

Para la programación de los servicios de evaluación de la conformidad, el Encargado de programación, logística y seguimiento a clientes (EPLySC), debe mantener el control de la vigencia de la certificación, asegurando que se realicen los contactos con los clientes, para dar continuidad a los ciclos de certificación, y en caso de que las organizaciones no den respuesta positiva, dar seguimiento a criterios para la suspensión y cancelación de la certificación.

CRITERIOS DE PROGRAMACIÓN PARA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Para las evaluaciones de seguimiento y renovación, se considera criterios de programación para la realización de las siguientes actividades en tiempos determinados para el seguimiento de las certificaciones otorgadas a los clientes:

1. Contacto con el cliente y solicitud e información

Se realiza el contacto con el cliente para iniciar con la programación del servicio correspondiente a la organización (primer seguimiento, segundo seguimiento o renovación). Como parte de este proceso se envía al cliente la Solicitud de información para evaluar si las condiciones en las que el sistema de gestión fue certificado o, si hubo algún cambio al respecto, revisar con el área técnica si se requiere alguna modificación en relación con los tiempos de auditoría.

En caso de que la organización no confirme la auditoría con la firma de la notificación de servicio correspondiente, en un plazo de **2 meses y medio** desde la fecha programada de contacto, se hará acreedor a una exhortación del servicio.

2. Exhortación del servicio

A partir de la fecha de contacto, el cliente cuenta con un plazo de 2 meses y medio para la confirmación del servicio de evaluación de la conformidad con la recepción de la Notificación de servicio firmada. Si la organización no confirma el servicio de evaluación en dicho plazo, se emite la **Carta de Exhortación**, al día siguiente del plazo estipulado.

Se otorga un plazo de **15 días naturales** después de la emisión de la carta de Exhortación, para la confirmación del servicio. En caso de no confirmarse en este plazo, el cliente se hará acreedor a la suspensión de la certificación.

3. Suspensión y cancelación de la certificación

Si la organización no programa su servicio en el plazo estipulado en la carta de exhortación, y de acuerdo con los criterios establecidos en la **Especificación para suspensión y cancelación de servicio o certificación**. Se realiza la **suspensión de la certificación**, se genera la decisión de suspensión correspondiente, y el EPLySC emite la **Carta de Suspensión** respectiva:

El periodo de suspensión es de **45 días naturales** después de ser emitida la **carta de suspensión**.

En caso de no confirmarse ni realizarse el servicio de evaluación de la conformidad en el plazo estipulado en la Carta de suspensión, se procederá a la **cancelación de la certificación** por programación, emitiendo la **Carta de cancelación** correspondiente.

El establecimiento de las fechas de contacto, exhortación, suspensión y cancelación por parte del área de programación, se basan en la **fecha de otorgamiento de la certificación** de cada una de las organizaciones. De la siguiente manera:

Criterio	Fecha considerada a partir de la fecha decisión de la certificación inicial	Duración de esta etapa	Envío de carta correspondiente
Contacto con el cliente y envío de solicitud de información	7.5 meses después de la fecha de toma de <u>decisión</u>	2.5 meses	-
Exhortación del servicio	10 meses después de la fecha de toma de <u>decisión</u>	15 días	1 días hábil después de la fecha criterio
Suspensión de la certificación	10.5 meses después de la fecha de toma de <u>decisión</u>	45 días	1 días hábil después de la fecha criterio
Cancelación de la certificación	12 meses después de la fecha de toma de <u>decisión</u>	Definitiva	1 días hábil después de la fecha criterio

Para evaluaciones subsecuentes (segundo seguimiento y renovaciones), así como ciclos subsecuentes, se mantienen las fechas criterio para los años subsecuentes. Por ejemplo:

Fecha de decisión de certificación	Fecha de contacto (Primer seguimiento)	Fecha de contacto (Segundo seguimiento)	Fecha de contacto (Renovación)	Fecha de contacto (Primer seguimiento)
15 de marzo de 2019	31 de octubre de 2019	31 de octubre de 2020	31 de octubre de 2021	31 de octubre de 2022

CERTIFICACIÓN DE PROCESO (IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN)

Para las evaluaciones de vigilancia y recertificación, se considera criterios de programación para la realización de las siguientes actividades en tiempos determinados para el seguimiento de las certificaciones otorgadas a los clientes:

1. Contacto con el cliente y solicitud e información

Se realiza el contacto con el cliente para iniciar con la programación del servicio correspondiente a la organización (vigilancia o recertificación). Como parte de este proceso se envía al cliente la Solicitud de información para evaluar si las condiciones en las que el o los centros de trabajo fueron certificados o, si hubo algún cambio al respecto, revisar con el área técnica si se requiere alguna modificación en relación con los tiempos de auditoría.

En caso de que la organización no confirme la auditoría con la firma de la notificación de servicio correspondiente, en un plazo de **2 meses y medio** desde la fecha programada de contacto, se hará acreedor a una exhortación del servicio.

2. Exhortación del servicio

A partir de la fecha de contacto, el cliente cuenta con un plazo de 2 meses y medio para la confirmación del servicio de evaluación de la conformidad con la recepción de la Notificación de servicio firmada. Si la organización no confirma el servicio de evaluación en dicho plazo, se emite la **Carta de Exhortación**, al día siguiente del plazo estipulado.

Se otorga un plazo de **15 días naturales** después de la emisión de la carta de Exhortación, para la confirmación del servicio. En caso de no confirmarse en este plazo, el cliente se hará acreedor a la suspensión de la certificación.

3. Suspensión y cancelación de la certificación

Si la organización no programa su servicio en el plazo estipulado en la carta de exhortación, y de acuerdo con los criterios establecidos en la **Especificación para suspensión y cancelación de servicio o certificación**. Se realiza la **suspensión de la certificación**, se genera la decisión de suspensión correspondiente, y el EPLySC emite la **Carta de Suspensión** respectiva:

El periodo de suspensión es de **45 días naturales** después de ser emitida la **carta de suspensión**.

En caso de no confirmarse ni realizarse el servicio de evaluación de la conformidad en el plazo estipulado en la Carta de suspensión, se procederá a la **cancelación de la certificación** por programación, emitiendo la **Carta de cancelación** correspondiente.

El establecimiento de las fechas de contacto, exhortación, suspensión y cancelación por parte del área de programación, se basan en la **fecha de otorgamiento de la certificación** de cada una de las organizaciones. De la siguiente manera:

Criterio	Fecha considerada a partir de la fecha decisión de la certificación inicial	Duración de esta etapa	Envío de carta correspondiente
Contacto con el cliente y envío de solicitud de información	19.5 meses después de la fecha de toma de <u>decisión</u>	2.5 meses	-
Exhortación del servicio	22 meses después de la fecha de toma de <u>decisión</u>	15 días	1 días hábil después de la fecha criterio
Suspensión de la certificación	22.5 meses después de la fecha de toma de <u>decisión</u>	45 días	1 días hábil después de la fecha criterio
Cancelación de la certificación	24 meses después de la fecha de toma de <u>decisión</u>	Definitiva	1 días hábil después de la fecha criterio

Para evaluaciones subsecuentes (segundo seguimiento y renovaciones), así como ciclos subsecuentes, se mantienen las fechas criterio para los años subsecuentes. Por ejemplo:

Fecha de decisión de certificación	Fecha de contacto (Vigilancia)	Fecha de contacto (Recertificación)	Fecha de contacto (Vigilancia)
15 de marzo de 2019	31 de octubre de 2020	31 de octubre de 2022	31 de octubre de 2024

El registro de estas fechas criterio de programación, se mantienen como parte del **Control de programación**, en el CRM del organismo de certificación.

Aprobación




Coordinador Técnico		Director Ejecutivo
Alaboró		Autorizó