



MANUAL DE CALIDAD

CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

ECOCERT CHILE S.A.

**Preparado por: Responsable de Calidad
Fecha: Enero 2018
Firma:**

**Aprobado por: Gerente General
Fecha: Enero 2018
Firma:**

TABLA DE CONTENIDOS

- 1. Alcance del Sistema y Campo de Aplicación**
- 2. Presentación de Ecocert Chile**
- 3. Identificación de Ecocert Chile**
- 4. Política y Objetivos de Calidad de Ecocert Chile**
- 5. Descripción de la Organización, Responsabilidades y Autoridades**
- 6. Estructura del Sistema de Calidad de Ecocert Chile**

Preparado por: Responsable de Calidad
Fecha: Enero 2018
Firma:

Aprobado por: Gerente General
Fecha: Enero 2018
Firma:

1. ALCANCE DEL SISTEMA Y CAMPO DE APLICACION

Este Manual describe la estructura y organización del Ecocert Chile S.A. (en adelante Ecocert Chile), como asimismo las responsabilidades, funciones y procedimientos de su Sistema de Calidad Interno. El Manual de la Calidad es un documento público.

La estructura de este sistema permite certificar la calidad de los productos y/o las condiciones de calidad o ambientales del proceso en los cuales tales productos se generan, con el objeto de entregar al mercado información relevante sobre el grado de cumplimiento de normas y/o códigos aplicables a tales productos y al negocio.

La metodología de la certificación de productos está definida y estructurada según los requerimientos de la norma NCh-ISO 17065:2013 “Evaluación de conformidad – Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios”; el documento INN 100 – 611 “Tipos de Certificación ISO” y la norma ISO Guide 28 de 1982 “Reglas Generales de un Modelo de Certificación de Productos por Tercera Parte”; y la NCh-ISO 17020:2012 “Evaluación de la conformidad - Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección”.

Este sistema de certificación de Ecocert Chile tiene el propósito de ofrecer a los clientes de sus áreas de interés un servicio de certificación que incremente el valor de los productos que ellos comercializan.

Preparado por: Responsable de Calidad
Fecha: Enero 2018
Firma:

Aprobado por: Gerente General
Fecha: Enero 2018
Firma:

2. PRESENTACIÓN DE ECOCERT CHILE

Misión

Nuestra misión es asegurar el acceso al mercado mundial de productos sustentables mediante un proceso de certificación y control de calidad permanente, cumpliendo los requisitos y condiciones de acuerdo a los estándares de certificación, tanto públicos, como privados.

Para lograr esta meta, desarrollamos procedimientos específicos de control según el requisito de certificación. Continuamente capacitamos a nuestro personal, para entregar un servicio de excelencia, que permita el proceso de certificación y control, de una forma transparente, confiable, eficiente y profesional.

Visión

Nuestra visión es ser reconocidos internacionalmente como una organización de certificación y control de calidad de productos que están bajo los estándares de certificación, construyendo puentes entre los productores y consumidores con conciencia.

Trabajar de manera integral para desarrollar soluciones que permitan facilitar a nuestros clientes el acceso a los mercados nacionales e internacionales.

Preparado por: Responsable de Calidad
Fecha: Enero 2018
Firma:

Aprobado por: Gerente General
Fecha: Enero 2018
Firma:

3. IDENTIFICACIÓN DE IMO CHILE

Nombre del organismo : **Ecocert Chile S.A.**

Rut : 96.950.170-8

Dirección : Av. Santa María 0112 Of. J- Providencia

Teléfono : 56 2 2792 6151

Representante legal : Henrich Neisskenwirth

Personalidad Jurídica : Escritura Pública ante Notario Eduardo Avello
Concha de fecha 28 de noviembre de 2006.

Preparado por: Responsable de Calidad
Fecha: Enero 2018
Firma:

Aprobado por: Gerente General
Fecha: Enero 2018
Firma:

4. POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DE ECOCERT Chile

Ecocert Chile se compromete a proveer un servicio de certificación, conforme a los valores de la Visión y de la Misión de la Institución, que aporte un valor agregado a sus clientes, con el propósito de mejorar la calidad y/o manejo ambiental de los productos.

Objetivos de Calidad

- Mantener la acreditación ante el Instituto Nacional de Normalización (INN), y otras autoridades competentes para la certificación de todos los productos de las áreas de interés del negocio de Ecocert Chile.
- Capacitar y motivar a nuestro personal para que se comprometa con el cumplimiento de los fundamentos de la política y del sistema que la soporta.
- Disponer de personal calificado, infraestructura adecuada y equipamiento validado por la organización para la prestación de los servicios de certificación.
- Buscar la mejora continua mediante la evaluación sistemática de nuestro desempeño y la opinión de los clientes.

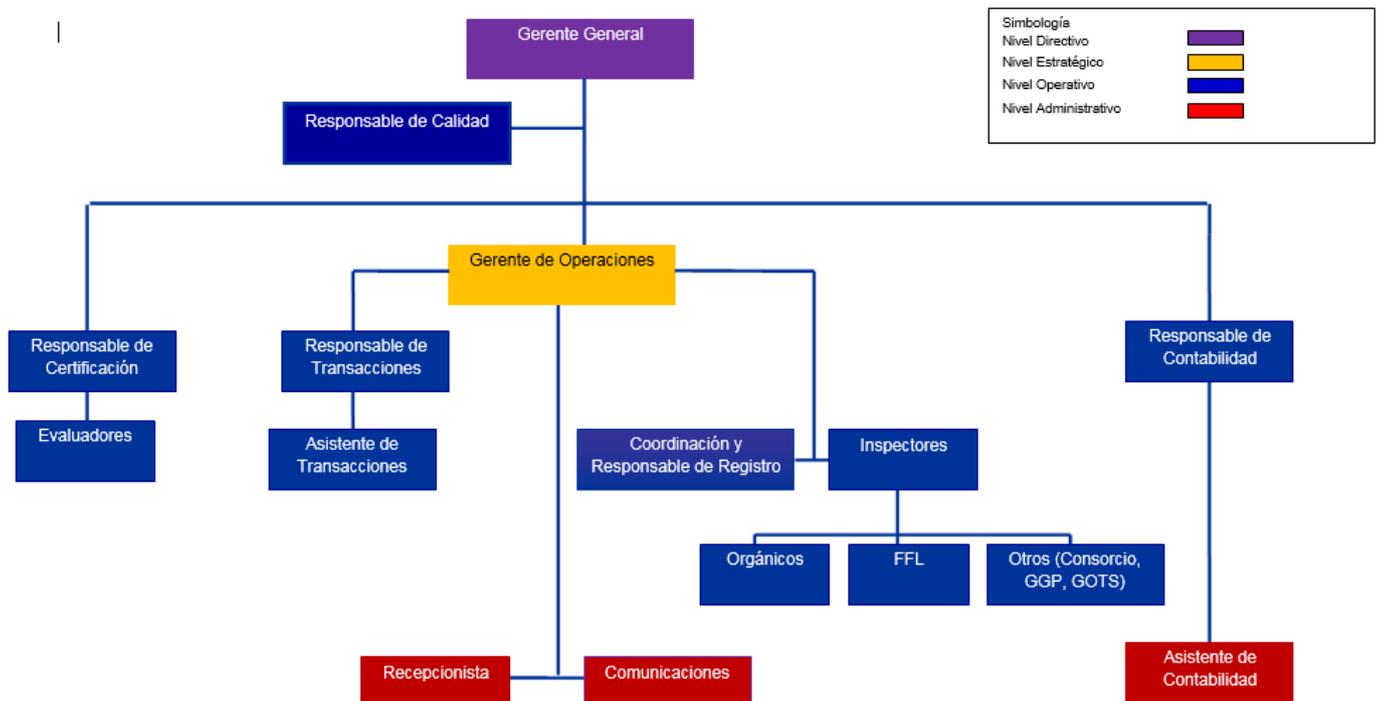
Henrich Neisskenwirth
Gerente General
Ecocert Chile S.A.

Preparado por: Responsable de Calidad
Fecha: Enero 2018
Firma:

Aprobado por: Gerente General
Fecha: Enero 2018
Firma:

5. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

5.1 Organigrama de Ecocert Chile



Preparado por: Responsable de Calidad
Fecha: Enero 2018
Firma:

Aprobado por: Gerente General
Fecha: Enero 2018
Firma:

5.2 Áreas y Responsabilidades

5.2.1 Gerencia General

La Gerencia General tiene como finalidad la ejecución de las políticas y directrices que garanticen el correcto y eficaz funcionamiento de Ecocert Chile. La Gerencia General es el Órgano de Dirección Superior con mayor grado administrativo. De la Gerencia General dependen todas las demás áreas encargadas de llevar a cabo las actividades tanto administrativas como operacionales de la empresa

El Gerente General es el responsable de la gestión administrativa de la empresa y de velar que todos los procesos se realicen de manera apropiada e intachable. Es el representante de Ecocert Chile frente a Ecocert, IMO Swiss y los accionistas, siguiendo siempre la metodología establecida en el procedimiento IMO CL I 3.1.1 – “Descripción Cargo Gerente General”

Responsabilidades específicas:

- Representar los intereses de Ecocert Chile frente al propio personal como frente a las autoridades de supervisión y acreditación y clientes.
- Responsable de la toma de decisiones frente a las autoridades de supervisión y acreditación.
- Supervisar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Manual de Calidad y en el Manual de Garantía de Calidad Ecocert Chile.
- Aprobar el balance y presupuesto anual.
- Firma de permiso de cobranza y remuneraciones.
- Resolver conflictos y problemas que escalaron a otros niveles tanto internos como externos.
- Supervisión y planificación de los objetivos o metas propuestas en la Revisión por la Dirección.

5.2.2 Operaciones

Es el responsable de la gestión administrativa del proceso de inspección, tiene la responsabilidad mayor para que el trabajo de inspección se realice de manera apropiada e intachable, en conformidad con el programa estandarizado de control establecido en el Manual de Garantía de Calidad. Debe asegurar la accesibilidad a toda la información requerida por los clientes y también garantizar la transparencia e imparcialidad del trabajo de los inspectores.

El responsable de liderar la gestión de esta área es el Gerente de Operaciones siguiendo la metodología establecida en el procedimiento IMO CL I 3.1.13 – “Descripción del cargo Gerente de Operaciones”.

Preparado por: Responsable de Calidad
Fecha: Enero 2018
Firma:

Aprobado por: Gerente General
Fecha: Enero 2018
Firma:

Responsabilidades específicas:

- Gestión operativa de inspecciones.
- Programación del calendario de inspecciones.
- Resolución de conflictos o consultas de los clientes.
- Venta del servicio de Ecocert Chile S.A.
- Supervisión y capacitación de los inspectores nuevos y con trayectoria.
- Supervisión y coordinación de inspectores e inspecciones en el área de agricultura orgánica.
- Verificación de cobros por servicios de certificación.

5.2.3 Inspectores

Es el responsable de supervisar in situ las etapas de producción, elaboración, procesamiento y exportación/importación de los productos certificados por IMO Chile, siguiendo la metodología establecida en el procedimiento IMO CL I 3.1.3 “Descripción Cargo Inspector” y llevando los registros en la forma dispuesta en tal documento.

Además son responsables de informar al Gerente de Operaciones de cualquier anomalía que detecten y que pueda afectar la reputación de Ecocert Chile, y del Sistema de Calidad que lo sustenta.

Responsabilidades específicas:

- Coordinación de la inspección con los clientes.
- Preparación de documentación o pre-inspección con coordinador.
- Realizar inspecciones en terreno.
- Levantamiento de la información y verificación de esta en base a los reglamentos.
- Revisión de los documentos de inspección y elaboración de documentación de inspección.
- Revisión de la información y documentación levantada en inspección.
- Entrega de los documentos de inspección a Coordinación.
- Verificación de versión final de certificación internacional y seguimiento de no conformidades de normativas internacionales.

5.2.4 Evaluación y Certificación

El Jefe de Certificación es el responsable del proceso de certificación y del buen funcionamiento de la entidad de certificación frente a las autoridades correspondientes. Además es responsable de la organización interna del proceso de evaluación y certificación en Ecocert Chile S.A. El encargado de liderar la gestión de

Preparado por: Responsable de Calidad
Fecha: Enero 2018
Firma:

Aprobado por: Gerente General
Fecha: Enero 2018
Firma:

esta área debe cumplir con lo establecido en el procedimiento IMO CL I 3.1.14 - Descripción Cargo del Jefe de Certificación.

Responsabilidades específicas:

- Responsable de la toma de decisiones del área de evaluaciones, firma como responsable del informe anual de gestión del área de evaluación y del cumplimiento de las disposiciones oficiales.
- Supervisa el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Manual de Calidad y en el Manual de Garantía de Calidad de Ecocert Chile.
- Aprueba y confirma la programación del proceso de evaluación y certificación durante la temporada.
- Responsable ante el SAG.
- Coordinación de certificación para Brasil y Corea.
- Supervisión y capacitación de Evaluadores.

5.2.5 Evaluadores

Son responsables de evaluar los informes de inspección según los hallazgos encontrados por el inspector y de determinar cualquier posible no conformidad respecto al ámbito de certificación del proyecto según la norma que certifique. El responsable de esta área debe seguir la metodología establecida en el procedimiento IMO CL I 3.1.5 - Descripción del cargo de Evaluador.

Responsabilidades específicas:

- Organizar el proceso de evaluación de los informes de inspección que le han sido asignados.
- Examinar y evaluar toda la información recabada en el curso de la inspección.
- Evaluar si los hallazgos durante la inspección cumplen las normas correspondientes para la certificación solicitada, conforme a los procedimientos estandarizados.
- Verificar la integridad de los documentos.
- Preparar la lista final de condiciones de certificación y proponer la decisión preliminar de certificación.
- Verificar si las sanciones de categoría mayor propuestas por los inspectores proceden y en este caso presentar el informe a los entes correspondientes.
- Remitir los documentos finales de certificación a comunicación para su envío al cliente.

Preparado por: Responsable de Calidad
Fecha: Enero 2018
Firma:

Aprobado por: Gerente General
Fecha: Enero 2018
Firma:

5.2.6 Certificadores

Responsables de verificar y validar la decisión de certificación propuesta para un determinado proyecto, según lo requerimientos de los ámbitos de certificación. El responsable de esta área debe seguir la metodología establecida en el procedimiento IMO CL I 3.1.4 - Descripción del cargo de Certificador.

Responsabilidades específicas:

- Coordinar con los otros certificadores la toma de decisiones de certificación.
- Participar en las sesiones del Comité de Certificación de Ecocert Chile.
- Supervisar la capacidad de los certificadores que están a su cargo.
- Validar la pertinencia de la decisión de certificación propuesta.
- Firmar los documentos de certificación final: Carta de Notificación, Resumen de Evaluación, Certificado, Acta de Certificación, asumiendo la responsabilidad sobre la decisión de certificación.
- Evaluar la calidad del trabajo del evaluador por medio de controles al azar.

5.2.7 Comité de Certificación

Está formado por lo menos por uno de los Certificadores, quien preside este Comité, el Jefe de Certificación y los Evaluadores calificados designados por el certificador presente.

Según las necesidades de certificación, el Comité se reunirá en caso de ser necesario para revisar y evaluar el (los) documento(s) de certificación emitido(s) por los Evaluadores. Los documentos serán presentados por cada evaluador al Comité y estos serán analizados por cada uno de sus integrante para poder aprobar o rechazar la certificación, con su correspondiente fundamento. También se revisarán las categorías y sanciones aplicadas para las diferentes no-conformidades, y se analizarán las consultas, reclamos o diferentes criterios de interpretación de la norma o código de referencia para la certificación de productos. En caso de ser necesario, el Evaluador tendrá que corregir los documentos emitidos según los comentarios realizados por el Comité.

El Comité también debe analizar y responder a las Apelaciones presentadas por clientes respecto de rechazos y suspensiones de certificación.

Responsabilidades específicas del Comité de Certificación de Ecocert Chile:

- Hacer revisiones sobre las decisiones de certificación e informar de estas al Comité de la Imparcialidad.

Preparado por: Responsable de Calidad
Fecha: Enero 2018
Firma:

Aprobado por: Gerente General
Fecha: Enero 2018
Firma:

- Analizar y resolver las consultas, reclamos o diferentes criterios de interpretación de los Evaluadores sobre la norma o código de referencia para la certificación de productos.
- Evaluar los resúmenes de evaluación emitidos por los Evaluadores, con el objeto de decidir (aprobar o rechazar) la entrega de la certificación a los clientes y de ajustar las categorías de las no-conformidades emitidas en caso de ser necesario.

En caso de que alguno de los integrantes del Comité de Certificación haya participado o realizado la inspección para la cual se realiza la certificación no podrá participar en el análisis y evaluación de los informes emitidos.

5.2.8 Comité de la Imparcialidad

Con el objetivo de salvaguardar la imparcialidad de las decisiones de certificación, se ha creado un Comité de la Imparcialidad (CI) independiente. De acuerdo al Artículo 5.2 de la NCh- ISO 17065:2013, esta instancia garantiza la participación de todos los grupos de interés relevantes y monitorea las políticas y principios relativos a la imparcialidad de las actividades de certificación. El actuar del Consejo rector está establecido en el procedimiento IMO CL I 2.4.3 “Términos de referencia del Comité de la Imparcialidad”.

5.2.9 Calidad

Responsable de la revisión continua del sistema de calidad y de la protección de datos de Ecocert Chile y de verificar que el sistema de calidad de Ecocert Chile cumpla permanentemente con los requisitos establecidos. El responsable de esta área debe seguir la metodología establecida en el procedimiento IMO CL I 3.1.2 - Descripción del cargo de Responsable del Sistema de Calidad

Responsabilidades específicas:

- Encargado de la elaboración de documentos y registros internos.
- Responsable de la mejora continua del sistema de calidad.
- Responsable que todo el personal tenga acceso a todas las partes relevantes para su cargo de la documentación del sistema de calidad.
- Responsable de gestionar las auditorías internas.
- Presentar a la Gerencia General y al Comité de la Imparcialidad informes sobre los resultados de auditorías internas.
- Informar en forma oportuna a las autoridades competentes de acreditación sobre cambios ocurridos.

Preparado por: Responsable de Calidad
Fecha: Enero 2018
Firma:

Aprobado por: Gerente General
Fecha: Enero 2018
Firma:

5.2.10 Finanzas y Contabilidad

Área a cargo de planificar, organizar, controlar y coordinar los eventos relacionados con las operaciones de orden económico financiero de Ecocert Chile. Entrega información que ayuda a la toma de decisiones, al control de gestión, al control de activos, pasivos, ingresos, costos, gastos, y en general información que permita medir la eficacia y eficiencia del gasto. Se encarga también de la facturación y gestión de cobranzas, así como de la generación de información contable y su ingreso en Sistema Softland para la empresa externa de contadores.

El Gerente de Finanzas es consciente de los gastos e ingresos. Debe prever, planificar y analizar el estado financiero. El responsable de esta área debe seguir la metodología establecida en el procedimiento IMO CL I 3.1.12 - Descripción del cargo de Gerente de Finanzas.

Esta área también cuenta con el apoyo del Cargo Responsable de Contabilidad, sus funciones se describen IMO CL I 3.1.7 Descripción Cargo Responsable de Contabilidad y Asistente de Contabilidad IMO CL I 3.1.10 Descripción Cargo Asistente Contable.

5.2.11 Comunicaciones

El objetivo del cargo es apoyar al Gerente de Operaciones en la comunicación entre IMO Chile y el cliente. El responsable de esta área debe seguir la metodología establecida en el procedimiento IMO CL I 3.1.15 - Descripción Cargo Comunicaciones.

Responsabilidades específicas:

- Administración del e-mail oficial de Ecocert Chile.
- Asistencia al Gerente de Operaciones para programación de inspecciones y actividades Ecocert Chile.
- Generación de presupuestos para servicios de inspección y certificación.
- Recepción de decisiones de certificación e informe a clientes
- Coordinación de agenda de actividades del Gerente General.
- Encargada de la mantención de archivos de proyectos certificados.

5.2.14 Coordinación

El Cargo de Coordinación tiene como objetivo principal apoyar al Gerente de Operaciones en la planificación y preparación de las auditorías. El responsable de esta área debe seguir la metodología establecida en el procedimiento IMO CL I 3.1.6 - Descripción Cargo de Coordinador.

Preparado por: Responsable de Calidad
Fecha: Enero 2018
Firma:

Aprobado por: Gerente General
Fecha: Enero 2018
Firma:

Responsabilidades específicas:

- Planificación y coordinación de INAs (visitas no anunciadas).
- Planificación y coordinación de toma de muestras a clientes.
- Responsable de verificación de envío de muestras al laboratorio.
- Asistencia al Gerente de Operaciones para coordinación y programación de inspecciones.
- Mantención del flujo de información y comunicación entre las áreas de la oficina.
- Seguimiento de inspecciones de Responsabilidad Social.

5.2.15 Responsable de Transacciones

El Responsable de Registro de Transacciones está encargado de la emisión de certificados de control para normas internacionales y norma nacional y aprobación de etiquetas y recetas para norma nacional y normas internacionales. El responsable de esta área debe seguir la metodología establecida en el procedimiento IMO CL I 3.1.9 - Descripción Cargo de Responsable de Transacciones.

Responsabilidades específicas:

- Emisión de certificados de transacción nacional.
- Emisión de certificados de transacción internacional
- Aprobación de etiquetas y recetas para normas internacionales para IMO Suiza y Ecocert S.A.

5.2.16 Asistente de Registro

El objetivo del cargo es proporcionar asistencia en la emisión de certificados de control para normas internacionales y norma nacional, aprobación de etiquetas y recetas para norma nacional y normas internacionales. El responsable de esta área debe seguir la metodología establecida en el procedimiento IMO CL I 3.1.16 - Descripción Cargo de Asistente de Registro.

Responsabilidades específicas:

- Emisión de certificados de transacción nacional.
- Aprobación de etiquetas y recetas para normas internacionales para IMO Suiza y Ecocert S.A.
- Aprobación de etiquetas y recetas para norma nacional.

Preparado por: Responsable de Calidad
Fecha: Enero 2018
Firma:

Aprobado por: Gerente General
Fecha: Enero 2018
Firma:

5.2.17 Responsable de Registro de Insumos

El objetivo del cargo es administrar los registros de insumos que mantiene Ecocert Chile en su sitio web. El responsable de esta área debe seguir la metodología establecida en el procedimiento IMO CL I 3.1.17 – Descripción Cargo Responsable de Registro de Insumos

Responsabilidades específicas:

- Registro de insumos agrícolas y enológicos
- Contacto con clientes del registro de insumos agrícolas y enológicos

5.2.18 Recepcionista

El objetivo del cargo es realizar actividades secretariales afines a su puesto. El responsable de esta área debe seguir la metodología establecida en el procedimiento IMO CL I 3.1.8 – Descripción Cargo Recepcionista.

Responsabilidades específicas:

- Atender los llamados que se reciben en las oficinas de Ecocert Chile.
- Hacer llamados que se encomienden.
- Entregar información básica y primera orientación a clientes que pregunten por certificación.
- Anotar y distribuir recados de clientes para otros funcionarios Ecocert Chile.
- Preparar y enviar correspondencia nacional e internacional.
- Coordinar el uso de sala de reuniones.
- Adquisición de insumos de oficina.
- Gestionar franquicia SENCE.
- Coordinación de viajes de diferentes personas.
- Atender público que llega a las oficinas de Ecocert Chile.

Preparado por: Responsable de Calidad
Fecha: Enero 2018
Firma:

Aprobado por: Gerente General
Fecha: Enero 2018
Firma:

6. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE CALIDAD DE ECOCERT Chile

La estructura del Sistema de Calidad está definida en su documentación de soporte, la cual está compuesta por las siguientes categorías:

- El Manual de Calidad
- El Manual de Garantía de Calidad (MGC)
- Las Instrucciones y comunicaciones formales a los clientes
- Los Registros del Sistema
- Normas de Referencia

De los documentos del sistema se deben distinguir aquellos que describen la forma de:

- Mantener su control administrativo
- Realizar sus actividades operacionales
- Cumplir los requisitos del proceso de la certificación de cada producto

A continuación se describe la estructura del Sistema de Calidad de Ecocert Chile:

6.1.1 Procedimientos Generales

El Sistema de Calidad de Ecocert Chile cuenta con un sistema formal para la elaboración, verificación, renovación y supervisión de todos los documentos del Manual de Garantía de Calidad, según lo indica el procedimiento IMO CL I 2.3.1 “Sistema de elaboración y edición de documentos”.

6.1.2 Control de documentos y registros

Toda la documentación del sistema se administra en forma centralizada por personal involucrado en actividades y áreas relacionadas a la inspección y certificación de IMO Chile, según lo indica el procedimiento IMO CL I 2.2.1 “Sistema de archivos e Información en Ecocert Chile”,

Mediante el procedimiento IMO CL I 2.2.1 “Sistema de archivos e Información en Ecocert Chile”, se establece la forma de administrar, mantener, acceder, proteger los procedimientos y registros del sistema que evidencian como se han realizado las actividades.

La documentación controlada y vigente del sistema se puede extraer de las Tablas de contenido de documentos del sistema: ECL TC I Tabla de Contenidos de documentos

Preparado por: Responsable de Calidad
Fecha: Enero 2018
Firma:

Aprobado por: Gerente General
Fecha: Enero 2018
Firma:

del sistema de Gestión e ECL TC II Tabla de Contenidos de documentos del sistema de control (inspección y certificación).

6.1.3 Auditorías Internas

El sistema de calidad de Ecocert Chile es auditado periódicamente por auditores calificados y por el Responsable del Sistema de Calidad, según una planificación aprobada por el Gerente General.

La metodología para programar y realizar las auditorías internas, como asimismo registrar sus resultados y las No Conformidades que se encuentren, está descrita en el procedimiento ECL I 2.4.1 "Auditoria Interna de Calidad".

El Responsable de Calidad es responsable del llevar el control y registro de las No Conformidades pendientes de las auditorías internas realizadas a Ecocert Chile, como asimismo de aquellas que fueron cerradas después que se realizó la verificación de la efectividad de la acción correctiva.

6.1.4 Acciones Correctivas y Preventivas

Las Acciones Correctivas se pueden generar por tres fuentes de información, todas las cuales son desviaciones que afectan a la calidad del sistema, y ellas son:

- Auditorías internas
- Reclamos de Clientes
- Revisión de la Gerencia

La metodología de implementación de acciones correctivas destinadas a corregir estas desviaciones, se establece en el procedimiento ECL I 2.5.8 "Acciones Correctivas y preventivas", en donde además se indica la metodología para administrar las No Conformidades que se detecten y la metodología para determinar la efectividad de las acciones correctivas, acción que se realiza durante el seguimiento de la acción correctiva. El proceso para determinar la acción correctiva se inicia con el análisis de la causa de la No Conformidad con la finalidad de definir una acción correctiva efectiva que permita su erradicación.

El procedimiento de acciones correctivas hace referencia al procedimiento ECL I 2.5.7 "Reclamos de Clientes", que establece la forma de filtrar y analizar todos los reclamos y/o observaciones de clientes para determinar si efectivamente corresponde a una No Conformidad que requiera de una acción correctiva mediante Revisión Gerencial.

Preparado por: Responsable de Calidad
Fecha: Enero 2018
Firma:

Aprobado por: Gerente General
Fecha: Enero 2018
Firma:

El procedimiento incluye también las medidas para identificar, definir, registrar, controlar, evaluar y dar seguimiento a las acciones preventivas, producto de la detección de una no conformidad potencial en el sistema de la calidad.

El Responsable de Calidad debe llevar el control de las acciones correctivas y preventivas en proceso y de comprobar que ellas se implementen y verifiquen, en un plazo que debe ser acordado con el responsable del área respectiva, a menos que existan razones fundadas para extender este plazo, lo cual debe ser aprobado por el Gerente General.

6.1.5 Revisión por la dirección

La Revisión de Gerencia es efectuada por el Gerente General por lo menos una vez al año o bien cuando se estime necesario, en conformidad con el procedimiento ECL I 2.4.5. "Revisión por la dirección"

La Revisión se realiza a través de reuniones programadas por medio de una Agenda Formal. En estas reuniones debe participar el Gerente General, el Gerente de Operaciones, el Jefe de Certificación y el Responsable de Calidad. Durante estas reuniones se revisa en forma sistemática lo siguiente:

- Materias que surgieron en la revisión anterior
- Informes sobre las visitas de supervisión y re-evaluación efectuadas por organismos de acreditación
- Informes de auditorías internas
- Reclamos de clientes
- Necesidad de modificación del sistema de calidad, incluyendo el Manual
- Adecuación o necesidad de recursos
- Necesidades de capacitación y entrenamiento de personal
- Resúmenes de la gestión de cada área por temporada (presentado por cada responsable de área)
- Informes mensuales de actividad (presentado por cada responsable de área)
- Otra información relevante que haya sido presentada en reuniones generales

Una vez finalizada la reunión, el Responsable de Calidad emite el informe correspondiente, el cual debe incluir al menos:

- Acciones que se deberán tomar, los responsables para llevarlas a cabo, los recursos asignados si corresponde, y los plazos convenidos.
- Las no conformidades detectadas, el responsable para corregirlas y los plazos convenidos.
- El informe final debe ser aprobado y firmado por el Gerente General.

Los responsables de las diferentes áreas de Ecocert Chile podrán ofrecer opiniones al Gerente General respecto a las posibles soluciones para corregir las desviaciones

Preparado por: Responsable de Calidad
Fecha: Enero 2018
Firma:

Aprobado por: Gerente General
Fecha: Enero 2018
Firma:

que se detecten y las acciones preventivas necesarias para adecuar el sistema a los requerimientos de los clientes, las tecnologías disponibles y el desarrollo de los negocios.

6.1.6 Comunicación y Apelaciones de Clientes.

Los procedimientos ECL I 2.1.1 “Procedimientos de certificación Ecocert Chile S.A.” y ECL I 2.5.1 Política General uso del Logo Ecocert_TS17v02es (Reglas Referencia Certificación Ecocert y Marca de Certificación), establecen la metodología general para informar a los clientes, actuales o potenciales, sobre:

- Información acerca del sistema de certificación ofrecido y su alcance.
- Tipos de certificaciones de productos que se ofrecen y sus procedimientos para otorgar, mantener, ampliar, suspender y cancelar la certificación.
- Información sobre el proceso de evaluación y metodología de certificación de cada tipo de certificación de productos.
- Información sobre los aranceles a cobrar por la certificación.
- Descripción de los derechos y obligaciones de los proveedores de productos certificados, incluyendo sus restricciones y/o limitaciones en el uso de marcas de conformidad, certificados y los medios de difusión de tales atributos.
- El procedimiento de apelación establece la forma en la cual se deben manejar las apelaciones presentadas por los clientes, con indicación al análisis que se debe realizar para determinar si ellos representan una No Conformidad que requiera la implementación de la acción correctiva correspondiente.

6.2 Procedimientos Específicos

6.2.1 Capacitación, Entrenamiento y Calificación de Personal

La capacitación y calificación del personal que participa en el proceso de certificación, que cumplen funciones de inspección, evaluación y/o certificación, están descritas en el procedimiento IMO CL I 3.2.2 “Estrategia para la formación y capacitación del personal”, en donde se establecen:

- Los requisitos de capacitación formal de los candidatos a inspectores/evaluadores de Ecocert Chile en técnicas de auditorías y en las normas, códigos y/o especificaciones de referencia para la certificación de cada producto o manejo.
- Los requisitos de entrenamiento práctico en terreno.
- La forma de calificar al inspector/evaluador que ha reunido los conocimientos, entrenamiento y experiencia para desempeñarse como tal.

Preparado por: Responsable de Calidad
Fecha: Enero 2018
Firma:

Aprobado por: Gerente General
Fecha: Enero 2018
Firma:

Mediante esta metodología todos los inspectores y evaluadores de Ecocert Chile deben capacitarse en el código o norma de referencia que determina los requisitos de certificación del producto o proceso, y obtener la calificación para uno o más productos o procesos.

En el área de Operaciones, el responsable de evaluar la competencia y desempeño, de inspectores es el Gerente de Operaciones, así como también del cargo de Comunicaciones y Coordinación.

En el área de Certificación, el Jefe de Certificación es quien evaluara la competencia y el desempeño de los evaluadores. En esta área también se deberá evaluar los cargos de Responsable y Asistentes de Registro y Transacciones.

6.2.2 Entidades Externas

La contratación de servicios de entidades externas requeridos para la certificación de un tipo de productos en particular, tal como ensayos de laboratorio o personas, se realiza por medio de la Gerencia de Ecocert Chile. Los términos de esta contratación, así como el listado respectivo de entidades, están contenidos en el procedimiento ECL I 2.5.4 Subcontratación de Entidades Externas, así como en el convenio de Contratación IMO CL I 2.5.6. Convenio Contratación de Laboratorios.

Las entidades externas son evaluadas para determinar su competencia y capacidad para cumplir con los requerimientos del servicio solicitado, la persona responsable de evaluar y monitorear la competencia de los subcontratistas que forman parte del proceso así como los parámetros de evaluación están también contenidos en el procedimiento ECL I 2.5.4.

6.2.3 Asesores Externos

Para proveer de servicios específicos, técnicos y creativos en diferentes áreas, se puede recurrir a la asesoría de un profesional o un grupo calificado en función de su experiencia y formación.

El asesor contratado se considera como personal externo y, por lo tanto, no tiene responsabilidad de cargo.

6.2.4 Relación Contractual con el Cliente

Preparado por: Responsable de Calidad
Fecha: Enero 2018
Firma:

Aprobado por: Gerente General
Fecha: Enero 2018
Firma:

El procedimiento ECL I 2.1.1 “Procedimientos de certificación Ecocert Chile S.A.” establece la metodología general para otorgar, ampliar, mantener, suspender y cancelar la certificación del producto, como asimismo la forma de incorporar cualquier cambio de los requisitos, ya sea por cambios en el producto o por cambios en las normas.

El procedimiento ECL I 2.5.1 Política General uso del Logo Ecocert_TS17v02es (Reglas Referencia Certificación Ecocert y Marca de Certificación) establece los requisitos generales para el uso de licencias, marcas registradas.

El responsable de mantener la relación contractual con los clientes es el Gerente General de Ecocert Chile, como asimismo es el responsable de otorgar, ampliar, mantener, suspender y cancelar la certificación es del Comité de Certificación a propuesta del Gerente General de Ecocert Chile.

6.2.5 Proceso de Certificación de Productos

El proceso de certificación de productos o procesos se realiza en base a un documento normativo de referencia, tal como una norma, código, especificación o documento contractual, que establece los atributos y/o características técnicas y las condiciones o metodologías bajo las cuales el producto o proceso a certificar se produce o realiza, respectivamente.

A partir de ello, Ecocert Chile define y aplica un procedimiento para la evaluación de las variables que afectan a los atributos y/o características técnicas del producto o proceso, con el propósito de comprobar si se cumplen los requisitos establecidos en el documento normativo de referencia. De esta forma se asegura que lo declarado por el cliente respecto de su producto o proceso es efectivo y por tanto se le puede otorgar la certificación correspondiente, según se establece en los procedimientos ECL I 2.1.1 “Procedimientos de certificación Ecocert Chile S.A.”.

Preparado por: Responsable de Calidad
Fecha: Enero 2018
Firma:

Aprobado por: Gerente General
Fecha: Enero 2018
Firma: