



OTORGAMIENTO, RENOVACION Y MANTENIMIENTO DE CERTIFICADOS

REF.: PGT-02

Rev.: 5

Fecha: 18/10/2018

1. OBJETIVO

Establecer las acciones y responsabilidades para otorgar, mantener en vigencia, suspender, modificar, renovar o dar de baja los certificados de QMS CERTIFICACIONES.

2. ALCANCE

Todos los certificados otorgados por QMS CERTIFICACIONES.

3. RESPONSABLES

Gerencia y Dirección Técnica.

Revisado por:

Lic. Mariela Argentieri

Responsable Sistema
de Gestión

Aprobado por:

Lic. Luis Camposarcuno

Director General

4. DESARROLLO PROCEDIMENTAL

4.1 Otorgamiento, Renovación o Mantenimiento del Certificado

4.1.1 Finalizada la auditoría, la recomendación del Auditor Líder respecto de la certificación o mantenimiento del certificado, será tenida en cuenta y evaluada por un representante de la Gerencia y Dirección Técnica, quien tomará la decisión final al respecto, luego de revisar la documentación acerca de las NC enviada por el cliente, si fuera ello pertinente.

4.1.2 En caso de existir impedimentos respecto de las personas integrantes de la Gerencia y Dirección Técnica para tomar esa decisión respecto de algún certificado en particular, procederá a solicitar la constitución del Comité Evaluador el cual se conformará asegurándose siempre que ninguna de las personas que forman el comité haya estado involucrada en el proceso de auditoría del que se desprende (o no) el certificado en cuestión.

4.1.3 La decisión del punto 4.1.1 será tomada luego de la revisión de: el informe de auditoría nuevo; de los informes previos; de los cuadernos de auditoría completados durante la misma con los pertinentes comentarios; la información proporcionada a QMS CERTIFICACIONES durante la revisión de la solicitud; la información de que se han cumplido los objetivos de auditoría, la recomendación de otorgar, renovar o mantener la certificación, luego de realizarse -al auditor líder-todas las consultas que considere necesarias y habiendo sido aprobada la documentación enviada por el cliente respecto de las NC realizadas.

4.1.4 En caso de Auditorías de Renovación, QMS CERTIFICACIONES tomará la decisión de renovar la certificación basándose en los mismos



OTORGAMIENTO, RENOVACION Y MANTENIMIENTO DE CERTIFICADOS

REF.: PGT-02

Rev.: 5

Fecha: 18/10/2018

Revisado por:

Lic. Mariela Argentiari

Responsable Sistema
de Gestión

Aprobado por:

Lic. Luis Camposarcuno

Director General

extremos de los puntos anteriores más los resultados de la revisión del sistema durante el período de certificación así como también las quejas recibidas de los usuarios de la certificación.

4.1.5 Determinada que la información es suficiente para la toma de decisión, la misma (tanto la decisión de otorgar o mantener el certificado como la de no hacerlo), deberá quedar plasmada expresamente en un acta posterior a la toma de dicha decisión. En la misma se detallará la evidencia evaluada y la fundamentación de dicha decisión, tomándose como entradas de dicha decisión: el informe de auditoría; los comentarios sobre las NC así como las correcciones y acciones correctivas llevadas a cabo; la confirmación de que se han logrado los objetivos de auditoría (o el detalle de lo acontecido, en su caso); la recomendación de otorgar o mantener (o no) la certificación, junto con cualquier condición u observación al respecto.

4.1.6 En caso de observarse NC Mayores, el cliente auditado deberá enviar: evidencia del cierre de las mismas de manera que, una vez que se evaluó la documentación y se decidió su cierre se pueda otorgar, renovar o mantener el certificado en cuestión o bien. En caso de que no pudiera realizarse la evaluación por medio de envío de documentación, se deberá pactar un plazo para la revisión in situ y definir o no el cierre de la misma.

4.1.7 Si las NC fueran menores, el cliente deberá presentar el plan de acción de cada una de ellas, el cual será evaluado por la Gerencia Técnica en conjunto con el Auditor Líder interviniente, a partir de lo cual se definirá si es aceptado y suficiente o no para otorgar o mantener el certificado.

4.1.8 Tanto la decisión de la Gerencia Técnica como la del Comité será informada al cliente, quien podrá apelarla de acuerdo al PGT-04.

4.1.9 Si la implementación de las acciones correctivas no puede ser verificada por parte del organismo de certificación dentro de los seis meses posteriores al último día de la fase 2 de auditoría, se deberá realizar una nueva auditoría fase 2 antes de decidir la certificación, mantenimiento o renovación de dicho certificado.

4.2 Suspensión, Modificación o Baja del Certificado

4.2.1 En caso de que el cliente incumpla con sus obligaciones contractuales en general y sus obligaciones respecto del sistema de gestión en particular (no cumplimiento persistente o grave de los requisitos de la certificación; no cumplimiento del programa de auditorías, impidiendo la realización de las mismas), se procederá a



OTORGAMIENTO, RENOVACION Y MANTENIMIENTO DE CERTIFICADOS

REF.: PGT-02

Rev.: 5

Fecha: 18/10/2018

Revisado por:

Lic. Mariela Argentieri

Responsable Sistema
de Gestión

Aprobado por:

Lic. Luis Camposarcuno

Director General

notificarle la situación, constituirlo en mora y ponerlo en conocimiento de que dicho incumplimiento implicará la suspensión del certificado, fijando un plazo - no superior a 6 meses - para reparar dicho incumplimiento y proceder a restaurar la certificación. En caso de que sea el cliente quien voluntariamente solicite la suspensión, se notificará fehacientemente el recibo de su pedido y se suspenderá de manera inmediata el certificado en cuestión con iguales condiciones y efectos que los dichos anteriormente. En aquellos casos donde el incumplimiento sea causa ajena al cliente, se procederá de la misma manera.

4.2.2 En caso de no existir solución respecto de lo previsto en el punto 4.2.1, QMS CERTIFICACIONES notificará al cliente de la inminente baja del certificado, intimándolo -por última vez- a poner en regla su situación en un plazo determinado que será estipulado de acuerdo al tipo o grado de incumplimiento.

4.2.3 Cuando se evidencie lo expuesto en 4.2.1 y 4.2.2 respecto de determinados procedimientos o sitios del cliente certificado, el organismo de certificación podrá proceder a reducir el alcance del certificado, adecuándolo a la realidad, previa notificación al cliente a fin de darle la oportunidad de que realice su descargo presentando evidencias de toma de acciones al respecto.

4.3 Todas las decisiones de este título, serán tomadas por la Gerencia Técnica o bien se podrá solicitar la constitución de un comité ad hoc competente.

4.4 De cualquier decisión que se tome respecto del otorgamiento o mantenimiento del certificado, se notificará al cliente vía e-mail.

4.5 En caso de que la decisión implique el otorgamiento de un certificado - una vez cumplidas todas las obligaciones por parte del cliente - el mismo será enviado en formato digital como adelanto, siendo enviado impreso una vez cumplidas las formalidades de diseño del mismo.

4.6 En caso de que se trate de una renovación de certificado, si el cliente evidencia el cierre de las NC pendientes hasta dentro de los seis meses siguientes a la expiración del certificado en cuestión, la Gerencia y Dirección Técnica - o el comité ad hoc en su defecto - podrá decidir restaurar la certificación. En este caso la fecha del certificado será la de la nueva decisión de certificación aunque la fecha de expiración habrá de mantenerse. Se procederá de esta manera independientemente de quién haya sido responsable por la imposibilidad de evidenciar el cumplimiento de las mismas antes de la expiración del certificado.

4.7 En cualquier caso de decisiones a tomar respecto de la certificación, la misma debe ser avisada vía mail a toda la Gerencia y Dirección Técnica



OTORGAMIENTO, RENOVACION Y MANTENIMIENTO DE CERTIFICADOS

REF.: PGT-02

Rev.: 5

Fecha: 18/10/2018

así como a la persona designada para diseñar e imprimir el certificado en cuestión.

5. ANALISIS PROCEDIMENTAL

Revisado por:

Lic. Mariela Argenterieri
Responsable Sistema de Gestión

Aprobado por:

Lic. Luis Camposarcuno
Director General

ENTRADAS	SALIDAS	RIESGOS	CONTROLES
Informe de Auditoría.	Decisión de Certificación o Mantenimiento del Certificado.	Conflictos de intereses desconocidos.	Convocatoria de Comités Evaluadores.
Recomendación de certificar o mantener el certificado.	Decisión de no certificar o no mantener el certificado.	Información incompleta o errónea.	Seguimiento de Evidencias.
Seguimiento de las no conformidades.	Decisión de suspender o dar de baja un certificado.	Diferencias de criterios entre Gerencia Técnica y Auditor Líder.	
Seguimiento de cumplimiento de obligaciones del cliente.			

6. COMUNICACIONES

6.1 Tomada una decisión respecto del/los certificados/s, se informará al cliente y a la Alta Dirección.



OTORGAMIENTO, RENOVACION Y MANTENIMIENTO DE CERTIFICADOS

REF.: PGT-02

Rev.: 5

Fecha: 18/10/2018

Revisado por:

Lic. Mariela Argentieri

Responsable Sistema
de Gestión

Aprobado por:

Lic. Luis Camposarcuno

Director General

7. HISTORIAL DE CAMBIOS

- 7.1** Se cambió el alcance de "Otorgamiento y mantenimiento de certificados de QMS CERTIFICACIONES" al actual alcance.
- 7.2** Se cambió punto 4.1.1. Originalmente "Finalizada la auditoría, la recomendación del Auditor Líder respecto de la certificación o mantenimiento del certificado, será tenida en cuenta y evaluada por la Gerencia Técnica que será quien tome la decisión final al respecto." Por el texto actual donde se agrega la función de la Dirección Técnica.
- 7.3** Se reemplazó el texto original del 4.1.2 "La decisión de la Gerencia Técnica será tomada luego de revisar el informe de auditoría nuevo, los previos, los cuadernos de auditoría completados durante la misma y realizando todas las consultas que considere necesarias al auditor líder." por el nuevo punto 4.1.3.
- 7.4** El punto anterior 4.1.3 "Si la decisión es no certificar o no mantener el certificado, se deberá aclarar expresamente en las conclusiones del informe de auditoría que se entregará al cliente." se reemplazó por el nuevo punto 4.1.4.
- 7.5** El anterior punto 4.1.4 se reemplazó por el nuevo punto 4.1.2.
- 7.6** El anterior punto 4.3 "Todas las decisiones de este título, serán tomadas por la Gerencia Técnica, que podrá también solicitar la constitución de un comité ad hoc competente." Se modificó por el actual, agregando la participación de la Dirección Técnica.
- 7.7** Se agregó el punto 4.4.
- 7.8** Se agregó el punto 4.5.
- 7.9** En fecha 19 de julio de 2018 se cambió en el punto 4.1.1 que la Gerencia Técnica o el Comité Evaluador serán quienes tomen la decisión acerca del certificado, en la versión anterior era el Director Técnico quien tomaba esa decisión.
- 7.10** En fecha 19 de julio de 2018, se modifica el punto 4.15 agregándose la salvedad de que se trata de NC mayores.
- 7.11** En fecha 19 de julio de 2018 se modifica el punto 4.16 cuya redacción original era la siguiente: "Excepcionalmente, si las NC fueran menores, QMS CERTIFICACIONES podrá evaluar – a través de su Gerencia Técnica o Comité ad hoc– la posibilidad de otorgar o mantener el certificado con el compromiso explícito del cliente de su cierre en un plazo determinado, previsto por el Auditor Líder."
- 7.12** Se modificó el punto 4.3, siendo su redacción original la siguiente: "Todas las decisiones de este título serán tomadas por la Gerencia



OTORGAMIENTO, RENOVACION Y MANTENIMIENTO DE CERTIFICADOS

REF.: PGT-02

Rev.: 5

Fecha: 18/10/2018

Técnica, a través de la Dirección Técnica o bien se podrá solicitar la constitución de un comité ad hoc competente."

7.13 En fecha 10/08/18 se modificaron los RESPONSABLES, siendo originalmente: "DIRECCION TECNICA. DIRECCION".

7.14 En fecha 24/08/18 se modifica el título del procedimiento, pasando de ser "OTORGAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE CERTIFICADOS", al título actual.

7.15 En fecha 24/08/18 se agrega en OBJETIVOS la renovación de los certificados.

7.16 En fecha 24/08/18 el título del punto 4.1 se modificó, agregándose la Renovación de los certificados.

7.17 En fecha 24/08/18 se agregó el punto 4.1.18.

7.18 En fecha 24/08/18 se modificó el punto 4.1.3 cuya redacción original era: "La decisión del punto 4.1.1 será tomada luego de la revisión del informe de auditoría nuevo, de los previos, de los cuadernos de auditoría completados durante la misma y luego de realizarse -al auditor líder-todas las consultas que considere necesarias."

7.19 En fecha 24/08/18 se agregó el punto 4.6.

7.20 En fecha 24/08/18 se modificó el punto 4.2.1 cuya redacción original era " En caso de que el cliente incumpla con sus obligaciones contractuales en general y sus obligaciones respecto del sistema de gestión, en particular, se procederá a notificarle la situación, constituirlo en mora y ponerlo en conocimiento de que dicho incumplimiento implicará la suspensión del certificado, fijando un plazo para reparar dicho incumplimiento."

7.21 En fecha 24/08/18 se modificó el punto 4.2.2 cuya redacción original era "Cuando se evidencie que el sistema de gestión no funciona respecto de determinados procedimientos o sitios del cliente certificado, y dicha situación sea persistente en el tiempo, el organismo de certificación deberá proceder a reducir el alcance del certificado, adecuándolo a la realidad, previa notificación al cliente a fin de darle la oportunidad de que realice su descargo presentando evidencias de toma de acciones al respecto."

7.22 En fecha 24/08/18 se modificó el punto 4.2.3 cuya redacción original era "Cuando se evidencie que el sistema de gestión no funciona respecto de determinados procedimientos o sitios del cliente certificado, y dicha situación sea persistente en el tiempo, el organismo de certificación deberá proceder a reducir el alcance del certificado, adecuándolo a la realidad, previa notificación al cliente a fin de darle la oportunidad de

Revisado por:

Lic. Mariela Argentieri

Responsable Sistema
de Gestión

Aprobado por:

Lic. Luis Camposarcuno

Director General



OTORGAMIENTO, RENOVACION Y MANTENIMIENTO DE CERTIFICADOS

REF.: PGT-02

Rev.: 5

Fecha: 18/10/2018

que realice su descargo presentando evidencias de toma de acciones al respecto."

7.23 En fecha 06/09/18 fue modificado el punto 4.1.1 agregándose la última línea que alude al envío de documentación sobre NC por parte del cliente.

7.24 En fecha 06/09/18 fue modificado el punto 4.1.3 agregándose la última línea que alude al envío de documentación sobre NC por parte del cliente.

7.25 En fecha 06/09/18 fue modificado el punto 4.1.5 quitándose el último párrafo que hacía referencia a las NC menores.

7.26 En fecha 18/10/18 se modifica el punto 4.1.5 agregándose el supuesto de NC mayores cuyo cierre no puede evidenciarse de manera documental.

Revisado por:

Lic. Mariela Argentieri

Responsable Sistema
de Gestión

7.27 En fecha 18/10/18 se modificó el punto 4.6.

8. DOCUMENTACION ASOCIADA

IGT-01-05 INFORME DE AUDITORIA
PGT-03 SEGUIMIENTO DE HALLAZGOS
PGT-06 COMITES
FGT-02-01 CERTIFICADO

Aprobado por:

Lic. Luis Camposarcuno

Director General