



REQUISITOS PARA ORGANISMOS QUE CERTIFICAN PRODUCTOS, PROCESOS Y SERVICIOS

NCH-ISO 17065:2013

TANK CONTROL SPA.

Chañarcillo 650, Maipú

Santiago

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:	Fecha de Emisión
Responsable de la Calidad	Responsable de la Calidad	Gerente General	20-12-2022
Prohibido Imprimir o Fotocopiar este Documento			

INDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 4

ESPECIFICACIONES GENERALES 6

 OBJETIVO 6

 FINALIDAD 6

 ALCANCE DEL SISTEMA..... 6

 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA 7

 MISIÓN 7

 VISIÓN..... 7

 PRINCIPIOS 7

 VALORES 7

SECCIÓN 1: OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN 8

SECCIÓN 2: REFERENCIAS NORMATIVAS 8

SECCIÓN 3: TERMINOS Y DEFINICIONES 9

 4.1 Temas Legales y contractuales 11

 4.2 Gestión de la imparcialidad 11

 4.3 Responsabilidad legal y financiamiento 12

 4.4 Condiciones no discriminatorias 12

 4.5 Confidencialidad 13

 4.6 Información disponible al público 13

 5.1 Estructura de la organización y alta dirección 14

 5.2 Mecanismo para salvaguardar la imparcialidad 14

 6.1 Personal del organismo de certificación 14

 6.2 Recursos para la evaluación 15

SECCIÓN 7: REQUISITOS DE LOS PROCESOS..... 16

 7.1 Generalidades 16

 7.2 Solicitud 16

 7.3 Revisión de la solicitud 16

 7.4 Evaluación 17

 7.5 Revisión 17

 7.6 Decisión de la certificación. 17

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:	Fecha de Emisión
Responsable de la Calidad	Responsable de la Calidad	Gerente General	20-12-2022
Prohibido Imprimir o Fotocopiar este Documento			

7.7 Documento de certificación	17
7.8 Directorio de productos certificados	17
7.10 Cambios que afectan la certificación	18
7.11 Finalizar, reducir, suspender o retirar la certificación	18
7.12 Registros	18
7.13 Quejas y apelaciones	18
SECCIÓN 8: REQUISITOS RELATIVOS AL SISTEMA DE GESTIÓN	19
8.1 Opciones	19
8.2 Documentos del sistema de gestión (Opción A)	19
8.3 Control de documentos (Opción A)	20
8.4 Control de registros (Opción A)	21
8.5 Revisión por la dirección (Opción A).....	21
8.5.1 Generalidades	21
8.5.2 Información de entrada para la revisión	22
8.5.3 Resultados de la revisión.....	22
8.6 Auditorías internas (Opción A).....	23
8.7 Acciones correctivas (Opción A).....	23
8.8 Acciones preventivas (Opción A).....	24

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:	Fecha de Emisión
Responsable de la Calidad	Responsable de la Calidad	Gerente General	20-12-2022
Prohibido Imprimir o Fotocopiar este Documento			

INTRODUCCIÓN

Tank Control SpA., es una organización que ha desarrollado, implementado y formalizado un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Chilena 17065:2013 con el fin de:

- a) Identificarse y ser reconocido como un Organismo de certificación de productos acreditado por el Instituto Nacional de Normalización.
- b) Satisfacer los requisitos de la NCh-ISO 17065:2013
- c) Ampliar el mercado de productos de la empresa.

El presente manual describe el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la NCh-ISO 17065:2013, perfila los campos de autoridad, las relaciones y los deberes del personal responsable del desempeño de la empresa.

El manual está dividido en ocho secciones que están directamente relacionadas con los requisitos de la norma NCh-ISO 17065:2013. Cada sección comienza con una declaración que expresa el deber de Tank Control SpA, de implementar y satisfacer los requisitos básicos de la norma a la que se hace referencia. Después de cada declaración se aporta información específica acerca de los procedimientos que describen los métodos usados para implementar los requerimientos pertinentes.

Este manual se utiliza internamente para orientar a los empleados de Tank Control SpA, con respecto a los diversos requisitos de la NCh-ISO 17065:2013 que deben ser cumplidos y mantenidos para asegurar el correcto funcionamiento como organismo de certificación de productos.

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:	Fecha de Emisión
Responsable de la Calidad	Responsable de la Calidad	Gerente General	20-12-2022
Prohibido Imprimir o Fotocopiar este Documento			

REVISIONES Y CONTROL DE DISTRIBUCIÓN DEL MGC-17065

El presente Manual de Gestión de Calidad basado en la NCh-ISO 17065:2013, desde ahora en el presente documento "TC-AD-M-03", es revisado y reeditado si es necesario bajo una nueva versión, a fin de actualizar su contenido en caso de que la norma de origen sea modificada por las autoridades competentes o Tank Control (TCSPA), decida cambiar su procedimiento de aplicación de la norma vigente.

El responsable de la actualización y control de distribución del TC-AD-M-03 es el responsable de Calidad, quien realiza las modificaciones o cambios en sus secciones o capítulos de acuerdo al procedimiento **TC-AD-P-01 "Control de Documentos"**.

El TC-AD-M-03 se encuentra disponible de forma digital para consulta del personal de la empresa en la carpeta compartida de Tank Control SpA y puede ser consultado por personas externas a la organización con la autorización del Gerente General o en su ausencia del Representante de Gerencia. (Encargado de Calidad)

Los formatos físicos entregados al personal de Tank Control SpA tienen una marca de agua con la frase "COPIA CONTROLADA" y son entregados según lo indicado en el procedimiento **TC-AD-P-01 "Control de Documentos"**.

Las copias entregadas bajo el carácter de informativas a personal externo a la empresa, NO están sujetas a actualizaciones posteriores y son identificadas como tales, mediante marca de agua con la frase "NO CONTROLADO".

Tank Control se reserva el derecho de requerir la devolución de una copia no controlada del TC-AD-M-03 a la finalización de un contrato o un pedido cuya aplicabilidad fuese requerida y en aquellas ocasiones en que se considere conveniente.

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:	Fecha de Emisión
Responsable de la Calidad	Responsable de la Calidad	Gerente General	20-12-2022
Prohibido Imprimir o Fotocopiar este Documento			

ESPECIFICACIONES GENERALES

OBJETIVO

Describir los lineamientos y compromisos por los cuales Tank Control SpA cumple con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), establecido bajo los requisitos de la Norma ISO 17065:2013.- Evaluación de la conformidad-Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.

FINALIDAD

- Implementar la NCh-ISO 17065:2013 para el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de Tank Control Spa.
- Definir y documentar el alcance de la aplicación de la Norma dentro del SGC

ALCANCE DEL SISTEMA

El presente TC-AD-M-03 de Tank Control cubre las actividades desarrolladas como organismo de certificación de productos, abarcando el siguiente listado:

- **ÁREA: ESTANQUES PARA SUSTANCIAS PELIGROSAS.**
 - Estanques de acero para almacenamiento de combustibles líquidos y otros productos.
 - Vehículo tanque de carretera para transporte de ácido.
- **ÁREA: PRODUCTOS PARA COMBUSTIBLES**
 - Estanques de acero para almacenamiento de combustibles líquidos. Parte 1: Ensamblados en fabrica, de capacidad hasta 90 m3.
 - Estanque para transporte de combustibles líquidos.

El desarrollo del SGC se ha basado en el cumplimiento de los requerimientos establecidos en el estándar internacional ISO 17065:2013 y las Normas establecidas en el INN, Instituto Nacional de Normalización, como en la SEC, Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:	Fecha de Emisión
Responsable de la Calidad	Responsable de la Calidad	Gerente General	20-12-2022
Prohibido Imprimir o Fotocopiar este Documento			

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Tank Control SpA, empresa especializada en la inspección y certificación de tanques para el transporte o almacenamiento de combustible líquido, sustancias peligrosas, sustancias químicas o sustancias no dañinas. Cuenta con personal calificado y con experiencia en el rubro para la toma de decisiones.

MISIÓN

Lograr tener ante los clientes una imagen íntegra y correcta basada en su completa seguridad y confianza con respecto al servicio de inspección y certificación de Tank Control SpA.

VISIÓN

Ser el principal organismo de inspección y certificación de tanques para transporte y almacenamiento de sustancias del país, teniendo procesos controlados y personal capacitado que originen productos y servicios de la mejor calidad.

PRINCIPIOS

- Realizar trabajos con calidad, seguridad y cuidando el medio ambiente.
- Contribuir al logro de resultados, garantizando el crecimiento y la rentabilidad de la organización.
- Reconocer el aprendizaje como único camino al logro de nuestros objetivos organizacionales.
- Transmitir la visión de ser líderes en los sectores en que trabajamos.

VALORES

- **HONESTIDAD:** Realizamos nuestro trabajo con transparencia y rectitud.
- **IMPARCIALIDAD:** Nuestro trabajo se basa en mediciones objetivas y datos tomados en terreno, no dando a lugar a la subjetividad sino a la toma de decisiones fundamentada en información y restricciones de la normativa vigente aplicable a cada caso.
- **LEALTAD:** Somos fieles a la empresa y su cultura organizacional.

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:	Fecha de Emisión
Responsable de la Calidad	Responsable de la Calidad	Gerente General	20-12-2022
Prohibido Imprimir o Fotocopiar este Documento			

- RESPETO: Escuchamos y valoramos a los demás buscando armonía personal y laboral.
- TRABAJO EN EQUIPO: Buscamos el logro de objetivos para todos.

SECCIÓN 1: OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual, contiene requisitos de la Norma NCh-ISO 17065:2013, para la competencia, la consistencia de las actividades y la imparcialidad de los organismos de certificación de productos.

Tank Control Spa. Como organismo de certificación debe proporcionar confianza a todas las partes interesadas de que un producto cumple con los requisitos especificados. El valor de la certificación es el grado de confianza que se establece mediante una demostración imparcial y competente por una tercera parte del cumplimiento de los requisitos especificados en la Norma ISO 17065:2013. Las partes que tienen un interés en la certificación incluyen, entre otras, las siguientes:

- a) Los clientes de los organismos de certificación;
- b) Los clientes de las organizaciones cuyos productos están certificados;
- c) Las autoridades gubernamentales;
- d) Las organizaciones no gubernamentales;
- e) Los consumidores y el público en general.

SECCIÓN 2: REFERENCIAS NORMATIVAS

Se consideran indispensables para la aplicación de esta norma del presente TC-AD-M-03 la siguiente documentación:

- ISO/IEC 17000, Evaluación de la conformidad-Vocabulario y principios generales
- ISO/IEC 17020, Evaluación de la conformidad-Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.
- ISO/IEC 17021, Evaluación de la conformidad-Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión
- ISO/IEC 17025, Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración

Para las referencias sin fecha se aplica la última edición de la norma (incluyendo cualquier modificación de ésta)

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:	Fecha de Emisión
Responsable de la Calidad	Responsable de la Calidad	Gerente General	20-12-2022
Prohibido Imprimir o Fotocopiar este Documento			

SECCIÓN 3: TERMINOS Y DEFINICIONES

A continuación, se indica el vocabulario necesario para la aplicación del presente MGC-17065.

- **CLIENTE:** Organización o persona responsable ante un organismo de certificación para asegurar que se cumplen los requisitos de certificación, incluyendo los requisitos de producto.
- **CONSULTORIA:** Participación en:
 - a) El diseño, la fabricación, la instalación, el mantenimiento o la distribución de un producto certificado o de un producto que se va a certificar, o;
 - b) El diseño, la implementación, la operación o el mantenimiento de un proceso certificado o de un proceso que se va a certificar o;
 - c) El diseño, la implementación, la presentación o el mantenimiento de un servicio certificado o de un servicio que se va a certificar.
- **EVALUACIÓN:** Combinación de las funciones de selección y determinación en la actividad de evaluación de la conformidad.
- **PRODUCTO:** Resultado de un proceso.
- **PROCESO:** Conjunto de actividades, interrelacionadas o que interactúan, que transforma elementos de entrada en resultados.
- **SERVICIO:** Resultado, generalmente intangible, de al menos una actividad, realizada necesariamente en la interfaz entre el proveedor y el cliente.
- **REQUISITO DE CERTIFICACIÓN:** Requisito especificado, incluyendo los requisitos de producto que cumple el cliente como condición para obtención o mantenimiento de la certificación
- **REQUISITOS DE PRODUCTO:** Requisitos que se refiere directamente a un producto, especificado en normas o en otros documentos normativos identificados por el esquema de certificación.
- **ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN:** Sistema de certificación aplicado a productos determinados, a los que se aplican los mismos requisitos especificados, reglas y procedimientos específicos.
- **ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:** Identificación de:
 - Los productos, procesos o servicios para los cuales se otorga la certificación,
 - El esquema de certificación aplicable, y
 - Las normas y otros documentos normativos, incluida su fecha de publicación, con respecto a los cuales se considera que el producto, proceso o servicio es conforme.

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:	Fecha de Emisión
Responsable de la Calidad	Responsable de la Calidad	Gerente General	20-12-2022
Prohibido Imprimir o Fotocopiar este Documento			



- DUEÑO DEL ESQUEMA: Persona u organización responsable del desarrollo y el mantenimiento de un esquema de certificación específico.
- ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN: Organismo de evaluación de la conformidad de tercera parte que opera esquemas de certificación.
- IMPARCIALIDAD: Presencia de objetividad.

COPIA CONTROLADA

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:	Fecha de Emisión
Responsable de la Calidad	Responsable de la Calidad	Gerente General	20-12-2022
Prohibido Imprimir o Fotocopiar este Documento			

SECCIÓN 4: REQUISITOS GENERALES

4.1 Temas Legales y contractuales

Tank Control SpA. Rut: 77.005.636-5 es una entidad legal independiente de otras, posee oficinas en la dirección Chañarillo 650, comuna de Maipú y personal propio contratado para la empresa. De esta manera puede ser responsable de todas sus actividades de certificación. Todo su personal y estructura están debidamente especificados en el documento **TC-AD-D-01 Organigrama**

El organismo de certificación Tank Control Spa. Entrega a sus clientes acuerdos de certificación que contemplan las responsabilidades del organismo de certificación y de sus clientes. Para ello se envía un presupuesto en el cual se establecen las responsabilidades de cada una de las partes. **TC-AD-F-12 Presupuesto.**

La empresa Tank Control Spa. Para asegurarse de que existe un acuerdo legal entre las partes y cumplir con el cliente en todos los aspectos exigidos en la Norma NCh-ISO 17065:2013 se entrega y se firma el documento **TC-AD-D-15 Condiciones contractuales.** Este acuerdo detalla en profundidad las responsabilidades legales de cada parte. Para cumplir con los esquemas de certificación solicitados en la norma, se detallan en el procedimiento interno. **TC-IN-P-01 Procedimiento de Inspección y Certificación.**

El organismo de certificación Tank Control Spa. Tiene un control especificado de certificación sobre el producto inspeccionado y certificado, en el caso que cumpla con los requisitos internos de revisión. Todo producto es debidamente controlado y marcado según los procedimientos de la empresa. **TC-IN-P-01 Procedimiento de Inspección y Certificación.**

Tank Control Spa, ejerce el control para supervisar en base al esquema de certificación aplicado, respecto de la propiedad, el uso y la visualización de licencias, certificados, marca de conformidad o cualquier otro mecanismo para indicar que el producto está certificado.

Cualquier referencia incorrecta al esquema de certificación aplicado, o el uso engañoso de las licencias, los certificados, las marcas de conformidad o cualquier otro mecanismo utilizado para señalar que un producto está certificado, que se encuentre en la documentación o en otra publicidad, dará origen a que Tank Control efectúe el análisis del caso y adopte los cursos de acción pertinentes (tales como: finalizar, reducir, suspender o retirar la certificación).

4.2 Gestión de la imparcialidad

El organismo de Inspección tipo A y certificación Tank Control Spa. Debe ser responsable de la imparcialidad e independencia de sus actividades de Inspección y no debe permitir que presiones comerciales, financieras o de otra índole comprometan la imparcialidad en sus

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:	Fecha de Emisión
Responsable de la Calidad	Responsable de la Calidad	Gerente General	20-12-2022
Prohibido Imprimir o Fotocopiar este Documento			

resultados. Para esto existe un compromiso de la Alta Dirección de la empresa para poder identificar de manera continua los riesgos a su imparcialidad. Esta identificación debe incluir los riesgos derivados de sus actividades, o de sus relaciones, o de las relaciones de su personal. Se detalla este proceso dentro del SGC, **TC-AD-P-17 Procedimiento de Imparcialidad, Independencia y Confidencialidad.**

La alta dirección de la empresa en su compromiso de confidencialidad e imparcialidad en sus actividades de inspección y certificación obliga a todos sus miembros a firmar el documento **TC-AD-D-04 Contrato de confidencialidad e imparcialidad**, este documento redacta los acuerdos para cumplir los requisitos en la Norma Norma NCh-ISO 17065:2013

4.3 Responsabilidad legal y financiamiento

La empresa se preocupa de la solvencia de su entidad por medio del mantenimiento de un capital de trabajo continuo que entrega estabilidad al inicio de proyectos nuevos y cuenta con todos los instrumentos y equipos necesarios para realizar todos los servicios de inspección que el cliente solicita.

Tank Control SpA. Rut: 77.005.636-5 es una entidad legal independiente de otras y posee oficinas en la dirección Chañarcillo 650.

La empresa cuenta con equipos para realizar todos sus servicios detallados en la planilla Excel **TC-IN-F-13 Inventario y calibraciones de equipos de inspección.**

Todas sus responsabilidades legales están debidamente establecidas en los siguientes documentos **TC-AD-F-12 Presupuesto**, el cual establece responsabilidades generales y el documento **TC-AD-D-15 Condiciones contractuales**, en él se detallan los acuerdos de inspección y certificación

4.4 Condiciones no discriminatorias

Las políticas y los procedimientos bajo los cuales opera Tank Control Spa. Así como su administración son **NO DISCRIMINATORIAS**. Son utilizados los procedimientos descritos en este manual TC-AD-M-03 para todos sus clientes y solicitantes.

El servicio de certificación es igual en procedimientos para todos sus clientes sin importar el tamaño de la empresa o la cantidad de productos a certificar.

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:	Fecha de Emisión
Responsable de la Calidad	Responsable de la Calidad	Gerente General	20-12-2022
Prohibido Imprimir o Fotocopiar este Documento			

Todas las posibles variables de imparcialidad son debidamente evaluadas y analizadas en el documento **TC-AD-P-17 Procedimiento de Imparcialidad, Independencia y Confidencialidad**. De modo de poder mitigar posibles desviaciones en sus servicios de inspección y certificación de productos.

4.5 Confidencialidad

Tank Control Spa organismo de inspección tipo A y certificación, será responsable, en el marco de compromisos legalmente ejecutables, de la gestión de toda la información obtenida o generada durante la realización de las actividades de inspección y certificación. El organismo de certificación debe informar al cliente, con antelación, que información tiene intención de hacer pública. A excepción de la información que el cliente pone a disposición del público, o cuando haya sido acordado entre Tank Control Spa. Y el cliente (por ejemplo, con el fin de responder quejas), toda otra información será considerada información confidencial.

En el caso de que Tank Control Spa. Deba por ley divulgar información confidencial o cuando esté autorizado por compromisos contractuales, el cliente o la persona correspondiente será notificado acerca de la información proporcionada, salvo que está prohibido por ley.

La información sobre el cliente obtenida de fuentes distintas al cliente (por ejemplo, una persona que realiza una queja, de autoridades reglamentarias) debe tratarse como información confidencial.

Para dar cumplimiento a la responsabilidad de confidencialidad y el compromiso de la Alta Dirección dentro de la organización, se detalla dentro del SGC. **TC-AD-P-17 Procedimiento de Imparcialidad, Independencia y Confidencialidad**.

4.6 Información disponible al público

Tank Control Spa organismo de inspección y certificación mantiene informado a todos sus clientes a través de su página web, en esta página aparece toda la información correspondiente a los servicios prestados de inspección y certificación de productos, como los requisitos para el tratamiento de quejas y apelaciones.

Toda la información entregada en nuestra página web, refleja nuestro compromiso de transparencia con todos nuestros clientes, organizaciones y personal interesado en nuestra empresa.

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:	Fecha de Emisión
Responsable de la Calidad	Responsable de la Calidad	Gerente General	20-12-2022
Prohibido Imprimir o Fotocopiar este Documento			

SECCIÓN 5: REQUISITOS RELATIVOS A LA ESTRUCTURA

5.1 Estructura de la organización y alta dirección

Todas las actividades, responsabilidades del personal y actividades diferentes de certificación dentro de la organización se detallan en el organigrama de Tank Control Spa. **TC-AD-D-01 Organigrama.**

La dirección de Tank Control Spa. tiene identificada todas las responsabilidades de sus miembros en cada una de sus áreas y actividades. **TC-AD-F-20 Descripciones de cargo.**

5.2 Mecanismo para salvaguardar la imparcialidad

El organismo de Inspección tipo A y certificación Tank Control Spa. Debe ser responsable de la imparcialidad e independencia de sus actividades de inspección y certificación. Para esto no debe permitir que presiones comerciales, financieras o de otra índole comprometan la imparcialidad en sus resultados. La Alta Dirección de la empresa para poder identificar de manera continua los riesgos a su imparcialidad. Se detalla el mecanismo para salvaguardar la imparcialidad dentro del SGC, **TC-AD-P-17 Procedimiento de Imparcialidad, Independencia y Confidencialidad.** En el existe una matriz de riesgo que analiza posibles variables que afectan la imparcialidad y sus medidas de mitigación.

El organismo mediante el presente declara que, durante un periodo de dos años no utilizará personal para revisar o tomar la decisión sobre la certificación para un producto para el cual tal personal haya suministrado consultoría.

SECCIÓN 6: REQUISITOS PARA LOS RECURSOS

6.1 Personal del organismo de certificación

Tank Control Spa. cuenta con una cantidad suficiente de trabajadores para cumplir todos sus servicios de certificación **TC-AD-D-01 Organigrama.**

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:	Fecha de Emisión
Responsable de la Calidad	Responsable de la Calidad	Gerente General	20-12-2022
Prohibido Imprimir o Fotocopiar este Documento			

Los requisitos de competencia de todo el personal de la empresa se evalúan según el procedimiento **TC-AD-P-18 Gestión de competencias del Personal**, en donde se determinan los criterios de competencia del personal para cada función, permite identificar las necesidades de formación, demuestra las competencia requeridas para cada puesto, autoriza al personal para sus funciones y realiza el seguimiento de su desempeño.

Todos los registros del personal de Tank Control Spa. se indican en el documento **TC-AD-F-20 Descripciones de cargo**, acá se detalla cada uno de los puestos de trabajo, incluido los requisitos relativos a la educación, formación, conocimiento técnico, habilidades y experiencia.

Se corrobora el cumplimiento de los requisitos de cada persona a su cargo al momento de ser contratado y se archivan los respaldos correspondientes a la educación, formación, conocimiento técnico y experiencia. Mientras que las habilidades del personal son evaluadas una vez al año por medio del procedimiento **TC-AD-P-09 Evaluación de personal**.

Para tener un equipo de trabajo con alta formación, Tank Control Spa. Dispone de procedimientos documentados para seleccionar, formar, autorizar formalmente y realizar seguimiento del personal que trabaja en la empresa.

Este proceso queda documentado en el procedimiento **TC-AD-P-14 Selección, Formación, Autorización del Personal**.

Para mantener la confidencialidad de toda la información obtenida o generada durante la realización de las actividades de certificación se cuenta con el documento **TC-AD-D-04 Contrato de confidencialidad e imparcialidad**, este documento debe ser firmado por todo el personal de Tank Control Spa.

6.2 Recursos para la evaluación

Tank Control Spa. Cumple con todos los requisitos aplicados a las normas establecidas tanto nacionales como internacionales y realiza sus actividades de certificaciones según los procedimientos y protocolos ya establecidos por la empresa, como los esquemas de certificación que indica cada normativa. **TC-IN-P-01 Procedimiento de Inspección y Certificación**, como los requisitos de imparcialidad **TC-AD-P-17 Procedimiento de Imparcialidad, Independencia y Confidencialidad**, **TC-AD-D-04 Contrato de confidencialidad e imparcialidad**.

Tank Control SpA., mantiene personal calificado y competente para ejecutar las actividades acreditadas de inspección y certificación, por lo que **Tank Control SpA.**, realiza y realizará

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:	Fecha de Emisión
Responsable de la Calidad	Responsable de la Calidad	Gerente General	20-12-2022
Prohibido Imprimir o Fotocopiar este Documento			

dichas actividades por cuenta propia, lo que significa que bajo ninguna circunstancia subcontratará parte o totalidad de las inspecciones y/o certificaciones.

Todos los registros estarán debidamente archivados en su carpeta en la oficina del **jefe de Inspección**.

SECCIÓN 7: REQUISITOS DE LOS PROCESOS

7.1 Generalidades

Todos los esquemas de certificación están debidamente estructurados, de manera de cubrir todas sus áreas de inspección y certificación de productos.

Todos los esquemas de certificación están disponibles para nuestros clientes en nuestra página web a disposición de todos los interesados.

7.2 Solicitud

Todo cliente que necesita un servicio de inspección y certificación debe entregar toda la información relativa y necesaria para poder completar el proceso de certificación de acuerdo con el esquema de certificación pertinente.

Esta información es debidamente registrada en nuestro registro. **TC-AD-F-13 Solicitud de Certificación**.

7.3 Revisión de la solicitud

La empresa Tank Control Spa, lleva a cabo una revisión de la información obtenida, con el propósito de definir información del producto, el alcance, los medios y competencias.

Todos ellos debidamente especificados en el procedimiento **TC-AD-P-08 Proceso de gestión y revisión de solicitudes de certificación**. Esta revisión nos permite definir el alcance de la certificación.

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:	Fecha de Emisión
Responsable de la Calidad	Responsable de la Calidad	Gerente General	20-12-2022
Prohibido Imprimir o Fotocopiar este Documento			

7.4 Evaluación

Para poder evaluar las disposiciones de las actividades necesarias. Se desarrollan según el procedimiento **TC-AD-P-10 Proceso de verificación y evaluación del producto**.

En él se designa las tarea del personal, evaluación de la información necesaria, evaluación de recursos externos (si aplica). Toda información sobre las no conformidades es debidamente informada.

7.5 Revisión

7.6 Decisión de la certificación.

Toda la información y los resultados de evaluación del producto a certificar, será debidamente revisada por nuestro **jefe de Certificación**, personal debidamente calificado para decidir la certificación o rechazo de todos los productos debidamente evaluados.

7.7 Documento de certificación

Todo producto debidamente inspeccionado, evaluado, revisado y conforme para su certificación. Será acreditado a través de un certificado que detalla todos los datos del organismo de inspección y el cliente, tipo de producto evaluado, características técnicas, inspecciones realizadas, el alcance y la vigencia de la certificación.

Toda certificado lleva la firma del personal competente para certificar, **Jefe de Certificación**.

7.8 Directorio de productos certificados

Tank Control Spa. cuenta en su SGC, un registro donde se mantiene toda la información de los productos debidamente certificados, este registro tiene los datos del cliente y del producto certificado. Todo debidamente actualizado. Planilla excel **TC-AD-F-19 Listado maestro de certificados**.

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:	Fecha de Emisión
Responsable de la Calidad	Responsable de la Calidad	Gerente General	20-12-2022
Prohibido Imprimir o Fotocopiar este Documento			

7.10 Cambios que afectan la certificación

Cuando el sistema de certificación introduce requisitos nuevos o revisados que afecten al cliente, la empresa Tank Control Spa. Asegura que estos cambios se comuniquen a todos sus clientes. La empresa debe verificar la implementación de los cambios por parte de sus clientes y debe emprender las acciones requeridas por el esquema. Todos estos requerimientos están establecidos en el procedimiento **TC-AD-P-11 Otorgar, Mantener, Ampliar o Reducir alcance de Certificación.**

7.11 Finalizar, reducir, suspender o retirar la certificación

Cuando se confirma una no conformidad con los requisitos de la certificación, la empresa debe decidir sobre la acción adecuada a tomar. Todas estas decisiones están debidamente detalladas en el procedimiento **TC-AD-P-12 Suspender, retirar o denegar la certificación**

7.12 Registros

La empresa conserva todos los registros de las evaluaciones realizadas para demostrar que se han cumplido eficazmente todos los requisitos del proceso de certificación, tanto de la norma internacional, como los esquemas de certificación normativos e internos.

Todos estos registros están debidamente archivados y conservados en la **oficina de Tank Control Spa**. Acá se almacenan de modo de asegurar la conservación de la confidencialidad.

7.13 Quejas y apelaciones

Tank Control Spa. Cuenta con un proceso documentado para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas y apelaciones recibidas. **TC-AD-P-13 “Quejas y apelaciones”.**

Este procedimiento para el tratamiento de quejas y apelaciones está disponible para cualquier parte interesada que lo solicite a través de nuestra página web, como en nuestra carpeta compartida de Tank Control SpA, para ser revisado y entrega por todo el personal que trabaja en la empresa o quien necesite dicha información

Al momento de recibir una queja y confirmar que tiene relación con las actividades de inspección o certificación de la cual es responsable la empresa, debe ser tratada.

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:	Fecha de Emisión
Responsable de la Calidad	Responsable de la Calidad	Gerente General	20-12-2022
Prohibido Imprimir o Fotocopiar este Documento			

La empresa por decisión de la alta dirección, debe ser responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones.

Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

SECCIÓN 8: REQUISITOS RELATIVOS AL SISTEMA DE GESTIÓN

8.1 Opciones

La empresa Tank Control Spa. Organismo de Inspección y certificación TIPO A, tiene un sistema de gestión capaz de asegurar y lograr el cumplimiento coherente de los requisitos de las Normas Internacionales ISO 17020:2012, como la ISO 17065:2013.

El SGC, de la empresa Tank Control Spa. Como organismo de inspección tipo A y Certificación, contempla la siguiente documentación que cabe destacar:

- TC-AD-M-02 Manual de calidad de Nch-ISO 17020:2012,
- TC-AD-M-03 Manual de calidad de Nch-ISO 17065:2013,
- TC-AD-D-02 Políticas y objetivos de calidad
- TC-AD-D-01 Organigrama
- TC-AD-F-20 Descripción de cargo

- TC-AD-P-01 Control de Documentos.
- TC-AD-P-06 Control de los registros
- TC-AD-P-15 Revisión por la dirección
- TC-AD-P-05 Auditorías internas
- TC-AD-P-07 Acciones correctivas y preventivas
- TC-AD-P-13 Quejas y Apelaciones

8.2 Documentos del sistema de gestión (Opción A)

La alta dirección de Tank Control Spa. En su compromiso con la implementación del SGC. ha establecido y documentado y mantiene políticas y objetivos para el cumplimiento de esta Norma internacional, como del esquema de certificación. Los cuales están estipulados en el siguiente documento. **TC-AD-D-02 Políticas y objetivos de calidad**, con el propósito de asegurarse que las políticas y los objetivos se entienden y se implementan a todos los niveles de la organización de inspección. La alta dirección tiene un compromiso con el desarrollo y la implementación del

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:	Fecha de Emisión
Responsable de la Calidad	Responsable de la Calidad	Gerente General	20-12-2022
Prohibido Imprimir o Fotocopiar este Documento			

SGC y su eficacia para alcanzar el cumplimiento coherente de las Normas internacionales ISO 17020:2012 e ISO 17065:2013.

Para esto la alta dirección hace entrega formal a todo el equipo de Tank Control Spa. De las políticas y objetivos establecidos. Todo registrado en el documento **TC-AD-F-07 Listado de distribución de documentos**

La alta dirección de la empresa Tank Control Spa. En su compromiso de mantener el SGC, designa a un miembro de la dirección quien, independiente de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y la autoridad para:

- a) Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos y procedimientos necesarios para el sistema de gestión; e
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión y sobre toda necesidad de mejora.

El miembro de la dirección seleccionado para esta labor es nuestro: **Responsable de Calidad**, esta entrega formal queda debidamente registrada en el documento: **TC-AD-F-20 Descripción de cargo**.

Todo el personal de Tank Control Spa. Tiene acceso a las partes del SGC, que se aplique a sus responsabilidades.

8.3 Control de documentos (Opción A)

Tank Control Spa. Establece procedimientos para el control de los documentos (internos y externos) que se relacionen con el cumplimiento de los requisitos de las Normas Internacionales ISO 17020:2012 e ISO 17065:2013.

En ellos se establecen los controles necesarios para:

- a) Aprobar la adecuación de los documentos antes de emitirlos;
- b) Revisar y actualizar (según sea necesario) y volver a aprobar los documentos;
- c) Asegurar que se identifiquen los cambios y el estado de revisión vigente de los documentos;
- d) Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables están disponibles en los lugares de uso;
- e) Asegurar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables;
- f) Asegurar que se identifican los documentos de origen externo y que se controla su distribución;

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:	Fecha de Emisión
Responsable de la Calidad	Responsable de la Calidad	Gerente General	20-12-2022
Prohibido Imprimir o Fotocopiar este Documento			

- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos e identificarlos adecuadamente si se conservan para cualquier fin.

Para ello tenemos incluido en nuestro SGC, aplicado a la Norma Internacional ISO 17020: 2012 e ISO 17065:2013, los siguientes documentos:

- TC-AD-P-01 Procedimiento de control de documentos
- TC-AD-F-01 Listado maestro de documentos internos
- TC-AD-F-02 Listado maestro de documentos externos
- TC-AD-F-07 Listado de distribución de documentos

8.4 Control de registros (Opción A)

La empresa Tank Control Spa. Establece procedimientos para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, los tiempos de retención y la eliminación de los registros relacionados con el cumplimiento de los requisitos de la Norma Internacional ISO 17020:2012 e ISO 17065:2013.

Se deben establecer procedimientos para la conservación de registros por un periodo de tiempo que sea coherente con sus obligaciones contractuales y legales. El acceso a estos registros debe ser coherente con los acuerdos de confidencialidad.

Para tener controlado este requerimiento, la empresa cuenta con la siguiente documentación:

- TC-AD-P-06 Procedimiento de control de registros
- TC-AD-F-17 Listado maestro de registros

8.5 Revisión por la dirección (Opción A)

8.5.1 Generalidades

La alta dirección de Tank Control Spa. Establece procedimientos para revisar su sistema de gestión a intervalos planificados para asegurar su continua convivencia, adecuación y eficacia, incluyendo las políticas y los objetivos declarados relativos al cumplimiento de esta Norma Internacional.

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:	Fecha de Emisión
Responsable de la Calidad	Responsable de la Calidad	Gerente General	20-12-2022
Prohibido Imprimir o Fotocopiar este Documento			

Estas revisiones se realizan una vez al año y se conversan todos sus respectivos registros. Para ello la empresa cuenta en su SGC, con los siguientes procedimientos y registros:

- **TC-AD-P-15 Procedimiento revisión por la dirección**
- **TC-AD-F-18 Acta de la revisión por la dirección**

8.5.2 Información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir información relativa a lo siguiente:

- a) Los resultados de las auditorías internas y externas
- b) La retroalimentación de los clientes y las partes interesadas relativas al cumplimiento de las Normas Internacionales: ISO 17020:2012, ISO 17065:2013
- c) El estado de las acciones preventivas y correctivas
- d) Las acciones de seguimiento provenientes de revisiones previas por parte de la dirección
- e) El cumplimiento de los objetivos
- f) Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión
- g) Las apelaciones y las quejas
- h) La retroalimentación del mecanismo para salvaguardar la imparcialidad

8.5.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y las acciones relativas a:

- a) La mejora de la eficacia del sistema de gestión y de sus procesos
- b) La mejora de Tank Control Spa. En inspección y certificación, en relación con el cumplimiento de las Normas Internacionales; ISO 17020:2012, ISO 17065:2013
- c) Las necesidades de recursos.

Todos estos resultados quedan detallados en nuestro documento **TC-AD-F-22 Plan de acción SGC**.

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:	Fecha de Emisión
Responsable de la Calidad	Responsable de la Calidad	Gerente General	20-12-2022
Prohibido Imprimir o Fotocopiar este Documento			

8.6 Auditorías internas (Opción A)

La empresa Tank Control Spa., establece procedimientos para las auditorías internas con el fin de verificar que cumple los requisitos de esta Norma Internacional y que el sistema de gestión está implementado y se mantiene de manera eficaz.

Para cumplir este requerimiento la empresa tiene en su SGC el Procedimiento **TC-AD-P-05 Auditorías internas.**

Se planifica un programa de auditoría teniendo en cuenta la importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas. **TC-AD-D-07 Plan anual de auditorías externas.**

Normalmente las auditorías se realizarán cada un año o completar en un periodo de 12 meses. La frecuencia de las auditorías internas se puede ajustar en función de la eficacia demostrada del SGC y su estabilidad probada.

La empresa Tank Control Spa., debe asegurar de que:

- a) Las auditorías internas se realizan por el personal condecorador de la inspección y certificación de la empresa, la auditoría y los requisitos de estas Normas Internacionales ISO 17020:2012; ISO 17065:2013.
- b) Los auditores no auditan su propio trabajo;
- c) El personal responsable del área auditada sea informado del resultado de la auditoría;
- d) Cualquier acción resultante de las auditorías internas se tome de manera oportuna y apropiada;
- e) Se identifiquen las oportunidades de mejoras;
- f) Se documente los resultados de la auditoría.

8.7 Acciones correctivas (Opción A)

La empresa Tank Control Spa., establece procedimientos para identificar y gestionar las no conformidades detectadas en sus operaciones.

Así como también debe emprender acciones, cuando sea necesario, para tomar todas las medidas para eliminar las causas de las no conformidades con el fin de evitar que vuelvan a ocurrir.

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:	Fecha de Emisión
Responsable de la Calidad	Responsable de la Calidad	Gerente General	20-12-2022
Prohibido Imprimir o Fotocopiar este Documento			

La empresa cuenta en su SGC, con el procedimiento **TC-AD-P-07 Acciones correctivas y preventivas**. Con el fin de generar acciones correctivas apropiadas a las consecuencias de los problemas encontrados.

Los procedimientos para las acciones correctivas deben definir los requisitos para:

- a) Identificar las no conformidades (por ejemplo, a partir de las quejas y las auditorías internas);
- b) Determinar las causas de las no conformidades;
- c) Corregir las no conformidades;
- d) Evaluar la necesidad de emprender acciones para asegurarse que las no conformidades no vuelvan a ocurrir;
- e) Determinar e implementar de manera oportuna las acciones necesarias;
- f) Registrar los resultados de las acciones tomadas;
- g) Revisar la eficacia de las acciones correctivas.

8.8 Acciones preventivas (Opción A)

La empresa Tank Control Spa., establece procedimientos para tomar o emprender las acciones preventivas con el fin de eliminar las causas de las no conformidades potenciales.

La empresa cuenta en su SGC, con el procedimiento **TC-AD-P-07 Acciones correctivas y preventivas**. Con el fin de generar acciones preventivas apropiadas al efecto probable de los problemas potenciales encontrados.

El procedimiento incorporado en el SGC, para las acciones preventivas debe definir los requisitos para:

- a) Identificar no conformidades potenciales y sus causas;
- b) Evaluar la necesidad de tomar o emprender acciones para prevenir la ocurrencia o aparición de las no conformidades;
- c) Determinar e implementar la acción necesaria;
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas;
- e) Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:	Fecha de Emisión
Responsable de la Calidad	Responsable de la Calidad	Gerente General	20-12-2022
Prohibido Imprimir o Fotocopiar este Documento			