

MANUAL DE CALIDAD

Ecocert Chile S.A.

Código:
ECL MANUAL DE CALIDAD Versión : 02
Origen: Gp Manual de calidad ECOCERT SA

Aprobación: Henrich Neisskenwirth

23/10/2018
Page: 1/21

Autor: EP

TABLA DE CONTENIDO	página
1. POLÍTICA DE CALIDAD	3
2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA ECOCERT CHILE	5
3. FORMATO Y GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD, REFERENCIAS NORMATIVAS	5
4. REQUISITOS GENERALES	6
4.1 Campo legal y contractual	6
4.1.1 Responsabilidad legal	6
4.1.2 Contrato de certificación	7
4.1.3 Uso de licencias, certificados y marcas de conformidad	7
4.2 Gestión de la imparcialidad	7
4.3 Responsabilidad y financiamiento	8
4.4 Condiciones no discriminatorias	8
4.5 Confidencialidad	9
4.6 Información accesible para el público	9
5. REQUISITOS ESTRUCTURALES	10
5.1 Organización y gestión	10
5.2 dispositivo para salvaguardar la imparcialidad	10
6. REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS RECURSOS	11
6.1 Personal de Ecocert Chile	11
6.1.1 Generalidades	11
6.1.2 Gestión de la competencia del personal involucrado en el proceso de certificación	11
6.1.3 Contrato con el personal	12
6.2 Recursos para la evaluación	13
6.2.1 Recursos internos	13
6.2.2 Recursos externos (externalización)	13
7. REQUISITOS DE PROCESOS	14
7.1 General	14
7.2 Solicitud	14
7.3 Revisión de la solicitud	14
7.4 Evaluación	15
7.5 Revisión	16
7.6 Decisión de certificación	16
7.7 Documentos de certificación	16
7.8 Directorio de productos certificados	16
7.9 Vigilancia	17
7.10 Cambios que afectan la certificación	17
7.11 Terminación, reducción, suspensión o retiro de la certificación	17
7.12 Registros	18
7.13 Reclamos y apelaciones	18
8. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN	18
8.1 Opción A	19
8.2 Documentación general del sistema de gestión	19
8.3 Gestión de documentos	19
8.4 Gestión de registros	19
8.5 Revisión por la dirección	20
8.6 Auditorías internas	20
8.7 Acciones correctivas	21
8.8 Acciones preventivas	21

Código: ECL MANUAL DE CALIDAD Versión : 02 Origen: Gp Manual de calidad ECOCERT SA Autor: EP	Aprobación: Henrich Neisskenwirth	23/10/2018 Page: 2/21
---	--	--------------------------

1- POLÍTICA DE CALIDAD

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.

- **UNA GARANTÍA DE CONFIANZA**

La calidad de los servicios y la confiabilidad de las certificaciones Ecocert son el corazón de nuestras prioridades. Para mantener la confianza en Ecocert, estamos comprometidos con:

- * Competencia**

Asegurarnos que tenemos empleados que estén involucrados y sean competentes en nuestra actividad, métodos de auditoría y certificación, programas de certificación y gestión de riesgos, así como en las áreas de actividad de nuestros clientes.

Administrar de manera efectiva las habilidades de nuestro personal a través de capacitación, evaluación continua del desempeño, desarrollo profesional y optimización de nuestros métodos de reclutamiento.

- * Imparcialidad**

Mantener la imparcialidad de nuestra organización y nuestro personal, en particular mediante la evaluación periódica de los riesgos de parcialidad, la gestión de conflictos de intereses y la garantía de que la persona que toma la decisión de certificarse no haya participado en la evaluación.

Hacer que nuestra gestión de imparcialidad y sus resultados sea evaluada por un comité externo e independiente.

- * Confidencialidad y transparencia**

Garantizar la confidencialidad de la información en nuestro poder.

Asegurar que toda la información sobre nuestros servicios, nuestros procesos de certificación y el estado de certificación de cualquier producto y sistema sea accesible para todos.

Ser completamente transparente frente a nuestras autoridades de supervisión.

- * Diversidad y no discriminación**

Respetar a cada cliente en su diversidad. Proporcionar acceso no discriminatorio a todas las organizaciones cuyas actividades caen dentro del alcance de nuestros servicios, independientemente del tamaño de la estructura o su membresía en una asociación o grupo.

- **UN SERVICIO EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

<p>Código: ECL MANUAL DE CALIDAD Versión : 02 Origen: Gp Manual de calidad ECOCERT SA Autor: EP</p>	<p>Aprobación: Henrich Neisskenwirth</p>	<p>23/10/2018 Page: 3/21</p>
---	--	----------------------------------

Conscientes de la necesidad de adaptar constantemente nuestra organización, nuestros recursos y nuestros métodos para continuar satisfaciendo a nuestros clientes, nuestra gestión de calidad también incluye los siguientes ejes:

*** *Repuesta optimizada***

Responder a las demandas y expectativas de nuestros clientes con capacidad de respuesta y optimizar nuestros plazos en cada etapa de nuestros procesos.

*** *Atención y medición de la satisfacción del cliente***

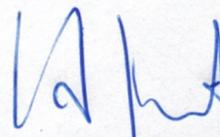
Escuchar a nuestros clientes y medir su nivel de satisfacción para brindar respuestas rápidas según las necesidades y problemas identificados.

*** *Innovación y mejora de nuestras prácticas***

Simplificar nuestras prácticas y mejorar nuestros procesos para hacer que la certificación sea más accesible. Crear, desarrollar e implementar medios eficientes e innovadores para nuestra profesión y nuestros clientes.

*** *Protección del medioambiente***

Preservar el ecosistema como parte de nuestra propia actividad comercial, incluida la compensación de nuestra huella de carbono.



Henrich Neisskenwirth
Gerente General
Ecocert Chile S.A.

<p>Código: ECL MANUAL DE CALIDAD Versión : 02 Origen: Gp Manual de calidad ECOCERT SA Autor: EP</p>	<p>Aprobación: Henrich Neisskenwirth</p>	<p>23/10/2018 Page: 4/21</p>
---	--	----------------------------------

2-PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA ECOCERT CHILE

Ecocert Chile S.A. es una entidad dependiente de ECOCERT S.A. en Francia. Ecocert Chile es una sociedad anónima de Inversiones IMO Group Ltda., con una participación del 60% IMO Group y 40% corresponden a Inversiones Neisskenwirth Ltda. Ecocert Chile S.A. Ecocert Chile S.A. es una empresa independiente que presta sus servicios de certificación y control a todas aquellas personas naturales o jurídicas que lo soliciten.

Nuestra misión como empresa 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.

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.

Para cumplir con los objetivos de la empresa, Ecocert Chile se basa en un sistema de calidad que se sustenta en el Manual de la Calidad y Manual de Garantía de la Calidad, que incluye políticas, procedimientos, instructivos y registros. Además, se hace responsable de la certificación de sus clientes cumpliendo con los requisitos establecidos descritos en la norma acreditada NCh-ISO 17.065:2013, estableciendo y manteniendo un sistema de gestión capaz de lograr el cumplimiento coherente de los requisitos **de acuerdo a la opción A**, con las normas vigentes de los regímenes nacional e internacionales.

Además, Ecocert Chile S.A. está registrada para la norma técnica de la Ley 20.089 aprobadas por D.S. N° 2/2016, y acreditados como unidad de inspección para normas internacionales o privadas, tales como: Reglamento UE 834/07, el NOP (USDA), el JAS (Japón), sobre Agricultura Orgánica; Global Gap, Consorcio del vino, Comercio Justo y Responsabilidad Social (FFL/FL), entre otros, realizando inspecciones y evaluaciones de cumplimientos de los reglamentos.

Nuestra actividad como organismo de evaluación de la conformidad se basa principalmente en la agricultura orgánica.

Ecocert Chile S.A. tiene como objetivo garantizar la calidad de los productos comercializados como ecológicos controlando el proceso de producción, procesamiento/elaboración y comercialización, verificando la transparencia en el flujo de los productos. Para coadyuvar al logro de este objetivo, Ecocert Chile S.A. optimiza las relaciones de cooperación nacional e internacional con el fin de proteger al consumidor.

Ecocert Chile ha sido fundada como sociedad anónima, con el objetivo de garantizar la calidad de la producción ecológica para proyectos ubicados en América Latina y tiene a su vez la facultad de fundar otras oficinas regionales o de participar en la conformación de sociedades que persigan objetivos similares en esta región.

3 – FORMATO Y GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD, REFERENCIAS NORMATIVAS

Este manual se redactó de acuerdo con las exigencias NCh-ISO 17065 a partir de la sección 4 y hace referencia a otros datos de acuerdo con el procedimiento de gestión de los documentos. También tiene en cuenta otros requisitos

<p>Código: ECL MANUAL DE CALIDAD Versión : 02 Origen: Gp Manual de calidad ECOCERT SA Autor: EP</p>	<p>Aprobación: Henrich Neisskenwirth</p>	<p>23/10/2018 Page: 5/21</p>
--	--	----------------------------------

aplicables, como requisitos de estándares o reglamentos, guías ISO, reglamentos específicos emitidos por los organismos de acreditación, las autoridades competentes y los propietarios de programa.

En el marco del presente Manual, y, de manera más amplia, del sistema de calidad de Ecocert Chile, las disposiciones y definiciones específicas asociadas a cada programa se detallan en los documentos del sistema de calidad de Ecocert Chile en los reglamentos y estándares correspondientes, y/o en los documentos de requisitos de acreditación y normas internacionales como ISO 17000 y la serie de normas ISO 9000.

En este Manual de Calidad, "Ecocert Chile" significa "Ecocert Chile S.A."

El presente manual y cualquier dato asociado a éste permanecen propiedad de Ecocert Chile S.A. No pueden ser reproducidos ni transmitidos, en su totalidad o parcialmente, sin previa autorización escrita por parte de Ecocert Chile. Con autorización, se pueden solicitar copias, pero no se dan garantías sobre la gestión de las modificaciones. Este manual está disponible para todos los empleados de Ecocert Chile, incluso los miembros de los Comités; sin embargo, es confidencial y exclusivamente para uso interno. Este manual es aplicable a partir de la fecha de su aprobación.

4 - REQUISITOS GENERALES

4-1 CAMPO LEGAL Y CONTRACTUAL

(Ver también § 7.2 Solicitud)

4.1.1 Responsabilidad legal

Ecocert Chile S.A., RUT 96.950.170-8 con representante legal: Henrich Neisskenwirth, dirección: Av. Santa María 0112 Of. J- Providencia, teléfono: (56) 2 2792 6151.

Personalidad Jurídica: Escritura Pública ante Notario Eduardo Avello Concha al a fecha del 28 de noviembre de 2006 es una filial de Group Ecocert – Francia, vía IMO Group.

El Gerente General de la empresa en la persona de Henrich Neisskenwirth, es el representante oficial de Ecocert Chile S.A. ante otras entidades, es responsable de la organización interna y es también miembro del Grupo de certificación.

En casos especiales, el director de Ecocert Chile S.A. o su representante oficial están facultados para participar personalmente y a nombre del Instituto en sociedades extranjeras que persigan finalidades afines al mismo.

Ecocert S.A. está acreditado en Europa por el Cofrac (alcance disponible en www.cofrac.fr): Acreditación # 5-0074 por el Cofrac para la certificación de productos y servicios. Lista de los sitios acreditados y alcances disponibles en www.cofrac.fr, lista de actividades bajo acreditación Cofrac (en inglés). Además está acreditado por el USDA (Ministerio de Agricultura) para el programa NOP (National Organic Program).

Ecocert Chile está acreditado como organismo de certificación de productos ante el INN (Instituto Nacional de Normalización) según los requerimientos de la norma NCH 2411 Of 2003 "Criterios Generales Concernientes a los Organismos de Certificación que efectúan Certificación de Productos", 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".

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.

<p>Código: ECL MANUAL DE CALIDAD Versión : 02 Origen: Gp Manual de calidad ECOCERT SA Autor: EP</p>	<p>Aprobación: Henrich Neisskenwirth</p>	<p>23/10/2018 Page: 6/21</p>
---	--	----------------------------------

4.1.2 Contrato de certificación

Ecocert Chile tiene un contrato legalmente aplicable con cada cliente para la prestación de sus servicios, tomando en cuenta las responsabilidades de Ecocert Chile y las de sus clientes. Ecocert Chile conserva la autoridad y la responsabilidad de sus actividades, decisiones, declaraciones y documentos de certificación emitidos. El cumplimiento de cada programa de certificación es parte del contrato de certificación. Las evaluaciones realizadas en el marco de cada programa se utilizan para verificar el cumplimiento de estos requisitos contractuales específicos.

4.1.3 Uso de licencias, certificados y marcas de conformidad

ECOCERT SA controla la propiedad, el uso y la visualización de certificados / declaraciones, marcas de conformidad y cualquier otro dispositivo destinado a indicar el cumplimiento de los requisitos de un programa específico, para varias marcas de conformidad y / o logotipos.

Las marcas registradas de ECOCERT SA (incluidos los logotipos) están registradas en Francia con el INPI, a nivel comunitario con la OAMI, a nivel internacional con la OMPI. Usamos el mismo logotipo de la empresa dentro del grupo ECOCERT SA a donde se administra las marcas: tomando precauciones de uso interno y externo.

El uso de nuestras marcas se define en la documentación asociada.

También tomamos en cuenta los requisitos específicos de los organismos de acreditación y los propietarios de los programas (referencia de acreditación y logotipos externos, etc.) para garantizar también el cumplimiento de la comunicación de Ecocert Chile (sitios web...).

4-2 GESTIÓN DE IMPARCIALIDAD

La Política de calidad Ecocert incluye un compromiso de la Dirección para salvaguardar la imparcialidad. Este compromiso está disponible a pedido de cualquier tercero y aclara nuestra comprensión de la importancia de la imparcialidad en nuestra actividad.

Todo el personal interno y externo, incluidos los comités (§ 6.2), se comprometen a actuar con imparcialidad y divulgar cualquier conflicto de intereses existente o potencial o, cualquier situación que pueda poner en riesgo la imparcialidad (comercial, relación financiera, personal o de cualquier otro tipo).

Los programas de evaluación de la conformidad son independientes de otras actividades, funciones y tareas que podrían ser una fuente de conflicto de intereses o pérdida de imparcialidad.

Ecocert Chile, su personal y sus subcontratistas:

Son independientes y no ofrecen a los clientes productos o servicios que puedan presentar un riesgo inaceptable de parcialidad.

Evitaran cualquier conflicto de intereses existente o potencial con los clientes.

No implementaran el sistema de evaluación de la conformidad:

Si existiera una conexión personal o profesional con el cliente que constituya un riesgo inaceptable para la imparcialidad.

Código: ECL MANUAL DE CALIDAD Versión : 02 Origen: Gp Manual de calidad ECOCERT SA Autor: EP	Aprobación: Henrich Neisskenwirth	23/10/2018 Page: 7/21
--	--	--------------------------

Si el personal proporcionó o ha proporcionado asesoría a los clientes en la implementación del programa de evaluación de la conformidad, se respetará un período de espera de 2 años antes de reanudar una actividad de certificación del mismo cliente, para el personal involucrado en actividades incompatibles.

No sugerirán que la evaluación de conformidad sería más simple, más fácil, más rápida o más barata si se utiliza un servicio de consultoría específico.

Separarán las siguientes tareas de las tareas de evaluación, delegando a distintas personas: la revisión de la información, los resultados de la evaluación y la decisión de certificación.

Ecocert Chile es responsable y conserva su poder de decisión en términos de certificación, en particular no subcontrata la responsabilidad de la decisión de certificación. Ecocert Chile no subcontrata actividades esenciales, como la decisión de certificación y la revisión final del informe de evaluación antes de la decisión.

Ecocert Chile identifica, elimina o reduce, en la medida de lo posible, los riesgos relacionados con su imparcialidad. Esto es para asegurar que las actividades del personal y las organizaciones relacionadas no afecten la confidencialidad, la objetividad e imparcialidad de las decisiones de Ecocert Chile. Este análisis toma en cuenta los riesgos que pueden surgir de las actividades y relaciones del personal de Ecocert Chile. Permite demostrar como Ecocert Chile elimina un riesgo confirmado o lo reduce al máximo.

4-3 RESPONSABILIDAD Y FINANCIAMIENTO

La gerencia de Ecocert Chile en concordancia con los departamentos legales y financieros de ECOCERT SA evalúan los riesgos legales y financieros relacionados con nuestras actividades tantas veces como sea necesario.

Con base en nuestra experiencia como proveedor de servicios, verificamos en qué medida nuestras actividades pueden generar riesgos financieros debido a malas prácticas o errores en nuestro trabajo, además de nuestras herramientas de administración y vigilancia del riesgo.

Nuestros contratos con clientes incluyen disposiciones relacionadas con la limitación de responsabilidad.

4-4 CONDICIONES NO DISCRIMINATORIAS

También refiérase a §7.2 Solicitud y §7.3 Revisión de la Solicitud.

Nuestras políticas y procedimientos no son discriminatorios durante todo el proceso, desde la solicitud hasta la vigilancia, incluyendo el manejo de quejas y apelaciones.

Cualquier solicitante cuyas actividades entren dentro del alcance de un programa de certificación seguido por Ecocert Chile, puede enviarnos una solicitud de servicio. Nuestros servicios no están condicionados por el tamaño del cliente o su membresía en una asociación o grupo, ni por el número de certificaciones ya emitidas. No hay discriminación basada en condiciones financieras u otras para acceder a nuestros servicios.

Nota: Ecocert Chile puede negarse a aceptar una solicitud específica de certificación si existen razones fundamentales o comprobadas: actividades ilegales, riesgo para la salud de los consumidores, prácticas de producción que son irrespetuosas de los derechos humanos o del medio ambiente, riesgos u obstáculos técnicos para nuestro personal, problemas financieros importantes del operador, historial de incumplimiento reiterado de los requisitos del programa u

<p>Código: ECL MANUAL DE CALIDAD Versión : 02 Origen: Gp Manual de calidad ECOCERT SA Autor: EP</p>	<p>Aprobación: Henrich Neisskenwirth</p>	<p>23/10/2018 Page: 8/21</p>
---	--	----------------------------------

otros problemas similares relacionados con el cliente, conflicto de intereses, falta de competencia por parte de Ecocert Chile en el campo de intervención solicitado (producción rara).

4-5 CONFIDENCIALIDAD

Ecocert Chile es responsable de la gestión de toda la información obtenida o creada durante la realización de las actividades de evaluación de la conformidad, independientemente de la fuente (cliente o parte interesada, denunciante, autoridades, etc.).

Con el fin de proteger la confidencialidad de esta información, Ecocert Chile, su personal y sus subcontratistas, consideran confidencial y no divulgan informaciones privadas a un tercero sin el consentimiento del cliente o parte interesada. Cada programa especifica qué información está públicamente disponible o puede divulgarse de acuerdo con los requisitos legales o cláusulas contractuales (ver también §4.6).

La confidencialidad está garantizada por la firma de una cláusula específica por cada miembro del personal de Ecocert Chile tan pronto como llegan o cuando comienza su misión. Esto incluye a los miembros del Comité, las personas que trabajan bajo contratos individuales, el personal de agencias externas y las personas que actúan en nombre de Ecocert Chile. Esta cláusula protege contra la divulgación de información, ya sea en términos de los conocimientos de Ecocert Chile (particularmente en el contexto de los programas de certificación asociados con la delegación por parte de las autoridades) o en relación con los datos de los clientes.

Además, Ecocert Chile utiliza equipos e instalaciones que garantizan el procesamiento seguro de la información, como el acceso seguro a los archivos digitales y las disposiciones de archivo de datos.

4-6 INFORMACIÓN ACCESIBLE AL PÚBLICO

Ecocert Chile mantiene y brinda información sobre sus actividades, programas y alcance asociado en el que opera.

Las reglamentaciones correspondientes, referencias y documentos explicativos adicionales, la lista de actividades cubiertas por una acreditación, los derechos y requisitos para el cliente, las condiciones de uso de las marcas registradas de Ecocert Chile el procedimiento para el manejo de quejas y apelaciones, se pone a disposición del público a pedido y/o en el sitio web de Ecocert Chile.

Los cambios en los programas se envían a los clientes siempre que sea necesario.

La información sobre las tarifas cobradas a los clientes está disponible bajo petición, especialmente a través de las descripciones incluidas en el proceso de certificación. Los recursos financieros para nuestras actividades (véase el § 4.3) provienen de estas facturaciones.

Informaciones complementarias:

- Extracto de los estatutos, seguro de responsabilidad civil
- Programas de certificación, procesos y procedimientos
- Procedimiento de seguimiento y gestión de los usos erróneos / engañosos de la certificación y las marcas de conformidad, sitios web de Ecocert Chile
- Procedimiento de gestión de imparcialidad, registros de personal y comité

<p>Código: ECL MANUAL DE CALIDAD Versión : 02 Origen: Gp Manual de calidad ECOCERT SA Autor: EP</p>	<p>Aprobación: Henrich Neisskenwirth</p>	<p>23/10/2018 Page: 9/21</p>
--	---	----------------------------------

5 - REQUISITOS ESTRUCTURALES

5.1 ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

Los requisitos para ésta organización son los siguientes:

- Misma organización, descrita y actualizada: sitios y actividades, relaciones (acuerdos legales y reglas internas de organización en particular en términos de gestión y responsabilidades), acreditaciones, sistema de control de éstas actividades, medios de comercialización y otros datos emitidos (marca, logotipo).
- Gestión única, adjunta al sitio principal: enlaces, autoridades y responsabilidades de las personas relacionadas, estatutos, disposiciones para la aprobación de documentos, teniendo en cuenta los requisitos legales locales.
- Sistema de gestión único con adaptaciones locales posibles en condiciones de equivalencia. Cubre en particular las normas para la aprobación de políticas e instrucciones, los requisitos comunes de competencia, capacitación, calificación y supervisión del personal y subcontratistas, el programa de auditoría interna y la revisión de la gestión llevada a cabo por la administración única y cubriendo todas las operaciones de este sistema.
- Ecocert Chile es responsable para actividades a niveles operativos, financieros y legales. Se formaliza con los contratos con clientes. Ecocert Chile supervisa las actividades: tiene los medios para influir y controlar las actividades y tiene la experiencia técnica y los recursos adecuados para garantizar el control de las actividades en todo el ámbito de la acreditación. Es responsable de guardar la documentación generada en las comunicaciones con las autoridades.
- La revisión del contrato del cliente, una etapa con un impacto legal importante, está sujeta a medidas apropiadas para la aplicación de las políticas necesarias para la delegación local, la armonización de los procedimientos y la supervisión de las actividades. La firma de los contratos con el cliente es un indicador fundamental de responsabilidad, lo cual es realizado por el personal autorizado de Ecocert Chile o por el personal autorizado de la oficina central, siempre con un contrato estandarizado aprobado por la oficina central.
- Actividades de gestión de quejas y apelaciones, cuestiones de imparcialidad, cobertura de los medios y los casos judiciales se gestionan conjuntamente a nivel local y con Ecocert SA.

5.2 MECANISMO PARA SALVAGUARDAR LA IMPARCIALIDAD

Los organismos de evaluación de la conformidad de Ecocert SA tienen mecanismos para proporcionar opiniones sobre la gestión de la imparcialidad en relación con sus programas de evaluación de la conformidad.

Un único comité independiente de operaciones permite implementar este requisito para varios organismos de certificación del grupo Ecocert SA y sus programas de evaluación de la conformidad.

Este mecanismo está documentado, incluyendo:

- Composición, por invitación de todas las partes que tengan un interés significativo, y con una representación equilibrada de estas partes para que ningún interés pueda predominar solo,
- Recursos, específicamente el acceso a toda la información necesaria para cumplir todas sus funciones y el derecho para participar en una acción independiente.

El Comité es entrevistado y brinda a la gerencia asesoramiento sobre:

<p>Código: ECL MANUAL DE CALIDAD Versión : 02 Origen: Gp Manual de calidad ECOCERT SA Autor: EP</p>	<p>Aprobación: Henrich Neisskenwirth</p>	<p>23/10/2018 Page: 10/21</p>
---	--	-----------------------------------

- Políticas y principios relacionados con la imparcialidad de las actividades de evaluación de la conformidad
- Cualquier tendencia de Ecocert Chile a permitir consideraciones comerciales u otras que obstaculicen la provisión de servicios de evaluación de la conformidad de manera objetiva y confiable.
- Elementos que pueden influir en la imparcialidad, la confianza de la certificación.

Informaciones adicionales:

- Extracto estatutos de **Ecocert Chile**, certificado de seguro de responsabilidad profesional de ECOCERT, junta de accionista, cesiones de directivos
- Organigramas, descripciones de cargo, archivos de personal
- Procedimientos: gestión de la imparcialidad, supervisión de los sitios de Ecocert, delegación a filiales
- Comités: reglas de procedimiento, listas y archivos de los miembros

6 - REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS RECURSOS

6.1 – PERSONAL DE ECOCERT CHILE

6.1.1 Generalidades

El "personal" incluye a los empleados y al personal que trabaja bajo un contrato que los coloca bajo la autoridad y las reglas (sistema de calidad) de Ecocert Chile, incluidos los miembros de los comités, el personal de las agencias externas o el personal que actúa en nombre de Ecocert Chile.

El personal es reclutado y entrenado para tener las habilidades necesarias para administrar el tipo y el alcance de las actividades a las que está asignado, incluyendo hacer juzgamientos técnicos, definir políticas y ponerlas en práctica.

6.1.2 Gestión de la competencia del personal involucrado en el proceso de certificación

El nivel de competencia de nuestro personal es esencial para el correcto funcionamiento y la eficacia de nuestras misiones. Las funciones de evaluación de conformidad en los campos y áreas de actividad de Ecocert Chile, incluido el personal que realiza o controla actividades clave, requieren habilidades técnicas, científicas, lingüísticas, económicas y sociales específicas: conocimiento de productos, proyectos y sectores evaluados, técnicas de evaluación, política de calidad y sistema de gestión, noción de responsabilidad.

Nos aseguramos de que empleamos personal suficiente, que tenemos personas con el nivel de competencia requerido para las tareas asignadas y contribuyen al mantenimiento de éstas habilidades. Evaluamos y capacitamos regularmente a nuestro personal de acuerdo a las necesidades identificadas.

Ecocert Chile mantiene disposiciones para la gestión de habilidades:

- Determina los criterios de competencia para cada función del proceso de certificación y autoriza formalmente al personal cuando es necesario después de evaluar estas competencias. Las descripciones de trabajo y/o instrucciones equivalentes enumeran las tareas involucradas, las responsabilidades y autoridades, así como las disposiciones para los sustitutos.

<p>Código: ECL MANUAL DE CALIDAD Versión : 02 Origen: Gp Manual de calidad ECOCERT SA</p>	<p>Aprobación: Henrich Neisskenwirth</p>	<p>23/10/2018 Page: 11/21</p>
<p>Autor: EP</p>		

- Identifica las necesidades de capacitación y despliega programas de capacitación apropiados siempre que sea necesario, incluidos los procesos de certificación, las metodologías, las actividades y otros requisitos de los programas de certificación. Nos aseguramos de que el personal tenga acceso a la información necesaria y actualizada.
- Controla la eficiencia del personal más allá de los criterios de competencia, mediante una combinación de observaciones en el sitio, revisiones periódicas de los resultados (entrevistas anuales, indicadores...), devoluciones de clientes, teniendo en cuenta el nivel de actividad del personal y el nivel de riesgo asociado. El personal es evaluado por evaluadores competentes.
- Demuestra que los gerentes y el personal tienen las habilidades requeridas para las tareas y responsabilidades asumidas al mantener registros actualizados del personal:
 - Datos personales (nombre, dirección)
 - Empleador (es) y cargo ocupado
 - Diplomas y estado profesional (compromisos escritos, contrato)
 - Capacitación, experiencia
 - Evaluación de habilidades y monitoreo del desempeño.

¹ incluidos los comités que participan en los procesos de certificación (criterios de competencia y supervisión del rendimiento para el comité en general)

6.1.3 Contrato con el personal

Ver también §4.2 y 4.5

El personal firma un contrato y documentos asociados comprometiéndose a:

- Cumplir con las reglas, políticas y procedimientos definidos por Ecocert Chile, incluidos los relacionados con la confidencialidad e independencia de intereses comerciales o de otro tipo;
- Declarar cualquier asociación pasada y/o actual de su parte o en nombre de su empleador con un cliente o entidad relacionada con el cliente (proveedor, diseñador de producto, parte responsable) para la cual está asignado para actividades de evaluación de conformidad
- Revelar cualquier situación de la que sea consciente que pueda enfrentarle o enfrentar Ecocert Chile con un conflicto de intereses.

Los empleados a tiempo parcial se comprometen a participar en otras actividades solo si son compatibles con la independencia e imparcialidad requeridas para las tareas y decisiones tomadas en el marco de su función dentro de Ecocert Chile.

La información relacionada con las actividades del personal (o la organización que los emplea) se usa como datos de entrada para identificar el riesgo de parcialidad.

<p>Código: ECL MANUAL DE CALIDAD Versión : 02 Origen: Gp Manual de calidad ECOCERT SA Autor: EP</p>	<p>Aprobación: Henrich Neisskenwirth</p>	<p>23/10/2018 Page: 12/21</p>
---	--	-----------------------------------

6.2 - RECURSOS PARA LA EVALUACIÓN

6.2.1 Recursos internos

Ecocert Chile asume la plena responsabilidad de las actividades de evaluación llevadas a cabo por los empleados y el personal contratado, incluido los comités que participan en sus procesos de certificación.

Las actividades de evaluación se llevan a cabo de acuerdo con los requisitos aplicables (incluidos los requisitos de imparcialidad) de cada programa de certificación y las normas internacionales aplicables, es decir, los requisitos de ISO / IEC 17020 para inspección definida como aplicable.

Para pruebas/análisis y los requisitos de ISO/ IEC 17025, ver §6.2.2 (externalización con laboratorios externos).

6.2.2 Recursos externos (externalización)

Ecocert Chile puede usar los servicios de otras organizaciones para realizar análisis y otras actividades de evaluación.

Ecocert Chile es responsable de todas las actividades subcontratadas. La decisión de certificación, de la cual Ecocert Chile es única y enteramente responsable, en ningún caso puede ser subcontratada o delegada a un tercero.

Las actividades subcontratadas están cubiertas por acuerdos escritos que definen las disposiciones y los requisitos relativos a la competencia, la confidencialidad y la imparcialidad (gestión y control de posibles conflictos de intereses en particular).

Los subcontratistas, así como las personas que emplean, deben demostrar su cumplimiento con los programas y requisitos de acreditación relevantes, mediante evidencia independiente: según la situación, están acreditados (alcance que cubre las actividades subcontratadas) o proporcionan garantías de competencia, imparcialidad y confidencialidad reunidas durante una evaluación llevada a cabo por Ecocert Chile.

Las actividades de evaluación subcontratadas se realizan de acuerdo con los requisitos aplicables (incluidos los requisitos de imparcialidad) de cada programa y las normas internacionales aplicables (ISO / IEC 17025 para el análisis, ISO / IEC 17020 para la inspección).

El sistema de gestión de Ecocert Chile incluye el empoderamiento, evaluación y monitoreo de todas las agencias que brindan servicios subcontratados bajo los programas. Estos pasos se pueden llevar a cabo por los organismos de acreditación, compañeros o las autoridades gubernamentales y de ser considerados por Ecocert Chile si las garantías asociadas cubren los trabajos subcontratados por Ecocert Chile (prueba de certificación válida en la papeleta de análisis, por ejemplo).

La lista de subcontratistas autorizados y la validez de sus garantías (acreditación, evaluación del desempeño) se verifican periódicamente.

Los clientes son informados con anticipación de las actividades subcontratadas y los recursos externos asociados con los términos del servicio previstos en el contrato (acuerdo escrito sobre el principio de la subcontratación de ciertas actividades y cuando corresponda, publicación en nuestro sitio web, enviando las condiciones de evaluación). Entonces tienen la oportunidad de plantear objeciones.

<p>Código: ECL MANUAL DE CALIDAD Versión : 02 Origen: Gp Manual de calidad ECOCERT SA Autor: EP</p>	<p>Aprobación: Henrich Neisskenwirth</p>	<p>23/10/2018 Page: 13/21</p>
---	--	-----------------------------------

Informaciones adicionales:

- Procedimiento de externalización
- Contratos y listas de subcontratistas
- Organigramas y listas de personal de Ecocert Chile
- Procedimientos de contratación, evaluación, capacitación y capacitación del personal
- Proceso de certificación

7. REQUISITOS DE PROCESOS

7.1 GENERALIDADES

Ecocert Chile explota los programas de certificación relacionados con sus actividades (cf §2), tomando todas las medidas necesarias para implementarlos, mediante diferentes métodos de evaluación tales como muestreo, análisis, evaluaciones documentales, evaluaciones in situ.

7.2 SOLICITUD

Ver también §4.1 y §4.4

Una solicitud de certificación bajo un programa significa obtener del solicitante toda la información necesaria para iniciar el proceso de certificación:

- Alcance deseado: producto (s) a certificar, programa (s) y referencia (s) para los que el cliente solicita la certificación
- Características generales del cliente, incluido su nombre, la dirección de sus sitios (incluidas las relaciones dentro de un grupo), los procesos subcontratados y otras entidades legales involucradas en la producción, y las personas de contacto correspondientes
- Información sobre actividades, recursos humanos y técnicos, instalaciones, funciones, las garantías del sistema de gestión, la historia, las personas/empresas involucradas en el proyecto, otras certificaciones obtenidas, los medios de comunicación, las obligaciones legales aplicables...

Estos elementos se pueden recopilar en diferentes momentos:

- Un primer formulario de solicitud, que generalmente da lugar al contrato con el cliente (y una oferta de servicio) después de una primera revisión de la solicitud (§7.3)
- Y más tarde, una solicitud más precisa con una descripción de la unidad del cliente, su sistema de calidad, que también se puede utilizar para la formalización de cambios (extensión, reducción, etc...)

7.3 REVISIÓN DE LA SOLICITUD

La solicitud se revisa para evaluar la viabilidad de la certificación:

- Definir el perímetro de la certificación solicitada

<p>Código: ECL MANUAL DE CALIDAD Versión : 02 Origen: Gp Manual de calidad ECOCERT SA</p>	<p><i>Aprobación:</i> Henrich Neisskenwirth</p>	<p>23/10/2018 Page: 14/21</p>
<p>Autor: EP</p>		

- Verificar la elegibilidad del solicitante o del cliente y su nivel de preparación
 - o Verificar si las informaciones del cliente y del producto es suficiente para iniciar el proceso de certificación
 - o Verificar si se resuelven las discrepancias entre Ecocert Chile ECOCERT y el cliente, incluso con respecto a condiciones contractuales.

- Evaluar la competencia y la capacidad necesarias para que Ecocert Chile ECOCERT garantice la entrega de la certificación:
 - o Recursos y personal necesario, teniendo en cuenta en particular:
 - Disponibilidad para llevar a cabo actividades de evaluación, incluido el idioma utilizado.
 - El personal que realiza la evaluación será diferente del que realiza la revisión y el que lleva a cabo la evaluación de decisión de certificación.
 - Vínculos con el cliente que puedan generar parcialidad o discriminación.
 - o En el caso de solicitudes particulares para las que Ecocert Chile no tiene experiencia previa (tipo de producto, programa especial).

- Preparar la propuesta correspondiente para el servicio.

- Los resultados de la revisión de la solicitud se registran.

7.4 EVALUACIÓN

Ecocert Chile lleva a cabo las actividades de evaluación planificadas de acuerdo con el plan de evaluación, gracias a sus recursos internos y posiblemente a sus recursos externos (ver también §6).

La revisión de la demanda le permite planificar y administrar las actividades de evaluación necesarias (revisión de la documentación, como la descripción del plan de manejo, muestreo y análisis, evaluación en el sitio, monitoreo de no conformidades). Este plan puede ser genérico para todas las actividades o específico para una actividad particular dependiendo del programa de certificación y el análisis de riesgo asociado.

Dependiendo del programa y además del contrato de certificación y la propuesta, Ecocert Chile puede enviar condiciones de evaluación al cliente (confirmación del alcance de la certificación, los equipos de evaluación y las fechas planificadas, etc...). Este paso permite al cliente plantear objeciones a un miembro del equipo de evaluación.

Ecocert Chile luego designa al personal de evaluación y planifica la evaluación, incluida la inspección en el sitio y cualquier muestra para el análisis, con énfasis en los enfoques específicos. Verificamos que el evaluador tenga toda la información y/o documentación necesaria. El evaluador, al aceptar su mandato, confirma su disponibilidad y su competencia para el alcance de la tarea, y confirma que no tiene un vínculo previo o actual con el cliente que pueda conducir a conclusiones de evaluación parcial o discriminatoria (ver también § 4.2).

Se han establecido disposiciones específicas para tener en cuenta los posibles resultados de las evaluaciones relacionadas con un proceso de certificación obtenido antes de la solicitud de certificación a Ecocert Chile (en caso de que Ecocert asuma la responsabilidad de estos resultados y verifique que la organización anterior reúne tanto los requisitos de §6.2.2 como los del programa de certificación).

Los resultados de las actividades de evaluación se reflejan en el (los) informe(s) para informar al cliente de cualquier no conformidad.

<p>Código: ECL MANUAL DE CALIDAD Versión : 02 Origen: Gp Manual de calidad ECOCERT SA</p> <p><i>Autor:</i> EP</p>	<p><i>Aprobación:</i> Henrich Neisskenwirth</p>	<p>23/10/2018 Page: 15/21</p>
---	---	-----------------------------------

Si no se respetan ciertos requisitos, Ecocert Chile informa al cliente sobre las tareas adicionales de evaluación necesarias para verificar la corrección de las no conformidades.

7.5 REVISIÓN

La revisión de la evaluación se lleva a cabo por personal competente y designado, diferente de los evaluadores involucrados.

Permite:

- Confirmar que todas las actividades de evaluación hayan sido completadas,
- Examinar la evidencia de conformidad obtenida durante la evaluación para determinar si los requisitos de certificación se han cumplido,
- Concluir con una recomendación sobre la decisión de certificación que debe tomar el gerente autorizado.

7.6 DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN

Dependiendo del programa de certificación aplicable, la decisión se toma a partir de toda la información relacionada con los resultados de la evaluación, su revisión y cualquier otra información relevante.

El responsable de la toma de decisiones no participó en el proceso de evaluación. *Ver también § 4.1.2.*

En caso de no otorgar la certificación, la notificación identifica los motivos de la decisión adversa.

7.7 DOCUMENTOS DE CERTIFICACIÓN

Los documentos de certificación están firmados por una persona autorizada formalmente, y solo pueden emitirse después o al mismo tiempo que las siguientes condiciones:

- Se ha tomado la decisión de emitir la certificación o ampliar su alcance,
- Se cumplen los requisitos de certificación,
- El contrato de certificación está firmado.

7.8 DIRECTORIO DE PRODUCTOS CERTIFICADOS

Con el fin de garantizar la transparencia para el público en cuanto a la validez de una certificación determinada, según cada programa, la lista de productos certificados (incluidos el estándar y los clientes relevantes) se mantiene actualizada.

Los elementos definidos en cada programa que se consideran públicos están disponibles a petición o disponibles en el sitio web de Ecocert Chile, y/o en la base de datos del propietario del programa, y/o por otros medios.

<p>Código: ECL MANUAL DE CALIDAD Versión : 02 Origen: Gp Manual de calidad ECOCERT SA Autor: EP</p>	<p>Aprobación: Henrich Neisskenwirth</p>	<p>23/10/2018 Page: 16/21</p>
---	--	-----------------------------------

7.9 VILIGANCIA

Después de la decisión de certificación inicial, que autoriza al cliente a utilizar la marca de conformidad del programa en el producto, su embalaje y otros medios de comunicación asociados, se implementa el proceso de supervisión e incluye un seguimiento periódico de la referencia a la certificación por el cliente.

El objetivo de la vigilancia es verificar que los productos del cliente continúen cumpliendo con los requisitos de certificación cubiertos por la decisión de certificación durante un período específico.

Los criterios y el proceso de vigilancia se definen en cada programa de certificación.

7.10 CAMBIOS QUE AFECTAN LA CERTIFICACION

El proceso de creación o modificación de los requisitos de certificación puede ser iniciado por la administración o a propuesta de los comités, sobre la base de modificaciones internas o externas: nuevas normas/programas o actualizaciones, condiciones contractuales, reglas para el uso de marcas comerciales y logotipos, nuevos requisitos de los organismos de acreditación o propietarios de programas, reglamentos.

La implementación de los cambios incluye:

- Identificación de las consecuencias en la certificación,
- La organización de la comunicación hacia los clientes.

La implementación real de los requisitos nuevos o modificados se verifica en las siguientes evaluaciones de clientes.

Otros cambios que pueden afectar la certificación, como los iniciados por el cliente, se toman en cuenta siempre que sea necesario y se revisan periódicamente. Incluyen en particular cualquier información nueva relacionada con la solicitud, que el cliente se ha comprometido a declarar sin demora de acuerdo con el contrato firmado con Ecocert Chile o cualquier solicitud de extensión o reducción del alcance (ver §7).

Ecocert Chile toma las medidas requeridas por el programa de certificación: evaluación, revisión, decisión y cuando sea necesario, la actualización de los documentos de certificación y el directorio de productos certificados (reducción/extensión de alcance, nuevos requisitos o revisados).

7.11 TERMINACIÓN, REDUCCIÓN, SUSPENSIÓN O RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN

Cuando el incumplimiento de los requisitos de certificación son detectados por los controles u otros medios y/o cuando el cliente lo solicita a Ecocert Chile, se implementa procedimientos e instrucciones para tomar las decisiones necesarias y gestionar las acciones apropiadas de acuerdo con el programa de certificación relevante.

Estas acciones pueden afectar los pasos de evaluación, la revisión, la decisión de certificación y la vigilancia (ver §7.4). En caso de una decisión adversa o si el cliente solicita la terminación de su certificación, Ecocert Chile:

- Realiza todas las modificaciones necesarias en los documentos de certificación y publicaciones asociadas (directorio, etc...)
- Implementa cláusulas del contrato del cliente relacionadas con la autorización del uso de marcas comerciales y referencias a la certificación en todos los medios relevantes según corresponda.

<p>Código: ECL MANUAL DE CALIDAD Versión : 02 Origen: Gp Manual de calidad ECOCERT SA Autor: EP</p>	<p>Aprobación: Henrich Neisskenwirth</p>	<p>23/10/2018 Page: 17/21</p>
---	--	-----------------------------------

Si la certificación se restaura después de una decisión negativa (suspensión, o cuando el alcance reducido era una reasignación de la certificación prevista) Ecocert Chile también hace los cambios necesarios para asegurar que la información relativa a la certificación de los productos sea mencionada sin ambigüedades.

7.12 REGISTROS

Los registros se conservan de acuerdo con §8.4 (procedimiento de gestión de registros que define períodos de retención) y §4 (confidencialidad), y al menos para un ciclo de certificación y el ciclo anterior. Demuestran conformidad con los requisitos y programas de acreditación.

7.13 RECLAMOS Y APELACIONES

Ecocert Chile es responsable de todas las decisiones en todos los niveles del manejo de apelaciones y quejas y pone a disposición del público la descripción de estos procesos de gestión. Los procedimientos describen cómo recibir, evaluar, tomar las medidas necesarias y tomar decisiones sobre quejas y apelaciones. Cada paso es grabado y seguido.

Las personas involucradas en estos procesos (revisión o aprobación de la resolución de una queja o apelación):

- Son diferentes de quienes llevaron a cabo las actividades de certificación, incluidas las evaluaciones y decisiones asociadas con la queja o apelación en cuestión,
- No presentan ningún conflicto de intereses con el cliente que presentó la queja o el reclamo (como asesoría u otro trabajo con este cliente por menos de dos años).

Informaciones adicionales:

- *Procedimiento y otros documentos relacionados: seguimiento de cambios, solicitud de certificación, revisión de demanda, evaluación, certificación, vigilancia, gestión de apelaciones y gestión de quejas*
- *Proceso de certificación, procedimientos para procesos de certificación, planes de corrección*
- *Directorios de productos certificados*

8 REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

8.1 OPCIÓN A

Ecocert Chile establece, documenta y mantiene un sistema de gestión capaz de garantizar los objetivos de Ecocert Chile.

Este sistema está diseñado para soportar y demostrar la implementación consistente de los requisitos de acreditación, para lo cual incluye lo siguiente:

- Documentación general del sistema de gestión,
- Control de documentos,
- Control de registros,

Código: ECL MANUAL DE CALIDAD Versión : 02 Origen: Gp Manual de calidad ECOCERT SA Autor: EP	Aprobación: Henrich Neisskenwirth	23/10/2018 Page: 18/21
--	--	---------------------------

- Revisión por la dirección,
- Auditorías internas,
- Acciones correctivas,
- Acciones preventivas.

8.2 DOCUMENTACIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

El sistema de gestión de Ecocert Chile debe ser continuo:

- Relevante y en adecuación con la satisfacción de los requisitos,
- Disponible y comprensible para el personal (compromiso y conocimiento de sus responsabilidades),
- Aplicado, mejorado y efectivo, en todos los niveles de nuestra organización y, en particular, para todo el personal involucrado en actividades de evaluación de la conformidad.

Nuestro sistema de calidad se basa en ISO/IEC 17065 y compuesto de este manual de calidad, procedimientos, instrucciones y otra documentación, información y registros relacionados. Define los diferentes pasos y tareas requeridos para cada actividad.

El Gerente de Calidad ha sido designado por la gerencia. Él tiene la responsabilidad y la autoridad para:

- Garantizar que el sistema de gestión se establezca, actualice y mantenga en cada nivel,
- Informar a la administración sobre el rendimiento de este sistema y cualquier necesidad de mejora.

8.3 GESTIÓN DE DOCUMENTOS

La codificación, aprobación y difusión de los documentos de Ecocert Chile se describen en el procedimiento de gestión de documentos y las instrucciones asociadas. La lista de documentos identifica las versiones actuales de los documentos internos y los documentos de origen externo requeridos.

Los documentos se identifican (la versión y los motivos de los cambios), se revisan y se aprueban para determinar su adecuación antes de su publicación y cualquier cambio. Están disponibles en el punto de uso y se administran para garantizar la facilidad de uso (legible y fácilmente identificable) y para evitar el uso involuntario de documentos antiguos. Siempre que sea necesario, se hace referencia a soportes más detallados, desde el documento más genérico (manual de calidad) hasta los documentos más específicos (instrucciones, formularios, descripciones de cargo, etc.) y hasta registros.

El sistema informático se utiliza para garantizar una distribución eficiente y fácil de los documentos actualizados al personal que los utiliza, así como para la notificación de cambio cuando sea necesario.

8.4 GESTIÓN DE REGISTROS

La confidencialidad y el valor vital de la gran cantidad de datos a los cuales tenemos acceso y guardamos, requieren

Código: ECL MANUAL DE CALIDAD Versión : 02 Origen: Gp Manual de calidad ECOCERT SA Autor: EP	Aprobación: Henrich Neisskenwirth	23/10/2018 Page: 19/21
--	--	---------------------------

que cuidemos nuestros registros y definamos las condiciones precisas para su manejo seguro: identificación, almacenamiento, protección, accesibilidad, vida útil y eliminación.

Mantenemos y administramos los registros relacionados con nuestras actividades, incluido cada paso de los procesos de certificación y los procesos de calificación del personal, para demostrar que se cumplen todos los requisitos de acreditación y certificación.

Nuestro sistema de registro se adapta a nuestras necesidades. Tiene en cuenta los programas de certificación específicos y los requisitos de acreditación, las obligaciones contractuales y legales, y los acuerdos de reconocimiento, en particular para definir períodos de retención. Estos períodos de retención se especifican para cada tipo de documento al diferenciar entre copias impresas y copias electrónicas. El acceso a los registros está de acuerdo con las disposiciones de confidencialidad.

Después del final del período de retención planificado, los documentos en papel que ya no son válidos se destruyen y los datos digitales se eliminan del sistema para que se cumplan los requisitos de confidencialidad.

8.5 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Al menos una vez al año, el Gerente General, el responsable de Calidad, el Gerente de Operaciones y el Gerente de Certificación y todas las demás personas interesadas revisan el sistema de gestión de la calidad para garantizar que siga siendo relevante, adecuado y efectivo, incluyendo políticas y objetivos establecidos relacionados con los requisitos de acreditación.

Esta evaluación del desempeño se prepara sobre la base de los elementos de entrada necesarios: el logro de los objetivos, los resultados de las auditorías internas y externas, el estado de las acciones preventivas y correctivas, los comentarios de los clientes, de las partes involucradas tales como propietarios de programas, comités, seguimiento de las acciones de revisiones anteriores de la dirección, cambios que pueden afectar el sistema de gestión, apelaciones y reclamos.

El resultado de la revisión por la dirección se concretiza por las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficiencia del sistema de gestión y la mejora de Ecocert Chile. También se identifica los requerimientos de recursos.

Los informes de evaluación ejecutiva se distribuyen a la gerencia y a todos los cargos relevantes. A propuesta de la gerencia, el gerente de operaciones, el jefe de certificaciones o el responsable de calidad, se puede hacer una revisión parcial del sistema de gestión de la calidad.

8.6 AUDITORIAS INTERNAS

Para verificar que Ecocert Chile cumpla con los requisitos de acreditación y que el sistema de gestión se implemente y mantenga efectivamente, planificamos un programa de auditorías internas, teniendo en cuenta la importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.

Este programa cubre cada año todo el sistema de gestión de la calidad y todos los programas de evaluación de la conformidad. Se revisa regularmente, generalmente durante las revisiones de la dirección. Se puede adaptar de acuerdo con un análisis de riesgo específico para verificar la solidez y eficiencia continuas y adecuadas del sistema de gestión.

Código: ECL MANUAL DE CALIDAD Versión : 02 Origen: Gp Manual de calidad ECOCERT SA Autor: EP	Aprobación: Henrich Neisskenwirth	23/10/2018 Page: 20/21
--	--	---------------------------

Estas auditorías están misionadas a auditores internos competentes y capacitados, teniendo en cuenta su independencia con respecto a la actividad auditada y su conocimiento de los requisitos de acreditación y los programas de evaluación de la conformidad. Los auditores internos deben ser competentes en la gestión de auditorías y los principios de calidad.

Los resultados de las auditorías internas se comunican a la gerencia y a los equipos del dominio auditado, que analizan el alcance y las causas de los hallazgos para determinar de manera apropiada (incluso en términos de plazos) las medidas que deben tomarse de inmediato y las acciones correctivas necesarias. La vigilancia de estas acciones, su implementación y su efectividad es supervisada por el responsable de calidad en colaboración con las personas responsables involucradas.

8.7 ACCIONES CORRECTIVAS

El sistema de gestión de calidad incluye herramientas de mejora tales como el tratamiento de las no conformidades. Cualquier situación de desviación de los requisitos aplicables (análisis de datos, reclamo, recurrencia o acumulación de no conformidades en la auditoría interna) puede llevar a identificar y formalizar una no conformidad, gracias a nuestra forma específica de hoja de mejora.

Se implementa el mismo razonamiento de calidad que para las auditorías internas, cuando sea necesario: implementación de acciones correctivas determinadas para eliminar las causas identificadas de no conformidades y evitar su recurrencia. Las acciones deben adaptarse a los efectos de los incumplimientos encontrados (análisis del alcance del problema), implementados de manera oportuna, registrados hasta la revisión de su efectividad.

8.8 ACCIONES PREVENTIVAS

Las acciones preventivas permiten anticipar posibles no conformidades (modificaciones o eventos futuros, puntos de cumplimiento a ser monitoreados, etc.) al eliminar las causas; son un buen indicador de la madurez de un sistema de gestión.

Las acciones preventivas se manejan de acuerdo con el mismo procedimiento que para las acciones correctivas: determinación de las posibles no conformidades y de sus causas, evaluación de la necesidad de tomar medidas para evitar la aparición de no conformidades, determinación (las acciones deben ser adaptadas a los probables efectos de problemas potenciales) e implementación de las acciones necesarias, registrando los resultados hasta la revisión de su efectividad.

Informaciones adicionales:

- *Lista de documentos vigentes (tabla de contenidos).*
- *Procedimientos para la gestión de documentos, gestión de registros, revisión de gestión, auditoría interna, acciones correctivas y preventivas*
- *Organigramas, descripción de cargo del responsable de calidad*

Código:

ECL MANUAL DE CALIDAD Versión : 02

Origen: Gp Manual de calidad ECOCERT SA

Autor: EP

Aprobación: Henrich Neisskenwirth

23/10/2018

Page: 21/21