

	PROCEDIMIENTO	Código: PC.02
		Revisión 02
	RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DEL SERVICIO	Diciembre 2024
		Página 1 de 4

1. OBJETO

Definir la metodología y registros para el contacto con el Cliente, la resolución de las dudas sobre los productos/servicios a certificar y la factibilidad real de dichas certificaciones.

Acordar con el Cliente, todas las instancias necesarias, en caso de prosperar el proceso de certificación.

2. ALCANCE

Todas las consultas sobre los productos/servicios a certificar. Todas las consultas o solicitudes de re certificaciones.

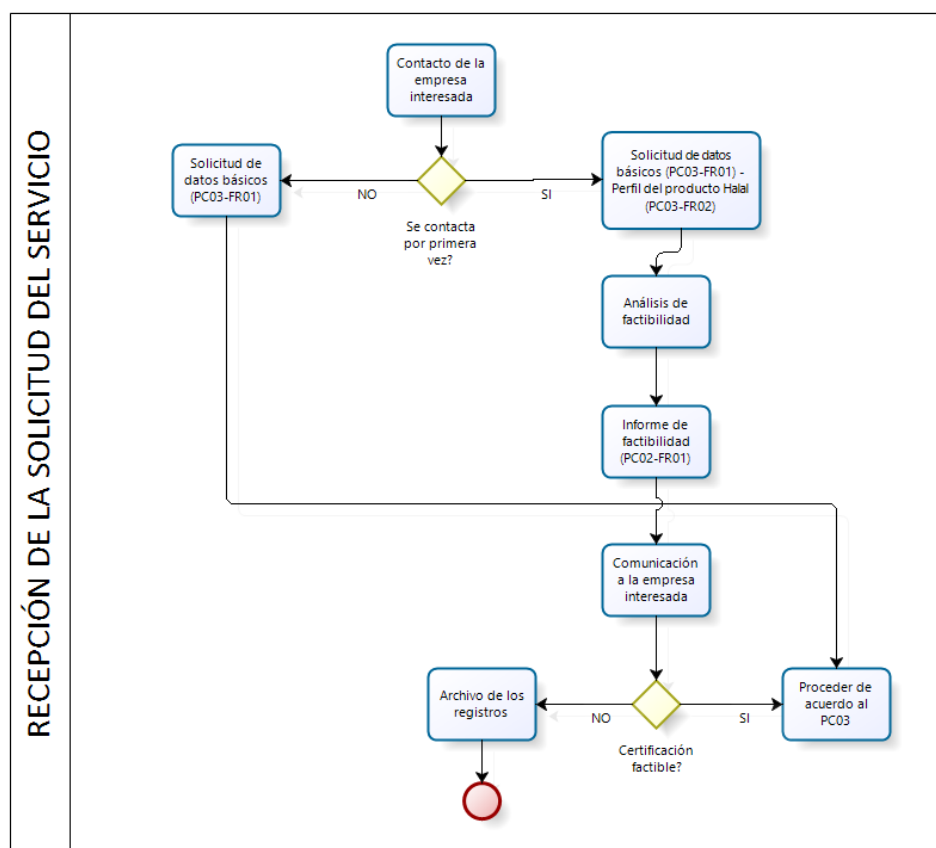
3. REFERENCIAS

Se toman como referencia los términos y definiciones de las siguientes normas:

-  ISO 17065
-  ISO/IEC 17021

4. PROCEDIMIENTO

4.1 Diagrama general



	PROCEDIMIENTO	Código: PC.02
		Revisión 02
	RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DEL SERVICIO	Diciembre 2024
		Página 2 de 4

4.2 Contacto de la empresa interesada

4.2.1 Todos los llamados, o consultas que realizan las empresas sobre potenciales certificaciones o re certificaciones, quedan registradas en el registro de contactos que contiene como mínimo los siguientes datos:

- Empresa que se está contactando
- Teléfono de la empresa
- Mail de contacto
- Persona que consulta, cargo dentro de la empresa
- Producto/servicio a certificar
- Nombre de la persona que atiende la consulta
- Respuesta brindada

4.3 Solicitud de datos básicos (PC03-FR01)

4.3.1 Habiendo consultado a la empresa sobre los aspectos básicos del producto/servicio a certificar, se envía el formulario DATOS PARA CERTIFICACIÓN/RE CERTIFICACIÓN (PLANTA/PRODUCTO), PC03-FR01, y el formulario de PERFIL DEL PRODUCTO/SERVICIO HALAL, PC02-FR02. La organización debe devolver los formularios completos en todos sus campos para que pueda realizarse el análisis de factibilidad.

Se solicita a la empresa interesada, que envíe la última hoja de ambos documentos, firmada por el responsable y escaneada.

4.3.2 Los datos básicos a solicitar al Cliente, sin perjuicio de otra información relevante son:

- Información detallada sobre su estado / entidad legal
- Materias primas
- Operaciones
- Problemas relacionados con el sistema de gestión de seguridad del producto, es decir, estudios HACCP
- Número de turnos
- Número de empleados en cada turno.

4.3.3 Antes de proceder con el proceso de auditoría, el CIRA, Departamento HALAL realiza una revisión de la solicitud y la información complementaria para la certificación para asegurarse de que

- a) la información sobre la organización solicitante y su sistema de gestión es suficiente para la realización de la auditoría;
- b) los requisitos para la certificación están claramente definidos y documentados, y se han proporcionado a la organización solicitante. Para esto se pone a disposición del Cliente los Criterios de Certificación HALAL (OD.08) y los Criterios de Certificación Faena HALAL (OD.09).
- c) se resuelve cualquier diferencia conocida en el entendimiento entre el CIRA, Departamento HALAL y la organización solicitante;
- d) el CIRA, Departamento HALAL tiene la competencia y capacidad para realizar la actividad de certificación;
- e) el alcance de la certificación que se busca, la ubicación o ubicaciones de las operaciones de la organización solicitante, se tiene en cuenta el tiempo necesario para completar las auditorías y cualquier otro punto que influya en la actividad de certificación (idioma, condiciones de seguridad, amenazas a la imparcialidad, etc.);

	PROCEDIMIENTO	Código: PC.02
		Revisión 02
	RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DEL SERVICIO	Diciembre 2024
		Página 3 de 4

f) se mantienen registros de la justificación de la decisión de realizar la auditoría.

4.4 Análisis de factibilidad

4.4.1 De acuerdo al rubro o tipo de producto/servicio que se requiera certificar, se convoca al personal con la idoneidad correspondiente.

4.4.2 En el caso de que, al realizar el análisis de factibilidad, se requieran más datos y/o información de parte de la empresa interesada, se le solicita dicha información vía mail.

Si la empresa interesada no contesta o envía la información requerida (pasados los 10 días corridos de la solicitud por parte del CIRA-HALAL), se cierra el INFORME DE FACTIBILIDAD (PC02-FR01), se desestima el pedido, y se archiva la documentación.

4.4.3 El formulario para análisis de factibilidad no es determinante ni exhaustivo. Pueden agregarse campos y tanta información como sea necesario.

4.4.4 El CIRA-HALAL solo llevará adelante las actividades de certificación si posee la capacidad, la competencia e idoneidad para las actividades que se requieren.

4.4.5 El CIRA-HALAL declinará toda solicitud de certificación de la cual no posea competencia, capacidad para las actividades de certificación que se requieren llevar a cabo.

4.5 Comunicación a la empresa interesada

Una vez revisada toda la información proporcionada por el Cliente, el CIRA, Departamento HALAL, acepta o rechaza la solicitud de certificación.

En el caso en que el CIRA, Departamento HALAL, rechace la solicitud de certificación como resultado de la revisión, se documentan las razones y se comunica al cliente.

CIRA, Departamento HALAL no realiza certificaciones si carece de competencia o capacidad para las actividades de certificación que debe realizar.

El resultado del análisis de factibilidad, se le comunica por mail a la empresa interesada. NO SE ENVIA EL INFORME DE FACTIBILIDAD, dado que este es un documento interno del CIRA-HALAL.

Si el informe de factibilidad es positivo, se comienza en conjunto con la empresa, la etapa de planificación del servicio. Previamente se envía al Cliente el ACUERDO DE CERTIFICACIÓN (DC.01), documento necesario para avanzar con el proceso de planificación del servicio.

Si el informe de factibilidad es negativo, se consulta con la empresa la posibilidad/interés de adaptar o cambiar el producto/servicio a las características HALAL.

4.6 Cierre del proceso

Todos los registros que la empresa interesada proporcionada a la oficina del CIRA-HALAL, se archivan digitalmente en el servidor, ordenados por empresa. Los registros papel se resguardan por un período no mayor a 6 meses y luego de ser escaneados, se destruyen.

	PROCEDIMIENTO	Código: PC.02
		Revisión 02
	RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DEL SERVICIO	Diciembre 2024
		Página 4 de 4

5. REGISTROS RELACIONADOS

Código	Título	Responsable de completar	Orden	Soporte	Archivo			Disposición
					Responsable de archivar	Tiempo (años)	Lugar	
PC02-FR01	Informe de Factibilidad	Personal idóneo designado	Por empresa	Digital	Oficina Administrativa	3 años	Servidor	Archivo
S/C	Registro de contactos	Administrativo	Cronológico	Digital	Oficina Administrativa	3 años	Servidor	Archivo
PC03-FR01	Datos para la certificación/re certificación	Cliente	Por empresa	Digital/ Papel	Oficina Administrativa	Digital: 3 años Papel: 6 meses	Servidor Carpeta	Archivo Destrucción
PC02-FR02	Perfil del producto/servicio HALAL	Cliente	Por empresa	Digital	Oficina Administrativa	3 años	Servidor	Archivo

6. CONTROL DE CAMBIOS

01	Abril 2020	Emisión	
Versión	Fecha	Descripción del cambio	
Emitido/Revisado por: Federico Hamze		Aprobado por: Alexis Al Sayer	

02	Diciembre 2024	Emisión	
Versión	Fecha	Descripción del cambio	
Emitido/Revisado por: Federico Hamze		Aprobado por: Alexis Al Sayer	

Se agregó un nuevo sub ítem al 4.4 Estudio de factibilidad:
4.4.5 El CIRA-HALAL declinará toda solicitud de certificación de la cual no posea competencia, capacidad para las actividades de certificación que se requieren llevar a cabo.