

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

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 Reglamento (CE) nº 1221/2009 de 25 de noviembre, 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 respecto 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

- 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 1221/2009 de 25 de noviembre de 2009 y modificado por el Reglamento (UE) 2017/1505 de la Comisión de 28 de agosto de 2017
- 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 según norma UNE 66102
- Certificación de sistemas de gestión de la I+D+i según la norma UNE 166002
- Certificación de sistemas de gestión de la Seguridad de la Información según la norma ISO 27001
- Certificación de Sistemas de Gestión de la calidad según normas PECAL/AQAP 2000, de las Industrias de Armamento y Material de Defensa.
- Supervisión del sistema de vigilancia debida de conformidad con el Reglamento (UE) nº 995/2010
- Certificación de sistemas de gestión de *compliance* penal según UNE 19601
- Certificación de sistemas de gestión antisoborno según ISO 37001

Actividades de certificación de personas según la norma ISO 17024

- Certificación de Personas: Delegado de Protección de Datos según esquema AEPED-DPD (autorizados por la Agencia, en proceso de acreditación)

Actividades de certificación de personas según la norma ISO 17065

- Certificación del Esquema Nacional de Seguridad (se va a iniciar el proceso de acreditación)

Otras actividades:

- Certificación de sistemas de gestión empresarial de acuerdo con el modelo de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (European Foundation for Quality Management – EFQM) en sus distintas versiones (pyme, sector público y organizaciones del voluntariado, etc.).
- Certificación del Sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control (APPCC).
- Certificación de “Calidad Ambiental” (marca propia)
- Certificación de “Empresa de base tecnológica”
- Certificación de Sistemas para la gestión de la calidad en el transporte público de pasajeros conforme a la norma UNE EN 13816.
- Auditorías para prevenir el blanqueo de capitales.
- Certificación de sistemas de gestión de la energía conforme a la norma ISO 50001.
- Certificación de sistemas de gestión de la seguridad vial conforme a la norma ISO 39001.
- Certificación de sistemas de gestión de la calidad para empresas de transporte sanitario conforme a la norma UNE 179002.
- Certificación de sistemas de gestión de la calidad laboratorios de reproducción asistida conforme a la norma UNE 179007.

- Certificación de sistemas de gestión de la calidad productos sanitarios conforme a la norma ISO 13485.
- Certificación frente a otros referenciales UNE 58.451 (Formación de los operadores de carretillas de manutención hasta 10.000kg), UNE 23120 (Mantenimiento de extintores portátiles), UNE 26470 (Vehículos de carretera. Instalaciones de tratamiento de vehículos al final de su vida útil. Especificaciones técnicas de las instalaciones), UNE 58923 (Plataformas elevadoras móviles de personal (PEMP). Formación del operador).
- Certificación gastronómica
- Certificación Tapa
- Certificación de Calidad y Excelencia Turística
- Auditoría de Marca de Garantía del Puerto de Valencia

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

<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, ISO 17024 e ISO 17065.

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, en las actividades desarrolladas en el extranjero. El órgano de administración es el responsable de garantizar la estabilidad financiera de la entidad.

2.3. SUBCONTRATACIÓN

IVAC no tiene contratistas en los términos definidos por la norma ISO 17021, ISO 17024 ni ISO 17065.

2.4. ACREDITACIONES

El IVAC está autorizado 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 como verificador ambiental.

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 centros técnicos de tacógrafos, sistemas de gestión de la I+D+i, seguridad de la información y de seguridad y salud en el trabajo.

Asimismo, IVAC se encuentra en proceso de acreditación en certificación de personas, en el esquema AEPD-DPD (Delegado de Protección de Datos), contando ya con la autorización de la Agencia Española de Protección de Datos. Adicionalmente, estamos trabajando en el proceso de autorización y acreditación para el Esquema de Seguridad Nacional, que entra a través de la acreditación en ISO 17065.

El IVAC tiene suscrito un convenio de colaboración con KIWA ESPAÑA, S.L.U. para la certificación de productos agroalimentarios según los referenciales BRC e IFS.

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 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. – 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 las 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
5. - Se orientará el sistema de certificación a los criterios contenidos en las normas ISO 17021, ISO 17024 e ISO 17065 y demás normas relacionadas que sirvan de referencia para la acreditación.
6. – Se ha elaborado un Código de comportamiento de compliance penal de IVAC, garantizando el cumplimiento de éste en todos los procesos internos y de certificación por parte del personal.

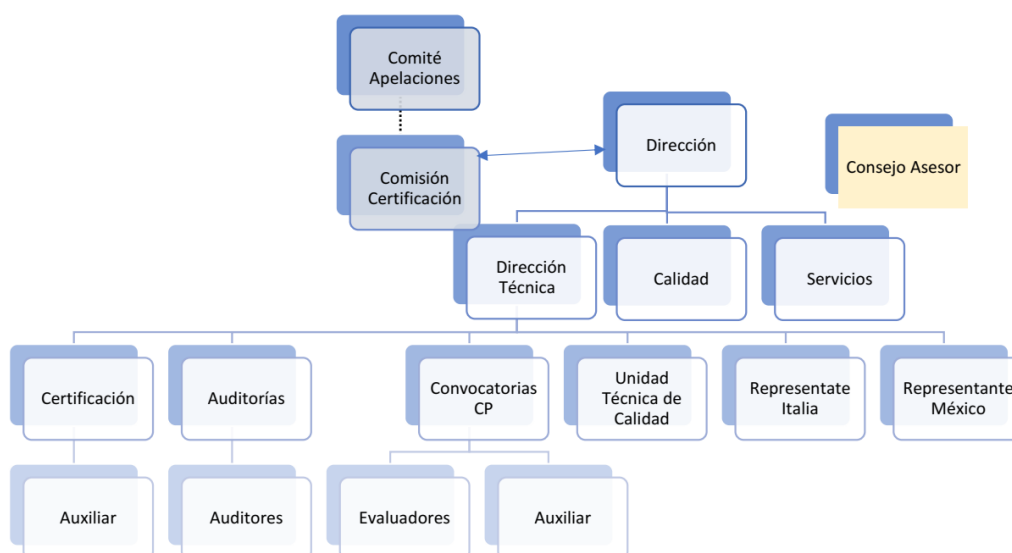
4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

El órgano de administración de la sociedad es el órgano de gobierno en el sentido establecido en las normas ISO 17021 e ISO 17024. Existe un administrador único –Dirección- con la función de alta dirección en los términos previstos en las normas ISO 17021 e ISO 17024, 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.

No existen Organismos Relacionados en los términos definidos en las normas ISO 17021, ISO 17024 e ISO 17065 que puedan comprometer su independencia e imparcialidad.

Recae sobre la Dirección de IVAC la función de Delegado de Protección de Datos y de *Compliance Officer*.

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) Nº 1221/2009 de 25 de noviembre de 2009 y modificado por el Reglamento (UE) 2017/1505 de la Comisión de 28 de agosto de 2017
- 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 (CTT): es un procedimiento específico para certificar los sistemas de gestión de la calidad de centros técnicos de tacógrafos de conformidad con la norma UNE 66102 y el Real Decreto 125/2017
- 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.
- Certificación de Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SI): es un procedimiento específico para certificar los sistemas de gestión de la Seguridad de la Información de conformidad con la norma ISO 27001.
- Certificación de Sistemas de Gestión de Compliance Penal y Antisoborno (CP-AS): es un procedimiento específico para certificar los sistemas de gestión de compliance penal de conformidad con la norma UNE 19601 y de sistemas de gestión antisoborno de conformidad con la norma ISO 37001.
- Supervisión del sistema de vigilancia debida (ES): contiene todos aquellos procedimientos específicos para la realización de las actividades de supervisión de los sistemas de vigilancia debida de conformidad con el Reglamento (UE) nº 995/2010
- Certificación de Personas (DPD): contiene todos aquellos procedimientos específicos para la Certificación de Personas: delegado de protección de datos (DPD), de conformidad a la norma ISO/IEC 17024
- Certificación del Esquema Nacional de Seguridad (ENS): es un procedimiento específico para certificar el Esquema Nacional de Seguridad de conformidad con el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

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

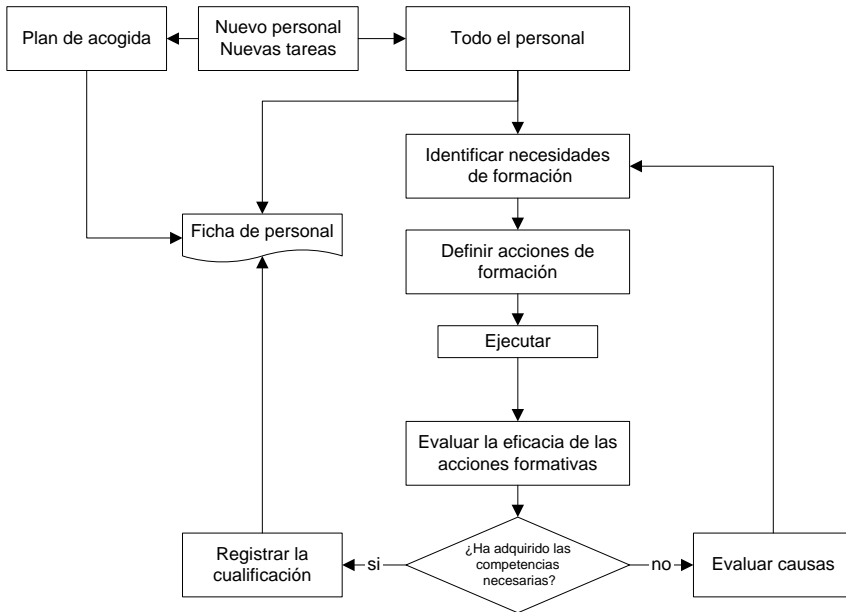
La documentación externa contiene todos aquellos documentos incorporados al sistema de gestión para el desarrollo de sus actividades (normativa legal, normativa técnica, guías ENAC, guías ACCREDIA, etc.).

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

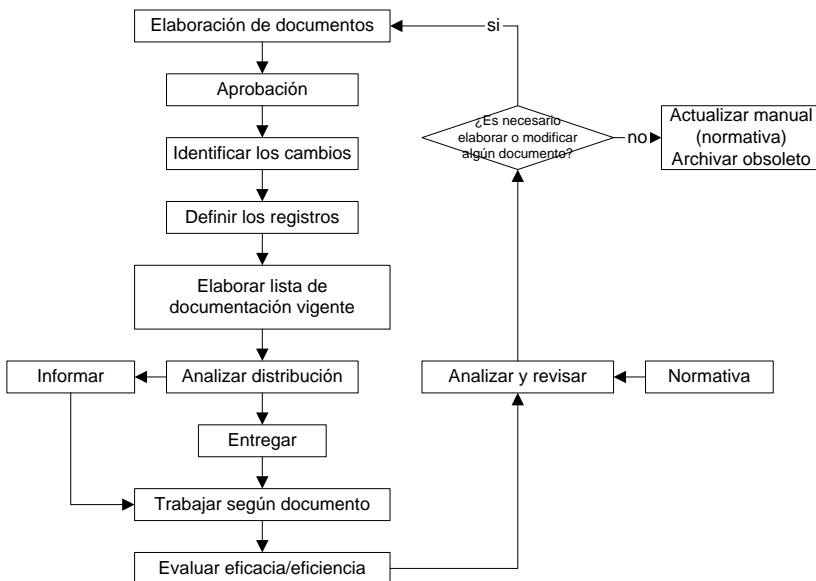
- Manual de la Calidad
- Procedimiento para el tratamiento de las quejas y reclamaciones
- Procedimiento para el tratamiento de las apelaciones
- Condiciones generales de la certificación
- Documento General de Certificación de Delegados de Protección de datos, según esquema AEPD-DPD, incluyendo los prerequisites

6. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

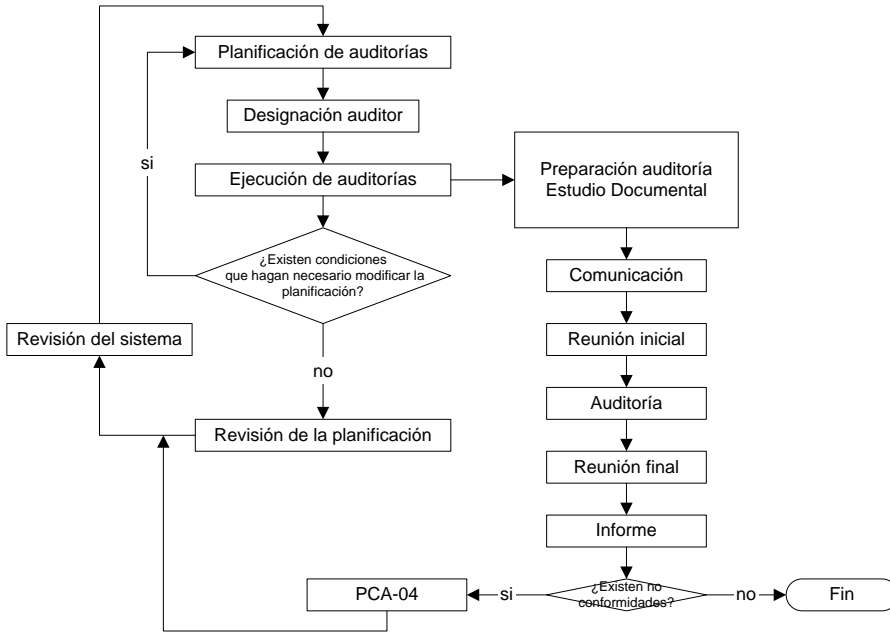
6.1. CUALIFICACIÓN, FORMACIÓN Y ADIESTRAMIENTO DEL PERSONAL



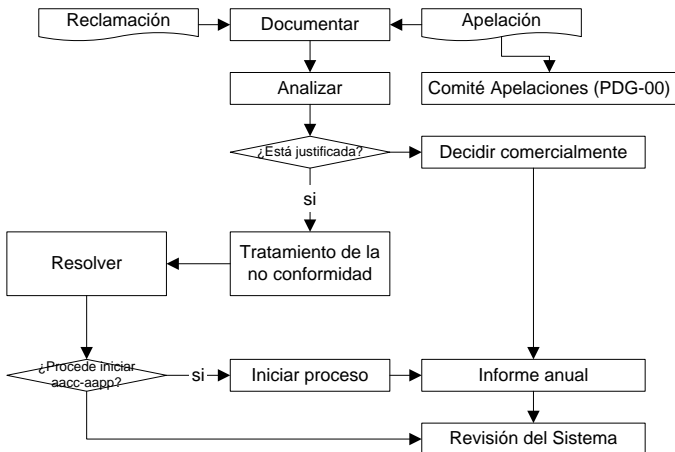
6.2. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN



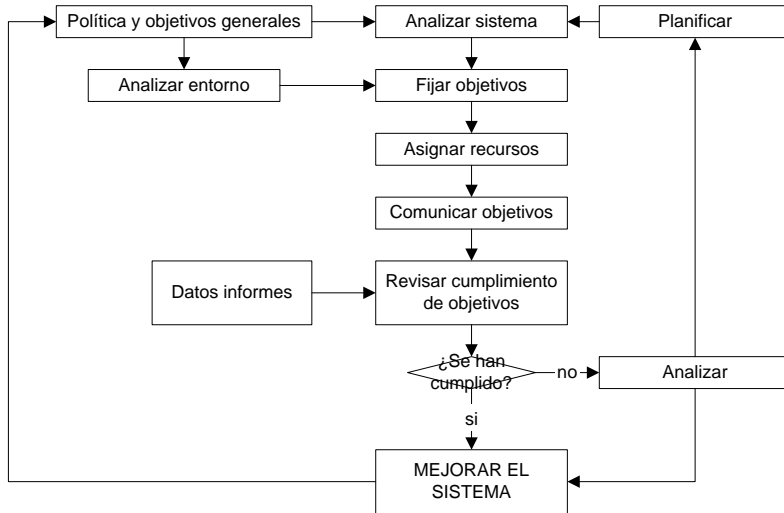
6.3. AUDITORÍAS INTERNAS



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.

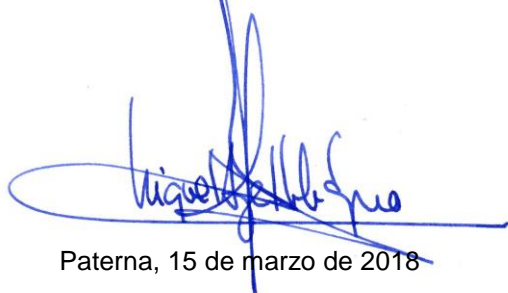
En certificación de sistemas según la norma ISO 17021, tanto las condiciones generales de certificación, comunes a los todos los sistemas de gestión, como las condiciones particulares de cada esquema, se ponen en conocimiento de los interesados y son aceptadas a través de la firma de la solicitud de certificación. Aquellas organizaciones con condiciones especiales se describen en el DI-018.

En certificación de personas según la norma ISO 17024, las condiciones de certificación se ponen en conocimiento del solicitante por medio de la solicitud de certificación de personas correspondiente.

En certificación de productos, procesos o servicios según la norma ISO 17065, las condiciones de certificación se ponen en conocimiento de los interesados y son aceptadas a través de la firma de la solicitud 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.



Paterna, 15 de marzo de 2018