

	PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN, CANCELACIÓN Y RETIRO DE CERTIFICADO	Código: PRO-013
		Revisión: 02
		Fecha revisión: 01/04/2024
		Página: 1 de 5
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.
- INN-R40: REGLAMENTO PARA LA ACREDITACION DE ORGANISMOS DE EVALUACION DE LA CONFORMIDAD.
- Directriz DA-D06

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.

	PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN, CANCELACIÓN Y RETIRO DE CERTICADO	Código: PRO-013
		Revisión: 02
		Fecha revisión: 01/04/2024
		Página: 2 de 5

4. PROCEDIMIENTO

Durante la primera semana de cada mes, se realiza una reunión entre Gerente General, Jefe Técnico o la Jefa Operaciones, para analizar los casos de clientes que pudieran entrar en una fase de suspensión o cancelación de su certificación. Los criterios de suspensión y cancelación, así como el procedimiento a seguir, se describe a continuación.

4.1 Suspensión de la Certificación

La suspensión de una certificación, se puede activar debido a:

- a) No realización de auditorías de seguimiento en el plazo establecido
- b) No cierre de no conformidades, dentro del plazo establecido
- c) Administrativa, por no cumplimiento con los pagos de los servicios realizados por Confidence Certification
- d) 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
- e) El cliente certificado haya pedido voluntariamente una suspensión

La Jefe de Operaciones presenta los casos que eventualmente entrarían a suspensión. Sí la decisión es suspender a una empresa, se debe emitir una carta de suspensión dirigida al cliente, 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 (corridos). Sí el cliente, dentro de este plazo, toma acciones para levantar la suspensión, se procede de la siguiente manera:

- a) Sí la suspensión fue activada por no realización de auditoría, se programa y realiza la auditoría en coordinación con el cliente. Luego de lo cual la Jefe de Operaciones envía al cliente un e-mail anunciando el levantamiento de la suspensión.
- b) Para el caso del cierre de no conformidades fuera de plazo, se reciben las acciones correctivas con todos los antecedentes y se envían a revisión técnica. Una vez que se ha obtenido la aprobación técnica, la Jefe de Operaciones envía al cliente un e-mail anunciando el levantamiento de la suspensión.



PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN, CANCELACIÓN Y RETIRO DE CERTICADO

Código:	PRO-013
Revisión:	02
Fecha revisión:	01/04/2024
Página:	3 de 5

- c) Para el caso administrativo por no pago de servicios (facturas), una vez pagado el servicio, la Jefe de Operaciones envía al cliente un e-mail anunciando el levantamiento de la suspensión.

- f) Si 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, la Jefe de Operaciones envía al cliente un e-mail anunciando el levantamiento de la suspensión.

- g) Si el cliente certificado haya pedido voluntariamente una suspensión, la Jefe de Operaciones envía al cliente un e-mail anunciando el levantamiento de la suspensión.

4.2 Cancelación de la certificación

La cancelación de una certificación se puede activar debido a:

- a) No cumplimiento del cliente con los plazos establecidos para el levantamiento de una suspensión.

- b) 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.

- c) Administrativa, por no cumplimiento con los pagos de los servicios realizados por Confidence Certification

La Jefe de Operaciones presenta los casos que eventualmente entrarían a cancelación. Sí la decisión es cancelar a una empresa, se debe emitir una carta de cancelación dirigida al cliente, indicando los motivos de la cancelación y los plazos que tiene el cliente para revertir la situación (en caso de que aplique).

Para el caso que el cliente resuelva las razones que motivaron su cancelación, la Jefe de Operaciones envía al cliente un e-mail anunciando la restitución de la certificación.

Sí el cliente no manifiesta intención de solucionar la situación que motivó la cancelación, dentro del plazo establecido, La Jefe de Operaciones consulta al Gerente General sobre la procedencia de cancelar la certificación definitivamente.

	PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN, CANCELACIÓN Y RETIRO DE CERTICADO	Código: PRO-013
		Revisión: 02
		Fecha revisión: 01/04/2024
		Página: 4 de 5

Una vez aprobada la decisión del Gerente General de cancelar la certificación, la Jefe de Operaciones durante la primera semana de cada mes, notificará al organismo dueño de esquema (SENCE para NCh 2728:2015) y al organismo de acreditación INN, sobre los clientes cancelados del mes anterior. Junto a lo anterior, ingresa a las páginas web de los clientes cancelados, para verificar el no uso de la marca de certificación, certificado e información de certificación. En caso de evidencia, se procede a emitir y enviar una carta con la indicación de las acciones legales que Confidence Certification llevará adelante en caso que no bajen esa información.

4.3 Reducción del alcance de la certificación

Confidence reducirá el alcance de la certificación, para excluir las partes que no cumplen con los requisitos, cuando el cliente certificado haya dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación para esas partes del alcance de la certificación. Cualquier reducción del alcance debe estar en línea con los requisitos de la norma utilizada para la certificación.

4.4 Otras Comunicaciones con División Acreditación del INN

El Gerente de Certificación es el responsable informar a la División Acreditación del INN, por escrito, en un plazo máximo de 20 días hábiles, sobre cualquier cambio en la organización, razón social, nombre de fantasía, ubicación de las instalaciones de Confidence Certification, personal (auditores técnicos y comerciales), manual(es), procedimientos, definidos en la solicitud de postulación, los procesos documentados de las actividades de evaluación de la conformidad referenciadas en el alcance de acreditación, u otros aspectos que afecten la condición original de otorgamiento de la(s) acreditación(es) de acuerdo a los requisitos establecidos en el Sistema Nacional de Acreditación del INN.

Para ello, deberá informar los cambios, de acuerdo con lo establecido en la Directriz DA-D06. Los antecedentes enviados serán revisados por la División Acreditación del INN, quienes informarán a Confidence si la condición de acreditado se mantiene, si se requiere información adicional, o si es necesario realizar una evaluación para verificar los cambios informados.

5. REGISTROS

- Listado estado de empresas suspendidas/canceladas
- Carta de Suspensión/cancelación



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

Código: PRO-013

Revisión: 02

Fecha revisión: 01/04/2024

Página: 5 de 5

6. ANEXOS

No aplica.

7. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO

Revisión	Fecha	Motivo
00	29-03-2019	Documento original
01	04-12-2023	a) Incluye plazos de aviso cancelación (Punto 4.3) b) Incluye responsabilidades en cuanto a la comunicación con el INN (Punto 4.3)
02	01-04-2024	Se reordenan los subpuntos del tema 4 para mejorar redacción