



**BUREAU**  
**VERITAS**

**Bureau Veritas Certification**  
**SUSPENSIÓN, RETIRO Y CANCELACIÓN DEL CERTIFICADO DE**  
**CONFORMIDAD**



## Contenido

1.	GENERALIDADES.....	5
2.	ALCANCE .....	5
3.	DEFINICIONES.....	5
4.	SUSPENSIÓN DEL CERTIFICADO.....	6
5.	ACCIONES .....	7
6.	RETIRO DEL CERTIFICADO.....	9
7.	CANCELACIÓN DEL CONTRATO.....	10
8.	APELACIÓN CONTRA LA SUSPENSIÓN – RETIRO O CANCELACIÓN.....	11
9.	REFERENCIAS.....	13



## HOJA DE RELACION DE CAMBIOS

PAGINA	RESUMEN DEL CAMBIO	NUEVA EDICION	AUTORIZADO
Todas	Emisión Inicial	01/05/97	W. Delgado
Todas	Actualización	11/02/02	E. Prieto
2, 3, 4, 5	Actualización del documento a terminología ISO9001:2000	01/12/03	E. Prieto
Todas	Actualización de acuerdo al nuevo BMS	15/04/05	E. Prieto
Todas	Revisión General	02/08/05	E. Prieto
Todas	Revisión General, inclusión de la norma NTCGP1000:2004	07/09/06	E. Prieto
Todas	Revisión General por cambios en el BMS de versión de Septiembre de 2006 (Cambio de Marca)	24/01/07	M. Triana
5	Tiempo máximo de suspensión (3 meses)	12/06/07	M. Triana
Todas	Alineación con el BMS	12/06/07	M. Triana
5	Uso del logo durante suspensión	19/12/2013	M. Triana
4	Generalidades del esquema ISO 17024	28/01/2015	M. Triana
4	Revisión General	09/02/2017	M. Triana
Todas	Se retira el numeral 1.3. Se retira la retención del certificado por parte de BVC durante la suspensión. Numeral 3.1. Se agrega el ítem de no pago como causal de suspensión. Se retira que la comunicación al cliente se debe hacer por correo registrado. Se agrega el ítem 6.2.7, Se modifica el numeral 6.5 teniendo en cuenta que ya no se aprueban logos. Se retira el numeral 6.7.	10/10/2017	L. Rodríguez



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

Todas	Se cambian los términos BVQI Colombia por Bureau Veritas Certification; Certificado de Aprobación por Certificado de conformidad y Competencias laborales por certificación de personas. Se cambia la redacción en el numeral 1 Generalidades. Se agregan condiciones de retiro del producto del mercado en el numeral 4. Se modifica la redacción del numeral 4.1.5., 4.1.6. y se agregan numerales 4.1.7 y 4.1.8. Se agrega numeral 5.2. Se agrega nota 6. Se elimina el numeral 7.2, 7.7 y 7.8. Se elimina numeral 9. Se agregan referencias en el numeral 10.	29/01/18	L. Rodríguez
11, 12, 13	Inclusión del capítulo 9 sobre Comunicaciones y Notificaciones	30/08/18	C. Prieto



## 1. GENERALIDADES

El Certificado de conformidad para los Sistemas de Gestión, Certificación de producto y Certificación de personas **además de tener** definido su periodo de validez **en el certificado también se encuentra** establecido en la oferta comercial.

En cualquier momento durante el período de validez del Certificado, **BUREAU VERITAS CERTIFICATION** se reserva el derecho a suspender o retirar el **Certificado de conformidad** o a cancelar el contrato de acuerdo con los términos previstos en el documento de condiciones generales (GP01: Sistemas de Gestión, PGP01: Certificación de Producto, CGP01: Certificación de Personas). Estas acciones pueden surgir como resultado de una solicitud propia de LA ORGANIZACIÓN o pueden ser aplicadas por **BUREAU VERITAS CERTIFICATION** si en su opinión, LA ORGANIZACIÓN estuviera operando en contravención de los requerimientos para la Certificación del Sistema de Gestión, Requisitos de producto La norma aplicable al producto y para las demás acreditadas nacional o internacionalmente, incluyendo el uso indebido en cualquier forma del logotipo oficial de BUREAU VERITAS CERTIFICATION o la marca de Conformidad, o la operación que de alguna manera pudiera traer descrédito a **BUREAU VERITAS CERTIFICATION**.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento cubre los criterios para SUSPENSION y RETIRO del Certificado y la CANCELACION del contrato suscrito entre LA ORGANIZACIÓN y **BUREAU VERITAS CERTIFICATION**, y para adoptar las acciones necesarias para la implementación del procedimiento.

## 3. DEFINICIONES

- 3.1. La SUSPENSION involucra la restricción a LA ORGANIZACIÓN para anunciar o promover activamente la certificación de su Sistema de Gestión, certificación de producto (La norma aplicable al producto) y de los demás acreditados nacional o internacionalmente que hayan sido certificados por **BUREAU VERITAS CERTIFICATION**.
- 3.2. El RETIRO involucra la restricción a LA ORGANIZACIÓN para anunciar o promover activamente su certificación (Ver detalles: 3.1) ni el logotipo(s) de **BUREAU VERITAS CERTIFICATION**. El RETIRO es un paso que usualmente sigue a la SUSPENSION, cuando no se han evidenciado acciones correctivas efectivas contra la causa de la SUSPENSION.
- 3.3. La CANCELACION involucra el RETIRO del certificado(s) de la Organización y la(s) marca(s) y la terminación del contrato para la Certificación del Sistema de Gestión o certificación de producto.



#### 4. SUSPENSIÓN DEL CERTIFICADO

El **Certificado de conformidad** puede ser suspendido por un período de tiempo máximo de 30 días para Producto y Personas, y máximo 90 días para Sistemas de Gestión. Durante el período de SUSPENSION, LA ORGANIZACIÓN tendrá la posesión del Certificado, pero será informado sobre la suspensión temporal de la publicidad o promoción activa de su certificación, incluyendo la remoción del Certificado de lugares prominentes en las instalaciones de la Organización u otras ubicaciones **y se debe suspender la comercialización los productos con la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION a menos que BUREAU VERITAS CERTIFICATION por razones justificadas lo exima de tal obligación.** En caso que durante el tiempo de suspensión se encuentre a la Organización usando el logo de **BUREAU VERITAS CERTIFICATION** dentro de su publicidad, se iniciara el proceso de cancelación.

La SUSPENSION que es impuesta por **BUREAU VERITAS CERTIFICATION** deberá ocurrir únicamente después que los procedimientos normales de acciones correctivas siguientes a una no conformidad documentada sobre este asunto han fallado en su resolución. Durante el periodo de suspensión, la certificación del sistema de gestión del cliente se invalida temporalmente.

Los siguientes son ejemplos de razones para SUSPENSION:

##### 4.1. SISTEMAS DE GESTION Y PRODUCTO

- 4.1.1. Una visita especial, conducida después que la visita de seguimiento de rutina ha levantado una(s) no conformidad(es) mayor(es), indica que una acción correctiva inapropiada ha sido tomada por LA ORGANIZACIÓN para aclarar las no conformidades levantadas.
- 4.1.2. Ha descubierto el uso inadecuado del logotipo de BUREAU VERITAS CERTIFICATION, el cual no ha sido resuelto efectivamente por LA ORGANIZACIÓN después de haber recibido la notificación por parte de **BUREAU VERITAS CERTIFICATION.**
- 4.1.3. LA ORGANIZACIÓN no acepta recibir las visitas de seguimiento de acuerdo con las reglas de certificación (primera visita de seguimiento antes de los 12 meses contados desde el último día de auditoría de certificación y segunda visita de seguimiento anual).
- 4.1.4. 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.
- 4.1.5. **No cumplimiento con los requisitos financieros del Acuerdo con BUREAU VERITAS CERTIFICATION.**
- 4.1.6. El cliente certificado haya **solicitado** voluntariamente una suspensión.



#### 4.1.7. Cambio en las normas y reglamentos técnicos que invaliden la vigencia de un certificado.

#### 4.1.8. Desprestigiar de cualquier manera a BUREAU VERITAS CERTIFICATION

En el caso que la cuestión que dio origen a la suspensión se resuelva, el certificado será restaurado. No obstante si al transcurrir el periodo máximo de suspensión la cuestión no se ha resuelto **BUREAU VERITAS CERTIFICATION**, se dispondrá a retirar o reducir el alcance de la certificación **eliminando lo no conforme**.

### 4.2. CERTIFICACIÓN DE PERSONAS

Las causas para la suspensión de la certificación incluyen, pero no se limitan a, lo siguiente:

- Evidencia de falsificación de cualquier información en cualquier documento presentado a Bureau Veritas Certification.
- Evidencia de haber ejecutado labores bajo los efectos de drogas psicoactivas o del alcohol.
- Pruebas de culpabilidad en un accidente durante el período de certificación.
- Incumplimiento de las habilidades requeridas.
- Evidencia de incumplimiento del Código de Ética.
- No pago

NOTA (1): El comité técnico determina la gravedad de la falta, si se encuentra que es una falta menor pero sancionable, se puede proceder a una suspensión por un tiempo definido por la gerencia técnica. Si la falta es grave se puede sancionar con un retiro definitivo de la certificación.

## 5. ACCIONES

Las siguientes acciones deben ser tomadas cuando surge una situación que podría resultar en SUSPENSION:

### 5.1. SISTEMAS DE GESTION

- 5.1.1. Si la ORGANIZACIÓN ha solicitado una SUSPENSION debido a un cambio o deterioro en el sistema, del cual se espera que resulte no conformidades mayores en la siguiente visita de seguimiento rutinaria, **BUREAU VERITAS CERTIFICATION** deberá estimular acciones correctivas necesarias y la continuación del plan de supervisión rutinaria para documentar la situación actual. A LA ORGANIZACIÓN se le otorgarán hasta 90 días para corregir y actuar correctivamente sobre cualquier no conformidad documentada. Podrá programarse una Visita Especial para soportar adecuadamente el cierre de dichas no conformidades.



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

*NOTA (2): Si LA ORGANIZACIÓN no lograra justificar la no realización de las visitas especiales de seguimiento, programadas contractualmente, debe notificarse al Gerente Técnico o Gerente General de **BUREAU VERITAS CERTIFICATION** para recomendar el RETIRO del certificado.*

Si, después de un período de tiempo apropiado para acción correctiva, no se ha resuelto una no conformidad, la Dirección de LA ORGANIZACIÓN deberá ser notificada por el Gerente Técnico o el Gerente General de **BUREAU VERITAS CERTIFICATION** donde se indique la SUSPENSION y claramente se detallen las causas de la misma. Los requerimientos delineados en este procedimiento serán debidamente comunicados al cliente y se dejara el respectivo registro.

5.1.2. Para el caso de suspensión por cierre de No conformidades:

5.1.2.1. En el período de SUSPENSION, se debe programar Visita Especial para revisar la situación, después de los cuales se realizará el RETIRO del certificado, cuando no haya suficiencia en las correcciones y acciones correctivas adoptadas por LA ORGANIZACIÓN.

5.1.2.2. En esta Visita Especial se puede determinar que LA ORGANIZACIÓN cumple con los requisitos, caso en el que la SUSPENSION puede ser levantada por el Gerente Técnico o el Gerente General de **BUREAU VERITAS CERTIFICATION** partiendo de la recomendación del Auditor que conduce la Visita Especial. Luego el programa de visitas de seguimiento rutinario puede ser reanudado, sin afectar el programa de mantenimiento inicial. No se extiende el periodo de vigencia originalmente indicado en el certificado.

5.1.2.3. Si, en opinión del Auditor que conduce la Visita Especial, LA ORGANIZACIÓN no ha deseado o no ha podido aclarar la no conformidad, el RETIRO del Certificado deberá ser recomendado al Gerente Técnico o al Gerente General de **BUREAU VERITAS CERTIFICATION**. (Ver numeral 5).

## 5.2. CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

Para visitas de seguimiento

- Las No Conformidades de gestión (manejo de quejas, sistema de gestión de calidad, entre otros) implican la suspensión del proceso.
- Las No Conformidades de producto relacionadas con rotulado, etiquetado, manuales de usuario implican la suspensión del proceso.
- Las No Conformidades detectadas por incumplimiento en requisitos técnicos o normativos o legales del producto/servicio por ejemplo resultado de los ensayos de laboratorio, licencias ambientales, incumplimientos estructurales implican la cancelación de la certificación.

*NOTA (3): Para procesos/servicios – los agentes de la cadena de distribución de combustibles y talleres de conversión la entrega de los originales de los informes*



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

de no-conformidades será convenida entre LA ORGANIZACION y el equipo auditor, sin exceder el plazo máximo de 60 días para su cierre.

### 5.3. CERTIFICACIÓN DE PERSONAS

BUREAU VERITAS CERTIFICATION hará todo lo posible para permitir al CANDIDATO tomar acciones correctivas adecuadas pero, si no las realiza dentro del tiempo acordado, la Certificación será suspendida.

BUREAU VERITAS CERTIFICATION se reserva el derecho de publicar de la forma que considere apropiada la suspensión del Certificado.

## 6. RETIRO DEL CERTIFICADO

El RETIRO del Certificado es un paso serio, y será iniciado solamente cuando se haga evidente que los procedimientos normales de acción correctiva, incluyendo la SUSPENSION, no han sido exitosos en el logro del cumplimiento total de los requisitos para la Certificación del Sistema de Gestión, certificación de producto o para la certificación de **personas**.

El siguiente procedimiento se deberá seguir cuando se ha recibido una recomendación de RETIRO concerniente a LA ORGANIZACIÓN certificada:

6.1. La situación total en relación con la certificación de LA ORGANIZACIÓN deberá ser revisada por el Gerente técnico de BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

6.1.1. En casos evaluados por el Gerente técnico para **Sistemas de Gestión** se permitirá una extensión de la SUSPENSION por un período máximo de tres meses.

*NOTA (4) Si se otorga una extensión de la SUSPENSIÓN, se repetirá el procedimiento trazado en el numeral 4.*

*NOTA (5): Solamente se permite una (1) extensión del periodo de suspensión durante los tres años de certificación.*

6.1.2. Recomendar que se imponga el RETIRO del certificado, y

6.1.3. Notificar formalmente a la Dirección de LA ORGANIZACIÓN en cuanto al resultado de esta decisión.

6.2. Si se decide proceder con el RETIRO, se tomarán las siguientes acciones:

6.2.1. El Gerente técnico o a quien delegue debe hacer una notificación al ejecutivo comercial de la organización.



- 6.2.2. El Gerente Técnico de **BUREAU VERITAS CERTIFICATION** reportará su decisión con toda la documentación de soporte en la siguiente reunión del Comité Técnico.
- 6.2.3. El Gerente Técnico o a quien delegue deberá recomendar al Ejecutivo comercial del Cliente para solicitar la devolución de todos los certificados emitidos. También solicitará verificar la eliminación de materiales de certificación en sitios web de la empresa, así como el material publicitario, etc. Se deberá realizar un chequeo del sitio web.
- 6.2.4. LA ORGANIZACIÓN será notificada sobre el Procedimiento de **Quejas GP05 y Apelaciones GP04** de **BUREAU VERITAS CERTIFICATION** y se le indicará sobre la posibilidad de presentar una apelación **dentro de las 4 semanas siguientes a la notificación.**
- 6.2.5. Cualquier otra Subsidiaria de **BUREAU VERITAS CERTIFICATION** que tenga acreditación de un certificado emitido a LA ORGANIZACIÓN en cuestión, será notificada en este momento sobre la imposición de RETIRO del certificado.
- 6.2.6. También será implementada la CANCELACIÓN del contrato.
- 6.2.7. Cuando el cliente tiene una certificación con múltiples estándares, basados en la razón del retiro del certificado, el ente certificador decidirá si el certificado se vuelve a emitir con las normas no afectadas por el retiro.
- 6.2.8. Cuando la cancelación sea de un certificado de Producto será necesario evaluar las acciones correspondientes por parte del cliente en relación a la disposición de los productos incluidos en el certificado cancelado. Se deberá analizar la situación en un comité técnico que definirá las acciones a tomar por parte del cliente con los productos incluidos en los certificados.

NOTA (6): Para los certificados retirados que no presenten apelación dentro de los 30 días siguientes a la notificación, el contrato se entenderá como cancelado.

## 7. CANCELACIÓN DEL CONTRATO

- 7.1. La CANCELACION del contrato con LA ORGANIZACIÓN puede ser iniciada por la misma o impuesta por **BUREAU VERITAS CERTIFICATION** como un resultado del retiro del certificado (Ver numeral 5).
- 7.2. Si el contrato es cancelado por solicitud de LA ORGANIZACIÓN, la cual debe ser informada, el Gerente Técnico y/o Gerente General de **BUREAU VERITAS**



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

**CERTIFICACION.** deberá aceptar la cancelación, respondiendo a LA ORGANIZACIÓN.

- 7.3. Si el contrato es cancelado como un resultado de la ejecución de los pasos del numeral 5, la dirección de LA ORGANIZACIÓN será notificada al mismo tiempo con la notificación del RETIRO del certificado.
- 7.4. En cualquiera de los dos casos mencionados, la Organización deberá devolver todos los certificados. En caso que siga usando los logos de certificación, o siga publicitando su certificación como activa se comenzaran las acciones legales de acuerdo a la legislación aplicable.
- 7.5. El Gerente Técnico notificará a Bureau Veritas Certification Holding S.A.S. y a cualquier Subsidiaria de **BUREAU VERITAS CERTIFICATION** que tenga acreditación para los Certificados involucrados.

## 8. APELACIÓN CONTRA LA SUSPENSIÓN – RETIRO O CANCELACIÓN

- 8.1. Si una apelación interpuesta por la ORGANIZACIÓN es aprobada, se debe notificar a la ORGANIZACIÓN sobre la validez original y el ciclo de la certificación se mantendría.

## 9. COMUNICACIONES Y NOTIFICACIÓN

Los procesos de certificación cuyos certificados hayan sido suspendidos o los contratos cancelados deben ser reportados a los organismos que corresponda según la siguiente tabla:

Organismo	Forma de Notificación	Sistema de Gestión / Producto	Referente Normativo de Certificación
Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)	Plataforma SICERCO	Juguetes	Resolución 3388 del 8 de Septiembre de 2008 – Reglamento Técnico de Juguetes
Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)	Plataforma SICERCO	Productos de Instalaciones Eléctricas Incluidos en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE	Resolución 90708 del 30 de agosto de 2013 – Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE
Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)	Plataforma SICERCO	Productos de Iluminación y Alumbrado Público Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público – RETILAP	Resoluciones 180540 del 30/03/2010, 181568 del 01/09/2010, 182544 del 29/12/2010, 180173 del 14/02/2010, 91872 del 29/12/2012 y 90980 del 15/11/2013 – Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público – RETILAP
Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)	Plataforma SICERCO	Vajillas de Cerámica	Resolución 1900 del 21/07/2008 derogada por la Resolución 0408 del 07/03/2005 – Reglamento Técnico de Vajillas
Superintendencia de	Plataforma SICERCO	Etiquetado de Pilas de	Resolución 0172 de 2012 – Reglamento



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

Organismo	Forma de Notificación	Sistema de Gestión / Producto	Referente Normativo de Certificación
Industria y Comercio (SIC)		Zinc-Carbón y Alcalinas.	Técnico de Pilas
Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)	Plataforma SICERCO	Artefactos refrigeradores, congeladores, combinación Refrigeradores - Congeladores para uso doméstico.	Resolución 0859 del 25/04/2006 – Reglamento Técnico de Refrigeradores
Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)	Plataforma SICERCO	Ollas de Presión de uso doméstico y sus accesorios.	Resolución 0495 del 07/06/2002 – Reglamento Técnico de Ollas a Presión
Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)	Plataforma SICERCO	Cinturones de Seguridad para uso en Vehículos Automotores.	Resolución 1949 del 17/07/2009 – Reglamento Técnico de Cinturones de Seguridad
Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)	Plataforma SICERCO	Acristalamientos de seguridad para uso en vehículos automotores y sus remolques.	Resolución 0322 del 29/04/2002 modificada por las Resoluciones 0935 del 21/04/2008 y 1289 del 27/05/2008 – Reglamento Técnico de Acristalamiento
Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)	Plataforma SICERCO	Sistemas de frenos de vehículos automotores.	Resolución 4983 de 2011 – Reglamento Técnico de Frenos
Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)	Plataforma SICERCO	Llantas Neumáticas.	Resolución 0481 del 04/03/2009 - Reglamento Técnico de Llantas
Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)	Plataforma SICERCO	Gasodomésticos.	Resolución 0680 de 2015 - Reglamento Técnico de Gasodomésticos
Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)	Plataforma SICERCO	Válvulas de cheque. Válvulas manuales. Válvula manual del cilindro. Válvula manual automática. Inyector de gas. Indicador de presión. Regulador de presión. Ajustador del flujo de gas. Mezclador gas/aire. Válvula de alivio de presión. Dispositivo de alivio de presión. Válvula de exceso de flujo. Cubierta hermética y manguera de ventilación. Líneas rígidas de conducción. Líneas flexibles de conducción. Filtro. Accesorios. Líneas rígidas de conducción en material diferente a acero inoxidable. Cilindros para almacenamiento de GNCV dentro de los vehículos.	Resolución 957 de 2012, Capítulo IV, Componentes equipos de conversión – Reglamento Técnico aplicable a Talleres, Equipos y Procesos de Conversión a Gas Natural Comprimido para uso Vehicular - GNV
Ministerios de Educación Nacional	Reporte mensual a través de correo electrónico a la entidad.	Sistemas de Gestión de la Calidad para Instituciones de Formación para el Trabajo	NTC 5555



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

Organismo	Forma de Notificación	Sistema de Gestión / Producto	Referente Normativo de Certificación
Ministerios de Educación Nacional	Reporte mensual a través de correo electrónico a la entidad.	Programas de Formación para el Trabajo	NTC 5580 NTC 5581 NTC 5663 NTC 5664 NTC 5665 NTC 5666
Superintendencia de Transporte	Plataforma CONNECTA	Centros de Enseñanza Automovilística (CEAS)	Decreto 1500 de 2009 Resolución 3245 de 2009
Ministerio de Transporte	HQ-RUNT	Centros de Enseñanza Automovilística (CEAS)	Decreto 1500 de 2009 Resolución 3245 de 2009
Ministerios de Trabajo	Reporte semanal a través de comunicación física a la entidad.	Centros de Formación y Entrenamiento en Protección Contra Caídas para trabajo en Alturas.	NTC 6072 Resolución 1178 de 2017
Ministerio de Ambiente	Reporte mensual a través de correo electrónico a la entidad.	Llantas Reencauchadas	Resolución 0481 de 2009
Ministerio de Minas y Energía	Reporte semanal a través de correo electrónico a la entidad.	Estaciones de Servicio	Decreto 1073 de 2015
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Reporte mensual a través de correo electrónico a la entidad.	Entidades Prestadoras de Servicios Turísticos	NTS AV001 a AV 013 NTS TS 002 NTS TS 003

## 10. REFERENCIAS

- [MC01 Manual de Calidad - BUREAU VERITAS CERTIFICATION.](#)
- GP04 Apelaciones.
- GP05 Quejas
- BMS.
- [GP01 Mecanismos Generales del servicio de certificación del Sistema de Gestión](#)
- [PGP01 Mecanismos Generales del servicio de certificación de Producto](#)
- [CPGP01 Mecanismos Generales del servicio de certificación de Personas.](#)