

# **IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L.**

## **Sistema de Certificación**

### **Manual de la Calidad**

## **CONTENIDO**

### **1. Introducción**

### **2. Presentación del IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L.**

- 2.1. Naturaleza Jurídica
- 2.2. Financiación
- 2.3. Subcontratación
- 2.4. Acreditaciones

### **3. Políticas y objetivos generales**

### **4. Estructura organizativa**

### **5. Estructura documental**

### **6. Descripción del Sistema de Gestión**

- 6.1. Cualificación, adiestramiento y formación del personal
- 6.2. Control de la documentación
- 6.3. Auditorías internas
- 6.4. Retorno de la información y acciones correctoras
- 6.5. Revisión por la Dirección del Sistema de Calidad

### **7. Condiciones de contratación con el IVAC**

- 7.1. Condiciones generales para la certificación de sistemas de gestión: calidad, medioambiente, OHSAS, seguridad alimentaria, tacógrafos digitales, I+D+i (UNE 166002)
  - 7.1.1 Condiciones particulares para la certificación según la norma UNE 66926
  - 7.1.2 Condiciones particulares para la certificación según la norma UNE 166002
  - 7.1.3 Condiciones particulares para la certificación según la norma OHSAS 18001
  - 7.1.4 Condiciones particulares para la certificación según la norma ISO 22000
- 7.2. Condiciones generales para la verificación medioambiental según el Reglamento (CE) nº 761/2001 del Parlamento y del Consejo de 19 de junio de 2001 (EMAS)
- 7.3. Condiciones generales para la evaluación de CPF para productos de construcción
- 7.4. Condiciones generales económicas de la contratación de los servicios de certificación.

### **8. Distribución del Manual de la Calidad**

## 1. INTRODUCCIÓN

---

Este documento constituye el manual de la calidad del **IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L. (IVAC)**, sociedad mercantil que desarrolla actividades de evaluación de la conformidad en el marco de la Ley de Industria (Ley 21/1992 de 16 de julio), del Real Decreto 2200/1995 de 28 de diciembre y del Real Decreto 85/1996 de 26 de enero, y en él queda documentada su política y objetivos generales, su estructura organizativa, su estructura documental y la sistemática general para el desarrollo de sus actividades.

Como documento del sistema de certificación, es revisado y aprobado de acuerdo con las pautas que el respectivo tiene establecidas para el resto de documentación. Sirve como documento de presentación de la entidad, pudiendo ser entregada una copia del mismo a cualquier parte interesada.

Las actividades desarrolladas por el IVAC son las siguientes:

### **Actividades de certificación según la norma ISO 17021:2006**

- Certificación de sistemas de gestión de la calidad según norma ISO 9001.
- Certificación de sistemas de gestión ambiental según norma ISO 14001.
- Verificador ambiental de conformidad con el Reglamento CE nº 761/2001 del parlamento europeo y del consejo de 19 de marzo de 2001, Reglamento EMAS.
- Certificación de sistemas de gestión de la seguridad alimentaria según norma ISO 22000
- Certificación de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo según norma OHSAS 18001
- Certificación de sistemas de gestión de la calidad de centros técnicos de tacógrafos digitales según norma UNE 66926
- Certificación de sistemas de gestión de la I+D+i según la norma UNE 166002
- Certificación de control de producción en fábrica de productos de construcción (áridos), en base a la Directiva 89/106/CEE de Productos de Construcción.

### **Actividades de certificación de producto según la norma UNE-EN 45011**

- Certificación de producto agroalimentario de conformidad con los referenciales BRC, EUREPGAP, etc.

### **Otras actividades:**

- Entidad Colaboradora de la Administración: Informes y certificados ambientales en los instrumentos de intervención ambiental creados por la Ley 2/2006, de 5 de mayo, de Prevención de la Contaminación y Calidad Ambiental, del Decreto 127/2006 de 15 de septiembre y del Decreto 229/2004 de 15 de octubre. Esta actividad se desarrolla desde la Unidad Técnica de Calidad Ambiental para diferenciar sus actividades al amparo de esta habilitación administrativa, del resto de actividades de la organización
- Auditorías de sistemas de prevención de riesgos laborales de conformidad con la ley 31/1995 de 8 de noviembre de prevención de riesgos laborales
- Certificación de productos y servicios de acuerdo con otras normas o referenciales (UNE 23120, UNE 26470, etc.)
- Certificación de sistemas de análisis de peligros y puntos críticos de control (APPCC)
- Certificación de las medidas de seguridad de los ficheros que contengan datos de carácter personal, al amparo del real decreto 994/1999 que desarrolla la ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal.
- Certificación del modelo EFQM
- Mediciones acústicas
- Análisis de Aguas (Laboratorio de Aguas) residuales y de consumo

El IVAC **no ofrece**:

- servicios de los suministradores a los que ha certificado.
- servicios de consultoría para obtener o mantener cualquiera de las certificaciones que emite.
- servicios para diseñar, implantar o mantener sistemas de la calidad, sistemas de gestión medioambiental, sistemas de seguridad alimentaria o sistemas de gestión de la prevención de riesgos laborales (ni como servicio de prevención ajeno) u otros relacionados.
- servicios de formación en las empresas, o formación a medida.

El IVAC pone a disposición del público su “**Declaración de Imparcialidad**” elaborada a partir del Análisis de Actividades, de Independencia, de Organismos relacionados, de Subcontratistas y de Actividades en el extranjero, con el objetivo de mantener la imparcialidad de todas sus actuaciones de certificación.

## 2. PRESENTACIÓN DEL IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L.

---

### 2.1. NATURALEZA JURÍDICA

El **IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L. (IVAC)** es una sociedad mercantil de responsabilidad limitada constituida el día trece de mayo de dos mil cinco con un capital social de nueve mil euros.

Tiene su domicilio social en Valencia (España).

**España:**

Domicilio social: C/Catedrático Agustín Escardino, 9 Parc Cientific Universitat de València 46980 Paterna

CIF: B97596746

Teléfono: -34 963.943.905

Telefax: -34 963.943.919

e-mail: [ivac@ivac.es](mailto:ivac@ivac.es)

<http://www.ivac.es>

### 2.2. FINANCIACIÓN

El IVAC se financia con los recursos propios generados por las actividades que desarrolla, respondiendo con todo su patrimonio para hacer frente a las posibles responsabilidades legales como indican las normas ISO 17021:2006, ISO 17020:2006.

El IVAC asegura su estabilidad financiera mediante la confección de presupuestos y mediante el control de sus estados financieros a través de revisiones o auditorías de cuentas, así como mediante la suscripción de una póliza de responsabilidad civil. El órgano de administración es el responsable de garantizar la estabilidad financiera de la entidad.

### 2.3. SUB-CONTRATACIÓN

IVAC no tiene contratistas en los términos definidos por la norma ISO 17021:2006.

### 2.4. ACREDITACIONES

El IVAC está acreditado por la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge de la Generalitat Valenciana como **Entidad Colaboradora de la Administración en materia de Calidad Ambiental** de conformidad con el Decreto 229/2004 de 15 de octubre y con el Decreto 29/2007, de 9 de marzo, del Consell de la Generalitat para actuar en el campo de la Ley de Prevención de la Contaminación y Calidad Ambiental de la Comunidad Valenciana.

El IVAC está acreditado por la **Entidad Nacional de Acreditación (ENAC)** para la certificación de sistemas de gestión de la calidad, de sistemas de gestión ambiental, verificador ambiental según el Reglamento EMAS, de tacógrafos digitales y de gestión de la I+D+i.

El IVAC está reconocido por **SINCERT** (entidad de acreditación de Italia) para la certificación de sistemas de gestión de la calidad según norma ISO 9001 en el sector de la construcción en Italia.

El IVAC está acreditado por la Consellería de Economía y Empleo como entidad auditora de los sistemas de prevención de riesgos laborales según la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de prevención de riesgos laborales.

El IVAC tiene suscrito un convenio de colaboración con ECCO INGENIEROS, S.L. para la certificación de productos agroalimentarios según los referenciales BRC y EUREPGAP.

El IVAC está acreditado por la **Entidad Nacional de Acreditación (ENAC)** como Organismo de Control para la certificación de control de producción control de producción en fábrica de productos de construcción, en base a la Directiva 89/106/CEE de Productos de Construcción, para el grupo de productos de áridos, pudiendo actuar como **Organismo Notificado** en dicha directiva.

### 3. POLITICAS Y OBJETIVOS GENERALES

El órgano de administración del IVAC declara la siguiente política y objetivos generales:

1. - Se declaran como valores corporativos en todas sus actuaciones:
  - Honestidad, independencia, imparcialidad, confidencialidad, profesionalidad, integridad y veracidad. Asimismo, cualquier nueva actividad iniciada por IVAC<sup>1</sup> será analizada adecuadamente para evaluar su posible impacto en el cumplimiento de los requisitos de independencia, imparcialidad e integridad.
  - Servicio a la sociedad en general, permitiendo que cualquier entidad tenga acceso a sus servicios sin discriminación alguna. Todas las partes interesadas tendrán acceso a nuestros servicios, sin existir condiciones financieras o de otro tipo de carácter indebido.
  - Participación de todos los intereses implicados en las actividades de certificación.
  - Prestigio y reconocimiento nacional e internacional de su actividad a través del mecanismo de la acreditación.
2. - Se define como calidad satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes dentro de los valores corporativos que deben orientar su actuación. En consecuencia, para proveer servicios de alta calidad:
  - Se entenderán constantemente las necesidades de sus clientes y responderán a todas sus insatisfacciones.
  - Estimularán a su personal en la participación, estudio y satisfacción de sus necesidades.
3. - La máxima prioridad es conseguir la más alta calidad en la prestación de servicios en el sector de las entidades de certificación. Para ello:
  - Incrementará constantemente su eficiencia a través de una mejora continua de la calidad para conseguir los mejores servicios al menor coste.
  - Reducirá la variabilidad de sus servicios llevando a cabo cuantas acciones sean necesarias, tanto en lo referente a:
    - Todo tipo de procesos propios:
      - Controlándolo mediante procedimientos e instrucciones.
      - Estimulando cualquier acción preventiva que evite la aparición de problemas.
      - Realizando auditorías internas de su sistema de la calidad y realizando las acciones correctoras oportunas.
    - Todo su personal, incluyendo los profesionales que colaboren en el desarrollo de sus actividades:
      - Manteniéndolos constantemente formados y entrenados.
      - Potenciando su participación creativa en la solución de problemas y en la mejora continua.
4. – En referencia a la certificación de control de producción en fábrica (productos de construcción) como Organismo de Control (Organismos Notificado):
  - El IVAC y su personal, además de cumplir los valores corporativos indicados, para mantener la imparcialidad, no estarán involucrados en el diseño, asistencia técnica, dirección facultativa, fabricación, suministro, instalación o mantenimiento de los productos que se evalúan, o de similares evaluados por la competencia, ni serán los representantes autorizados de ninguna de estas partes.
5. – Garantizar y proteger la salud de las personas que desarrollan su actividad profesional en el IVAC. Para ello el IVAC:
  - Cumplirá con la normativa legal en materia de prevención de riesgos laborales que le sea de aplicación
  - Integrará la actividad de prevención de riesgos laborales con el resto de actividades de la organización
  - Potenciará la participación de sus trabajadores en el desarrollo de la política preventiva en materia de riesgos laborales
  - Evaluará los riesgos a los que están expuestos sus trabajadores y adoptará las medidas preventivas necesarias tratando en todo momento y de forma prioritaria de eliminar los riesgos y en su defecto minimizar los mismos
  - Investigará todas las situaciones que hayan provocado un efecto negativo sobre la salud de los trabajadores para identificar sus causas y adoptar las medidas orientadas a evitar su repetición
  - Promoverá entre sus clientes y proveedores prácticas preventivas adecuadas
6. - Se orientará el sistema de certificación a los criterios contenidos en las normas ISO 17020 y 17021 y demás normas relacionadas que sirvan de referencia para la acreditación.

<sup>1</sup> Tanto IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN como IVAC-ENTIDAD DE INSPECCIÓN.

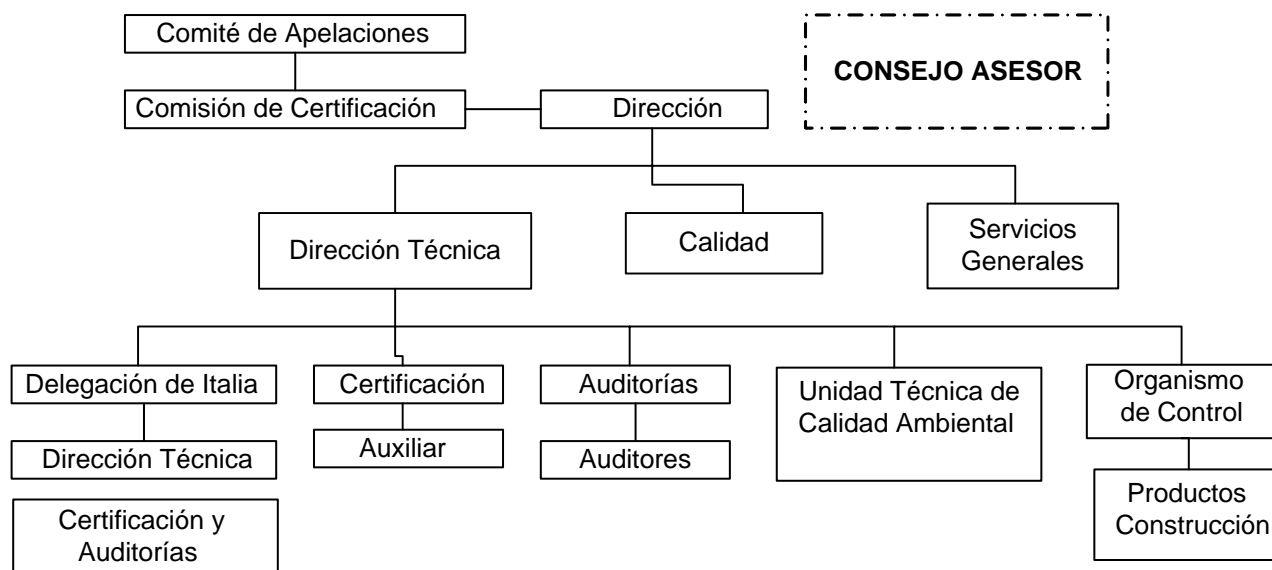
#### 4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

El órgano de administración de la sociedad es el órgano de gobierno en el sentido establecido en las normas ISO 17020 y 17021. Existe un administrador único –Dirección- con la función de alta dirección en los términos previstos en la norma ISO 17021 y con la responsabilidad máxima en la toma de decisiones de certificación, actuando en este caso con la denominación de “**Comisión de Certificación**”, puesto que es asistido del personal técnico necesario para la toma de decisiones. En los casos en los que pueda haber un conflicto de intereses, existe una delegación de dicha responsabilidad.

La Dirección ha creado un órgano consultivo denominado “**Consejo Asesor**” donde queda garantizada la participación de todas las partes significativamente implicadas. Su función es tutelar la independencia e imparcialidad del órgano de gobierno del IVAC en sus decisiones en relación con la certificación en todos los ámbitos de actuación.

La Dirección ha creado un “**comité de apelaciones**” tendente a analizar y revisar las decisiones de certificación en caso de que se produzcan apelaciones.

Seguidamente, se describe el organigrama:



Los requisitos de los puestos de trabajo, funciones y responsabilidades están definidos en un documento interno, que se complementa con las descritas en los procedimientos e instrucciones del sistema de certificación.

La propia Dirección ha sumido la función de prevención de riesgos laborales mediante la creación de un servicio de prevención mancomunado con el IVAC-ENTIDAD DE INSPECCIÓN, S.L. de conformidad con lo establecido en el artículo 31 de la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.

No existen Organismos Relacionados en los términos definidos en la norma ISO 17021 que puedan comprometer su independencia e imparcialidad, pero forma parte del accionariado de la mercantil IVAC-ENTIDAD DE INSPECCIÓN, S.L. que desarrolla actividades de evaluación de la conformidad en el campo de la inspección reglamentaria en el área industrial y en el área ambiental de conformidad con la norma EN 17020 y EN 17025.

## 5. ESTRUCTURA DOCUMENTAL

---

La coordinación de las actividades se desarrolla desde el principio de la normalización de los procesos, teniendo un sistema de gestión con la siguiente tipología de documentación, conformando toda ella el manual del sistema de certificación:

- Manual de la Calidad
- Procedimientos, instrucciones
- Impresos
- Documentos internos
- Documentos externos

Existe un listado de todos los procedimientos, instrucciones y modelos de impresos vigentes, así como de documentación interna y externa que se controla a través del procedimiento de control de la documentación.

Los procedimientos e instrucciones están agrupados e identificados por áreas de actividad, distinguiéndose las siguientes:

- Dirección General (DG): contiene aquellos procedimientos que no tienen atribuida otra área específica, los relacionados con el personal (formación y cualificación de auditores) y aquellos definidos en desarrollo de la normativa de prevención de riesgos laborales para garantizar la salud de los trabajadores.
- Certificación (CE): contiene aquellos procedimientos que permiten desarrollar el proceso de certificación según las normas ISO 9001 e ISO 14001, incluida la toma de decisiones en relación con la certificación.
- Auditorías (AU): contiene aquellos procedimientos necesarios para realizar las auditorías dentro de los procesos de certificación.
- Calidad (CA): contiene aquellos procedimientos necesarios para la gestión de la calidad.
- Verificación Medioambiental (VM): contiene un procedimiento específico para realizar las verificaciones medioambientales de conformidad con el Reglamento (CE) N° 761/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de marzo de 2001
- Certificación de Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (RL): es un procedimiento específico para certificar los sistemas de gestión de la prevención de riesgos laborales de conformidad con la norma OHSAS 18001 y otros referenciales.
- Certificación de Sistemas de Gestión de la Seguridad Alimentaria (SA): es un procedimiento específico para certificar los sistemas de gestión de la seguridad alimentaria de conformidad con la norma ISO 22000 y otros referenciales.
- Certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad de Centros Técnicos de Tacógrafos Digitales (TD): es un procedimiento específico para certificar los sistemas de gestión de la calidad de centros técnicos de tacógrafos digitales de conformidad con la norma UNE 66926 y el Real Decreto 425/2005
- Procedimiento de Evaluación Ambiental (IC): contiene un procedimiento específico de evaluación ambiental para los casos de licencia ambiental, licencia de apertura y autorización ambiental integrada.
- Evaluación del sistema de Control de Producción en Fábrica (CPF) de productos de construcción (CO): es un procedimiento específico para certificar sistemas 2+ bajo la directiva de productos de construcción.
- Certificación de Sistemas de Gestión de la I+D+i (IN): es un procedimiento específico para certificar los sistemas de gestión de la I+D+i con la norma UNE 166002.

Existe un manual específico de certificación de conformidad con la norma técnica RT-08 de SINCERT para el sector de la construcción en Italia (identificado como IT).

La documentación interna está dividida en dos grupos: general y específica, conteniendo ésta guías de orientación sobre actividades empresariales para una adecuada evaluación.

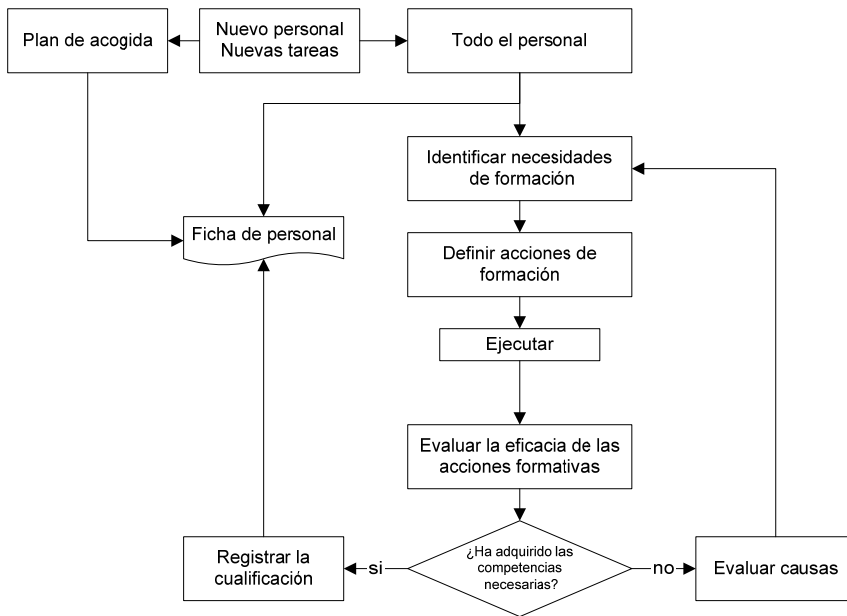
La documentación externa contiene todos aquellos documentos incorporados al sistema de gestión para el desarrollo de sus actividades (normativa legal, normativa técnica, guías ENAC, guías SINCERT, etc.).

Los siguientes documentos del sistema de gestión del IVAC son públicos y accesibles a cualquier persona que manifieste un interés legítimo:

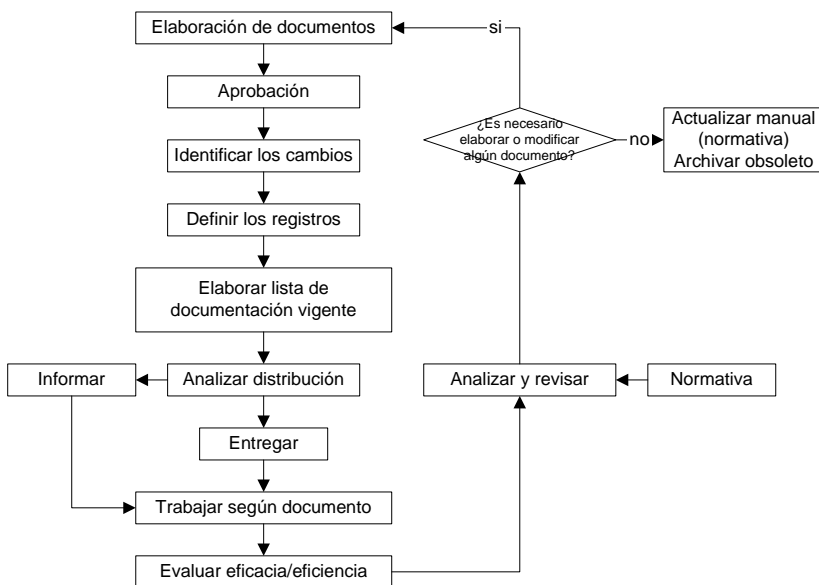
- Manual de la Calidad
- Procedimiento para el tratamiento de las quejas y reclamaciones
- Procedimiento para la tratamiento de las apelaciones
- Condiciones generales de la certificación

## 6. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

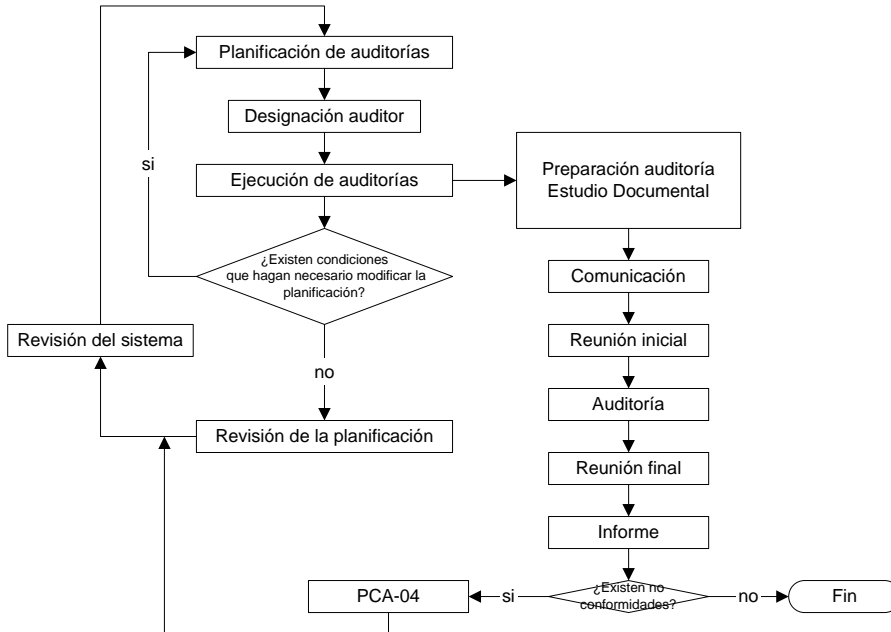
### 6.1. CUALIFICACIÓN, FORMACIÓN Y ADIESTRAMIENTO DEL PERSONAL



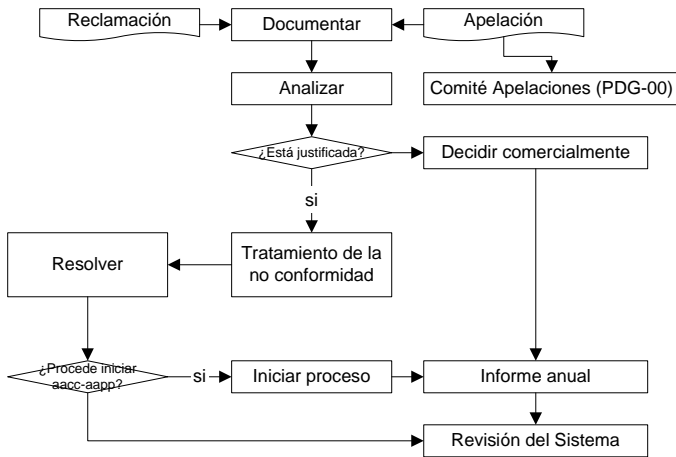
### 6.2. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN



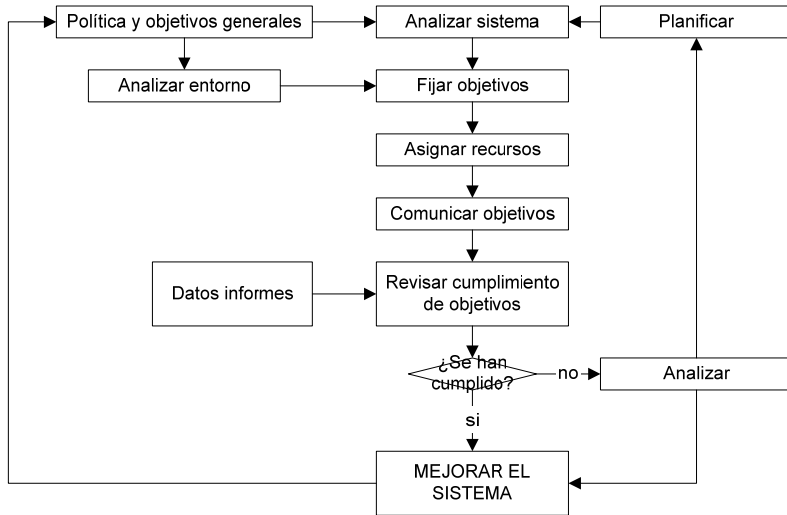
### 6.3. AUDITORÍAS INTERNAS



### 6.4. RETORNO DE LA INFORMACIÓN Y ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS



## 6.5. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD



## **7. CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN. SISTEMA DE CERTIFICACIÓN.**

Seguidamente, se describen las condiciones generales que regulan nuestros servicios de certificación. Estas condiciones no son susceptibles de modificación por parte de la empresa que contrata nuestros servicios, puesto que constituyen parte del sistema de certificación del IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L.

Algunas organizaciones pueden tener condiciones específicas en su proceso de certificación (en el desarrollo de la auditoría), como es el caso de las organizaciones con múltiples emplazamientos, organizaciones con centros de trabajo eventuales o grupos de empresas que se pueden certificar en un mismo proceso de certificación (denominado agrupación de expedientes). Una vez recibida la solicitud de certificación, el IVAC evalúa si la organización se encuentra en una de estas situaciones y en su caso, junto con el presupuesto por los servicios de certificación, se entregan las condiciones específicas contenidas en el DI-018.

### **7.1. CONDICIONES GENERALES PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN: CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, OHSAS, SEGURIDAD ALIMENTARIA, TACÓGRAFOS DIGITALES, I+D+i (UNE 166002)**

1. La firma y aceptación de estas condiciones no supone contratación de servicio alguno, tan solo la aceptación de las condiciones en las que se realizará la evaluación objeto del contrato. El IVAC presentará antes de la realización de las auditorías, tanto inicial como de seguimiento, presupuesto a la entidad solicitante. Este presupuesto deberá ser aceptado por la misma, siendo este el momento de la formalización del contrato de servicios de certificación vinculante para ambas partes. Durante el proceso de auditoría se revisará la veracidad de la información aportada, para la elaboración del presupuesto, pudiendo sufrir modificaciones en caso de observarse discrepancias. El IVAC además informará a las empresas certificadas de cualquier modificación en sus honorarios profesionales para que la entidad pueda considerar su continuidad con la certificación del IVAC. La entidad certificada podrá voluntariamente causar baja en el Registro de Entidades Certificadas en cualquier momento, bastando para ello la mera comunicación al IVAC para que proceda a cursar la baja, sin que ello suponga penalización de ningún tipo para la entidad certificada.

2. El objeto del contrato es evaluar el sistema de gestión implantado a través de una auditoría que determine si la entidad solicitante cumple con alguno de los modelos indicados en esta solicitud. La auditoría se realizará en dos fases, identificadas como "Fase 1" y "Fase 2". Los objetivos de la fase 1 son revisar la documentación del sistema de gestión, comprobar que las auditorías internas y las revisiones del sistema por la dirección se planifican y realizan, evaluar la adecuación de las posibles exclusiones de la norma de evaluación y la adecuación del alcance solicitado, recopilar información sobre el sistema, los procesos, los aspectos legales o reglamentarios y evaluar el grado de cumplimiento, revisar la identificación de los aspectos clave o significativos del desempeño de los procesos, objetivos y funcionamiento del sistema de gestión y evaluar el grado de preparación para la fase 2.

3. Durante el proceso de auditoría se revisará la veracidad de la información aportada, caso de observarse discrepancias que puedan comprometer dicho proceso, se podría paralizar el mismo para una nueva planificación de la auditoría atendiendo a las nuevas circunstancias (número de trabajadores, centros de trabajo a certificar, etc.). Asimismo, en función de los resultados obtenidos en Fase 1 también puede modificarse la planificación inicial de Fase 2. Por nueva planificación de auditoría se entiende nueva planificación del tiempo estipulado inicialmente y por extensión el presupuesto emitido. La fase 2 no debe realizarse en un plazo superior a seis meses desde la fase 1; si se diera este caso, la fase 1 quedaría anulada y sin efecto alguno a los efectos del proceso de certificación, debiendo realizarse nuevamente la auditoría en su totalidad.

4. El IVAC no tiene criterios particulares de interpretación y aplicación de los citados modelos, no exigiendo por tanto a la entidad solicitante requisitos no contemplados en los mismos, salvo las prescripciones o pautas que pueda establecer la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC). Si se identifican incumplimientos en la primera fase serán comunicadas a la empresa para su posible subsanación antes de la segunda fase; el hecho de que no se identifiquen incumplimientos en la primera fase no significa que no se puedan identificar en la segunda fase. En todo caso, la certificación no se concederá hasta que no existan suficientes evidencias que demuestren que se han implantado procedimientos para las revisiones por la dirección y las auditorías internas y que éstos procedimientos son eficaces y se aplican, y que se han implantado los procedimientos necesarios para dar cumplimiento a la norma objeto de evaluación.

5. Si del resultado de la evaluación el IVAC obtiene la suficiente confianza de que la entidad cumple con alguno de los modelos citados según la solicitud, el IVAC certificará a la entidad inscribiéndola en el Registro de Entidades Certificadas, emitirá unos documentos acreditativos (certificado y anexo técnico donde queda definido el alcance de la certificación) y le concederá el derecho de uso de la marca propiedad del IVAC en las condiciones establecidas en el reglamento de uso de la marca. En caso de que el alcance de certificación de la entidad no se encuentre dentro del alcance de IVAC sometido a acreditación ENAC, se informará a la entidad en el momento de formalizar el contrato. El Registro de Entidades Certificadas se podrá consultar a través de la página web del IVAC ([www.ivac.es](http://www.ivac.es)).

6. La certificación se concederá siempre que la empresa cumpla con los requisitos legales que le sean de aplicación, sin que ello pueda representar exoneración de responsabilidad de la empresa y sin que deba entenderse, puesto que la auditoría se realiza por muestreo, que la certificación presupone una garantía de cumplimiento continuo de la normativa legal.

7. Los incumplimientos se clasificarán en no conformidades y desviaciones en función del grado de repercusión sobre la norma objeto de evaluación. Se consideran en todo caso no conformidades los incumplimientos de los requisitos legales exigibles. Los incumplimientos de la auditoría inicial de certificación deben quedar resueltas en un plazo máximo de 6 meses desde la fecha de la auditoría; transcurrido dicho plazo la auditoría inicial no tendrá validez y si la entidad desea proseguir con el proceso de certificación deberá realizar una nueva auditoría cuyo alcance será determinado por el IVAC, sin que en ningún caso se cobren nuevos honorarios de "tramitación de expediente".

8. El plazo de validez de la certificación es de 3 años. Durante ese plazo, y desde la fecha de concesión de la certificación, el IVAC realizará auditorías de seguimiento anuales. Las auditorías de seguimiento y re-certificación se programarán desde el último día de la auditoría de la etapa 2 de la auditoría inicial (cierre no conformidades). Las auditorías de re-certificación deberán realizarse antes del vencimiento de la certificación. Al

finalizar el plazo de la certificación, el IVAC renovará la certificación por otros 3 años si después de la última auditoría de seguimiento se mantiene la confianza en el cumplimiento del modelo de evaluación.

9. El IVAC no obstante podrá realizar auditorías extraordinarias para comprobar la total eficacia de las acciones correctivas sin que estas auditorías estén sujetas a criterios previos en cuanto a duración y alcance de las mismas para seguir manteniendo la confianza en la eficacia del sistema de gestión certificado de la entidad y en sus programas de auditoría interna. Estas auditorías extraordinarias no se consideraran como las auditorías de seguimiento indicadas en el apartado anterior.

10. El IVAC no cobrará contraprestación alguna ni por la “renovación” de la certificación al finalizar el plazo de los 3 años indicado en el apartado anterior ni por el “derecho de uso de la marca”. Tampoco cobrará contraprestación alguna en concepto de “tramitación” de las auditorías de seguimiento, salvo que una vez acordadas y fijadas fechas de auditoría con la entidad, la auditoría sea anulada por ésta por causas que no constituyan fuerza mayor.

11. Una vez certificada, la empresa deberá notificar puntualmente al IVAC cualquier cambio que realice en su sistema de gestión o de otros cambios que puedan afectar significativamente al alcance de la certificación concedida para que el IVAC evalúe la necesidad de realizar una auditoría extraordinaria.

12. Si en las auditorías de seguimiento surgen desviaciones, la empresa deberá presentar un plan de acciones correctivas que deberá ser aprobado por el IVAC y comunicar la implantación del mismo en el mismo plazo de 2 meses. La remisión del plan de acciones correctivas y la comunicación de la implantación de las acciones correctivas en el plazo de 2 meses establecido determinarán el mantenimiento de la certificación. Si el IVAC no contesta sobre el plan de acciones correctivas en el plazo de 10 días se entenderá que aprueba el mismo. La comprobación de su implantación se realizará en la siguiente auditoría de seguimiento, y si se comprueba que el mismo no ha sido eficazmente implantado se suspenderá la certificación y se programará una auditoría extraordinaria en el plazo máximo de tres meses. Si surgen no conformidades, deberá presentar en el plazo de 2 meses un plan de acciones correctivas y evidencias documentales de la implantación efectiva de dicho plan que deberá ser aprobado por el IVAC; si se considera necesario se podrá planificar una visita a la empresa para comprobar in situ el cierre de las no conformidades. El plazo se podrá ampliar excepcionalmente hasta 6 meses si queda justificado que las mismas no pueden ser resueltas en el plazo de 2 meses indicado, debiendo el auditor jefe justificar dicha situación a la Comisión de Certificación del IVAC. Como norma general sólo quedaría justificado si para identificar la causa de la no conformidad se requiere realizar investigaciones, pruebas, análisis, etc. o que requieran la realización de inversiones. En auditorías de renovación, de forma excepcional y debidamente justificada, el plazo también podrá reducirse. No obstante, se espera que la empresa resuelva las no conformidades en el menor plazo de tiempo posible. El plan de acciones correctivas deberá contener un adecuado análisis de las causas de las no conformidades así como un análisis de la extensión de las mismas a otras áreas o actividades de la empresa así como la incidencia que las no conformidades hayan podido tener sobre los productos o servicios a los clientes.

13. Se podrá conceder una prórroga de hasta un máximo de 3 meses desde el plazo de validez de la certificación cuando no se haya podido tomar la decisión de re-certificación antes del vencimiento de ésta. En este caso, IVAC emitirá un nuevo certificado (o documento similar) con la nueva fecha indicando expresamente la condición de prórroga. En el caso que las causas que derivan a esta situación sean imputables al cliente, éste deberá justificar las razones por las que solicita la prórroga y el IVAC tomará la decisión correspondiente. En este caso, se le informará al cliente que esta situación sólo puede darse en una única ocasión durante su periodo de certificación. Pasado el plazo máximo de tres meses estimado, y si se ha podido tomar la decisión de renovación, IVAC volverá a emitir el certificado con la fecha que le correspondía antes de la aprobación de la prórroga (no se tendrá en cuenta este periodo excepcional para el establecimiento de las siguientes auditorías).

14. Si en los plazos indicados para la subsanación de los incumplimientos no se presenta el plan de acciones correctivas o no se resuelven las no conformidades, así como por incumplimientos de forma persistente o grave de los requisitos de certificación, el IVAC procederá a la suspensión temporal de la certificación. La suspensión temporal tendrá una duración máxima de 3 meses y si al finalizar dicho plazo no han quedado resueltos los incumplimientos, se procederá a la cancelación de la certificación. Serán también causas de suspensión temporal y posterior cancelación de la certificación la no realización de las auditorías de seguimiento en las fechas que correspondan según lo indicado en el punto 8 y el impago de los honorarios profesionales acordados. El incumplimiento de forma persistente o grave de los requisitos de certificación puede implicar una reducción del alcance de certificación, excluyendo las partes que no cumplan los requisitos.

15. La suspensión temporal de la certificación implica el cese en el derecho de uso de la marca, así como su baja temporal en el registro de entidades certificadas del IVAC. El estado de una certificación suspendida temporalmente se hará constar en el Registro de Entidades Certificadas. La cancelación de la certificación supone además la baja en el registro de entidades certificadas del IVAC y la devolución al IVAC de los documentos acreditativos de la certificación que le hubiera entregado. El IVAC mantendrá en su página web un registro de las entidades canceladas durante el último año.

16. La entidad podrá manifestar su discrepancia con las no conformidades y/o desviaciones detectadas por los auditores, bien durante el transcurso de la auditoría o en un momento posterior. El IVAC evaluará las discrepancias y tomará las decisiones oportunas. Las decisiones sobre certificación que tome la Comisión de Certificación son susceptibles de apelación en el plazo de 10 días naturales ante un Comité de Apelaciones independiente de la citada Comisión. La entidad podrá trasladar sus quejas o reclamaciones a la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), siempre que el alcance del certificado de la entidad entre dentro del alcance de IVAC sometido a acreditación ENAC.

17. Cualquier modificación del alcance de la certificación concedida deberá ser solicitada al IVAC mediante la solicitud de modificación de alcance. En función del interés de la empresa, el mismo se podrá realizar aprovechando una auditoría de seguimiento o mediante una auditoría extraordinaria. Si la modificación no afecta a la actividad certificada (por ejemplo cambio de razón social, fusión de empresas, cambio de domicilio social sin incidencia en la actividad, etc.), la modificación del alcance se realizará automáticamente previa comprobación de los cambios por parte del IVAC.

18. En el caso de organizaciones con múltiples emplazamientos, organizaciones con centros de trabajo eventuales o grupos de empresas que se puedan certificar en un mismo proceso de certificación (denominado agrupación de expedientes), son de aplicación las condiciones especiales de certificación contenidas en el documento interno DI-018. Este documento se entregará al cliente, una vez recibida y evaluada la solicitud de certificación, junto con el presupuesto por los servicios de certificación.

19. Se podrán desarrollar procesos de certificación de distintas áreas de gestión de una manera conjunta (auditorías de sistemas integrados), aunque las decisiones sobre certificación serán independientes para cada área de acuerdo con los criterios de certificación anteriormente

expuestos. El nivel de integración de los sistemas se determinará en base a los siguientes criterios: enfoque unificado para los procesos del sistema de gestión, revisión por la dirección unificada considerando todos los aspectos de la empresa, procesos de auditoría interna unificados, gestión de la política y los objetivos conjuntamente bajo el mismo enfoque, documentación de trabajo integrada, gestión de las no conformidades, acciones correctivas y preventivas, mejora continua y seguimiento y medición de manera conjunta, planificación de la gestión del negocio y riesgos conjunta y, por último, responsables del sistema de gestión comunes. Las auditorías iniciales de certificación de sistemas integrados se realizarán en dos fases, en términos similares a lo establecido en el punto 2. Si por cualquier causa la organización deja de estar certificada en un área, el expediente de certificación se reconvertirá automáticamente al área que mantenga la certificación. Las auditorías de sistemas integrados únicamente representan una tramitación y un proceso de auditoría conjunto; las decisiones sobre la certificación, suspensión temporal o cancelación son totalmente independientes. Del mismo modo, una entidad certificada por varios referenciales, es decir, con varias certificaciones, podrá desistir o solicitar la cancelación voluntaria de alguna de ellas sin que ello afecte a las demás.

20. La entidad solicitante entregará una copia de su manual de gestión para que permanezca en las oficinas del IVAC junto con su expediente y permitirá el acceso a toda la documentación e información solicitada por el IVAC (especialmente registro de todas las comunicaciones y acciones adoptadas en relación a las normas de sistemas de gestión u otros documentos normativos), quien garantiza la más absoluta confidencialidad. Caso de que se detecte algún incumplimiento legislativo, el IVAC informará a la empresa para que ésta adopte las medidas necesarias para subsanar las deficiencias, haciendo un especial seguimiento de estos aspectos pero garantizando en todo caso la confidencialidad mencionada.

21. Toda la información concerniente a la empresa no se revelará por parte del IVAC a un tercero sin el consentimiento por escrito de la propia empresa, salvo por disposición judicial. Únicamente se hará público los datos de inscripción en el Registro de Entidades Certificadas, donde se hace constar el número de certificado concedido, la fecha, el nombre de la entidad, la norma de certificación, la actividad certificada y la población. El incumplimiento de la normativa legal participa del principio de confidencialidad.

22. La entidad solicitante autoriza al IVAC a hacer público por cualquier medio de comunicación la condición de la certificación de su sistema de gestión (certificada, suspendida, cancelada, reducida); aun cuando el registro de entidades certificadas es público, el IVAC está obligado a informar a cualquier persona que manifieste un interés sobre la condición de "entidad certificada", autorizando por tanto la entidad solicitante a informar de los datos que constan en el registro de entidades certificadas por el IVAC mencionados en el punto anterior.

23. En todo caso, la entidad solicitante autoriza al IVAC a que los informes de auditoría sean revisados por la Entidad Nacional de Acreditación cuando ésta lo solicite, teniendo el personal de dicha entidad el mismo compromiso de confidencialidad que los auditores del IVAC.

24. Sometimiento a arbitraje. Cualquier controversia derivada de este contrato, salvo las decisiones de la comisión de certificación del IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L. y del órgano de apelación de las mismas contemplado en su sistema de certificación, será sometido a arbitraje de equidad de cualquiera de los arbitrajes institucionales constituidos en España de conformidad con el artículo 14 de la Ley 60/2003, de 23 de siembre, de Arbitraje; será entidad arbitral competente aquella que reciba, de acuerdo con sus normas de funcionamiento, la primera actuación de la parte contratante que interese la intervención arbitral, quedando el demandado obligado a someterse al procedimiento arbitral de la entidad seleccionada por el demandante.

En todo caso, se designa de forma supletoria a la Corte de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Valencia como entidad arbitral.

25. Todas las auditorías se realizan por muestreo, y por tanto la certificación no es una garantía de conformidad al 100% de los requisitos, pudiendo surgir incumplimientos en auditorías posteriores no identificadas en auditorías anteriores.

26. El IVAC no garantiza la certificación por la mera contratación de sus servicios.

#### **7.1.1 CONDICIONES PARTICULARES DE CERTIFICACIÓN TACÓGRAFOS DIGITALES (UNE 66926)**

1. Sólo se emitirá certificado y anexo técnico cuando la empresa en cuestión se encuentre con certificado en vigor en la norma ISO 9001. Caso de ser un nuevo expediente deberá certificarse tanto en ISO 9001 como en UNE 66926.

2. Para poder realizar la auditoría es imprescindible que la entidad disponga de un vehículo donde efectuar las intervenciones técnicas.

3. Cambios en el personal técnico de la entidad (Responsable Técnico y Técnicos que realizan la intervención) ha de comunicarse formalmente a IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L.

4. Mediante la aceptación de las condiciones la empresa asegura que no tiene ninguna incompatibilidad según lo indicado en el artículo 3 del Decreto 425/2005 "...los socios o directivos del centro técnico y su personal no podrán participar en actividades de transporte por carretera."

#### **7.1.2 CONDICIONES PARTICULARES DE CERTIFICACIÓN EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA I+D+i (UNE 166002)**

1. El anexo técnico expresará la actividad siguiente: "gestión de la I+D+i" en el campo de actividad de la empresa, identificado éste con las descritas en el CNAE 2009 (primer nivel: división; segundo nivel: grupo) donde desarrolla actividades o proyectos de I+D+i, sin que sean admisibles exclusiones. Si los proyectos no están relacionados con los productos resultantes de la actividad productiva de la empresa, sino con aspectos complementarios se mencionará el aspecto específico donde se desarrollan actividades de I+D+i.

2. Si durante tres años consecutivos no se han desarrollado proyectos en la actividad o en los aspectos complementarios, se modificará el alcance de la certificación.

#### **7.1.3 CONDICIONES PARTICULARES DE CERTIFICACIÓN OHSAS 18001 (SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO)**

1. La certificación se concede para la totalidad del sistema preventivo, sin que sea posible emitir el certificado para alguna de las disciplinas preventivas establecidas por la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicología Aplicada, Vigilancia de la Salud).

2. El IVAC sólo evaluará aspectos técnicos relacionados con la seguridad y salud, sin entrar en cuestiones jurídicas de carácter laboral, salarial, sindical, de la seguridad social, mercantil, civil o de otra índole; con independencia del tipo de relación jurídica que mantengan las personas con la empresa y sobre las que el IVAC no entrará a analizar (contrato de trabajo y modalidades contractuales, régimen de afiliación a la seguridad social, contrato civil o mercantil de obra o de prestación de servicios o cualquier otra modalidad, contratación a través de ETT, etc.), el objetivo es evaluar que todas las personas que de una u otra manera desarrollan una actividad en la empresa, con independencia de cualquier otro aspecto, tienen técnicamente un adecuado nivel de protección de su salud en función de las actividades o tareas que desarrollen.

3. La organización no podrá revelar información médica de carácter personal al IVAC, sin el consentimiento expreso del propio trabajador. Sin embargo, la información relativa a las conclusiones que se deriven de los reconocimientos efectuados en relación con la aptitud de los trabajadores para el desempeño del puesto de trabajo o con la necesidad de introducir las medidas de protección y prevención que haya sido puesta a disposición del empresario, deberá siempre poder ser auditada por el IVAC. Esta información estará sometida a un compromiso de confidencialidad por parte del equipo auditor.

4. Independientemente de la existencia de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo certificado, el cumplimiento con la legislación en materia de seguridad y salud en el trabajo por parte de la organización es una obligación de carácter legal y su observación es una demanda implícita de la totalidad de las partes interesadas.

5. IVAC no exigirá a la entidad solicitante requisitos no contemplados en el citado modelo salvo que el sistema preventivo de la empresa se ajuste a las prescripciones de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y todas sus normas de desarrollo que le sean de aplicación.

6. Si durante la auditoría se identificara alguna situación que pudiera provocar un riesgo inminente y grave para la salud de los trabajadores, el IVAC lo comunicará inmediatamente a la empresa, quién deberá firmar un acuse de recibo de la recepción de dicha comunicación; este documento no forma parte del informe de la auditoría. La empresa debería adoptar inmediatamente las medidas preventivas adecuadas.

7. Auditoría con efectos legales (artículo 29 del Real Decreto 39/1997 de 17 de enero). Si la empresa lo desea el IVAC junto con el informe de la auditoría de certificación y sin contraprestación adicional alguna al coste de la certificación, emitirá un informe de auditoría con los efectos previstos en el artículo 31 del Real Decreto 39/1997 de 17 de enero. Este informe podrá ser emitido en un momento posterior, siempre que se mantenga la certificación, con motivo de cualquiera de las auditorías de seguimiento previstas.

#### **7.1.4 CONDICIONES PARTICULARES DE CERTIFICACIÓN ISO 22000 (SEGURIDAD ALIMENTARIA)**

1. Si durante la auditoría se identificara alguna situación que pudiera provocar un riesgo inminente y grave para la salud pública, el IVAC lo comunicará inmediatamente a la empresa, quién deberá firmar un acuse de recibo de la recepción de dicha comunicación; este documento no forma parte del informe de la auditoría. La empresa debería adoptar inmediatamente las medidas preventivas adecuadas.

#### **7.2. CONDICIONES GENERALES PARA LA VERIFICACIÓN MEDIOAMBIENTAL SEGÚN EL REGLAMENTO (CE) Nº 761/2001 DE 19 DE MARZO**

1. La firma y aceptación de estas condiciones no supone contratación de servicio alguno, tan solo la aceptación de las condiciones en las que se realizará la evaluación objeto del contrato. El IVAC presentará antes de la realización de la verificación presupuesto a la entidad solicitante. Este presupuesto deberá ser aceptado por la misma, siendo este el momento de la formalización del contrato de servicios de verificación medioambiental. El IVAC garantiza la confidencialidad de todo el proceso así como de toda la información obtenida durante el desarrollo de la actividad contratada.

2. El objeto del contrato es evaluar que la entidad solicitante, dentro de alcance solicitado, cumple con lo dispuesto en el artículo 3 del Reglamento CE 761/2001 de 19 de marzo, y en concreto:

- que ha realizado un análisis medioambiental de sus actividades, productos y servicios de conformidad con las disposiciones del Anexo VII abordando todas las cuestiones incluidas en el Anexo VI del Reglamento CE 761/2001
- que ha aplicado e implantado un sistema de gestión medioambiental que abarca todos los requisitos del Anexo I
- que realiza auditorías medioambientales de conformidad con el Anexo II del Reglamento CE 761/2001
- que realiza una declaración medioambiental de conformidad con el Anexo III del Reglamento CE 761/2001

3. Se considerará que la entidad cumple con lo indicado en los tres primeros párrafos anteriores si tiene la certificación ISO 14001 amparada por una acreditación de una entidad de acreditación de la IAF y que el alcance de la misma incluye los centros de trabajo o establecimientos para los que se solicita la verificación.

La validación podrá realizarse con ocasión de una auditoría de certificación o de seguimiento de la certificación ISO 14001 o con una auditoría específica para ello.

4. Si la entidad no tiene una certificación ISO 14001, se seguirá lo descrito en el procedimiento de certificación según la norma ISO 14001 y posterior o simultáneamente se realizará la verificación medioambiental de la declaración medioambiental.

5. La validación de la declaración medioambiental se realizará en dos etapas: ETAPA 1 (estudio del proyecto de declaración medioambiental que debe ser remitido al IVAC) y ETAPA 2 (comprobación in situ de que la declaración cumple lo establecido en el Reglamento)

6. El IVAC, una vez realizada la evaluación, validará la declaración medioambiental de la entidad solicitante para que la misma pueda presentarla ante las autoridades competentes. Esta validación se realizará sellando y firmando una ejemplar original de la declaración medioambiental de la entidad e indicando la fecha en que la misma se ha realizado así como la vigencia de la validación, que será de 12 meses. El IVAC no otorga derecho de uso de marca por la validación, debiendo la entidad utilizar la marca establecida en el Reglamento (CE) nº 761/2001 de 19 de marzo.

7. Si durante la auditoría para realizar la validación, en cualquiera de sus fases, se detecta alguna no conformidad, la misma deberá quedar resuelta en el plazo máximo improrrogable de tres meses. Transcurrido dicho plazo, la auditoría realizada carecerá de validez, y deberá en su caso

realizase una nueva auditoría. Por no conformidad debe entender además de cualquier incumplimiento de la norma ISO 14001, la falta de imparcialidad en la declaración medioambiental y el desequilibrio en los datos que contiene la misma.

8. La entidad podrá manifestar su discrepancia con las no conformidades detectadas por los auditores, bien durante el transcurso de la auditoría o en un momento posterior. El IVAC evaluará las discrepancias y tomará las decisiones oportunas. Las decisiones sobre certificación que tome la Comisión de Certificación son susceptibles de apelación en el plazo de 10 días naturales ante un Comité de Apelaciones independiente de la citada Comisión. La entidad podrá trasladar sus quejas o reclamaciones a la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).

9. La entidad solicitante entregará al IVAC un ejemplar original de su declaración medioambiental una vez validada, autorizando al IVAC a publicarla durante el plazo de vigencia de la misma en <http://www.ivac.es>

10. Toda la información concerniente a la empresa, salvo la declaración medioambiental en los términos indicados en el punto 10, no se revelará por parte del IVAC a un tercero sin el consentimiento por escrito de la propia empresa, salvo por disposición judicial.

11. El IVAC podrá recibir las quejas o reclamaciones de cualquier persona interesada si la entidad no le facilita información de la declaración medioambiental validada. Si se produjera este hecho, el IVAC contactará con la entidad para analizar la situación, y en todo caso podrá facilitar al interesado copia de la declaración que obra en su poder durante la vigencia de la misma.

12. Sometimiento a arbitraje. Cualquier controversia derivada de este contrato, salvo las decisiones de la comisión de certificación del IVAC- INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L. y del órgano de apelación de las mismas contemplado en su sistema de certificación, será sometido a arbitraje de equidad de cualquiera de los arbitrajes institucionales constituidos en España de conformidad con el artículo 14 de la Ley 60/2003, de 23 de siembre, de Arbitraje; será entidad arbitral competente aquella que reciba, de acuerdo con sus normas de funcionamiento, la primera actuación de la parte contratante que interese la intervención arbitral, quedando el demandado obligado a someterse al procedimiento arbitral de la entidad seleccionada por el demandante. En todo caso, se designa de forma supletoria a la Corte de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Valencia como entidad arbitral.

13. Si la entidad no tiene la certificación ISO 14001, el IVAC programará el seguimiento que deba realizarse durante un plazo de 36 meses, así como las revisiones de la declaración medioambiental cada 12 meses.

### **7.3. CONDICIONES GENERALES PARA LA CERTIFICACIÓN CPF PRODUCTOS CONSTRUCCIÓN**

1. La firma y aceptación de estas condiciones no supone contratación de servicio alguno, tan sólo la aceptación de las condiciones en las que se realizará la evaluación objeto del contrato. El IVAC presentará antes de la realización de las auditorías, tanto inicial como de seguimiento, presupuesto a la entidad solicitante. Este presupuesto deberá ser aceptado por la misma, siendo este el momento de la formalización del contrato de servicios de certificación vinculante para ambas partes. En el momento de la aceptación por parte de la empresa ésta deberá declarar que no está certificada, ni está en proceso de certificación, con ningún otro Organismo Notificado. Durante el proceso de auditoría se revisará la veracidad de la información aportada, para la elaboración del presupuesto, pudiendo sufrir modificaciones en caso de observarse discrepancias. El IVAC además informará a las empresas certificadas de cualquier modificación en sus honorarios profesionales para que la entidad pueda considerar su continuidad con la certificación del IVAC. La entidad certificada podrá voluntariamente causar baja en el Registro de Entidades Certificadas en cualquier momento, bastando para ello la mera comunicación al IVAC para que proceda a cursar la baja, sin que ello suponga penalización de ningún tipo para la entidad certificada.

2. El objeto del contrato es evaluar el sistema de Control de Producción en Fábrica (CPF) implantado, a través de una auditoría que determine si la entidad solicitante cumple con las normas de producto indicadas en la solicitud. La auditoría se realizará en dos fases, identificadas como "Fase 1" y "Fase 2". Los objetivos de la fase 1 son revisar la documentación del sistema de CPF, comprobar que las auditorías internas y las revisiones del sistema por la dirección se planifican y realizan, comprobar que se ha designado un representante de la administración de la empresa para el CPF en cada centro de producción, comprobar que los servicios subcontratados están controlados, revisar la información sobre las materias primas, comprobar que la formación del personal se lleva a cabo de forma correcta por parte de la empresa, recopilar información sobre el sistema y evaluar el grado de preparación para la fase 2.

3. Durante el proceso de auditoría se revisará la veracidad de la información aportada, caso de observarse discrepancias que puedan comprometer dicho proceso, se podría paralizar el mismo para una nueva planificación de la auditoría atendiendo a las nuevas circunstancias (número de trabajadores, centros de trabajo a certificar, etc.). Asimismo, en función de los resultados obtenidos en Fase 1 también puede modificarse la planificación inicial de Fase 2. Por nueva planificación de auditoría se entiende nueva planificación del tiempo estipulado inicialmente y por extensión el presupuesto emitido.

4. El período máximo de tiempo que puede transcurrir entre la ejecución de Fase 1 y Fase 2 será de 6 meses.

5. Si del resultado de la evaluación el IVAC obtiene la suficiente confianza de que la entidad cumple con los requisitos establecidos en las normas de producto indicadas en la solicitud para el sistema de CPF, el IVAC certificará a la entidad y los productos inscribiéndola en el Registro de Entidades Certificadas, emitirá un documento acreditativo (certificado de CPF) y le concederá el derecho de uso del número de organismo notificado en la documentación de marcado CE. El Registro de Entidades Certificadas se podrá consultar a través de la página web del IVAC ([www.ivac.es](http://www.ivac.es)).

6. Las no conformidades y/o desviaciones de la auditoría inicial de certificación deben quedar resueltas en un plazo máximo de 6 meses desde la fecha de la auditoría; transcurrido dicho plazo la auditoría inicial no tendrá validez y si la entidad desea proseguir con el proceso de certificación deberá realizar una nueva auditoría cuyo alcance será determinado por el IVAC, sin que en ningún caso se cobren nuevos honorarios de "tramitación de expediente". El incumplimiento legal de la normativa relativa al producto será tratada como no conformidad.

7. El plazo de validez de la certificación es de 3 años. Durante ese plazo, y desde la fecha de concesión de la certificación, el IVAC realizará auditorías de seguimiento anuales. Las auditorías de seguimiento y re-certificación se programarán desde el último día de la auditoría de la etapa 2 de la auditoría inicial (cierre no conformidades). Las auditorías de re-certificación deberán realizarse antes del vencimiento de la certificación. Al

finalizar el plazo de la certificación, el IVAC renovará la certificación por otros 3 años si después de la última auditoría de seguimiento se mantiene la confianza en el cumplimiento de las normas de producto aplicables.

8. El IVAC no obstante podrá realizar auditorías extraordinarias para comprobar la total eficacia de las acciones correctivas sin que estas auditorías estén sujetas a criterios previos en cuanto a duración y alcance de las mismas para seguir manteniendo la confianza en la eficacia del sistema de CPF certificado de la entidad y en sus programas de auditoría interna. Estas auditorías extraordinarias no se considerarán como las auditorías de seguimiento indicadas en el apartado 4.

9. El IVAC no cobrará contraprestación alguna ni por la "renovación" de la certificación al finalizar el plazo de los 3 años indicado en el apartado 4 ni por el "derecho de uso de la marca". Tampoco cobrará contraprestación alguna en concepto de "tramitación" de las auditorías de seguimiento, salvo que una vez acordadas y fijadas fechas de auditoría con la entidad, la auditoría sea anulada por ésta por causas que no constituyan fuerza mayor.

10. Una vez certificada, la empresa deberá notificar puntualmente al IVAC cualquier cambio que realice en su sistema de CPF o en el producto o productos certificados que pueda afectar significativamente a la certificación concedida para que el IVAC evalúe la necesidad de realizar una auditoría extraordinaria, informando expresamente a la empresa de la decisión tomada.

11. Una vez certificada, el IVAC proporcionará a la empresa información sobre los cambios legislativos que le sean de aplicación, informando previamente de los costes establecidos por esta actividad, si procede.

12. Si en las auditorías de seguimiento surgen desviaciones, la empresa deberá presentar un plan de acciones correctivas que deberá ser aprobado por el IVAC y comunicar la implantación del mismo en el mismo plazo de 2 meses. La remisión del plan de acciones correctivas y la comunicación de la implantación de las acciones correctivas en el plazo de 2 meses establecido determinarán el mantenimiento de la certificación. Si el IVAC no contesta sobre el plan de acciones correctivas en el plazo de 10 días se entenderá que aprueba el mismo. La comprobación de su implantación se realizará en la siguiente auditoría de seguimiento, y si se comprueba que el mismo no ha sido eficazmente implantado se suspenderá la certificación y se programará una auditoría extraordinaria en el plazo máximo de tres meses. Si surgen no conformidades, deberá presentar en el plazo de 2 meses un plan de acciones correctivas y evidencias documentales de la implantación efectiva de dicho plan que deberá ser aprobado por el IVAC; si se considera necesario se podrá planificar una visita a la empresa para comprobar in situ el cierre de las no conformidades. El plazo se podrá ampliar excepcionalmente hasta 6 meses si queda justificado que las mismas no pueden ser resueltas en el plazo de 2 meses indicado, debiendo el auditor jefe justificar dicha situación a la Comisión de Certificación del IVAC. Como norma general sólo quedaría justificado si para identificar la causa de la no conformidad se requiere realizar investigaciones, pruebas, análisis, etc. o que requieran la realización de inversiones. En auditorías de renovación, de forma excepcional y debidamente justificada, el plazo también podrá reducirse. No obstante, se espera que la empresa resuelva las no conformidades en el menor plazo de tiempo posible. El plan de acciones correctivas deberá contener un adecuado análisis de las causas de las no conformidades así como un análisis de la extensión de las mismas a otras áreas o actividades de la empresa así como la incidencia que las no conformidades hayan podido tener sobre los productos o servicios a los clientes.

13. Concesión de prórroga de la certificación hasta un máximo de 3 meses desde el plazo de validez de la certificación cuando no se haya podido tomar la decisión de re-certificación antes del vencimiento de ésta. En este caso, IVAC emitirá un nuevo certificado (o documento similar) con la nueva fecha indicando expresamente la condición de prórroga. En el caso que las causas que derivan a esta situación sean imputables al cliente, éste deberá justificar las razones por las que solicita la prórroga y el IVAC tomará la decisión correspondiente. En este caso, se le informará al cliente que esta situación sólo puede darse en una única ocasión durante su periodo de certificación. Pasado el plazo máximo de tres meses estimado, IVAC volverá a emitir el certificado con la fecha que le correspondía antes de la aprobación de la prórroga (no se tendrá en cuenta este periodo excepcional para el establecimiento de las siguientes auditorías)

14 Suspensión temporal de la certificación. Si en los plazos indicados no se presenta el plan de acciones correctivas o no se resuelven las no conformidades, así como por incumplimientos de forma persistente o grave de los requisitos de certificación, el IVAC procederá a la suspensión temporal de la certificación. La suspensión temporal tendrá una duración máxima de 3 meses y si al finalizar dicho plazo no han quedado resueltas las no conformidades, se procederá a la cancelación de la certificación. Serán también causas de suspensión temporal y posterior cancelación de la certificación no realizar las auditorías de seguimiento en las fechas que correspondan según lo indicado en el punto 6 y el impago de los honorarios profesionales acordados. El incumplimiento de forma persistente o grave de los requisitos de certificación puede implicar una reducción del alcance de certificación, excluyendo las partes que no cumplan los requisitos.

15 La suspensión temporal de la certificación implica el cese en el derecho de uso del número de organismo notificado, así como su baja temporal en el registro de entidades certificadas del IVAC. El estado de una certificación suspendida temporalmente se hará constar en el Registro de Entidades Certificadas. La cancelación de la certificación supone además la baja en el registro de entidades certificadas del IVAC y la devolución al IVAC de los documentos acreditativos de la certificación que le hubiera entregado. El IVAC mantendrá en su página web un registro de las entidades canceladas durante el último año.

16 La entidad podrá manifestar su discrepancia con las no conformidades y/o desviaciones detectadas por los auditores, bien durante el transcurso de la auditoría o en un momento posterior. El IVAC evaluará las discrepancias y tomará las decisiones oportunas. Las decisiones sobre certificación que tome la Comisión de Certificación son susceptibles de apelación en el plazo de 10 días naturales ante un Comité de Apelaciones independiente de la citada Comisión. Existe un procedimiento de reclamaciones, recursos y apelaciones a disposición de los clientes que deseen solicitarlo, así como los formularios correspondientes para presentar dichas reclamaciones. En caso de no quedar satisfecho con el tratamiento de esta reclamación, podrá apelar ante órgano competente de la Administración y/o ante ENAC.

17 IVAC considera que para una correcta evaluación del sistema de CPF es necesario que la entidad conserve los registros relacionados con el sistema durante un periodo mínimo de tres años y al menos cinco actas de ensayo de cada producto, siempre que no exista disposición legal que exija un mayor periodo de conservación.

Por otra parte, si la entidad decide disminuir las frecuencias de los ensayos en virtud de lo indicado en las normas, los cambios de frecuencias aceptados por IVAC serán los siguientes: de diario a semanal, de semanal a mensual, de mensual a semestral, de semestral a anual y de anual a bienal, pudiéndose realizar únicamente una reducción de frecuencias de las indicadas anteriormente.

18 La entidad solicitante entregará una copia de su manual de CPF para que permanezca en las oficinas del IVAC junto con su expediente y permitirá el acceso a toda la documentación e información solicitada por el IVAC (especialmente registro de todas las comunicaciones y acciones adoptadas en relación a las normas de sistemas de gestión u otros documentos normativos), quien garantiza la más absoluta confidencialidad.

19 Toda la información concerniente a la empresa no se revelará por parte del IVAC a un tercero sin el consentimiento por escrito de la propia empresa, salvo por disposición judicial. Únicamente se hará público los datos de inscripción en el Registro de Entidades Certificadas, donde se hace constar el número de certificado concedido, la fecha, el nombre de la entidad, la norma de certificación, el producto certificado y la población.

20. La entidad solicitante autoriza al IVAC a hacer público por cualquier medio de comunicación la condición de la certificación de su sistema de CPF (certificada, suspendida, cancelada, reducida); aun cuando el registro de entidades certificadas es público, el IVAC está obligado a informar a cualquier persona que manifieste un interés sobre la condición de "entidad certificada", autorizando por tanto la entidad solicitante a informar de los datos que constan en el registro de entidades certificadas por el IVAC mencionados en el punto anterior.

21. En todo caso, la entidad solicitante autoriza al IVAC a que los informes de auditoría sean revisados por la Entidad Nacional de Acreditación cuando ésta lo solicite, teniendo el personal de dicha entidad el mismo compromiso de confidencialidad que los auditores del IVAC.

22 Modificación del alcance de la certificación. Cualquier modificación del alcance de la certificación concedida deberá ser solicitada al IVAC mediante la solicitud de modificación de alcance. En función del interés de la empresa, el mismo se podrá realizar aprovechando una auditoría de seguimiento o mediante una auditoría extraordinaria. Si la modificación no afecta a los productos certificados (por ejemplo cambio de razón social, fusión de empresas, cambio de domicilio social sin incidencia en la actividad, etc.), la modificación del alcance se realizará automáticamente previa comprobación de los cambios por parte del IVAC.

23. Sometimiento a arbitraje. Cualquier controversia derivada de este contrato, salvo las decisiones de la comisión de certificación del IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L. y del órgano de apelación de las mismas contemplado en su sistema de certificación, será sometido a arbitraje de equidad de cualquiera de los arbitrajes institucionales constituidos en España de conformidad con el artículo 14 de la Ley 60/2003, de 23 de siembre, de Arbitraje; será entidad arbitral competente aquella que reciba, de acuerdo con sus normas de funcionamiento, la primera actuación de la parte contratante que interese la intervención arbitral, quedando el demandado obligado a someterse al procedimiento arbitral de la entidad seleccionada por el demandante. En todo caso, se designa de forma supletoria a la Corte de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Valencia como entidad arbitral.

24. Todas las auditorías se realizan por muestreo, y por tanto la certificación no es una garantía de conformidad al 100% de los requisitos, pudiendo surgir no conformidades en auditorías posteriores no identificadas en auditorías anteriores.

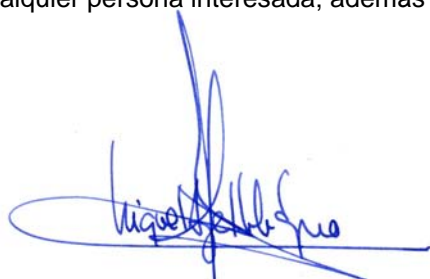
25. El IVAC no garantiza la certificación por la mera contratación de sus servicios.

#### **7.4. Condiciones generales económicas de la contratación de los servicios de certificación**

1. El pago de los servicios de certificación se efectuará a través de las siguientes modalidades:
  - a. Mediante cheque o pagaré nominativo a IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L. a 10 días fecha factura.
  - b. Mediante transferencia bancaria a la cuenta que le indique IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L. en la factura a 10 días fecha factura.
  - c. Mediante giros domiciliados a 30 días fecha factura en la cuenta que se le indique al IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN.
2. En el caso de certificación: se anticipará el 50% del importe total de los servicios de certificación a la aceptación del presupuesto, debiendo ser abonado antes de la realización de la auditoría.
3. En todo caso, IVAC-INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L. no entregará los documentos de certificación hasta no haberse realizado el pago de la totalidad de los servicios de certificación.

#### **8. DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE LA CALIDAD**

El manual de la calidad se controla y distribuye, como el resto de documentación del sistema de certificación, a través del procedimiento de control de la documentación, pudiéndose entregar una copia no controlada de este documento a cualquier persona interesada; además se ampliará cualquier información que se nos solicite.



Valencia, 1 de mayo de 2010