

1. ALCANCE

Describir el mecanismo establecido por CERTHIA para dar tratamiento a una suspensión o 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.
- 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 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.

4. PROCEDIMIENTOS

4.1 Responsabilidades:

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

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

- **Gerencia Técnica / Soporte Técnico:**

- ✓ Revisar los casos, elaborar y enviar las cartas suspensión, retiro y no renovación de certificación a los clientes.
- ✓ Ingresar y actualizar las bases con información de clientes suspendidos, retiros, no recomendados y que no renuevan la certificación.
- ✓ Gestionar los retiros de certificación, avisando a los organismos acreditadores.
- ✓ Gestionar las restauraciones ante apelaciones aprobadas por Gerencia, comunicando al cliente y a los organismos correspondientes.

- **Gerencia General:**

- ✓ Aprobar las cartas de suspensión, retiro y no renovaciones de certificación, de clientes.
- ✓ Gestionar el proceso de restauración una vez revisado y aprobada una apelación por retiro de la certificación.

4.2 Motivos de Suspensión:

- No realización de auditorías de acuerdo con la periodicidad requerida, o por no realizarla dentro del año civil.
- 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 de acuerdo con la periodicidad requerida o por no realizarla dentro del año civil, 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 auditorías de seguimiento se considera la anualidad con un margen de +/- 1 mes siempre y cuando esté dentro del año civil.

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 Administrativa (por no pago de facturas o mal uso de la marca) serán evaluadas entre las Gerencias, 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 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 retirar la certificación.

Al cliente con retiro de la certificación, se le elimina del Directorio Base Cliente, se cancela en Auditpro y se notifica al organismo de acreditación ENAC.

Dentro del proceso de reunión se ingresa a las páginas web de los clientes con retiro de la certificación, 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 con retiro de su certificación apela su estado de certificación, Certhia revisará a detalle dicha apelación y previa resolución del motivo de su retiro, se enviará al cliente una carta de levantamiento de la cancelación e informará al organismo de acreditación ENAC sobre su restauración.

Nota: Las no renovaciones son comunicadas a los organismos de acreditación 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/retiradas
- 5.2 Carta de Suspensión/ Retiro (Cancelación), o correo electrónico.
- 5.3 Carta de Restauración.
- 5.4 Carta de Levantamiento.
- 5.5 AuditPRO
- 5.6 Base Data IAF CertSearch

6. ANEXOS

No aplica.

7. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO

Revisión	Fecha	Motivo
01	21-01-2025	Se elabora el procedimiento.



**SUSPENSION Y RETIRO DE LA
CERTIFICACION**

Código: PE-18-1
Revisión: 01
Fecha revisión: 21/01/2025
Pág.: 5 de 5