



# PROCEDIMIENTO PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS UNE 66102

(Información para el cliente)

Código: DO-OPER-PC

Edición: 3

Fecha: 06/03/2018

Página: 1 de 3

## 1. PEDIDO DE CERTIFICACIÓN

El presupuesto ha sido realizado en base la información facilitada por el cliente.

La aceptación del presupuesto deberá realizarse por escrito, es el formato facilitado al final del presupuesto, dado que dicho formato recoge los datos básicos en los que se ha basado el presupuesto y supone la confirmación de los mismos.

Con el pedido de certificación (aceptación de presupuesto) un representante autorizado del solicitante acepta todas las condiciones establecidas en el presupuesto, define el alcance de certificación solicitada, declara tener conocimiento del sistema de certificación de TÜV SÜD AMT S.A.U. y de los derechos y obligaciones descritos en el presente documento y se compromete a respetar el procedimiento de certificación y, en particular, a prestar colaboración al equipo auditor, permitiendo cualquier comprobación razonable para verificar el cumplimiento de los requisitos de certificación, hacerse cargo de los gastos que ocasione la auditoría y los que correspondan como consecuencia de controles posteriores, así como cumplir con los criterios de certificación establecidos.

Tras la aceptación del presupuesto, TÜV SÜD AMT S.A.U. asignará el equipo de trabajo responsable de todo el proceso de certificación. La entidad solicitante será informada con suficiente antelación de los miembros del equipo auditor y si lo solicita, TÜV SÜD AMT S.A.U. pondrá a su disposición los antecedentes del auditor/es y/o expertos técnicos designados para la realización de su auditoría pudiendo recusarlos por escrito aportando los motivos que entienda pudieran comprometer su independencia e imparcialidad. En este caso TÜV SÜD AMT S.A.U. analizará los motivos aducidos y comunicará su decisión al solicitante.

Si no existe ningún impedimento legal, el cliente podrá solicitar información acerca de las actividades de certificación en las que ha participado el auditor en los dos últimos años. Serán observadas todas las especificaciones incluidas en normas y reglamentación relacionadas con la incompatibilidad por parte del auditor de actividades de consultoría y auditorías.

El contrato para la auditoría y certificación tiene habitualmente un término de 3 años.

## 2. PREAUDITORÍA

Por solicitud del cliente, se puede llevar a cabo una auditoría previa o Preauditoría como servicio adicional e independiente al proceso de certificación (Se le facturará al cliente). El objeto de esta Preauditoría es identificar mejoras potenciales del sistema de gestión implantado. Generalmente, son llevadas a cabo por un único auditor, quien formará parte del equipo auditor que llevará a cabo la auditoría de certificación. El auditor informa al cliente de los resultados de la auditoría en la reunión final y en el informe de Preauditoría. Sólo se podrá realizar una Preauditoría.

## 3. AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN

La auditoría de certificación UNE 66102 consta de dos fases.

### 3.1 Revisión de la documentación

El cliente debe entregar la documentación del Sistema de Gestión (el manual, y cuando sea necesario otros documentos adicionales como procedimientos documentados e instrucciones de trabajo / control) a la entidad de certificación, para que pueda llevar a cabo la revisión del cumplimiento de la norma objeto de certificación. El cliente recibe el informe correspondiente a la revisión de la documentación. En el caso que la documentación del Sistema de Gestión no cumpla con los requisitos, se puede solicitar una reunión para comentar el procedimiento a seguir (se le facturará al cliente), o bien acordar la realización de una Preauditoría. La revisión documental también puede hacerse in situ durante la fase I (a criterio del auditor)

### 3.2 Fase I

Permite conocer el grado de preparación para la certificación y establecer las prioridades para la planificación de la auditoría fase 2.

La auditoría fase I incluye una visita a las instalaciones con el objetivo de:

- Evaluación de la documentación.
- Revisión del estado de cumplimiento y eficacia de la auditoría interna y la revisión por parte de la dirección.
- Recopilación de información necesaria para la preparación de la auditoría de certificación – Fase II.
- Evaluación del estado de preparación para la Fase II.

### 3.3 Auditoría fase II

Durante la auditoría, los clientes demuestran la implantación práctica de sus procedimientos documentados, mientras que los auditores revisan y evalúan la eficacia del sistema de gestión de acuerdo con la norma a certificar. El cuestionario de auditoría únicamente sirve como guía, ya que se pueden formular preguntas fuera de su alcance. Los clientes deben garantizar a los auditores el acceso a las diferentes áreas de la empresa y permitirles que inspeccionen todos los registros del sistema de gestión.

Una vez se ha completado la auditoría, se lleva a cabo una reunión final para informar al cliente del resultado de la misma y se entregará si es posible ese mismo día el informe de auditoría. El listado de acciones debe firmarlo el representante de la auditoría y debe estar debidamente cumplimentado (Sólo aplicable a no conformidades u observaciones detectadas durante la auditoría). En el caso que sea necesario realizar una Reauditoría in situ para cerrar las no conformidades detectadas, ésta se facturará según tarifa vigente.

Si las no conformidades que aparecen durante el transcurso de la auditoría revisten tanta gravedad que aún implantando las correspondientes acciones correctivas no se puede recomendar la certificación, se informa al cliente que se anula la auditoría de certificación y se recomienda considerarla como una Preauditoría. En estos casos se factura al cliente todos los gastos ocasionados por la anulación de la auditoría (incluido el informe).

### 3.3 Certificación

Si se cumplen todos los requisitos de la norma a certificar y se han considerado todos requisitos legales y reglamentarios, la entidad de certificación emite el correspondiente certificado y la marca de certificación que la empresa puede utilizar en su material publicitario y material impreso (Ver reglas para el uso de las marcas de certificación en el apartado 8)

Los certificados emitidos tienen una validez de tres años, salvo excepciones.

**Due Date o fecha debida de auditoría:** es la fecha marcada por el último día de auditoría de la primera auditoría del ciclo (ya sea certificación o renovación).

El due date marca la fecha aproximada en la que deben hacerse las auditorías anuales de mantenimiento y no coincide con la fecha de validez del certificado. (Excepción primer mantenimiento, ver abajo).

**Expediente cerrado:** se entiende por expediente cerrado: que la auditoría se haya realizado, el listado de acciones haya sido enviado por parte del cliente y aprobado por el auditor y el departamento de certificación correspondiente haya revisado y aprobado el expediente.

### 3.4 Auditoría de mantenimiento

A no ser que requisitos específicos requieran otros periodos de validez, los certificados son válidos durante tres años, siempre que se lleven a cabo las auditorías anuales de mantenimiento con resultado positivo y dentro de los plazos establecidos. Los plazos varían según el tipo de auditoría y norma.

Para UNE 66102

- Primer mantenimiento: la auditoría debe estar realizada antes de la fecha del due date + 12 meses. El expediente debe estar cerrado para la fecha de due date + 15 meses.
- Resto de mantenimientos: se intentará planificar lo más cercano posible al due date. Debe realizarse como mínimo dentro del año natural según tolerancias establecidas por 17021. Una vez realizada la auditoría el cliente dispondrá de 3 meses para el cierre del expediente. En caso de no conformidades mayores que sean críticas de cara a la actividad como centro técnico el auditor podrá determinar reducir la tolerancia de cierre en función de la gravedad, el límite establecido quedará recogido en el informe y en el anexo de informe de hallazgos.

### 3.5 Auditoría de renovación

Para evitar la pérdida de validez del certificado, la auditoría de renovación debe realizarse y el expediente correspondiente estar cerrado antes de que caduque el certificado (3 años). De este modo la validez del certificado se amplía otro ciclo.

En este caso, se verifican todos los elementos de la norma de forma muestral. Para preparar la auditoría, el auditor / equipo auditor recibe el manual del sistema de gestión vigente y una lista con todas las modificaciones que se han implantado. Puede ser necesaria la realización de una revisión de la documentación del sistema en caso de que los cambios en el mismo así lo justifiquen. La metodología de auditoría es análoga a la auditoría de certificación.

Para la norma UNE 66102, la auditoría debe estar realizada y el expediente debe encontrarse cerrado antes de la fecha de validez indicada por el certificado.

Para preparar cualquier tipo de auditoría, el auditor podrá solicitar en caso de considerarlo necesario, el manual de gestión vigente y una lista de todos los cambios que se han implantado.

El auditor también podrá verificar páginas web y cualquier fuente y plataforma de información empresarial abierta sobre la propia organización cliente y empresas relacionadas, para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma y legislación vigente, además de los del TÜV, como por ejemplo los relativos a uso de la marca.

En la auditoría el auditor verifica de forma muestral los elementos de la norma seleccionados y elabora un informe de auditoría.



AMT

# PROCEDIMIENTO PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS UNE 66102

## (Información para el cliente)

Código: DO-OPER-PC

Edición: 3

Fecha: 06/03/2018

Página: 2 de 3

#### 4. TRANSFERENCIA DE CERTIFICADOS

En el caso de transferencia de certificados se debe anexar al "Cuestionario para la evaluación" los siguientes documentos:

- Una copia del certificado en vigor,
- Los informes de auditoría (último ciclo de certificación)
- Listado de acciones o Informes de no conformidad (último ciclo de certificación), si aplica

Toda esta información se tiene en cuenta en la elaboración del presupuesto. En el caso de que el certificado no esté emitido por una entidad acreditada por ENAC para UNE 66102 se considerará como un nuevo cliente.

Además salvo en casos excepcionales será necesaria una visita in situ antes de llevar a cabo la siguiente auditoría del ciclo. Dicha visita se facturará al cliente.

#### 6. AMPLIACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

Cuando una organización ya certificada desee ampliar el alcance de su certificación, deberá solicitar formalmente dicha ampliación. Para ello deberá solicitar el formulario "Cuestionario para la evaluación" correspondiente. Se aplicará el procedimiento descrito en los apartados 2 y 3 simplificando en función del carácter de dicha ampliación.

Las solicitudes de ampliación deben hacerse, en la medida de lo posible, durante los tres meses anteriores a la fecha prevista para la auditoría correspondiente.

También se podrá realizar una auditoría extraordinaria de ampliación del alcance entre dos auditorías periódicas si así lo solicita el cliente. Esta auditoría extraordinaria no cambiará el due date ni la fecha de validez por lo que las auditorías ordinarias seguirán planificándose en los mismos plazos preexistentes.

#### 7. CADUCIDAD, SUSPENSIÓN Y RETIRADA DEL CERTIFICADO

Un certificado caduca en los siguientes supuestos:

- Si transcurrido el periodo de validez que consta en el certificado no se ha cerrado el expediente correspondiente a la renovación del mismo.
- Cancelación del contrato por parte del titular del certificado. Debe hacerse por escrito y con tres meses de antelación a la próxima auditoría.
- El titular del certificado rechaza por escrito el presente procedimiento o las tarifas (sólo aplicable para incrementos de precio mayores a un 5%) en un periodo no superior a 6 semanas de su entrada en vigor o de recibir esta información.
- Que el titular del certificado tenga abierto un expediente de embargo o que a la apertura del mismo se declara insolvente.
- El titular del certificado cesa su negocio.
- Los requisitos estatutarios, los requisitos definidos por la entidad de certificación o de la norma en que se base el certificado cambien, a no ser que el titular del certificado demuestre que el sistema es conforme con la nueva norma mediante una auditoría por TÜV SÜD AMT S.A.U.. a cargo del cliente y dentro de un periodo límite establecido.

La entidad de certificación está obligada a informar a la autoridad competente sobre la suspensión o retirada de cualquier certificado.

La entidad de certificación puede retirar un certificado sin notificación previa o declararlo no válido, especialmente si

- El uso continuado de la marca de certificación / certificado no está justificado por más tiempo en términos de su importancia en el mercado o está prohibido, por ejemplo, por la legislación competente; en este caso, TÜV SÜD AMT S.A.U.. proporcionará una marca alternativa, si esto es posible.
- Publicidad engañosa o no autorizada, en particular en relación con la marca de certificación o el certificado emitido, o un mal uso de éstos.
- Se han detectado no conformidades en el sistema de gestión y no se han cumplido los plazos establecidos para su cierre mediante las correspondientes acciones correctivas, o bien que los requisitos claves del sistema de gestión certificado no se ven asegurados a largo plazo.
- El titular del certificado, aún después de recibir recordatorios al efecto, no paga las facturas pendientes a TÜV SÜD AMT S.A.U.. En el caso de un impago parcial también se pueden cancelar todos los certificados.
- El titular del certificado ha iniciado los trámites para declararse insolvente o que terceras partes inician medidas de ejecución obligatoria que están relacionadas con los derechos alcanzados con la certificación por el titular de la misma. Estas medidas deben notificarse de forma inmediata a TÜV SÜD AMT S.A.U..
- El titular del certificado incumple el presente procedimiento y o requisitos normativos o legislativos, siempre que esta negligencia revista gravedad.

La retirada, caducidad, declaración de no válido, restricciones y suspensiones de los certificados se publica en la base de datos de certificados que dispone TÜV SÜD AMT S.A.U..; en estos casos, la publicidad continuada u otro uso del certificado / marca de certificación o del nombre de TÜV SÜD AMT S.A.U.. no estará permitido. Un certificado que ha sido retirado, ha caducado o se ha declarado no válido debe devolverse a la entidad de certificación. Las cuotas anuales de certificación que se hayan pagado por adelantado no se abonarán, las facturas pendientes de pago, sin embargo, deben ser pagadas a todos los efectos.

En aquellos casos de negligencia grave y deliberada, TÜV SÜD AMT S.A.U.. no se hace responsable de las desventajas que le pueda ocasionar al cliente la no emisión, cancelación, caducidad, restricción o suspensión de los certificados.

#### 8. REGLAS PARA EL USO DE LAS MARCAS DE CERTIFICACIÓN DE SGC

8.1 La marca de certificación debe aparecer siempre haciendo referencia al nombre de la empresa certificada (el que figura en su certificado).

8.2 En materia de papelería (papel de cartas, facturas,...) se podrá usar la marca de certificación, incluso si no todas las actividades de la empresa están certificadas, con las siguientes limitaciones:

- Se restringirá en el caso de que solamente una pequeña parte de las actividades de la empresa estén certificadas o en el caso de que solamente lo estén algunas localizaciones, sedes o departamentos de la empresa.
- En el caso de ofertas, si no todas las actividades ofertadas caen dentro del alcance de certificación deberá indicarse, mediante una marca, leyenda o cualquier otro medio, qué actividades están amparadas por la certificación.
- En el caso de catálogos, si no todas las actividades están amparadas por la certificación, deberá hacerse clara distinción entre unas y otras.

8.3 En materia publicitaria de cualquier índole (anuncios de prensa y TV, material promocional tal como calendarios, agendas, etc.; anuncios en vallas publicitarias, autobuses; en vehículos de la empresa; etc.; material promocional en soporte electrónico tal como página web, mail, etc.) se seguirán las siguientes reglas.

- Se cumplirá en todos los casos la regla 8.1
- El anuncio debe hacer mención a la empresa certificada (tal y como aparece en su certificado). No podrá utilizarse la marca de certificación en anuncios donde solo aparezcan los productos o marcas comerciales de la empresa sin que se mencione a ésta.
- Solamente se podrá utilizar la marca de certificación asociada al alcance (actividades y sedes) certificadas. Esto implica que las empresas que no dispongan de todas sus actividades y sedes certificadas no podrán hacer uso de la marca de certificación a no ser que aclaren este hecho en el propio anuncio o que anuncien solamente las actividades certificadas.

8.4 Sobre productos no se puede utilizar en ningún caso. Tampoco podrá situarse, en el caso de empresas de servicios, sobre el producto objeto del servicio (p. e. no podrá usarlo el mantenedor del ascensor sobre éste o la empresa de limpieza sobre el producto o instalación limpiada). Las empresas cuyo producto es un documento (certificado, plano, informe, etc.) tales como evaluadores de la conformidad, ingenierías, consultorías, auditorías, laboratorios, etc. no podrán incluirlo en dichos documentos.

8.5 Sobre embalajes se entienden los siguientes tipos de embalajes:

- Embalaje primario: Todo embalaje diseñado para contener el producto o constituir una unidad de venta destinada al consumidor o usuario final, ya recubra al producto por entero o solo parcialmente pero de tal forma que no pueda modificarse el contenido sin abrir o modificar dicho embalaje. La marca de certificados no podrá utilizarse en ningún caso sobre estos embalajes.
- Embalaje secundario: Todo embalaje diseñado para constituir una agrupación de embalajes primarios y que se utiliza únicamente con el fin de proteger a éstos y facilitar su manipulación. La marca de certificación podrá situarse sobre estos embalajes siempre que se cumpla la regla 1 y que el alcance certificado ampare el sistema para la fabricación del producto embalado.

8.6 El uso conjunto de marcas de certificación de sistema de la calidad y producto sobre productos certificados deberá ser analizado caso a caso por ENAC. En este caso TÜV SÜD AMT S.A.U... informará a la entidad de acreditación (Dakks, ENAC,...) de los casos en que tiene intención de permitir este uso conjunto.

8.7 Las empresas certificadas podrán hacer referencia a su condición de certificado usando la frase "(empresa) dispone de un sistema de (gestión de la calidad) certificado de acuerdo a la norma (norma) por (entidad de certificación)" en lugar de hacer uso de la marca de certificación. Dicha frase podrá usarse en los casos anteriores, con las mismas restricciones que las indicadas en el apartado "Embalaje secundario" para embalajes secundarios.

#### 9. GESTIÓN DE RECLAMACIONES

TÜV SÜD AMT S.A.U.. ha implantado el procedimiento PG-SATIS CL donde se establece la sistemática a seguir ante reclamaciones clientes, no conformidades y acciones para gestionar todas las reclamaciones que TÜV SÜD AMT S.A.U.. reciba de sus clientes, así como de terceras partes. Las reclamaciones se comunicarán por escrito, al responsable de calidad.

#### 10. CONSIDERACIONES GENERALES

- Con la aceptación del presupuesto, el cliente también acepta el presente documento y las tarifas vigentes, así como declara que no ha recibido consultoría por parte de empleados de TÜV SÜD AMT S.A.U.. (o TÜV SÜD AG) en los dos últimos años
- En el caso que ya exista una relación contractual se informará al cliente de las últimas versiones de estos documentos, siempre que se haya



AMT

## PROCEDIMIENTO PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS UNE 66102

(Información para el cliente)

Código: DO-OPER-PC

Edición: 3

Fecha: 06/03/2018

Página: 3 de 3

producido un cambio sustancial.

- En el caso de que el procedimiento de certificación del sistema de gestión se vea involucrado en un proceso de acreditación, el cliente debe declarar que está dispuesto a permitir que los auditores de las entidades de acreditación participen en las visitas de acompañamiento o "witness audits" que se lleven a cabo en sus instalaciones y facilitar a las entidades de acreditación los informes de auditoría en el caso que lo soliciten. De no hacerlo, TÜV SÜD AMT S.A.U. estará facultada para denegar y/o retirar la certificación a dicho cliente.
- Los expedientes de las organizaciones clientes están incluidos en nuestra base de datos y la información contenida en los mismos podrá ser accesible a la entidad de acreditación en caso de que ésta así lo solicite. Asimismo, los expedientes pueden ser, puestos a disposición de la administración o autoridades en caso de que estas así lo soliciten.
- En cumplimiento de la normativa vigente TÜV SÜD AMT S.A.U. informará a la autoridad competente de cualquier suspensión o retirada de certificados según norma UNE 66926/ UNE 66102.
- Los documentos de auditoría se conservarán durante un periodo mínimo de tres años.
- La entidad de certificación revisa y evalúa las reclamaciones que realicen terceras partes e informa de la misma al titular del certificado.
- El cliente debe informar por escrito a la entidad de certificación de cualquier cambio que se produzca en su estructura, organización, nombre, etc. que incidan en su sistema de gestión.
- TÜV SÜD AMT S.A.U. podrá reclamar el pago de una sanción contractual de hasta un importe de 250.000 Euros en aquellos casos en que el titular del certificado incumpla de forma deliberada y grave el presente procedimiento. En especial, en aquellos casos de un uso inadecuado del certificado y de la marca de certificación.
- El titular del certificado también se hará responsable de aquellos pagos que reclame la entidad de acreditación (directamente al titular del certificado o por mediación de TÜV SÜD AMT S.A.U.) como sanción por incumplimiento, en especial del presente procedimiento.
- Con objeto de garantizar los máximo estándares de calidad en sus auditorías: TÜV SÜD AMT S.A.U. exige la participación de un miembro de la alta dirección, la revisión por parte de la dirección y la auditoría interna deben ser realizadas con una periodicidad mínima anual. En las auditorías internas de certificaciones individuales el alcance debe ser todo el sistema de gestión bajo certificación, para el resto debe haber un programa de auditorías que garantice que en un ciclo de certificación se cubre todo el alcance y todos los emplazamientos bajo la certificación.

### NOTA ADICIONAL

**DEBE PRESENCIARSE UNA INTERVENCIÓN SIEMPRE EN CERTIFICACIÓN NUEVA para cada tipo de tacógrafo (digital y/o analógico) y una vez durante el ciclo para cada tipo de tacógrafo (digital y/o analógico)**