

CDEO TORRES
PROCEDIMIENTO OPERATIVO
OTORGAMIENTO, RECHAZO, SUSPENSIÓN, RESTAURACIÓN, MANTENIMIENTO, RENOVACIÓN, RETIRO, MODIFICACIÓN
DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.

<i>Originado por:</i> Gerente de Operaciones	<i>Valido para:</i> CDEO TORRES	<i>Revisión:</i> 01	<i>No.:</i> OC-PO-9.6.5
<i>Revisado / Aprobado por:</i> Director	<i>Fecha:</i> 26 / diciembre / 2025	<i>Reemplaza:</i> 00	<i>Página:</i> 1 de 6

CDEO TORRES

Tabla de Contenido

Tabla de Contenido	1
1 Objetivo.....	2
2 Alcance.....	2
3 Proceso.....	2
4 Registros.....	6

Resumen de cambios:

--



www.cdeotorres.com



+52 56 27 10 38 08



CDEO TORRES



CDEO TORRES

Sección	Descripción	Registros
1. OBJETIVO	Definir los requisitos generales relacionados con la otorgación, rechazo, suspensión, restauración, mantenimiento, renovación, retiro, modificación del alcance en los certificados emitidos.	
2. ALCANCE	Este procedimiento operativo es aplicable a todos los certificados emitidos por CDEO TORRES.	
3. PROCESO		
3.1 Generalidades	La política de CDEO TORRES en relación con la suspensión, restauración, mantenimiento, renovación, retiro o modificación del alcance del certificado es la siguiente: <i>CDEO TORRES otorga, rechaza, suspende, restaura, mantiene, renueva, retira, modifica el alcance de cualquier certificado otorgado cuando existan evidencias de cumplimiento y/o incumplimiento en satisfacer los requisitos de la norma utilizada para su recomendación y posterior otorgamiento o rechazo.</i>	
3.2 Otorgamiento	El otorgamiento de un certificado es resultado de una decisión del comité de certificación (CDC) quienes tienen la autoridad única dentro de CDEO TORRES para poder otorgar o rechazar cualquiera de las actividades subsiguientes en este procedimiento relativos a la emisión de un certificado. Las decisiones al interior del comité se apoyan en criterios y directrices establecidas en el reglamento del comité de certificación, documento en el cual se estipulan los criterios relacionados con objetividad e imparcialidad necesarios para dar confianza a las decisiones que toma el comité. Todas las decisiones del comité de certificación se registran junto con las evidencias en las que se apoyó el análisis que sustentó la decisión de otorgamiento o no otorgamiento. NOTA: CDEO TORRES decide sobre la renovación del ciclo de certificación sobre la base de la auditoría de recertificación que debe cumplir los mismos requisitos que una auditoría inicial.	Reglamento del comité de certificación OC-GR-004
3.2.1 Transferencia	OTORGAMIENTO EN TRANSFERENCIAS En los casos donde se recibió la recomendación de certificación de una organización en la modalidad de transferencias el CDC, deberá emprender la revisión de la evaluación pre transferencia y tomar la decisión de otorgamiento, aclaración o rechazo para proceder con la emisión de la certificación. Para la emisión de la certificación se deberá considerar los requerimientos estipulados en el MD 11 vigente.	Recomendación para la certificación OC-FO-070
3.3 Rechazo	En los casos en los que no existen las condiciones necesarias para que el comité pueda proceder con la toma de decisión sobre el otorgamiento, esto será registrado en la minuta del comité como rechazado, entendiéndose esto último como la decisión del comité de no otorgar la certificación o cualquiera de las condiciones descritas en este procedimiento relacionadas con la recomendación presentada por el auditor líder o personas involucradas en el proceso de certificación.	Minuta del CDC OC-FO-019
3.4 Mantenimiento	En conformidad con los requisitos de certificación, el cliente está obligado a realizar las auditorías de vigilancias y de esta forma conseguir mantener el estatus de (Cliente certificado), durante cada auditoría de vigilancia el auditor líder designado tiene la autoridad de recomendar la continuación del estatus de cliente certificado, sin que esto tenga que ser confirmado por	Informe de Auditoría Etapa 2 SGC OC-FO-064



	el comité de certificación, esta recomendación debe ser explícitamente comunicada al cliente en la presentación del reporte de auditoría o en su caso las acciones que se tengan que realizar para lograr mantener su estatus de cliente certificado.	
3.5 Suspensión de certificados	La suspensión del certificado será iniciada bajo las siguientes circunstancias: a) Existen evidencias de que el sistema de gestión certificado del cliente ha dejado de cumplir, en forma persistente o grave (La existencia de una o más no conformidades mayores), los requisitos de la certificación incluidos los requisitos relativos a la eficacia del sistema de gestión; b) El cliente certificado no permite la realización de las auditorías de seguimiento o renovación de la certificación de acuerdo con la frecuencia requerida; c) La solicitud formal del cliente de suspender su certificación de manera voluntaria; o d) La falla en cumplir con los acuerdos contractuales y/o uso de marcas, incluido la falta de pago. e) Resultados de la evaluación de continuidad de la certificación bajo un evento extraordinario que no sean resultados de “bajo riesgo” La suspensión del certificado por parte de CDEO TORRES significa que de manera temporal la certificación del sistema de gestión es inválida. Nota 1.- El cliente debe suspender y retirar cualquier alusión y publicidad relacionado con su estatus de certificación y uso de marca. Nota 2.- En caso de que CDEO TORRES reciba solicitud de partes interesadas para conocer el estatus de certificación, será comunicado que la certificación se encuentra suspendida. Nota 3.- Los periodos de suspensión preferentemente serán de 6 meses como máximo, sin embargo, es posible realizar una extensión del periodo de suspensión de acuerdo a lo establecido en el formato de OC-FO-76 Evaluación de eventos extraordinarios.	Retiro de validez de certificado (SUSPENSIÓN) OC-FO-025
3.6 Retiro de certificados	El retiro del certificado será iniciado bajo las siguientes circunstancias: a) Existen evidencias de que el sistema de gestión certificado del cliente ha dejado de cumplir, en forma persistente o grave, los requisitos de la certificación incluidos los requisitos relativos a la eficacia del sistema de gestión; b) El cliente certificado no permite la realización de las auditorías de seguimiento o renovación de la certificación de acuerdo con la frecuencia requerida; c) La solicitud formal del cliente de no continuar el proceso de certificación de manera voluntaria; o d) La falla en cumplir con los acuerdos contractuales y/o uso de marcas, incluido la falta de pago; e) Por declaraciones engañosas o falsas sobre el estatus de certificación y uso del certificado; f) En los casos en que el cliente falle en satisfacer los requisitos o en resolver los problemas que dieron origen a la suspensión del certificado, CDEO TORRES procederá al retiro de este; g) En los casos donde se supere por 6 meses contados a partir de la fecha en que inició la suspensión, la certificación será retirada automáticamente. CDEO TORRES ha establecido en sus formatos de contrato y condiciones, las condiciones para la validez y retención del certificado con objeto de detallar las obligaciones de los clientes, dentro de las cuales se estipula:	Retiro de validez de certificado (SUSPENSIÓN) OC-FO-025 Notificación OC-FO-030



	• La abstención de continuar la promoción de su certificación; • Retirar todo material impreso o electrónico alusivo a la certificación. CDEO TORRES ha dispuesto que el retiro del certificado en los casos establecidos anteriormente es de cumplimiento obligatorio y establecido en la <i>Política de uso de marca OC-GR-006</i> y que forman parte del contrato, en estas se establece, la obligatoriedad del cliente, de suspender el uso de toda publicidad, que contenga alguna referencia a una condición de certificado a partir de ser notificado, de la retirada de la certificación. CDEO TORRES pone a disposición de partes interesadas a través de su correo electrónico contacto@cdeotorres.com los mecanismos para realizar consultas relacionadas con el estatus de certificación de los certificados emitidos previa solicitud formal.	
3.7 Restauración del Certificado	Si el cliente toma las acciones necesarias para subsanar fallas y/o no conformidades en un periodo no mayor a 6 meses contados a partir del comunicado de suspensión, la certificación podrá ser restaurada, CDEO TORRES se reserva el derecho de llevar a cabo una auditoría limitada para verificar la efectividad de las acciones tomadas en adición a las auditorías de vigilancia que no hayan sido realizadas, cuyo costo será cubierto por el cliente previamente.	
3.8 Comunicaciones con el cliente	1.- El proceso de suspensión/retiro de certificados se realizará bajo el siguiente esquema general: El gerente de operaciones se comunicará telefónicamente con el cliente para informarle la confirmación que se ha detectado alguna de las causales mencionadas en el punto anterior, fijando fecha para su evaluación y términos de resolución. 2.- En caso de que el cliente no cumpliera con los términos de resolución, el proceso continuará de la siguiente manera: ▪ El Gerente de Operaciones emitirá un comunicado oficial de advertencia al cliente (Retiro de validez de certificado (SUSPENSIÓN) OC-FO-025), donde se le informa que se procederá a la suspensión/retiro del certificado, así como también su derecho de apelación, en caso de que el cliente demuestre que las causas para la suspensión/retiro han sido subsanadas, el proceso se detendrá, copia del comunicado será mantenida en el registro del proyecto; ▪ Se emitirá documento formal comunicando (Notificación OC-FO-030), al cliente que el certificado ha sido suspendido, alertándole de las correcciones que debe llevar a cabo para recuperar la validez, en caso de que el cliente falle en resolver los problemas que dieron origen a la suspensión, se le informará formalmente a través de comunicado formal del Director General que deberá devolver el certificado, además de la notificación de que no podrá utilizar más las marcas de certificación y el cese de la publicidad relacionada con la certificación, incluyendo en intervalo de tiempo para llevar a cabo estas acciones, según se ha estipulado en las condiciones contractuales; ▪ Notificación a través de documento formal a las dependencias relacionadas (Entidad de Acreditación), mencionando los antecedentes.	Retiro de validez de certificado (SUSPENSIÓN) OC-FO-025 Notificación OC-FO-030
3.9 Modificación del alcance de la certificación	Posterior al otorgamiento del CDC, se modificará (Ampliar o Reducir) el alcance de la certificación excluyendo las partes de cumplimiento o no cumplimiento de los requisitos de la norma, la modificación del alcance podrá hacerse solo ante la recomendación del auditor líder y siempre que este detecte que el cliente ha dejado de cumplir en forma persistente o grave	



	los requisitos de la certificación para esta parte del alcance o ha demostrado cumplimiento con los requisitos en relación a una ampliación solicitada. El informe del auditor será la base para la modificación del alcance, los costos por actividades y emisión de certificado(s) sustituto(s) será a cargo del cliente. La emisión del nuevo certificado estará a cargo del Gerente de Operaciones y el envío de este es tarea del responsable de coordinación. La modificación (Reducción o ampliación) del alcance deberá considerar y estar alineada con los requisitos de la norma utilizada para la certificación, por lo tanto, en ningún caso la reducción debe considerar la no aplicación de un requisito obligatorio de la norma utilizada o que sugiera la permisibilidad del no cumplimiento de la regulación aplicable.	
3.10 Renovación de la certificación (Recertificación)	Si como resultado de la ejecución de una auditoría de seguimiento periódica o de una auditoría de renovación se determina que la organización certificada no puede demostrar cumplimiento con la norma de referencia en la totalidad de alcance, el auditor líder podrá optar por recomendar la reducción en el alcance o la realización de una auditoría adicional limitada, resultado de la decisión hecha y lo recomendado en el informe de auditoría, el CDC de CDEO TORRES otorgará la modificación del alcance de la certificación excluyendo las partes que no cumplen los requisitos de la norma, la modificación del alcance podrá hacerse solo ante la recomendación del auditor líder. CDEO TORRES ha dispuesto que la condición de la certificación de cualquiera de sus clientes podrá ser informada sin restricción a solicitud de cualquier parte interesada, ya sea: Activa sin restricción, Suspendida, Retirada o Reducida. El Director de Certificación de CDEO TORRES pondrá a la disponibilidad del público la información a través de su correo electrónico contacto@cdeotorres.com. Con base a la recomendación y paquete informativo emitida por parte del Auditor Líder, EL CDC con base en los términos del reglamento del comité de certificación y al OC-PO-9.5 Dictamen de la certificación otorgará la renovación de la certificación y se procederá a la emisión del certificado correspondiente, siempre y cuando se haya dado cumplimiento al procedimiento de certificación. Posterior a la expiración del certificado, CDEO TORRES podrá restaurar la certificación dentro de los 6 meses posteriores, siempre que todas las actividades de auditoría de recertificación sean completadas. En caso de que esto no sea factible se deberá conducir una etapa 2. La fecha de expiración del certificado podrá estar basada en el ciclo precedente de certificación. La fecha de emisión de un nuevo certificado debe ser la fecha de la decisión de la renovación o una posterior. Si CDEO TORRES no ha podido completar las auditorías de recertificación o no ha podido verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas de no conformidades mayores antes de la fecha de expiración del certificado, entonces la certificación no podrá ser recomendada y la validez del certificado no podrá extendida (renovada). En todos los casos el cliente debe ser informado por el auditor líder de esta circunstancia al cierre de cada una de las auditorías de vigilancia detallando las consecuencias de esta condición.	Dictamen de certificación OC-PO-9.5



4. REGISTROS	• Minuta del CDC • Informe de Auditoría Etapa 2 SGC • Retiro de validez de certificado (SUSPENSIÓN) • Notificación	OC-FO-019 OC-FO-064 OC-FO-025 OC-FO-030
---------------------	---	--

