

			Código: PG-TE-09	
Nombre: Gestión de medidas sancionatorias en servicios de evaluación			Página: 1 de 19	
Revisado por: Control documental	Aprobado por: Dirección de Técnico	Fecha de aprobación: 2022/10/10	Fecha de entrada en vigencia: 2022/10/17	Versión: 01

Este documento se encuentra en inglés y español, adjunto documento en ambas versiones. / This document is available in both English and Spanish. Attached is the document in both versions.

ÍNDICE

1.	PROPÓSITO Y ALCANCE	2
2.	RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	2
3.	DOCUMENTOS Y REGISTROS DE REFERENCIA.....	2
4.	DEFINICIONES.....	3
5.	CONTENIDO	3
5.1.	Criterios para la Aplicación de Sanciones	3
5.1.2.	Apercibimiento.....	3
5.1.3.	Suspensión Temporal o Retiro de la Certificación	4
5.2.	Renuncia Temporal o Permanente por Parte de la Organización.....	8
6.	ANEXO	9

	Página: 2 de 19	Versión: 01	Código: PG-TE-09
---	---------------------------	-----------------------	----------------------------

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

Establecer las directrices para el cumplimiento del debido proceso en INTECO al momento de ejecutar las medidas sancionatorias, con el fin de determinar la forma de proceder cuando se demuestre que un cliente certificado incumple con algún requisito establecido en el contrato de certificación, contratos de uso de marca y otros requisitos establecidos formalmente entre ellos e INTECO que implique responsabilidades específicas.

Es de aplicación general para todo cliente de los servicios de evaluación de INTECO. Además, se definen los criterios a aplicar para los clientes que soliciten la suspensión, reducción o retiro voluntario de la certificación.

2. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

- 2.1. La aplicación de este procedimiento es responsabilidad de todo el personal de la Dirección de operaciones.
- 2.2. El **Director de Operaciones**, es el responsable de que este procedimiento se mantenga actualizado.
- 2.3. La **persona Decisora**, es la responsable de analizar la recomendación sobre la decisión en cuanto a otorgar, no otorgar, mantener, renovar, ampliar y/o reducir, así como la suspensión o retirada de la certificación o declaración.
- 2.4. La **Dirección de Operaciones** es la responsable de avalar la recomendación de la decisión respecto a otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender o retirar las certificaciones o declaraciones.

Nota: Las decisiones de otorgar, no otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender, levantar o suspensión o retirar una certificación o declaración nunca se contratan externamente.

3. DOCUMENTOS Y REGISTROS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
PG-OP-01	<u>Gestión de las apelaciones y el debido proceso de las medidas sancionatorias en SE</u>
PG-SE-02	Reglamento para la certificación de sistemas de gestión
PG-SE-11	Contratación y uso de la marca de conformidad de producto
FS-CO-11	Contrato para servicios ambientales
RS-SE-58	Informe de Retiro/Suspensión de Certificados

	Página: 3 de 19	Versión: 01	Código: PG-TE-09
---	---------------------------	-----------------------	----------------------------

4. DEFINICIONES

- 4.1. **SubCOD:** Sub-Comisión de Órgano Director
- 4.2. **PAC:** abreviatura de Plan de Acciones Correctivas.
- 4.3. **Apercibimiento:** amonestación preventiva, puede ser verbal o escrita.
- 4.4. **Contrato por servicios de Evaluación:** contiene las estipulaciones a las que se compromete un subcontratado.
- 4.5. **Apelación a la evaluación:** Solicitud presentada por un cliente certificado o en proceso a certificarse, para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el organismo de certificación relacionada con los procesos de evaluación.
- 4.6. **Apelación a la decisión:** Solicitud presentada por un cliente certificado o en proceso a certificarse, para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el organismo de certificación relacionada con su estado de certificación deseado.

5. CONTENIDO

5.1. Criterios para la Aplicación de Sanciones

- 5.1.1. Se establecen las siguientes sanciones considerando también lo estipulado en el **PG-SE-02**, **PG-SE-11** y el **FS-CO-11**.
- 5.1.2. Apercibimiento
 - 5.1.2.1. El apercibimiento verbal o escrita, se aplica en los siguientes casos:
 - a. Cuando se den incumplimientos menores de cualquiera de los acuerdos firmados en el Reglamento de Certificación.
 - b. Cuando la organización no presenta en el plazo de 30 días naturales el PAC.
 - c. Cuando se solicita ampliación del PAC de no conformidades detectadas en auditoría o verificación de seguimiento o extraordinaria y no se responde en el plazo de 15 días naturales.
 - d. Cuando la organización hace uso incorrecto de la marca de manera involuntaria.

	Página: 4 de 19	Versión: 01	Código: PG-TE-09
---	---------------------------	-----------------------	----------------------------

- e. Cuando se incumple con las condiciones financieras establecidas en el **PG-SE-02**, **PG-SE-11** y el **FS-CO-11** según aplique.

Nota 1: Los apercibimientos implican que se llame la atención por cualquiera de las condiciones anteriores, en forma verbal o escrita a la organización que ha incurrido en la falta, estableciendo una toma de decisiones en función del nivel o grado de incumplimiento.

Nota 2: En la medida de lo posible se deja un acuse de recibido por parte de la organización, para los apercibimientos que se considere conveniente tener ese tipo de respaldo.

Nota 3: Cuando algún miembro del personal de la Dirección de operaciones detecta la necesidad de realizar una Apercibimiento lo comunica al Director de operaciones para que decida al respecto.

- 5.1.2.2. Para cualquiera de las demás sanciones descritas en este apartado 5.3, el apercibimiento por escrito será indispensable para dar lugar a ellas.

- 5.1.2.3. En el caso de incumplimientos a los plazos de entrega de los planes de acción o ampliaciones solicitadas, el personal de Operaciones deberá realizar al menos dos apercibimientos durante el transcurso de los 30 días posteriores al vencimiento del plazo indicado en los informes de evaluación, siendo que el segundo apercibimiento indicará al cliente una última oportunidad de presentación de la información, avisándole que si no da respuesta en los 15 días naturales posteriores a esa última comunicación, se recomendará el no otorgamiento / mantenimiento / renovación / modificación de alcance (según corresponda) hasta que se realice una auditoría extraordinaria para la revisión en sitio de la atención de las no conformidades dentro de los 6 meses posteriores a la decisión formal. En ese momento, el personal de operaciones solicitará a Soporte Técnico de Calidad, la designación de una persona revisora de acuerdo con lo establecido en el **PG-OP-01** Control de Proceso de Servicios de Evaluación”, con el fin de decidir sobre la recomendación de una auditoría extraordinaria.

5.1.3.Suspensión temporal o retiro de la certificación

- 5.1.3.1. En la siguiente tabla se muestran las circunstancias que darían motivo a una suspensión temporal o a un retiro de la certificación/declaración:

Suspensión Temporal (interrumpir el uso del “Certificado” de la norma correspondiente o de	Retiro (prohibición total de usar el “Certificado” o “Declaración” de la
---	---

	Página: 5 de 19	Versión: 01	Código: PG-TE-09
---	---------------------------	-----------------------	----------------------------

cualquier otro tipo de documento relacionado con la certificación o declaración)	norma correspondiente o documento relacionado con la certificación.)
1. El sistema de gestión 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. 2. El incumplimiento de cualquiera de los acuerdos firmados entre INTECO y el cliente certificada o cualquier ítem encontrado durante la auditoria conduzcan a dudas técnicas sobre los procedimientos del cliente. 3. El no haber satisfecho lo solicitado en las amonestaciones anteriores dentro de la fecha acordada (ver apartado 5.3.2). 4. El no haber pagado las tarifas en los plazos estipulados. 5. El no haber implementado alguna modificación oficialmente anunciada por ISO o dueño del esquema y comunicada por el Organismo de Certificación al cliente. 6. El cliente certificado no permite la realización de las evaluaciones de seguimiento o de renovación de la certificación de acuerdo con la periodicidad requerida. 7. Cuando el cliente incumple con lo establecido en el PG-SE-02. 8. Cuando no se puede completar la auditoría de renovación o no se ha verificado la implementación de las correcciones y acciones correctivas para cualquier no conformidad mayor antes de la fecha de expiración de la certificación.	1. Se incumple con cualquiera de los acuerdos firmados, que demuestren objetivamente un mal manejo de los procedimientos relacionados con el sistema de gestión o de calidad del cliente. 2. Cuando el cliente incumple con lo establecido en el PG-SE-02 (Dependerá del grado de incumplimiento para decidir entre una suspensión y una retirada), PG-SE-11 y el FS-CO-11, según aplique. 3. El cliente deje de operar o cese sus actividades por tiempo indefinido. 4. Cuando un cliente no presenta evidencias de implantación de acciones correctivas efectivas una vez que se haya realizado su proceso respectivo de verificación de acciones correctivas. (Igualdad de Género en el Ámbito Laboral). 5. Cuando el cliente cuente con un proceso condenatorio con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social o judicial, por incumplimiento de los derechos laborales individuales o colectivos o discriminación en temas de género y no demuestre que ha cumplido con lo que se resolvió en la sentencia. (Igualdad de Género en el Ámbito Laboral).

	Página: 6 de 19	Versión: 01	Código: PG-TE-09
---	---------------------------	-----------------------	----------------------------

9. Para el caso de Igualdad de Género en el Ámbito Laboral si en los seguimientos son detectadas NC Mayores, y el tiempo establecido para el cierre de estas no es cumplido por el cliente, se debe suspender la certificación hasta que las NC Mayores sean subsanadas. Si el cliente no logra subsanar estas NC en el tiempo definido por INTECO, se debe proceder a la suspensión de la certificación. 10. Para el caso de Igualdad de Género en el Ámbito Laboral cuando una cliente cuenta con un proceso administrativo con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social o judicial en curso por discriminación en temas de género. 11. Para Sistemas de Gestión de Inocuidad Alimentaria cuando el cliente no acepte recibir una auditoría no anunciada. 12. En esquemas de FSSC 22000 cuando una no conformidad crítica se emite y/o hay evidencia de que el cliente no puede o no quiere establecer y mantener la conformidad con los requisitos del Esquema.	6. <u>Cuando el organismo de certificación o el mismo INAMU encuentren pruebas de fraude y/o falta de confianza para cumplir con los requisitos especificados en este requema de certificación.</u> 7. <u>Cuando se de algún incumplimiento de legislación legal aplicable, que a juicio del OCSG y el INAMU sean motivo para el retiro de la certificación.</u> 8. Negarse a recibir alguna visita de vigilancia extraordinaria. (Igualdad de Género en el Ámbito Laboral). 9. Cuando el estado de suspensión no se puede levantar dentro de los seis (6) meses. 10. Cualquier otra situación en la que la integridad del certificado o el proceso de auditoría sea severamente comprometida.
---	---

5.1.3.2. Cuando algún miembro del personal de la Dirección detecta la necesidad de realizar una suspensión temporal o una retirada de la certificación lo comunica al personal de Operaciones, quienes completarán el **RS-SE-58**, la cual debe ser enviada al Director de Operaciones.

5.1.3.3. El Director de Operaciones:

- Realizará una valoración del caso
- Solicitará al personal de INTECO, que tenga relación con el caso, la información que considere necesaria.
- Informará al cliente sobre el caso y solicitará su contra respuesta a lo que se denuncia.
- Con la información completa, tomará una decisión al respecto. Comunicará al cliente la decisión (considerando un acuse de recibo u otra evidencia que sea suficiente) e informará a la Dirección Ejecutiva.

	Página: 7 de 19	Versión: 01	Código: PG-TE-09
---	---------------------------	-----------------------	----------------------------

- 5.1.3.4. La organización que no esté de acuerdo con la sanción establecida puede apelar por escrito razonando sobre los acuerdos de sanción. En tal caso, se procede de acuerdo con lo establecido en el apartado 5.5.
- 5.1.3.5. La suspensión temporal tiene un período de validez máximo de 6 meses. Cuando no se resuelvan los problemas que dieron lugar a la suspensión en el plazo establecido por la Dirección de Operaciones, se retirará o reducirá el alcance de la certificación.
- 5.1.3.6. La Dirección de operaciones reducirá el alcance de la certificación del cliente para excluir las partes que no cumplen los requisitos, cuando el cliente ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación para esas partes del alcance de la certificación, es decir, cuando se tiene evidencia de que el cliente posee un certificado cuyo alcance excede su capacidad para cumplir con los requisitos del esquema. Cualquier reducción del alcance de este tipo, estarán en línea con los requisitos de la norma utilizada para la certificación. En certificaciones de esquemas de inocuidad alimentaria (FSSC 22000, ISO 22000, entre otros), INTECO no excluirá actividades, procesos, productos o servicios del alcance de la certificación cuando esas actividades, procesos, productos o servicios puedan influir en la inocuidad alimentaria de los productos finales como definido en el alcance de la certificación.
- 5.1.3.7. La Dirección de Operaciones establece con sus clientes acuerdos de cumplimiento obligatorio para asegurarse de que, en caso de suspensión el cliente se abstenga de publicitar su certificación o declaración, tal como lo indica el PG-SE-02, PG-SE-11 y el **FS-CO-11**, según aplique.
- 5.1.3.8. La Dirección de Operaciones proporciona al público información sobre los certificados suspendidos o retirados, tal como lo indican los manuales de gestión correspondientes. Dicha información se conserva por un período mínimo de 6 años.
- 5.1.3.9. El levantamiento de las suspensiones se puede hacer únicamente cuando se haya comprobado, por medio de una auditoría extraordinaria, la corrección de las causas que originaron las desviaciones. Esta decisión prosigue lo establecido en el **PG-OP-01**.

	Página: 8 de 19	Versión: 01	Código: PG-TE-09
---	---------------------------	-----------------------	----------------------------

5.1.3.10. Para los expedientes suspendidos o retirados debe eliminarse la referencia a la certificación de la página web, si una vez transcurridos los seis meses de la suspensión la organización no reanuda el proceso se procede con el proceso de retiro. En el caso de los retiros, además se solicitará a la organización la devolución de certificado e identificar el expediente con la condición de anulado y se archivarlo en el lugar definido para ello.

5.1.3.11. No existe el caso en que se puede levantar la retirada de una certificación, ya que se trata como un proceso nuevo.

5.1.3.12. Acciones específicas para llevar a cabo en caso de suspensión, retiro de certificado o reducción de alcance en certificaciones del esquema FSSC 22000:

- a. En caso de suspensión o retiro, la certificación del sistema de gestión de las organizaciones será inválido e INTECO deberá:
 - (i) Cambiar inmediatamente el estado de la organización certificada en el Portal y su registro propio de organizaciones certificadas y tomará cualquier otra medida que considere apropiado.
 - (ii) Informar a la organización por escrito de la decisión de suspensión o retiro dentro de los tres (3) días posteriores a la decisión.
 - (iii) Instruir a la organización para que tomen las medidas apropiadas para informar a sus partes interesadas.
- b. En caso de reducción del alcance, la certificación del sistema de gestión de las organizaciones no será válida más allá de la declaración revisada del alcance de la certificación e INTECO deberá:
 - (i) Cambiar inmediatamente el alcance de la organización certificada en la base de datos de FSSC 22000 y su propio registro de organizaciones certificadas y deberá tomar cualquier otra medida que considere apropiada.
 - (ii) Informar a la organización por escrito sobre el cambio de alcance dentro de los tres (3) días posteriores a la decisión de cambio.
 - (iii) Instruir a la organización para que tome las medidas apropiadas para informar a sus partes interesadas.

5.2. Renuncia temporal o permanente por parte de la organización

	Página: 9 de 19	Versión: 01	Código: PG-TE-09
---	---------------------------	-----------------------	----------------------------

5.2.1. En caso de la organización solicite voluntariamente la suspensión, se le solicita a la organización indicarlo por escrito justificando los motivos, quien reciba la solicitud envía un correo informando el caso a la **persona encargada de Soporte Técnico** y al **Director de operaciones**, quien informa al Director Ejecutivo y al Coordinador Comercial si éste no estuviera enterado. En este caso debe retirarse la referencia a la certificación o declaración de la página web, si una vez transcurridos los seis meses de la suspensión la organización no reanuda el proceso se procede de acuerdo con el párrafo siguiente.

5.2.2. En caso de la organización solicite voluntariamente la renuncia, se le solicita a la organización indicarlo por escrito justificando los motivos, quien reciba la solicitud envía un correo informando el caso a la **persona encargada de Soporte Técnico** y al **Director de Operaciones**, quien informa al Director Ejecutivo y al Coordinador Comercial si éste no estuviera enterado. En este caso debe retirarse la referencia a la certificación o declaración de la página web, solicitar a la organización la devolución del certificado e identificar el expediente con la condición de anulado y se archivan en el lugar definido para ello.

6. ANEXO

Carta de Apercibimiento:

Estimad@ XXXXX

Saludos cordiales, le hemos dado seguimiento a la entrega del plan de acciones correctivas correspondientes a la auditoría realizada en fecha XXX, para la cual se le enviaron recordatorios con fechas XXX, en el cual le indicamos que de no recibir respuesta por parte de su representada según lo establecen nuestros reglamentos de servicios de evaluación, procederíamos con la realización de una evaluación extraordinaria la cual ha sido programada para XXXX.

Esta evaluación tendrá un costo de XXXX, no omitimos recordarle que depende del resultado el mantenimiento/renovación de su certificación/declaración/certificación de persona....XXX

De no aceptar dicha evaluación procederemos a suspender temporalmente la certificación. En caso de que no haya respuesta o seguimiento por parte de su representada, en un plazo de seis meses en los cuales rige la suspensión temporal, se iniciará la retirada formal de la certificación/declaración/XXXX.

En caso de retirada de la certificación/declaración, no se podrá hacer referencia a las certificaciones/declaraciones, asimismo INTECO, procederá quitar de su página web la información relacionada con el cliente.

			Code: PG-TE-09	
Name: Managing Sanctioning Measures in Assessment Services			Page: 11 of 19	
Reviewed by: Document Control	Approved by: Technical Directorate	Approval Date: 2022/10/10	Effective Date: 2022/10/17	Version: 01

INDEX

1. PURPOSE AND SCOPE.....	12
2. RESPONSIBILITIES AND AUTHORITIES	12
3. REFERENCE DOCUMENTS AND RECORDS.	12
4. DEFINITIONS.....	13
5. CONTENT	13
5.1. Criteria for the Application of Sanctions	13
5.1.2. Warning	13
5.1.3. Temporary suspension or withdrawal of certification.	14
5.2. Temporary or permanent renunciation by the organization.	18
6. ATTACHMENT.....	19

	Página: 12 de 19	Versión: 01	Código: PG-TE-09
---	----------------------------	-----------------------	----------------------------

1. PURPOSE AND SCOPE

Establish guidelines for due process compliance at INTECO when executing sanctioning measures, in order to determine the way to proceed when it is demonstrated that a certified client fails to comply with any requirement established in the certification contract, trademark use contracts and other requirements formally established between them and INTECO that imply specific responsibilities.

It is generally applicable to all clients of INTECO's assessment services. In addition, the criteria to be applied for customers who request the suspension, reduction or voluntary withdrawal of certification are defined.

2. RESPONSIBILITIES AND AUTHORITIES

2.1. The implementation of this procedure is the responsibility of all Operations Directorate staff.

2.2. The **Director of Operations** is responsible for keeping this procedure up to date.

2.3. The **Decision-Maker** is responsible for analyzing the recommendation on the decision to grant, not grant, maintain, renew, extend and/or reduce, as well as the suspension or withdrawal of the certification or declaration.

2.4. The **Operations Directorate** is responsible for endorsing the recommendation of the decision regarding the granting, maintaining, renewing, extending, reducing, suspending or withdrawing the certifications or declarations.

Note: Decisions to grant, not grant, maintain, renew, expand, reduce, suspend, lift, or suspend or withdraw a certification or declaration are never externally contracted.

3. REFERENCE DOCUMENTS AND RECORDS.

CODE	DOCUMENT NAME
<u>PG-OP-01</u>	<u>Management of appeals and due process of sanctioning measures in SE</u>
PG-SE-02	Regulations for the certification of management systems
PG-SE-11	Contracting and use of the product conformity trademark
FS-CO-11	Environmental Service Contract
RS-SE-58	Certificates Withdrawal/Suspension Report

	Página: 13 de 19	Versión: 01	Código: PG-TE-09
---	----------------------------	-----------------------	----------------------------

4. DEFINITIONS

4.1.SubCOD: Sub-Commission of the Governing Body

4.2.CAP: abbreviation for Corrective Action Plan.

4.3.Warning: preventive warning, can be verbal or written.

4.4.Contract for Evaluation services: contains the stipulations to which a subcontractor agrees to.

4.5. Assessment Appeal: A request submitted by a certified or in-process client to reconsider any decision made by the certification body related to the assessment processes.

4.6. Decision Appeal: A request submitted by a certified or in-process client to be certified, for reconsideration of any decision made by the certification body related to their desired certification status.

5. CONTENT

5.1.Criteria for the Application of Sanctions

5.1.1. The following penalties are established including provisions from **PG-SE-02, PG-SE-11** and **FS-CO-11**.

5.1.2. Warning

5.1.2.1. A verbal or written warning is applied in the following cases:

- f. Minor breaches of any of the agreements signed in the Certification Regulations.
- g. When the organization does not submit a CAP within 30 calendar days.
- h. When an extension of the PAC is requested for non-conformities detected in audit or follow-up or extraordinary verification and no response is received within 15 calendar days.
- i. When the organization makes inadvertent brand misuse.
- j. When the financial conditions established in **PG-SE-02, PG-SE-11** and **FS-CO-11** are **not complied with**, as applicable.

	Página: 14 de 19	Versión: 01	Código: PG-TE-09
---	----------------------------	-----------------------	----------------------------

Note 1: Warnings imply that attention is drawn to any of the above conditions, verbally or in writing, to the organization that has incurred in the offense, establishing a decision based on the level or degree of such non-conformity.

Note 2: As far as possible, an acknowledgement of receipt by the organization is made, for warnings that it is considered convenient to have this type of support.

Note 3: When a member of the Operations Directorate staff detects the need for a warning, they inform the Director of Operations so that a decision can be made on the matter.

5.1.2.2. For any of the other sanctions described in this section 5.3, a written warning will be essential to proceed.

5.1.2.3. In the event of non-compliance with the deadlines for the submittal of the action plans or the requested extensions, the Operations staff will issue at least two warnings during the course of 30 days after the expiration of the period indicated in the assessment reports, and the second warning will indicate to the client a last opportunity to submit the information, advising that if no response is received within 15 calendar days of that last communication, non-granting/maintenance/renewal/modification of scope (as appropriate) will be recommended until an extraordinary audit is carried out for the on-site review to address the non-conformities within 6 months after the formal decision. At that time, the operations staff will request Quality Technical Support to appoint a reviewer in accordance with the provisions of **PG-OP-01** "Process Control of Evaluation Services", in order to decide on the recommendation of an extraordinary audit.

5.1.3. Temporary suspension or withdrawal of certification.

5.1.3.1. The following table shows the circumstances that would give rise to a temporary suspension or withdrawal of the certification/declaration:

Temporary Suspension (discontinuing the use of the "Certificate" of the relevant standard or any other type of document related to the certification or declaration)	Withdrawal (total prohibition of using the "Certificate" or "Declaration" of the corresponding standard or document related to the certification.)
1. The customer's management system has persistently or severely failed to comply with the requirements of the certification, including the	1. Any of the signed agreements are not complied with, which objectively demonstrate a mismanagement of

requirements relating to the effectiveness of the management system.

2. Failure to comply with any of the agreements signed between INTECO and the certified client or any items found during the audit that leads to technical questions about the client's procedures.
3. Failure to comply with the request in the previous warnings within the agreed date (see section 5.3.2).
4. Failure to pay fees within the stipulated deadlines.
5. Failure to implement any modification officially notified by ISO or the owner of the scheme and communicated by the Certification Body to the client.
6. The certified client does not allow the performance of follow-up assessments or certification renewal according to the required periodicity.
7. When the customer fails to comply with the provisions of **PG-SE-02**.
8. When the renewal audit cannot be completed or the implementation of corrections and corrective actions for any major non-conformities has not been verified prior to the certification expiration date.
9. In the case of Gender Equality in the Workplace, if major NCs are detected in the follow-ups, and the time established for the closure of these is not complied with by the client, the certification will be suspended until

the procedures related to the client's management or quality system.

2. **When the customer fails to comply with the provisions of PG-SE-02 (It will depend on the degree of non-compliance to decide between a suspension and a withdrawal), PG-SE-11 and FS-CO-11, as applicable.**
3. **The client ceases operations or ceases its activities for an indefinite period of time.**
4. **When a client does not present evidence of implementation of effective corrective actions once their respective corrective action verification process has been carried out. (Gender Equality in the Workplace).**
5. **When the client has a conviction process with the Ministry of Labor and Social or Judicial Security, for non-compliance with individual or collective labor rights or discrimination on gender issues and does not demonstrate that it has complied with what was resolved in the judgment. (Gender Equality in the Workplace).**
6. **When the certification body or INAMU itself finds evidence of fraud and/or lack of trustworthiness to comply with the requirements specified in this certification scheme.**
7. **When there is a breach of applicable legal legislation, which in the opinion of the OCSG and INAMU is**

	Página: 16 de 19	Versión: 01	Código: PG-TE-09
---	----------------------------	-----------------------	----------------------------

the major NCs are corrected. If the client is unable to correct these NCs within the time defined by INTECO, the certification will be suspended. 10. In the case of Gender Equality in the Workplace, when a client has an administrative process with the Ministry of Labor and Social Security or judicial that is in progress for discrimination on gender issues. 11. For Food Safety Management Systems when the client does not agree to receive an unannounced audit. 12. In FSSC 22000 schemes when a critical non-conformity is issued and/or there is evidence that the customer is unable or unwilling to establish and maintain compliance with the requirements of the Scheme.	<u>grounds for the withdrawal of the certification.</u> 8. Refusing to receive any extraordinary surveillance visit. (Gender Equality in the Workplace). 9. When the suspension status cannot be lifted within six (6) months. 10. Any other situation where the integrity of the certificate or audit process is severely compromised.
--	--

5.1.3.2. When a member of the Directorate staff detects the need to carry out a temporary suspension or a withdrawal of the certification, they inform the Operations staff, who will complete the **RS-SE-58**, and submitted to the Director of Operations.

5.1.3.3. The Director of Operations:

- Carry out an assessment of the case.
- Request any information deemed necessary to INTECO staff that are related to the case.
- Will inform the client about the case and request a counter-response to what has been reported.
- A decision will be made with the complete information. The decision will be communicated to the client (considering an acknowledgement of receipt or other evidence deemed sufficient) and inform the Executive Management.

5.1.3.4. If the organization does not agree with the sanction established it may appeal in writing reasoning about the agreed sanctions. In such a case, the procedure is in accordance with the provisions of section 5.5.

	Página: 17 de 19	Versión: 01	Código: PG-TE-09
---	--------------------------------	---------------------------	--------------------------------

- 5.1.3.5.** The temporary suspension has a maximum validity period of 6 months. When the issues that led to the suspension are not resolved within the time frame set by the Directorate of Operations, the scope of the certification shall be withdrawn or reduced.
- 5.1.3.6.** The Directorate of Operations will reduce the scope of the customer's certification to exclude any non-compliant portions, where the client has persistently or severely failed to comply with the certification requirements for those portions of the scope of the certification, i.e., where there is evidence that the client holds a certificate whose scope exceeds its ability to meet the requirements of the scheme. Any such reduction of scope will be in line with the requirements of the standard used for certification. In food safety scheme certifications (FSSC 22000, ISO 22000, among others), INTECO will not exclude activities, processes, products or services from the scope of certification when those activities, processes, products or services may influence the food safety of the final products as defined in the scope of the certification.
- 5.1.3.7.** The Directorate of Operations establishes mandatory compliance agreements with its clients to ensure that, in the event of suspension, the client will refrain from publicizing its certification or declaration, as indicated in PG-SE-02, PG-SE-11 and **FS-CO-11**, as applicable.
- 5.1.3.8.** The Directorate of Operations provides the public with information on suspended or withdrawn certificates, as indicated in the corresponding management manuals. Such information is kept for a minimum period of 6 years.
- 5.1.3.9.** The lifting of suspensions can only be done when the correction of the causes that originated the deviations has been verified by means of an extraordinary audit. This decision follows the provisions of **PG-OP-01**.
- 5.1.3.10.** For suspended or withdrawn certificates, the reference to the certification will be removed from the website, if after six months of the suspension the organization does not resume the process, then the withdrawal process will continue. In the case of withdrawals, the organization will also be requested to return the certificate and will be identified as cancelled and filed in the corresponding location defined for this purpose
- 5.1.3.11.** There is no case where the withdrawal of a certification can be lifted, as it is treated as a new process.

	Página: 18 de 19	Versión: 01	Código: PG-TE-09
---	--------------------------------	---------------------------	--------------------------------

5.1.3.12. The following are specific actions to be carried out in case of certificate suspension or withdrawal or reduction of scope in FSSC 22000 scheme certifications:

- c. In the event of suspension or withdrawal, the certification of the organizations' management system shall be invalid and INTECO shall:
 - (iv) Immediately change the status of the certified organization on the Portal and its own registry with other certified organizations and take any other action deemed appropriate.
 - (v) Inform the organization in writing of the decision to suspend or withdraw within three (3) days of the decision.
 - (vi) Instruct the organization to take appropriate action to inform its stakeholders.

- d. In the event of a reduction in scope, the certification of the organizations' management system shall not be valid beyond the revised statement of the scope of the certification and INTECO shall:
 - (iv) Immediately change the scope of the certified organization in the FSSC 22000 database and its own register with other certified organizations and take any other action deemed appropriate.
 - (v) Inform the organization in writing of the scope change within three (3) days of the change decision.
 - (vi) Instruct the organization to take appropriate action to inform its stakeholders.

5.2. Temporary or permanent renunciation by the organization.

5.2.1. If the organization voluntarily requests a suspension, the organization will be asked to manifest its will in writing justifying the reasons, whoever receives the request will send an email informing the person **in charge of Technical Support** and the **Director of Operations**, who informs the Executive Director and the Commercial Coordinator if they are not aware. In this case, the reference to the certification or declaration of the website must be removed, if after six months of the suspension the organization does not resume the process, it will proceed as per the procedure according with the following paragraph.

5.2.2. If the organization voluntarily requests a renunciation, the organization will be asked to manifest its will in writing justifying the reasons, whoever receives the request will send an email informing the person **in charge of Technical Support** and the **Director of**

	Página: 19 de 19	Versión: 01	Código: PG-TE-09
---	----------------------------	-----------------------	----------------------------

Operations, who will in turn notify the Executive Director and the Commercial Coordinator if they are not aware. In this case, the reference to the certification or declaration must be removed from the website, the organization will be requested to return the certificate and the certificate will be identified as cancelled and filed in the corresponding location defined for this purpose.

6. ATTACHMENT

Letter of Warning:

Dear XXXXX

Best regards, we have followed up on the submittal of the corrective action plan corresponding to the audit carried out on (date), for which reminders were sent on (date), in which it indicates that if we do not receive a response from your client as established by our regulations of assessment services, we would proceed with to perform an extraordinary assessment which has been scheduled for (date).

This evaluation will have a cost of XXXX, we do not omit to remind you that the maintenance/renewal of your certification/declaration/certification of person depends on the result....XXX

If you do not accept this assessment, we will proceed to temporarily suspend the certification. In the event that there is no response or follow-up from your client, within a period of six months in which the temporary suspension is in force, the formal withdrawal of the certification/declaration/XXXX will apply.

In the event of withdrawal of the certification/declaration, no reference may be made to the certifications/declarations, and INTECO will also remove the information related to the customer from its website.