

	PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN, CANCELACIÓN Y RETIRO DE CERTIFICADO	Código: PRO-013
		Revisión: 00
		Fecha revisión: 11/11/2019
		Página: 1 de 3
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Encargado Calidad	Gerente Técnico	Gerente General

1. ALCANCE

Establecer el mecanismo implementado por Confidence Certification para tomar una decisión de suspensión, cancelación y retiro de certificado.

2. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- NCh ISO 17021-1:2015 Evaluación de la conformidad - Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión.

3. DEFINICIONES

- **Suspensión:** Estado momentáneo de un cliente certificado, donde no puede hacer uso de la certificación, ni la marca de certificación.
- **Cancelación:** Estado definitivo de un cliente, el cual deja de estar certificado por Confidence Certification y se procede al retiro de su certificado.

4. PROCEDIMIENTO

4.1 Motivos de Suspensión:

- No realización de auditorías de seguimiento en el plazo establecido
- No cierre de no conformidades, dentro del plazo establecido
- Reiteración de no conformidades mayores, y el sistema no evidencia un desempeño adecuado a la norma certificada
- Administrativa, por no cumplimiento con los pagos de los servicios realizados por Confidence Certification

Semanalmente se realiza una reunión entre Gerente General, Gerente Técnico, Jefe Operaciones y Jefe Comercial, para analizar los casos de clientes para los cuales existe evidencia objetiva para tomar la decisión de suspender su certificación, si la decisión es suspender a una empresa, se debe emitir una carta de suspensión, indicando los motivos de la suspensión, y los plazos que tiene el cliente para revertir la situación. La suspensión se realiza por un plazo máximo de 60 días, si el cliente dentro de este plazo toma acciones para levantar la suspensión, se procede de la siguiente manera:



PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN, CANCELACIÓN Y RETIRO DE CERTICADO

Código:	PRO-013
Revisión:	00
Fecha revisión:	11/11/2019
Página:	2 de 3

- Sí la suspensión fue activada por no realización de auditoría, se programa y realiza la auditoría en coordinación con el cliente, si la conclusión del equipo auditor y por consiguiente se recomienda la restauración de la certificación, se emite carta de notificación a cliente.
- Para el caso del cierre de no conformidades fuera de plazo o por reiteración, se Coordina la auditoría extraordinaria de cierre de no conformidades, si el equipo auditor recomienda la restauración, la carpeta del cliente con todos los antecedentes pasa a revisión técnica, una vez que se ha obtenido la aprobación técnica, se procede a la restauración de la certificación.
- Para el caso administrativo por pago de servicios, una vez pagado el servicio, se procede al levantamiento de la suspensión.

4.2 Cancelación de la certificación

La cancelación de una certificación se puede activar debido a:

- No cumplimiento del cliente con los plazos establecidos para el levantamiento de una suspensión.
- El resultado de la auditoría realizada, concluye que el sistema de gestión no se ha mantenido implementado y no logra cumplir el propósito para el cual fue implementado.

Una vez que Confidence Certification ha decidido cancelar la certificación de un cliente, debe emitir una carta donde explica su decisión y los motivos, otorgando un plazo al cliente para revertir la situación.

Sí el cliente no manifiesta intención de solucionar la situación que motivó la cancelación, dentro del plazo establecido, se procede a cancelar la certificación, esta decisión irreversible es analizada en la reunión semanal.

Al cliente cancelado se le retira del Directorio Clientes, y se notifica al organismo dueño de esquema SENCE y al organismo de acreditación INN.

Durante la reuniones semanales posteriores, se ingresa a las páginas web de los clientes cancelados, se verifica el no uso de la marca de certificación, sí se evidencia aún el uso de la marca, se procede a emitir y enviar carta con la indicación de las acciones legales que Confidence Certification tomará si mantiene el uso de la marca.

5. REGISTROS

Listado estado de empresas suspendidas/canceladas



**PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN,
CANCELACIÓN Y RETIRO DE CERTICADO**

Código:	PRO-013
Revisión:	00
Fecha revisión:	11/11/2019
Página:	3 de 3

Carta de Suspensión/cancelación
Carta de Restauración o Levantamiento de la certificación

6. ANEXOS

No aplica.

7. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO

Revisión	Fecha	Motivo
00	29-03-2019	Documento original