



PROCEDIMIENTO FINALIZACIÓN, SUSPENSIÓN, RETIRO O
REDUCCIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN
Código: GM-P07

Fecha de Emisión: 06 de mayo de 2025

Revisión: 08

Página 1 de 6



99

	Nombre	Cargo	Firma
Revisó	Angélica Araujo	Coordinador de Calidad	
Aprobó	Beatriz Gil	Gerente General	



**PROCEDIMIENTO FINALIZACIÓN, SUSPENSIÓN, RETIRO O
REDUCCIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN**
Código: GM-P07

Fecha de Emisión: 06 de mayo de 2025

Revisión: 08

Página 2 de 6

1. OBJETO

Definir el procedimiento mediante el cual se tomará la decisión de suspensión, retiro o reducción del alcance de las certificaciones de productos otorgadas por **ACW**, de acuerdo con lo establecido en la norma ISO 17065:2012 y en las normas reglamentarias aplicables.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos de certificación desarrollados por **ACW**.

3. DEFINICIONES

- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión, en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Suspensión:** Invalidación temporal de la declaración de la conformidad, para todo o parte del alcance de la atestación especificado.
- **Retiro:** Acción de anular la declaración de conformidad.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Responsabilidad Principal: Director Técnico

5. CONDICIONES GENERALES

5.1 El presente procedimiento aplica a los procesos de suspensión, retiro o reducción del alcance de la certificación de las certificaciones otorgadas por ACW y define los criterios bajo los cuáles se tomarán las decisiones para suspensión, retiro o reducción una certificación de producto.

5.2 El presente procedimiento será desarrollado por el Director Técnico quien será el responsable de programar y organizar la ejecución de las auditorías de suspensión, retiro o reducción a los productos que han sido certificados.

5.3 ACW NO delega a una persona u organismo externo la autoridad para otorgar, mantener, ampliar, suspender o cancelar la certificación.

5.4 El presente procedimiento será utilizado para todos los sectores de los productos a certificar, de acuerdo alcance de la acreditación de ACW.



**PROCEDIMIENTO FINALIZACIÓN, SUSPENSIÓN, RETIRO O
REDUCCIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN**
Código: GM-P07

Fecha de Emisión: 06 de mayo de 2025

Revisión: 08

Página 3 de 6

5.5 La decisión sobre mantener la certificación será tomada por el comité de certificación, de acuerdo a la normatividad vigente aplicable a cada producto que haya cursado un proceso de certificación.

Las condiciones específicas para cada servicio se encuentran en:

- REGLAMENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN CEA GM-D03.
- REGLAMENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN INFRACTORES GM-D08.

6. CONTENIDO

6.1. SUSPENSIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

ACW suspende la certificación otorgada a un producto sólo a través de decisión del Comité Certificador, en el caso de suspender la certificación esta se invalida por el tiempo determinado por ACW según los incumplimientos presentados. Siempre se especificará el tiempo o periodo por el cual se suspenderá la certificación, haciendo la claridad de que una vez se evidencie el cumplimiento del requisito que dio lugar a la suspensión, la misma podrá ser re activada.

Las condiciones específicas para cada servicio se encuentran en:

- REGLAMENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN CEA GM-D03.
- REGLAMENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN INFRACTORES GM-D08.

6.1.1. RAZONES PARA SUSPENDER LA CERTIFICACIÓN

Se suspende la certificación cuando:

1. El producto certificado ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de certificación.
2. El cliente certificado no accede realizar las auditorías de seguimiento con la periodicidad requerida según lo determinado en el Procedimiento General de Certificación GM-P01.
3. La organización solicita voluntariamente la suspensión.
4. Utilización indebida o engañosa del certificado de conformidad, de la marca ACW o licencias.

6.1.2. INFORMACIÓN OBTENIDA PARA LA SUSPENSIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

ACW obtiene la información sobre los productos certificados y posibilidades de suspensión de la certificación en:

- Las auditorías de seguimiento y las actividades de vigilancia que se realizan una vez se otorga la certificación al producto, con el fin de evaluar si el mismo continúa cumpliendo los requisitos de la norma bajo la cual certificó el producto, permite evidenciar incumplimientos y generar hallazgos que sugieran una suspensión de la certificación.



**PROCEDIMIENTO FINALIZACIÓN, SUSPENSIÓN, RETIRO O
REDUCCIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN**
Código: GM-P07

Fecha de Emisión: 06 de mayo de 2025

Revisión: 08

Página 4 de 6

- Las quejas de los clientes del producto certificado que pueden ser verificadas en las auditorías de seguimiento, a través de las actividades de vigilancia o auditorías con corto tiempo de notificación en donde pueden evidenciarse desmejoras o incumplimientos.
- Las auditorías de renovación que se realizan cada 3 años son fuente de información para tomar decisión sobre la suspensión o no de la certificación.

Nota: en el caso del sello de certificación CHECK IN y EMPRESA BIOSEGURA será de dos (2) años.

- Quejas o información proveniente de autoridades competentes.

Una vez se identifican dichos incumplimientos a través del desarrollo de las actividades de vigilancia, seguimiento y mantenimiento, auditorías de renovación o auditorías extraordinarias, se sigue cada uno de dichos procedimientos y se llevan los informes al Comité Certificador con el fin de que tome una decisión según el procedimiento DECISIÓN SOBRE LA CERTIFICACIÓN, basándose en las razones para suspender la certificación establecidas en el presente procedimiento.

Cuando el Comité certificador toma la decisión, se informa al cliente certificado según el Procedimiento Decisión de la Certificación del servicio que aplique reiterando que no puede hacer uso de publicidad de la certificación mientras ésta se encuentra suspendida como se definió en el Acuerdo de Certificación y los compromisos adquiridos en el mismo.

En el plazo establecido para cumplir con los requisitos se realiza auditoría, si persiste el incumplimiento se retira la certificación o se reduce el alcance de la misma según el caso.

El estado de suspensión no debe superar los 180 días a partir de la notificación de la suspensión, si este plazo es superado se procede a la cancelación inmediata de la certificación.

6.2. RETIRO Y REDUCCIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

Cuando se ha realizado suspensión de la certificación, se establecen acciones para dar cumplimiento, y si persisten las no conformidades, no se permite el desarrollo de auditorías, se dan declaraciones engañosas, uso no adecuado del logo o marca, incumplimiento del Acuerdo de Certificación, o el cliente certificado lo solicita, se procede a retirar la certificación a través de decisión del Comité de certificación según Procedimiento Decisión de la Certificación del servicio que aplique.

En los casos en que el incumplimiento se da por algunas partes del producto de forma persistente, se reduce el alcance de la certificación para dar cubrimiento sólo a las que están cumpliendo, esto puede surgir de auditorías de seguimiento, de renovación, especiales o solicitud del cliente certificado.

Las condiciones específicas para cada servicio se encuentran en:

- REGLAMENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN CHECK IN GM-D05.
- REGLAMENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN CEA GM-D03.
- REGLAMENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN INFRACTORES GM-D08.
- REGLAMENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN EMPRESA BIOSEGURA COLOMBIA GM-D09.



**PROCEDIMIENTO FINALIZACIÓN, SUSPENSIÓN, RETIRO O
REDUCCIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN**
Código: GM-P07

Fecha de Emisión: 06 de mayo de 2025

Revisión: 08

Página 5 de 6

6.3. ACUERDOS

Cuando se reduce, retira o suspende la certificación se actualiza el Directorio de productos certificados de ACW, según Procedimiento Manejo de la Información y Confidencialidad GA-P06, de tal forma que pueda darse respuesta a los interesados.

Se informa la decisión al cliente certificado según Procedimiento Decisión de la Certificación del servicio que aplique.

6.4. POLÍTICA DE SUSPENSIÓN RETIRO Y REDUCCIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

ACW en cumplimiento de la Norma ISO 17065:2012 establece que los incumplimientos de los requisitos, o la omisión de las actividades de seguimiento tienen como consecuencia la suspensión, retiro o reducción del alcance de la certificación del producto según el caso, y se informará según solicitud previa sobre el nuevo estado de la certificación del mismo, con el fin de garantizar la transparencia de la información a los interesados.

6.5. Cancelación del derecho de uso del Sello de Calidad “Check in Certificado”.

El organismo de evaluación de la conformidad ACW cancelará al usuario el derecho de uso del Sello, cuando se presente alguna de las siguientes causales:

1. Solicitud del usuario dentro del periodo otorgado para su uso.
2. Vencimiento del período para el cual fue otorgado el Sello.
3. Determinación justificada del Ministerio de Comercio, industria y Turismo o del organismo de evaluación de la conformidad.
4. Imposición de sanciones al usuario por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, Superintendencia de Transporte o de las autoridades sanitarias competentes, según sea el caso, excepto cuando la sanción impuesta sea la de amonestación o no se relacione con el incumplimiento o violación de los protocolos de bioseguridad.
5. La autoridad territorial competente informe que, en el ejercicio de sus funciones de vigilancia, determinó que el usuario no cumple con alguno de los protocolos.
6. Incumplimiento de los criterios exigidos en los protocolos de bioseguridad aplicables y sus modificaciones sustanciales.
7. Incumplimiento de las condiciones exigidas para el uso del Sello.
8. Suministro de información falsa al organismo de evaluación de la conformidad.
9. La no renovación oportuna del Registro Nacional de Turismo, cuando este aplique.

6.6. Cancelación del derecho de uso del Sello de Calidad “Certificado Empresa Biosegura Colombia”.

El organismo de evaluación de la conformidad ACW cancelará al usuario el derecho de uso del Sello, cuando se presente alguna de las siguientes causales:

1. Solicitud del usuario dentro del periodo otorgado para su uso.



**PROCEDIMIENTO FINALIZACIÓN, SUSPENSIÓN, RETIRO O
REDUCCIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN**
Código: GM-P07

Fecha de Emisión: 06 de mayo de 2025

Revisión: 08

Página 6 de 6

2. Vencimiento del período para el cual fue otorgado el Sello.
3. Determinación justificada del Ministerio de Comercio, industria y Turismo o del organismo de evaluación de la conformidad.
4. Imposición de sanciones al usuario por parte de las autoridades sanitarias competentes asociadas al incumplimiento o violación de los protocolos de bioseguridad establecidos por el Ministerio de Salud y Protección social.
5. La autoridad territorial competente informe que, en el ejercicio de sus funciones de vigilancia, determinó que el usuario no cumple con alguno de los protocolos.
6. Incumplimiento de los criterios exigidos en los protocolos de bioseguridad aplicables y sus modificaciones sustanciales.
7. Incumplimiento de las condiciones exigidas para el uso del Sello.
8. Suministro de información falsa al organismo de evaluación de la conformidad.

Comentado [AG1]:

7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	REVISIÓN	RAZÓN DE MODIFICACIÓN
01-Feb-2019	1	Creación
17-Jun-2019	2	Se adiciona cuadro control de cambios y firmas en cuadro de aprobaciones
9-Jun-2020	3	Se adiciona lo referente a sello CHECKIN
28-agosto-2020	4	Se cambia la estructura jerárquica.
29-octubre-2020	5	Se adiciona servicios infractores.
27-Jul-2021	6	Se mencionan los documentos relativos al servicio del Sello de Calidad "Certificado Empresa Biosegura Colombia" Adicionalmente, se incluye el numeral 6.6
30-Jul-2022	7	Se mejora la identificación de los documentos citados que hacen parte del Sistema de Gestión de ACW.
06-May-2025	8	Se modifica el numeral 5.5 con respecto a los protocolos de bioseguridad Se modifica el numeral 6.1 con respecto a los protocolos de bioseguridad Se modifica el numeral 6.2 con respecto a los protocolos de bioseguridad