

**1. ALCANCE**

Describir el mecanismo establecido por CERTHIA S.p.A. para dar tratamiento a una 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.
- NCh-ISO 17065:2013 Evaluación de la conformidad – Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.

**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:** Estado definitivo de un cliente, deja de estar certificado por CERTHIA y se procede al retiro del certificado.

**4. PROCEDIMIENTOS**

**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 CERTHIA.

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

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

- 4.2.1 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 NCh-ISO 17021/1, y 12 meses desde realizada la auditoría de certificación para certificación de Servicios Turísticos), de manera automática se activa la suspensión desde el programa informático Certhia, al cliente le llegará un correo con una carta de suspensión. El levantamiento y restauración de la certificación, es automática una vez realizada la auditoría pendiente. Para las siguientes auditorías de seguimiento se considera la anualidad con un margen de +/- 1 mes.
- 4.2.2 Suspensión por no cierre de no conformidades, cumplido el plazo definido para el cierre de las no conformidades, se activa desde el programa informático Certhia, la suspensión, al cliente le llegará un correo con una carta de suspensión, cerradas las no conformidades dentro del plazo de suspensión, se realiza el levantamiento y restauración de la certificación de manera automática, según lo indica carta de suspensión.
- 4.2.3 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.

#### 4.3 Cancelación de la certificación

Si el cliente no manifiesta intención de solucionar la situación que motivó la cancelación, dentro del plazo establecido, se procede a cancelar la certificación, esto es analizado en reunión semanal.

Al cliente cancelado se le retira del Directorio Base Cliente, y se notifica a los organismos dueños de esquemas: SERNATUR, SENCE y al organismo de acreditación INN.

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 S.p.A. tomará si mantiene el uso de la marca.

## 5. REGISTROS

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

## 6. ANEXOS

No aplica.

## 7. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO

Revisión	Fecha	Motivo
02	13/06/2019	Se modifica el ítem 4.2, incorporando la suspensión por medio del programa informático de Certhia.
01	02-05-2018	Se mejora redacción del alcance del documento Se realiza una mejora en redacción del párrafo 1 de ítem 4.2