

1. ALCANCE

Describir el mecanismo establecido por CERTHIA para dar tratamiento a una suspensión, cancelación/retiro de la certificación.

2. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ISO/IEC 17021-1:2015 Evaluación de la conformidad - Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión.
- ISO/IEC 17065:2013 Evaluación de la conformidad – Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- P-05 Procedimiento Reclamaciones y Apelaciones

3. DEFINICIONES

3.1 Suspensión: Estado momentáneo de un cliente certificado, donde no puede hacer uso de la certificación, marca ni certificado.

3.2 Cancelación/retiro: Estado definitivo de un cliente, deja de estar certificado por CERTHIA y se procede a solicitar la devolución del certificado, avisando a los organismos pertinentes.

Elaborado por: 	Revisado por: 	Aprobado por: 
Encargado de calidad	Gerente Técnico	Gerente General

4. PROCEDIMIENTOS

4.1 Responsabilidades:

- **Ejecutivo Comercial / Operaciones / Facturación:**
 - ✓ Informar a la Gerencia Técnica las empresas a suspender, cancelar/retirar certificación y las que no la renuevan.

- **Gerencia Técnica / Soporte Técnico:**
 - ✓ Revisar los casos, elaborar y enviar las cartas suspensión, cancelación/retiro y no renovación a los clientes.
 - ✓ Ingresar y actualizar las bases con información de clientes suspendidos, cancelado/retirado, no recomendados y que no renuevan la certificación.
 - ✓ Gestionar las cancelaciones/retiro de certificación, avisando a los organismos acreditadores y organismos dueños de esquemas.
 - ✓ Gestionar las restauraciones ante apelaciones aprobadas por Gerencia, comunicando al cliente y a los organismos correspondientes.

- **Gerencia General:**
 - ✓ Aprobar las cartas de suspensión, cancelación/retiro y no renovaciones de certificación, de clientes.
 - ✓ Gestionar el proceso de restauración una vez revisado y aprobado una apelación por cancelación/retiro de la certificación.

4.2 Motivos de Suspensión:

- No realización de auditorías de seguimiento en el plazo establecido.
- No cierre de no conformidades, dentro del plazo establecido.
- Organización certificada ha pedido voluntariamente una suspensión.
- Reiteración de no conformidades mayores, y el sistema no evidencia un desempeño adecuado a la norma certificada.
- Administrativa, por incumplimiento de contrato (no cumplimiento con los pagos de los servicios realizados por CERThIA, mal uso del logo, entre otros)

4.3 De acuerdo con la situación que motiva la suspensión, sigue el siguiente proceso:

- 4.3.1 Suspensión por no realización de auditoría de seguimiento, cuando se cumple el plazo máximo (1er. ciclo a los 12 meses de recomendada la certificación para las normas bajo acreditación ISO/IEC 17021/1 & ISO/IEC 17065, 12 meses desde realizada la auditoría de certificación para certificación de Servicios Turísticos), de manera automática se activa una alerta interna de la suspensión desde el programa informático Certhia, y al cliente le llegará un correo con una carta de suspensión. El levantamiento de la suspensión es automática una vez realizada la auditoría pendiente.

Para las siguientes auditorias de seguimiento se considera la anualidad con un margen de +/- 1 mes.

- 4.3.2 Suspensión por no cierre de no conformidades, cumplido el plazo definido para el cierre de las no conformidades, se activa una alerta interna desde el programa informático Certhia "AuditPro", al cliente le llegará un correo con una carta de suspensión. Cerradas las no conformidades dentro del plazo de suspensión, se realiza el levantamiento de la suspensión de manera automática, según lo indica carta de suspensión.
- 4.3.3 Suspensión por solicitud voluntaria del cliente, se activa una alerta interna de la suspensión, y al cliente le llegará un correo con una carta de suspensión. El levantamiento es automático una vez terminado el plazo de suspensión.
- 4.3.4 Suspensión por no pago de facturas serán evaluadas entre Gerente General y Jefe Operaciones, y se realizará envío de carta de suspensión, indicándose los plazos para la regularización de la situación. Una vez regularizado el motivo de la suspensión se realiza el levantamiento de manera automática, según lo indica la carta de suspensión.

Nota: Cuando se suspende a un cliente sus datos quedan registrados en L-03 "Listado de empresas suspendidas/canceladas/retiro de certificación", además de ingresar la suspensión en Auditpro. y a la base data IAF CertSearch. Una vez resuelta la suspensión se levanta en el mismo documento, así como también en Auditpro. y a la base data IAF CertSearch. A partir de este momento, el cliente puede volver hacer uso del logo de certificación y emitir publicidad relacionada según lo indicado en la carta de suspensión.

4.4 Cancelación/Retiro de la certificación

Si el cliente no manifiesta intención de solucionar la situación que motivó la suspensión, dentro del plazo establecido, se procede a cancelar/retirar la certificación.

Al cliente cancelado/retirado la certificación, se le elimina del Directorio Base Cliente, se cancela en Auditpro y se notifica a los organismos dueños de esquemas: SERNATUR, SENCE y al organismo de acreditación INN, IAS; INACAL y otros.

Dentro del proceso de reunión se ingresa a las páginas web de los clientes cancelados, se verifica el no uso de la marca de certificación, si por el contrario se identifica que existe uso de la marca se procede a emitir y enviar carta con la indicación de las acciones legales que CERTHIA tomará si mantiene el uso de la marca.

Si una empresa cancelada o retirada su certificación apela a ese estado, Certhia revisará a detalle dicha apelación (ver procedimiento P-05 Reclamaciones y Apelación) y previa resolución del motivo de cancelación/retirada, se enviará al cliente una carta de levantamiento de la cancelación, restauración) de la certificación, e informará a los organismos dueños de esquemas: SERNATUR, SENCE y al organismo de acreditación INN, IAS; INACAL u otros, su restauración.

Nota: Las no renovaciones son comunicadas a los organismos de acreditación, si corresponde, y a los dueños de sistema, además son retirados del Directorio de Certhia, identificadas en AuditPro, y en IAF CertSearch.

5. REGISTROS

- 5.1 L-03 Listado estado de empresas suspendidas/canceladas-retirada
- 5.2 Carta de Suspensión/Retiro/cancelación, o correo electrónico.
- 5.3 Carta de Restauración.
- 5.4 Carta de Levantamiento.

6. ANEXOS

No aplica.

7. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO

Revisión	Fecha	Motivo
07	02-12-2024	<p>En Apartado 2. Se agrega referencia al procedimiento P-05 Reclamaciones y Apelaciones.</p> <p>Se agrega concepto "retiro" de la certificación en todo el documento (equivalente a cancelación)</p> <p>Se elimina el prefijo NCh a las normas internacionales ISO.</p> <p>En 3.2 Cancelación / Retiro, se indica que se procede a solicitar la devolución del certificado avisando a los organismos pertinentes.</p> <p>Se modifica el nombre del documento incluyendo en "retiro de certificación".</p> <p>En apartado 4.2 Motivos de la suspensión, se incorpora la organización certificada ha pedido voluntariamente la suspensión.</p> <p>Se incorpora 4.3.3 Suspensión por solicitud voluntaria del cliente, se activa alerta interna de la suspensión y al cliente le llegará un correo con la carta de suspensión.</p>

		<p>En Nota, apartado 4.3 se agrega la base data IAF CertSearch</p> <p>En apartado 4.4 Cancelación /Retiro de la certificación se añade a INACAL entre los organismos de acreditación, y en el párrafo</p>
06	07-03-2024	<p>Se elimina S.p.A. donde se hace referencia a Certhia.</p> <p>Se agrega la norma ISO 17021/1, apartado 2 & 4.3.1</p> <p>Se agrega responsabilidad a la Gerencia Técnica / Soporte asociado al ingreso y actualización de bases de datos.</p> <p>Se incluye las cartas de no recomendación, en apartados 4.1, y nota en 4.4.</p> <p>Se incluye programa informático de Certhia, Auditpro en apartado 4.4.se hace referencia el procedimiento P-05 Reclamaciones y Apelaciones.</p> <p>Se agrega Nota en apartado 4.4 sobre las no renovaciones.</p>
05	05-08-2022	<p>En el apartado 4.2 Motivo de la suspensión se incorpora una nota donde se indica que las empresas suspendidas quedan registradas en L-03 Listado de empresas suspendidas/canceladas. Además, se indica que una vez resuelta la suspensión el cliente puede volver hacer uso del logo y emitir publicidad.</p>
04	24-06-2022	<p>Se incorpora el apartado 4.1 Responsabilidades y los siguientes apartados cambian de numeración.</p> <p>En el apartado 4.3 se aclara que el programa informático envía a Certhia alertas de clientes con cierres pendientes de no conformidades y no realización de auditorías.</p> <p>En el apartado 4.4 se añade un párrafo donde se indica que, si un cliente cancelado apela su estado de certificación previa resolución del motivo de la cancelación, Certhia enviará al cliente una carta de levantamiento y al organismo de acreditación una carta de restauración.</p> <p>En el apartado 5, se incorpora la carta de levantamiento.</p>
03	04/02/2021	<p>Se incorpora la acreditadora ISA u otra.</p> <p>Se elimina carta de levantamiento.</p>
02	13/06/2019	<p>Se modifica el ítem 4.2, incorporando la suspensión por medio del programa informático de Certhia.</p>
01	02-05-2018	<p>Se mejora redacción del alcance del documento</p> <p>Se realiza una mejora en redacción del párrafo 1 de. Ítem 4.2</p>