

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

## **Sistema de Certificación**

### **Manual de Gestión**

## **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 gestión de **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 respectivo tiene establecidas para el resto de documentación. Sirve como documento de presentación de la entidad, pudiendo ser entregada una copia a cualquier parte interesada.

Las actividades desarrolladas por el IVAC son las siguientes:

### **Actividades de certificación según la norma ISO 17021 (bajo acreditación ENAC):**

- Certificación de sistemas de gestión de la calidad según norma ISO 9001.
- Certificación de sistemas de gestión ambiental según norma ISO 14001.
- Verificación Medioambiental según el Reglamento EMAS III (REGLAMENTO CE Nº 1221/2009 de 25 de noviembre de 2009 modificado por el Reglamento (UE) 2017/1505 de la Comisión de 28 de agosto de 2017 y por el Reglamento (UE) 2018/2026 de la Comisión de 19 de diciembre de 2018
- Certificación de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo según norma OHSAS 18001 e ISO 45001:2018.
- Certificación de sistemas de gestión de la calidad de centros técnicos de tacógrafos según norma UNE 66102:2019
- 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.

### **Actividades de certificación de personas según la norma ISO 17024 (bajo acreditación ENAC):**

- Certificación de Personas: Delegado de Protección de Datos según esquema AEPED-DPD

### **Actividades de certificación de personas según la norma ISO 17065:**

- Certificación del Esquema Nacional de Seguridad (reciente acreditación a 02/10/2020)

### **Otras actividades no sujetas a acreditación:**

La política de IVAC está orientada a la obtención de la acreditación de ENAC en todas las actividades que desarrolla y que cuenten con un esquema de acreditación, condicionada en todo caso a los requisitos del mercado y de los clientes, así como al cumplimiento de los requisitos mínimos de actividad que pueda ser exigible.

En esta línea IVAC desarrolla las siguientes actividades:

- Certificación de sistemas de gestión de *compliance* penal según UNE 19601
- Certificación de sistemas de gestión de *compliance* fiscal según UNE 19602
- Certificación de sistemas de gestión antisoborno según ISO 37001.
- Certificación de sistemas de gestión de la seguridad alimentaria según norma ISO 22000
- Certificación de Sistemas de Gestión de la calidad según normas PECAL/AQAP 2000, de las Industrias de Armamento y Material de Defensa, con aprobación del Ministerio de Defensa
- 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 EFQM-plus. Referencial propio.
- 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 reglamentarias de prevención del 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.
- Certificación de personas en esquemas propios de Director de Seguridad, Compliance Officer. Perito Seguridad Privada, Auditor de protección de datos y Experto en cumplimiento normativo.
- Evaluación de cumplimiento normativo respecto al Reglamento (UE) 2016/679.

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.

Adicionalmente, para la certificación de personas en el esquema AEPD-DPD, IVAC realiza una **Declaración responsable de independencia e imparcialidad**, documentada en el DI-103, donde se matizan y desarrollan aspectos particulares de esta 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

NIF: B97596746

Teléfono: -34 963.943.905

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, 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 las normas ISO 17021, ISO 17024 e ISO 17065.

### 2.4. ACREDITACIONES

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. Y en lo referente a certificación de personas, desde septiembre 2018, se cuenta con la acreditación en el esquema AEPD-DPD (Delegado de Protección de Datos). Recientemente, a 2 de octubre de 2020, se ha conseguido la acreditación bajo la ISO 17065 (certificación de producto) para la certificación del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

### 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, veracidad, confianza y fiabilidad. Asimismo, de manera continua y cualquier nueva actividad iniciada por IVAC o nueva relación será analizada adecuadamente para evaluar su posible impacto en el cumplimiento de los requisitos de independencia, imparcialidad e integridad.

En cuanto a la gestión de la imparcialidad en concreto, no se permitirán que presiones comerciales, financieras o de otra índole comprometan nuestra imparcialidad; y se tomarán acciones para eliminar o minimizar cualquier riesgo para la imparcialidad y responder ante aquellos que se deriven de acciones de otras personas, organismos u organizaciones de los que se tenga conocimiento. Adicionalmente, IVAC asegura que las actividades de cualquier posible entidad u organismo relacionado, no compromete la imparcialidad de la certificación. Toda la información relativa a la imparcialidad se pone a disposición del Consejo Asesor.

- Servicio a la sociedad en general, permitiendo que cualquier entidad tenga acceso a sus servicios sin discriminación alguna, y considerando la evaluación de la conformidad como una actividad de interés social. 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 y mediante la diferenciación de su actividad de certificación con las máximas garantías de fiabilidad y de confianza.

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, fiabilidad y confianza 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 gestión 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.
- Prescindiendo de aquellos que no participen de los principios de IVAC y que no sean capaces de ofrecer la confianza necesaria en su actuación profesional.

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.

7. Política de privacidad y de protección de datos personales. Se declara como valor fundamental de la organización IVAC garantizar la privacidad de los datos de las personas físicas en el marco del artículo 18 de la Constitución y del resto de la normativa aplicable; ninguna persona relacionada con IVAC cederá o difundirá datos de carácter personal salvo en los casos expresamente previstos en los procedimientos para cumplir las obligaciones derivadas de los contratos o para el cumplimiento de las obligaciones legales.

8. Seguridad de la información. IVAC orienta su sistema de seguridad de la información al cumplimiento de la norma ISO 27001 y al Esquema Nacional de Seguridad como mecanismo para garantizar la política de privacidad y como mecanismo para garantizar la continuidad de negocio.

9. Declaración de secretos comerciales de acuerdo con la Directiva (UE) 2016/943 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 8 de junio de 2016 relativa a la protección de los conocimientos técnicos y la información empresarial no divulgados (secretos comerciales) contra su obtención, utilización y revelación ilícitas y al amparo de la Ley de Competencia Desleal.

Se consideran secretos comerciales:

- Las bases de datos de clientes, proveedores y subcontratistas de IVAC.
- Las bases de datos de clientes certificados (activos y no activos).
- Los procedimientos de actuación de IVAC.

#### 4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

El órgano de administración de la sociedad es el órgano de gobierno en el sentido establecido en las normas ISO 17021, ISO 17024 e ISO 17065. Existe un administrador único –Dirección- con la función de alta dirección en los términos previstos en las normas ISO 17021, ISO 17024 e ISO 17065, 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.

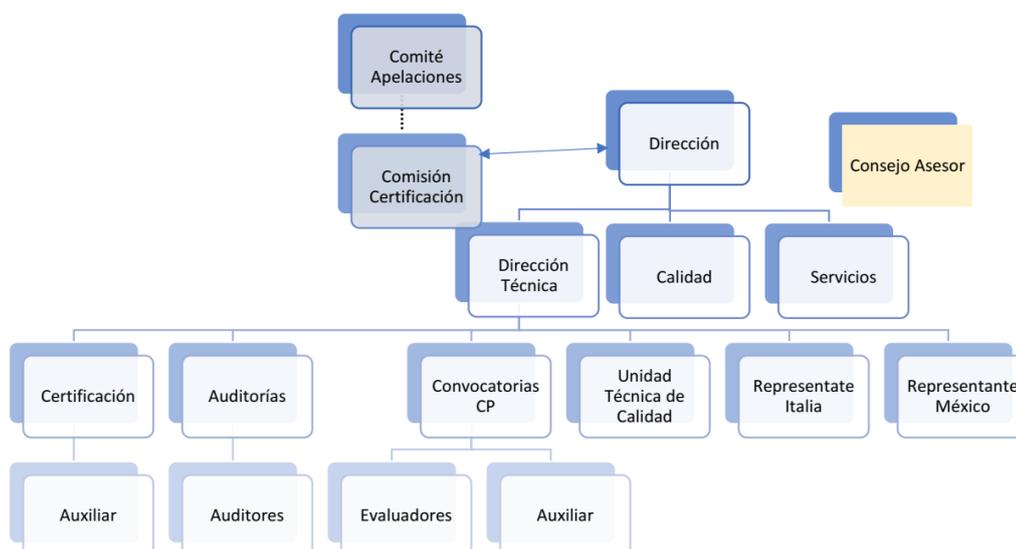
En el caso particular de certificación bajo ISO 17065, se podrá también llevar a cabo una revisión del expediente previo al proceso de toma de decisión, por personal cualificado como revisor técnico, sin necesidad de constituir, en este caso, una comisión de certificación.

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.

Se llevará a cabo una revisión del expediente previo al proceso de toma de decisión, por personal cualificado como revisor técnico; o se constituirá una comisión de certificación con personal cualificado tanto para la revisión como para la decisión según PDG-01 e IDG-01-11

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 a nivel general, y de forma específica para sistemas de gestión, principalmente 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 el Reglamento EMAS III (REGLAMENTO CE Nº 1221/2009 de 25 de noviembre de 2009 modificado por el Reglamento (UE) 2017/1505 de la Comisión de 28 de agosto de 2017 y por el Reglamento (UE) 2018/2026 de la Comisión de 19 de diciembre de 2018.
- 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 fiscal y Antisoborno (CP-AS): es un procedimiento específico para certificar los sistemas de gestión de compliance penal y fiscal de conformidad con las normas UNE 19601 y UNE 19602 y de sistemas de gestión antisoborno de conformidad con la norma ISO 37001.
- 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 y Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, que lo modifica.

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

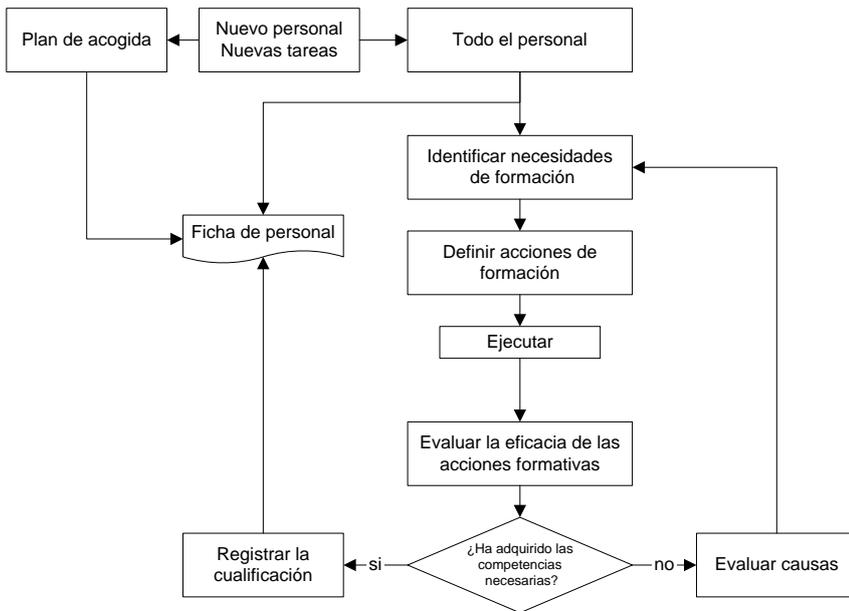
La documentación externa contiene todos aquellos documentos incorporados al sistema de gestión para el desarrollo de sus actividades (normativa legal, normativa técnica, guías ENAC, guías ACCREDIA, etc.).

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

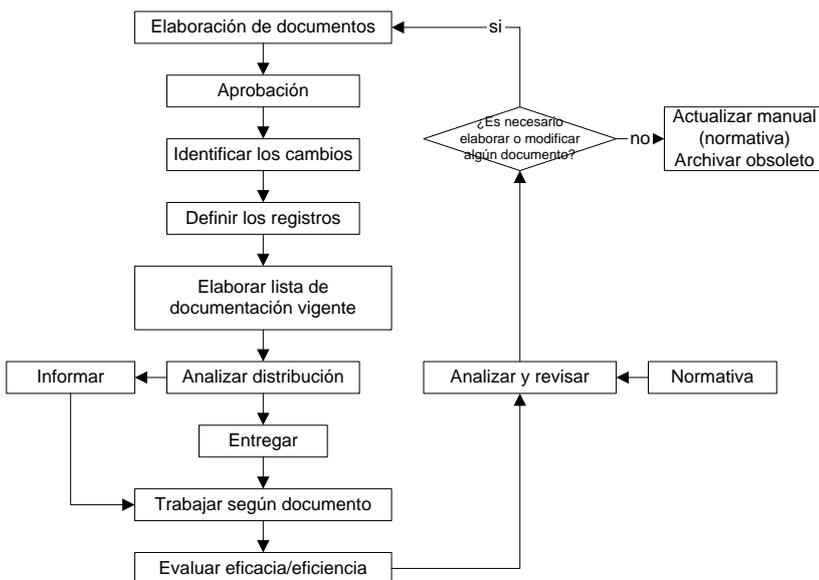
- Manual de Gestión.
- Procedimiento para el tratamiento de las quejas y reclamaciones
- Procedimiento para el tratamiento de las apelaciones.
- Condiciones generales de la certificación.
- Documento General de Certificación de Delegados de Protección de datos, según esquema AEPD-DPD, incluyendo los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

## 6. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

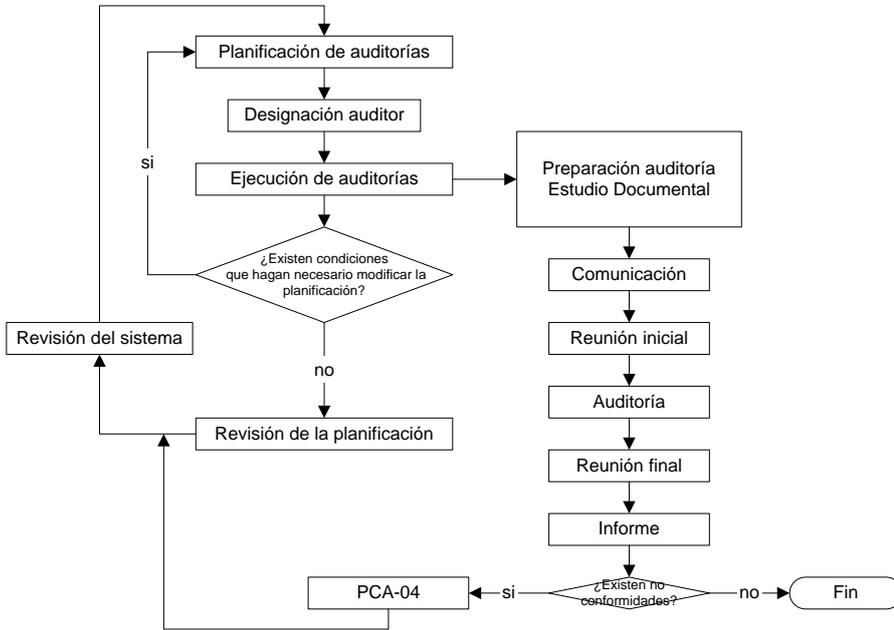
### 6.1. CUALIFICACIÓN, FORMACIÓN Y ADIESTRAMIENTO DEL PERSONAL



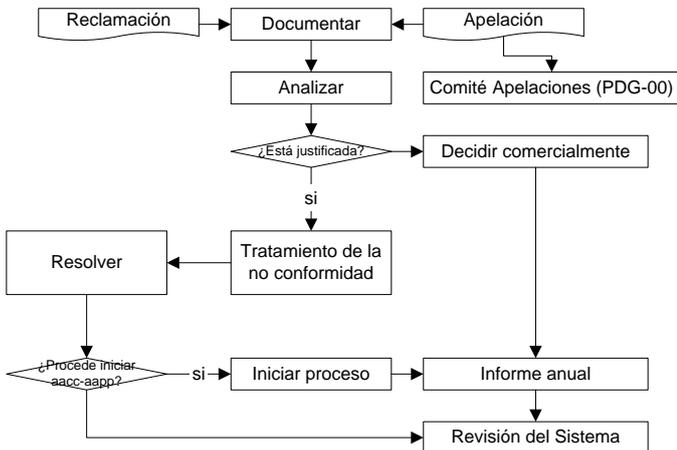
### 6.2. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN



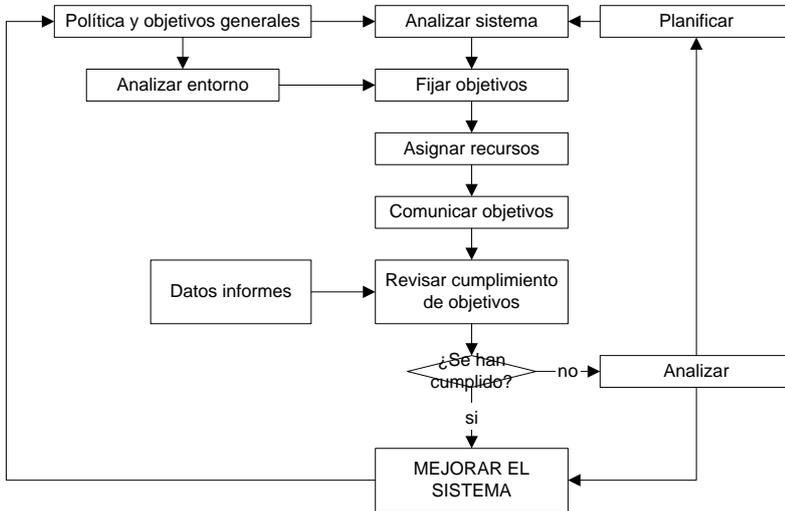
### 6.3. AUDITORÍAS INTERNAS



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



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



## 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.

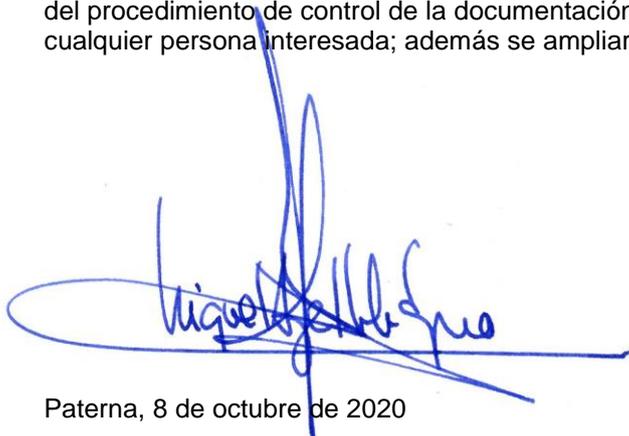
En certificación de personas según la norma ISO 17024, las condiciones de certificación se ponen en conocimiento del solicitante por medio de la solicitud de certificación de personas correspondiente.

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, 8 de octubre de 2020