas a cabo por el cliente se han determinado como no eficaces por fallar en eliminar las causas de la situación y/o recurrencia).
- b) El cliente no ha respondido, en el tiempo determinado, a una no conformidad mayor identificada anteriormente.
- c) Si durante la auditoría de seguimiento o por cualquier otro medio se identifica no conformidades mayores repetitivas, a las cuales no se han implementado acciones o estas no han sido eficaces.
- d) La acción correctiva determinada por el cliente no fue, a juicio de SAAZ sobre la base de las evidencias de una auditoria o información obtenida, suficiente o eficaz para corregir la situación o no conformidad y cumple al menos uno de los siguientes:
  - 1) Identificación de fraude en el Sistema de Gestión, o envío de un producto fraudulento.
  - 2) El cliente envió un producto o proporciono un servicio no conforme sin ninguna acción correctiva para resolver la situación.
  - 3) Existe una condición que da como resultado una falla o reduce materialmente la usabilidad de los productos o servicios para su propósito previsto sin ninguna acción correctiva para resolver la situación.
  - 4) La situación o no conformidad reduce materialmente la capacidad del cliente para asegurar procesos, productos y servicios controlados, incluidos los procesos que impactan el medio ambiente, conforme aplique.
  - 5) La Alta Dirección de la Organización no ha proporcionado o asegurada la implementación de los recursos necesarios para mantener el sistema de gestión y corregir la situación identificada.

	<b>Apelaciones, Suspensión y Cancelación/Retiro Procedimiento de Gestión</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 15/20
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 6/Jun/2022	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PG 05 / 0	<b>ESTADO:</b> Aprobado

- e) Por solicitud del cliente. Un retiro de certificación solicitado voluntariamente iniciado por el cliente debe manejarse de la misma manera que los retiros iniciados por SAAZ. Se deben seguir todos los pasos de retiro pertinentes descritos en este procedimiento.
- f) Si los requisitos de la norma aplicable cambian y el cliente no quiere o no puede asegurar la conformidad con los nuevos requisitos, dentro del periodo de transición establecido.
- g) Si el cliente deja de suministrar el producto, proceso o servicio por un período prolongado de tiempo.
- h) Si el cliente certificado incumple sus obligaciones financieras con SAAZ.
- i) Por cualquier otra causa específicamente prevista en el esquema de certificación o acordada formalmente entre SAAZ y el cliente.
- j) Si el cliente ha hecho un uso inadecuado de la certificación o ha realizado afirmaciones engañosas o falsas relacionadas con la certificación.
- k) Si se han encontrado referencias incorrectas, de manera premeditada, al sistema certificado en publicidad o catálogos, como, por ejemplo, el uso del certificado o marca de certificación para publicitar productos o servicios específicos (ver reglas del uso del logo y marcas para los detalles de los requisitos).
- l) Acciones fraudulentas o ilícitas en relación con el Sistema de Gestión.
- m) Otras situaciones que indiquen el quebrantamiento del Sistema de Gestión entre auditorías.
- n) Incumplimiento de los aspectos contractuales del cliente con SAAZ, tales como no proporcionar información correcta relativo a cambios o modificaciones sustantivas en su sistema de gestión u otras obligaciones de la Organización como se define en el convenio de certificación y reglamento de certificación.

## 9.2. Procesamiento y Resolución de un Retiro

### 9.2.1. Iniciador del proceso

- a) Las causas para investigación para el retiro de la certificación pueden ser identificadas por:
  - Auditorías de Seguimiento;
  - Auditorías de Recertificación;



## Apelaciones, Suspensión y Cancelación/Retiro Procedimiento de Gestión

<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 16/20
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 6/Jun/2022	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PG 05 / 0	<b>ESTADO:</b> Aprobado

- Auditorias Especiales, incluyendo auditorias de acciones correctivas;
- Quejas recibidas de 3os., sobre el desempeño del cliente de SAAZ;
- Información sobre procesos iniciados por la Autoridad y relacionadas con el alcance de la certificación;
- Revisión de suspensiones;
- Solicitud del cliente;
- Por cualquier medio o entidad que identifique una condición a SAAZ que sea razón para el retiro. Cualquier persona o entidad puede identificar una condición que puede resultar en el retiro de la certificación. La persona o entidad no está obligada a tener una relación contractual con SAAZ.


### 9.2.2. "Certifier"

- a) Revisa la información vs. lo establecido en 9.1.1 y determina las acciones en un período de diez días hábiles. Si se requiere información adicional, el "Certifier" puede comunicarse con el cliente o se puede determinar la necesidad de una auditoria especial para obtener la información adecuada. El "Certifier" toma una decisión si la situación requiere suspensión o retiro. Si la situación es de suspensión, las acciones se llevarán a cabo de conformidad con el ítem 8 de este procedimiento.

### 9.2.3. Servicio al Cliente

- a) Si el motivo del retiro es la falta de pago o solicitud del cliente, Servicio al Cliente podrá iniciar y realizar el retiro de la certificación. Si la situación es por otras razones, el "Certifier" tomará la decisión.
- b) Una vez tomada la decisión de suspensión, informa al cliente y envía la documentación de retiro de la certificación dentro de los diez días hábiles de la decisión. La comunicación debe proporcionar claramente el motivo del retiro, las opciones del cliente y las acciones requeridas. La notificación al cliente se enviará por correo electrónico de finido del cliente o por correo certificado o mensajería (un medio que asegura que la persona/cliente recibió la documentación). Servicio al cliente deberá confirmar que el cliente recibió la información. Se le indicará




	<b>Apelaciones, Suspensión y Cancelación/Retiro Procedimiento de Gestión</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 17/20
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 6/Jun/2022	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PG 05 / 0	<b>ESTADO:</b> Aprobado

al cliente que devuelva los certificados aplicables emitidos o que los inutilice (en el caso de versiones electrónicas). La Organización del cliente, ya no certificado, es la responsable de notificar a todos aquellos a quienes informó de su certificación que su certificación ha sido retirada. A menos que el retiro haya sido solicitado voluntariamente por el cliente, también se notifica al cliente que podrá presentar una apelación a SAAZ con respecto a la decisión o que el cliente puede notificar al Organismo de Acreditación correspondiente, con respecto a la decisión.

- c) Si el cliente desea ser certificado por SAAZ después del retiro, debe completar con éxito las auditorías de FASE 1 y FASE 2.
- d) Se actualiza el estatus del cliente en la Lista de Empresas Certificadas (LEC) y se actualiza el cliente en la Lista de Empresas con Certificado Cancelado (LECR), y caso aplique, se notifica a las publicaciones coordinadas por SAAZ que listaron al cliente como con un sistema de gestión certificado por SAAZ, informando con la certificación está cancelada y que cualquier publicación debe ser interrumpida. En el sitio web de SAAZ (<https://www.saamerika.com>) se hace la aclaración: **“Para verificar el estado de un certificado emitido por SAAZ, comuníquese a: [certificados@saamerika.com](mailto:certificados@saamerika.com)”**.
- e) Una vez pasado 30 días naturales del aviso al cliente sobre el estatus de retiro de la certificación, Servicio al Cliente, deberá revisar en el sitio web del cliente, y donde sea posible en redes sociales y “googleando”, que no exista una referencia sobre la certificación del sistema de gestión del cliente. En su caso Servicio al Cliente iniciará las acciones pertinentes para asegurar que el cliente corrija cualquier referencia inapropiada.

#### 9.2.4. Cliente

- a) El cliente es notificado por SAAZ sobre el retiro de la certificación y debe iniciar las actividades para abstenerse de promover su certificación, regresar a SAAZ los certificados autógrafos emitidos, caso aplique o inutilizarlos, en el caso de versiones electrónicas, y notificar, dentro de lo posible y conforme aspectos contractuales con sus clientes u otras partes interesadas, a quienes informó de su certificación que su certificación ha sido retirada.


	<b>Apelaciones, Suspensión y Cancelación/Retiro Procedimiento de Gestión</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 18/20
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 6/Jun/2022	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PG 05 / 0	<b>ESTADO:</b> Aprobado

#### 10. Requisitos de suspensión o retiro específicos del esquema de certificación

Algunos esquemas de certificación tienen requisitos específicos sobre la emisión, revisión, suspensión o el retiro de un certificado, incluyendo la notificación de alguna autoridad competente, incluyendo el propietario del esquema de certificación, en estos casos, se documentará en el procedimiento específico del esquema de certificación los requisitos aplicables. El “Certifier” es responsable de implementar las acciones requeridas para estos esquemas.

#### 11. Cliente solicitando la suspensión o retiro voluntario de la certificación

- 11.1. SAAZ solicitará una notificación por escrito del cliente aclarando los estándares que se suspenden o retiran y los motivos de la solicitud. La notificación del cliente se conservará en el archivo del cliente. El proceso de suspensión o retiro seguirá las etapas de comunicación al cliente conforme se establece en este procedimiento. La notificación del cliente regularmente será recibida por Servicio al Cliente, sin embargo, cualquier persona podrá recibir la solicitud y turnarla a Servicio al Cliente.
- 11.2. EL Presidente y Director General de SAAZ determinará si la solicitud corresponde a una suspensión o retiro, conforme los criterios definidos en este procedimiento. Un caso típico de suspensión es por paro de operaciones por un período determinado. En estos casos, una suspensión solamente será levantada con una auditoria de seguimiento o recertificación, conforme aplique.
- 11.3. Servicio al Cliente notificará al “Scheduler” para que se registre que ya no se programen auditorias para la normativa suspendida o retirada. En el caso de la suspensión el período máximo es de 6 meses. En el caso de la suspensión, Servicio al Cliente deberá determinar si el cliente requerirá una nueva cotización.
- 11.4. Servicio al cliente emitirá la comunicación al cliente suspendido o con el certificado retirado, conforme aplique, de acuerdo con lo establecido en este procedimiento.

	<b>Apelaciones, Suspensión y Cancelación/Retiro Procedimiento de Gestión</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 19/20
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 6/Jun/2022	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PG 05 / 0	<b>ESTADO:</b> Aprobado

## 12. Reducción del Alcance

SAAZ reducirá el alcance de la certificación del cliente para excluir las partes que no cumplan con los requisitos, cuando el cliente haya fallado persistentemente en cumplir con los requisitos de certificación para esas partes del alcance de la certificación. Cualquier reducción de este tipo deberá estar en línea con los requisitos de la norma utilizada para la certificación. Un retiro de un estándar completo del alcance de un cliente (retiro de un certificado), si corresponde, se manejará según la sección 9 de este procedimiento. La reducción del alcance se implementará mediante el PG 06.

## 13. Vencimiento de la certificación antes de la renovación del certificado (antes de la Recertificación)

Si un cliente actual de SAAZ no ha completado la programación de la auditoría de recertificación en un tiempo razonable antes del vencimiento del certificado vigente (se recomienda la realización de la auditoría de recertificación 90 días antes del vencimiento del certificado vigente), el "Scheduler" notificará al cliente por el correo electrónico designado por el cliente o por mensajería. Se conservará una copia del correo electrónico o carta en el archivo del cliente. El "Scheduler" debe asegurarse de que el cliente reciba la comunicación.

Si la certificación del cliente ha vencido, pero el cliente está en proceso de completar la auditoría de recertificación, el "Scheduler" deberá enviar al cliente una carta o correo electrónico. La carta o correo electrónico deberá informar al cliente que debe detener la exhibición y cualquier otro uso del certificado vencido, el logo o marcas de SAAZ del Organismo Acreditador, caso aplique. Se conservará una copia del correo electrónico o carta en el archivo del cliente. Cuando el cliente finaliza las etapas para la recertificación, el cliente tendrá todos los derechos de certificación aplicables.

## 14. Publicación y confidencialidad para suspensiones y retiros

Después de la notificación pública de suspensión o retiro, el personal de SAAZ responderá "SI" a cualquiera que pregunte si la certificación del cliente está suspendida o retirada (según corresponda). SAAZ no divulgará los motivos específicos de la suspensión o el retiro a menos que el cliente acuerde lo contrario



## Apelaciones, Suspensión y Cancelación/Retiro Procedimiento de Gestión

<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 20/20
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 6/Jun/2022	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PG 05 / 0	<b>ESTADO:</b> Aprobado

por escrito con anticipación, o según lo exija el marco legal o un requisito específico de la industria o esquema de certificación.

### 15. Capacitación

**15.1.** El personal de SAAZ involucrados en las actividades descritas, están capacitados en este procedimiento mediante la lectura de este procedimiento y firma de la lista de lectura.

### 16. Control de cambios

Fecha	Descripción del Cambio	Motivo	Autorizado por
6/Jun/2022	Emisión inicial	N/A	MFV