

Cancelación del servicio

La cancelación del servicio se refiere a la cancelación total y definitiva del servicio proporcionado por el organismo como consecuencia del incumplimiento del cliente sobre ciertas condiciones establecidas. La cancelación es irrevocable.

La cancelación del servicio se realiza si el cliente incumple los siguientes criterios, durante el servicio de certificación inicial:

Motivo de la cancelación del servicio	Certificación de sistemas de gestión	Certificación de proceso de Igualdad laboral y no discriminación	Servicio de inspección	Documento emitido
Por programación de servicio	El cliente no programa auditoría de etapa 2 en un tiempo máximo de 90 días después de la realización de la auditoría de etapa 1	-	-	Carta de cancelación de servicio
Seguimiento de resultados de evaluación	El cliente no entrega las acciones correctivas para el cierre de no conformidades en un periodo máximo de 45 días después del último día de auditoría de etapa 2.	El cliente no realiza la auditoría complementaria si no se cumplen con los requisitos de certificación establecidos en los tiempos definidos: - 30 días máximos después de la auditoría inicial, en caso de cumplir con los requisitos críticos, pero no obtener el puntaje mínimo aprobatorio.	El cliente no realiza la inspección complementaria en caso de no cumplir con todos los requisitos de la norma inspeccionada, en el tiempo establecido (30 días)	Carta de cancelación de servicio
	El cliente entrega las acciones correctivas (2 revisiones) sin cierre satisfactorio de no conformidades.	- 45 días máximo, en caso de no haber obtenido el puntaje de los requisitos críticos)		
Por falta de pago	El cliente no realiza el pago correspondiente en el tiempo establecido en el contrato de prestación de servicio			Carta de cancelación de servicio

Suspensión de la certificación

La suspensión de la certificación se refiere a la **prohibición temporal** de exhibir y/o utilizar el certificado expedido por el organismo, así como los logotipos y marcas que indican la condición de organización certificada o hacer referencia a estas.

La suspensión es vigente hasta el cumplimiento del cliente con las actividades que no ha llevado a cabo, siempre y cuando sean realizadas dentro del tiempo indicado en la carta de suspensión emitida al cliente, o hasta que el periodo de suspensión establecido haya transcurrido sin respuesta alguna del cliente, lo que conllevaría a la cancelación de la certificación.

Aplica para la certificación de sistemas de gestión y la certificación del proceso de Igualdad laboral y no discriminación.

Motivo de la suspensión del servicio	Certificación de sistemas de gestión	Certificación de proceso de Igualdad laboral y no discriminación	Documento emitido	Duración de la suspensión
Por programación de servicio	El cliente no programa servicio en los tiempos establecidos en la Especificación de tiempos de programación.	El cliente no programa servicio en los tiempos establecidos en la Especificación de tiempos de programación.	Carta de suspensión	45 días

Seguimiento de resultados de evaluación	El cliente no entrega las acciones correctivas para el cierre de no conformidades en un periodo máximo de 45 días después del último día de auditoría.	El cliente no cumple con los requisitos críticos durante la auditoría de vigilancia y/o no consigue el puntaje mínimo como resultado de la evaluación.	Carta de suspensión	45 días
Por falta de pago	El cliente no realiza el pago correspondiente en el tiempo establecido en el contrato de prestación de servicio		Carta de suspensión	3 – 5 días hábiles

Cancelación de la certificación

La cancelación de la certificación se refiere a la **prohibición total** y definitiva de exhibir y/o utilizar el certificado/dictamen expedido por el organismo, así como los logotipos y marcas que indican la condición de organización certificada/inspeccionada o hacer referencia a éstas.

El estado de organización cancelada es irrevocable y definitivo.

Durante la prestación de servicio de evaluación de seguimiento/vigilancia o renovación/recertificación, estos son los criterios que generan la suspensión y/o cancelación de la certificación

Motivo de la suspensión del servicio	Certificación de sistemas de gestión	Certificación de proceso de Igualdad laboral y no discriminación	Documento emitido
Por programación de servicio	El cliente no programa servicio de evaluación posterior a la suspensión de la certificación, en los tiempos establecidos en la Carta de suspensión de la certificación emitida.	El cliente no programa servicio de evaluación posterior a la suspensión de la certificación, en los tiempos establecidos en la Carta de suspensión de la certificación emitida.	Carta de cancelación
Seguimiento de resultados de evaluación	El cliente no entrega las acciones correctivas para cierre de no conformidades en los tiempos establecidos en la carta de suspensión de la certificación	El cliente no realiza la auditoría complementaria en los tiempos establecidos en la carta de suspensión emitida.	Carta de cancelación
	El cliente entrega acciones correctivas (2 revisiones) sin cierre satisfactorio de no conformidades		
Por falta de pago	El cliente no realiza el pago correspondiente en el tiempo establecido en la carta de suspensión de la certificación.		Carta de cancelación

Control de cambios y modificaciones

Número de Revisión	Descripción del cambio.	Fecha de emisión
0	Reestructuración de documento	Julio 2017
1	Se actualiza codificación del documento de ACCME01DEGE a E01DEOC	13 de diciembre de 2019
2	Se actualizó la estructura del documento, identificando: Cancelación del servicio, suspensión de la certificación y cancelación de la certificación. Se identifican los criterios de suspensión y cancelación para la certificación de producto y servicios de inspección. Se actualiza codificación del documento de E01DEOC a E01DEGE, para la ampliación de alcance de documento a los esquemas de certificación de producto y unidad de inspección.	29 de abril de 2020

Aprobaciones



Coordinador técnico

Elaboró



Gerente de operaciones

Autorizó