

# DISTRIBUCIÓN

TÍTULO	REFERENCIA									
<b>MANUAL DE GESTIÓN</b>	MC-100									
REVISIÓN: 8	FECHA: 02/08/2011									
<p><b>Original SISTEMA DE GESTION</b></p> <p>Copias:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%; padding: 2px;">+</td> <td style="padding: 2px;">Director GERENTE y Dtor. Certificación</td> <td style="width: 10%; text-align: center; border: 1px solid black;">X</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">+</td> <td style="padding: 2px;">E4D, E6D, EC y Clientes</td> <td style="text-align: center; border: 1px solid black;">X</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">+</td> <td style="padding: 2px;">Comité Imparcialidad</td> <td style="text-align: center; border: 1px solid black;">X</td> </tr> </table>		+	Director GERENTE y Dtor. Certificación	X	+	E4D, E6D, EC y Clientes	X	+	Comité Imparcialidad	X
+	Director GERENTE y Dtor. Certificación	X								
+	E4D, E6D, EC y Clientes	X								
+	Comité Imparcialidad	X								

REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
Revisión	Fecha	Modificación	VºBº Comité Imparcialidad	Director Gerente
1	10.10.07	Puntos 7.3 y 7.6		
2	29.10.07	Incluir norma EN 45011		
3	05/05/08	Correcciones (ENAC audit.)		
4	19/05/08	AC de NC y O / Enac 45011 (Modif. Organigrama pto. 6.5. Descripción órganos...), supresión		
5	28/11/2008	Introducción procedimiento calificación personal en el pto 6.7		
6	10/03/2010	Adaptacion a informe auditoria 3/3/2010 (ENAC		
7	06/06/2011	Modificaciones organizativas y menores de redacción. Puntos 1,3,4.2,5.7, 6, 6.5, 6.6, 6.7, 8.2, 10, 11, 13, 15 y 16		
8	02/08/2011	Modificaciones organizativas		

## INDICE

0. MATRIZ DE REFERENCIAS CRUZADAS DEL SISTEMA DE CALIDAD INTEGRADO .....	4
1. INTRODUCCIÓN .....	6
1.1 INTRODUCCIÓN AL MANUAL DE LA POLÍTICA .....	6
1.2 ACTAS DE EMPRESA .....	7
1.3 DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA .....	8
1.4 REVISIÓN DEL MANUAL, RE-EDICIÓN Y DISTRIBUCION .....	9
2. OBJETO .....	10
3. DEFINICIONES .....	10
4. REQUISTOS GENERALES .....	11
4.1. REQUISITOS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN .....	11
4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN .....	13
4.2.1. DOCUMENTACIÓN Y CAMBIO DE POLÍTICA .....	13
4.2.2. REGISTROS .....	15
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN .....	15
5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN .....	15
5.2. ENFOQUE AL CLIENTE .....	15
5.3. POLITICA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTAL .....	16
5.4. PLANIFICACIÓN .....	16
5.4.1. ASPECTOS AMBIENTALES, REQUISITOS LEGALES, OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS AMBIENTALES .....	16
5.5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD .....	17
5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD .....	17
5.5.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCION .....	18
5.5.3. COMUNICACIÓN INTERNA .....	18
5.5.4. REPRESENTANTE DEL CLIENTE .....	18
5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	19
5.7 RESPONSABLE DE CALIDAD Y AMBIENTAL .....	19
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS .....	19
Sistema General .....	19
Independencia, Imparcialidad e Integridad .....	19
No discriminación .....	20
Servicios Ofrecidos .....	20
Definición del Servicio y Revisión del Contrato .....	20
6.1. RECURSOS HUMANOS .....	21
6.2. INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO .....	21
6.2.1. CERTIFICACIÓN, SEGUIMIENTO, EQUIPO E INSTALACIONES / MEDIOS REQUERIDOS .....	22
6.3. CONTROL OPERACIONAL .....	22
6.4. PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS .....	22
6.5. ORGANIZACIÓN Y GESTION .....	23
Organigrama (Certificación del Proyecto de I+D+i) .....	23
Soporte Financiero y Supervisión financiera .....	23
Reglas Del Sistema De Certificación .....	24
Personalidad Jurídica .....	24
6.6. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA .....	24
ADMINISTRACIÓN .....	24
COMERCIAL .....	24
GESTIÓN DE PROYECTOS .....	25
6.7. PERSONAL DE CERTIFICACIÓN .....	26
EXPERTO 4 DÍGITOS (E4D) .....	26
EXPERTO 6 DÍGITOS (E6D) .....	28
EXPERTO CONTABLE .....	29
COMITÉ DE IMPARCIALIDAD .....	30
COMITÉ TÉCNICO CERTIFICACIÓN .....	34

6.6 FORMACIÓN.....	34
7. REALIZACION DEL PRODUCTO.....	35
7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....	35
7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.....	35
7.3. DISEÑO Y DESARROLLO.....	35
7.4. COMPRAS.....	35
7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	36
7.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	36
7.5.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	36
7.5.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.....	36
7.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE.....	36
7.5.5. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO.....	36
7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	36
8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA.....	36
8.1. GENERALIDADES.....	36
8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	36
8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	36
8.2.2. AUDITORIA INTERNA.....	37
8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS.....	38
8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO.....	38
8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.....	39
8.4. ANÁLISIS DE DATOS.....	39
8.5. MEJORA.....	39
8.5.1. MEJORA CONTINUA.....	39
8.5.2. ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA.....	40
9. MAPA DE PROCESOS.....	40
10. PROCEDIMIENTOS DE LA CERTIFICACIÓN Y DEL SEGUIMIENTO.....	41
Verificación de las Instalaciones de la entidad de Certificación.....	41
Requisitos para los clientes registrados - sistemas de Gestión.....	41
Auditoría de los proyectos de I+D+i de los clientes.....	41
Seguimiento/Ejecución.....	41
Manipulación de muestras y artículos a inspeccionar.....	42
11. CONFIDENCIALIDAD.....	42
12. PUBLICACIONES.....	42
General.....	42
Registro de clientes.....	43
Reglas de Certificación.....	43
Certificados y programa de certificación (PROYECTOS).....	43
13. APELACIONES.....	43
14. USO Y USO ERRÓNEO DE LOS CERTIFICADOS.....	44
15. SUSPENSIÓN, RETIRADA Y CANCELACIÓN DE CERTIFICADOS.....	44
Suspensión.....	44
Retirada.....	45
Cancelación.....	45
Comunicación.....	45
16. NOMBRES Y CUALIFICACIONES DE LOS DIRECTORES.....	46

**0. MATRIZ DE REFERENCIAS CRUZADAS DEL SISTEMA DE CALIDAD INTEGRADO**

No	Descripción de la Sección	EN4501 Cláusula	Proc. No.
1	INTRODUCCION		
	1.1 INTRODUCCIÓN AL MANUAL DE LA POLÍTICA	4.1	
	1.2 ACTA DE EMPRESAS	4.2	
	1.3 DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA	4.5.3	
	1.4 REVISIÓN DEL MANUAL DE LA POLÍTICA, RE-EMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN	2.1.4	
2	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	4.1.2	
3	DEFINICIONES		
4	REQUISITOS GENERALES	4.1	
	4.1. Requisitos generales del sistema de gestión	4.5	
	4.2. Requisitos de la documentación	4.9	
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	4.5	
	5.1. Compromiso de la Dirección	4.7	
	5.2. Enfoque al cliente	4.8	
	5.3. Política de Calidad y Medioambiente	4.9	
	5.4. Planificación		
	5.6. Revisión por la Dirección		
	5.7 Responsable de calidad y ambiental		
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	4.2	
	6.1. Recursos humanos	4.4	
	6.2. Infraestructura y ambiente de trabajo	5 y 8	
	6.3. Control operacional		
	6.4. Preparación y respuesta ante emergencias		
	6.5. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN		
	6.6. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA		
	6.7. PERSONAL DE CERTIFICACIÓN		
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		
	7.1. Planificación de la realización del producto		
	7.2. Procesos relacionados con el cliente		
	7.3. Diseño y desarrollo		
	7.4. Compras		
	7.5. Producción y prestación del servicio		
	7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición		

8	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	4.5	
	8.1. Generalidades	4.7	
	8.2. Seguimiento y medición	4.8	
	8.2.1. Satisfacción del cliente	4.9, 7 y 15	
	8.2.2. Auditoría interna y revisiones periódicas		
	8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos		
	8.2.4. Seguimiento y medición del producto		
	8.3. Control del producto no conforme		
	8.4. Análisis de datos		
	8.5. Mejora		
9	<b>MAPA DE PROCESOS</b>		
10	<b>PROCEDIMIENTOS DE INSPECCIÓN, CERTIFICACION Y SEGUIMIENTO</b>	8 a 13	
11	<b>CONFIDENCIALIDAD</b>	4.10	
12	<b>PUBLICACIONES</b>	6	
13	<b>APELACIONES</b>	7	
14	<b>USO Y MAL USO DE LOS CERTIFICADOS</b>	14	
15	<b>SUSPENSION, RETIRADA Y CANCELACION DE LA CERTIFICACION</b>	14	

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 INTRODUCCIÓN AL MANUAL DE LA POLÍTICA

#### General

Este Manual de Calidad recoge la Política y las Reglas por las cuales opera ZIURTEK. Los controles y procedimientos identificados en este manual tratan los requisitos de EN 45011 y CGA-ENA-EC/PR Criterios Generales de Acreditación y CEA-ENAC/02 Criterios Especificos de Acreditación. Criterios generales de Acreditación de Entidades que llevan a cabo la Certificación de Producto.

Este Manual cumple con los requisitos de las normas:

- ISO 9001:2008 de Sistema de Gestión de Calidad
- ISO 14001:2004 de Sistema de Gestión ambiental

Este documento ha sido considerado por el Comité de Imparcialidad y la Dirección de ZIURTEK como un "documento vivo", reflejará continuamente los principios actuales y definirá los procedimientos identificando como se logra y se mantiene una política efectiva.

#### Detalles de la Compañía

ZIURTEK CERTIFICACIÓN S.L.

C.I.F.: B-95.384.079

C/ Arenal 5-5º, dpto. 508

Tfno: 94 403 68 14

Fax: 94 406 90 41

ZIURTEK es una organización que realiza actividades de certificación de actividades de I+D+I.

#### Escenario de creación

ZIURTEK es una Entidad de Certificación por Tercera Parte, independiente y de capital privado especializada en la Inspección, Auditoría y Certificación de Proyectos de I+D+i en un amplio rango de negocios, incluyendo organizaciones industriales, comerciales y de propiedad privada.

ZIURTEK tiene su oficina central en España y Expertos Técnicos y Fiscales por todo el país estratégicamente situados.

#### Alcance

El Manual de Gestión es de aplicación a las actividades, procesos y operaciones llevadas a cabo en ZIURTEK, considerando las condiciones normales y anormales de funcionamiento así como los incidentes, accidentes y situaciones de emergencia.

El contenido del presente Manual es de obligada observancia para todo el personal de la empresa así como para los trabajadores de empresas externas que realizan trabajos en las instalaciones.

ZIURTEK ha considerado que su sistema de gestión abarca a los procesos clave, procesos estratégicos y procesos de apoyo:

- Proceso de pilotaje o de estrategia
  - Proceso de estrategia
- Procesos Clave
  - Proceso de certificación
- Procesos de apoyo o de soporte
  - Proceso de personas

#### **Lista de los poseedores de Copia Controlada**

El Manual de la Calidad será emitido bajo condiciones controladas y estará disponible para:

- i) Todos los Miembros del Comité de Imparcialidad;
- ii) Todo el personal de ZIURTEK.

### **1.2 ACTAS DE EMPRESA**

**Escrituras de la Sociedad.** La Escritura de la Sociedad debe ser definitivamente aprobada por la Asamblea General de Accionistas; sin embargo, cualquier posible cambio debe ser presentado previamente ante el Comité de Imparcialidad de ZIURTEK para su revisión.

Todas las modificaciones serán enviadas al Registro Mercantil de Bilbao.

**Estatutos.** Los Estatutos de la compañía deben ser definitivamente aprobados por consentimiento de la Asamblea General de Accionistas; cualquier cambio debe ser presentado ante el Comité de Imparcialidad de ZIURTEK para su revisión.

Todas las modificaciones serán enviadas al Registro Mercantil de Bilbao.

**Supervisión financiera.** Las Cuentas Anuales serán aprobadas por ZIURTEK y serán supervisadas por el Comité de Imparcialidad.

Las actividades de los órganos relacionados no afectarán la confidencialidad, objetividad o imparcialidad de las certificaciones. Por ello de tener la intención de llevar a cabo cualquier modificación en las actividades que desarrollan deberá de inmediato comunicarse al Director Gerente quien convocará al Comité de Imparcialidad donde se planteará la situación procediendo a debatir sobre si tal actuación afecta o no a la actividad que desarrolla ZIURTEK. La decisión se tomará por mayoría y de ser una decisión contraria a que se puedan desarrollar esas actividades los órganos relacionados deberán desistir de desarrollar esa actividad o sino abandonar ZIURTEK.

Las actividades que ZIURTEK no debe llevar a cabo son:

- i) Suministrar o diseñar productos del tipo que certifica.

- ii) Proporcionar asesoría o servicios de consultoría al solicitante sobre métodos relativos a la solución de obstáculos para obtener la certificación solicitada.
- iii) Proporcionar cualquier otro producto o servicio que pudiera comprometer la confidencialidad, objetividad o imparcialidad de su proceso y decisiones sobre la certificación.

### 1.3 DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA

ZIURTEK se dedica a proporcionar un Servicio de Auditoría y Certificación de tercera parte a todos sus clientes, poniendo particular énfasis en la experiencia, conocimientos técnicos, capacidad y profesionalidad del personal y del servicio.

Nuestro Objetivo es proporcionar nuestro servicio de una manera justa e imparcial, conforme a los requisitos del contrato acordados con nuestros Clientes y a los controles estipulados por ENAC, específicamente con la Norma EN 45011.

Para alcanzar este objetivo nuestra política es la de diseñar, desarrollar, implantar y mantener un Sistema de Calidad eficaz.

La eficacia de este sistema se supervisa continuamente mediante Auditorías internas y externas regulares y de revisiones periódicas.

Los Sistemas de la Compañía se sustentan bajo documentación controlada, y están acordados, comprendidos e implantados a todos los niveles.

El seguimiento continuo de los niveles de servicio y actuación interna y externa de la Compañía como la retroalimentación del Cliente pretenden asegurar el cumplimiento de las Normas que internamente nos hemos propuesto, así como aumentar y desarrollar cada vez más nuestros servicios en beneficio de los Clientes.

### CALIDAD y MEDIOAMBIENTE

La CALIDAD y MEDIOAMBIENTE es el motor para la implantación y mejora del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental y demanda la participación de todos los elementos integrantes de la empresa, tanto humanos como técnicos, y de las diferentes áreas de trabajo.

Consciente de su importancia como garantía de presente y futuro, la DIRECCION declara la GESTIÓN DE LA CALIDAD y AMBIENTAL como objetivo estratégico y reconoce que:

- Es RESPONSABILIDAD de todas y cada una de las personas que integran la empresa y, en primer lugar, de su DIRECCIÓN.
- Sólo puede interpretarse como un permanente CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN y reglamentación aplicable, así como de aquellos compromisos que la empresa suscriba voluntariamente.

- Requiere vías para tener un total CONTROL sobre aquellas actividades que puedan tener un impacto, lo que incluye una adecuada FORMACIÓN de todas las personas que trabajan para la empresa.
- Implica un COMPROMISO de MEJORA CONTINUA y de PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN, con el fin de reducir los efectos de la actividad de la empresa sobre el medio ambiente.
- Exige el establecimiento de OBJETIVOS y PROGRAMAS DE MEJORA de la gestión de calidad y ambiental.
- Garantiza la TRANSPARENCIA en la conducta de sus miembros, mediante el establecimiento de vías de COMUNICACIÓN tanto interior como exterior.
- La adecuación del sistema de gestión debe ser REVISADA PERIÓDICAMENTE con respecto a procesos técnicos y de organización.
- El DESARROLLO TECNOLÓGICO y posibles mejoras de innovación de nuevas técnicas se harán considerando diferentes variables, teniendo en cuenta los diferentes grupos de interés, así como la variable ambiental.

#### 1.4 REVISIÓN DEL MANUAL, RE-EDICIÓN Y DISTRIBUCION

El sistema de gestión que ZIURTEK ha implantado y mantiene al día consiste en la estructura organizativa (con su asignación de autoridad y responsabilidades en el nivel 1), las personas y los recursos materiales (con sus procedimientos e Instrucciones en los niveles 2 y 3) y los registros necesarios para evidenciar el correcto funcionamiento del sistema en el nivel 4 y su seguimiento.

Dicho sistema se aplicará a todas las actividades que ZIURTEK desarrolle en relación con comercialización de sus servicios y tiene por objeto proporcionar una evidencia objetiva de que el servicio suministrado es conforme con los requerimientos especificados y se encuentra documentado, implantado y mantenido adecuadamente.

Las Revisiones a este Manual serán realizadas según se requiera para reflejar la Política actual y los detalles operacionales.

Las ediciones de documentos formales deben ser identificadas por números en orden ascendente, empezando por el número '0.'

Cada edición cancelará y sustituirá a todas las ediciones previas.

Será responsabilidad de todos los poseedores del Manual:

- mantener al día todas las copias que tengan asignadas y
- devolver todas las páginas al Director de Sistema de Gestión o el documento completo (cuando corresponda) obsoleto por revisión y re-ediciones.

Todos los documentos deben ser emitidos y controlados para su uso a partir del estado de edición '0'.

## 2. OBJETO

La dirección de ZIURTEK ha impulsado la elaboración de este manual en el que se establece la Política de Calidad, Ambiental de la empresa, así como la organización y prácticas operativas para el cumplimiento de la misma.

El Manual de Gestión constituye el documento maestro del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental y se completa con documentos de uso interno tales como:

- Procedimientos
- Registros

ZIURTEK se compromete a dirigir principalmente las Auditorías y certificar proyectos según las Normas de Sistemas:

- UNE 166001: 2006. Gestión de I+D+i Requisitos de un proyecto I+D+i.

## 3. DEFINICIONES

Se aplicarán las siguientes definiciones:

'Entidad de Certificación' se refiere a la entidad que lleva a cabo las auditorías y concede la certificación.

'Comité de Apelación' se refiere al sub-comité del Comité de Imparcialidad, el cual está establecido con el propósito de atender las apelaciones relacionadas con la organización. Las personas nombradas al respecto se compondrán del presidente y por lo menos otros dos miembros del Comité de Imparcialidad para cada apelación, ninguno de los cuales tendrá interés alguno ni financiero ni personal en el resultado de la apelación.

'UNE 166001' se refiere a la serie de normas de los sistemas de Gestión de proyectos de I+D+i.

'Certificado de Producto' se refiere al certificado de Auditoría emitido por el Comité de Imparcialidad, que reconoce que el proyecto operado por el Cliente u organización ha sido evaluado y está en concordancia con los requisitos de UNE 166001:06 y con las reglas de certificación.

'Cliente Registrado'	se refiere al particular o cualquier tipo de sociedad mercantil, a la cual le ha sido concedido el Certificado de Producto y cuyo nombre y detalles de la Compañía aparecen en el Registro de ZIURTEK.
'Memoria'	se refiere al documento soporte del proyecto de I+D+i, el cual detalla las particularidades del proyecto el desarrollo del mismo y todos los gastos relacionados con el mismo.
'Director de Certificación'	se refiere al responsable del comité técnico de certificación y del proceso de certificación de Ziurtek.
'E4D'	se refiere al Experto 4 Dígitos que es el especialista en proyectos, encargado de la Selección del equipo de expertos y de asignación de los códigos UNESCO del proyecto.

#### 4. REQUISITOS GENERALES

ZIURTEK asegurará en todo momento que las políticas y procedimientos que rigen el funcionamiento de ZIURTEK no serán administrados de manera discriminatoria, no se utilizará ningún procedimiento que impida o evite el acceso a la certificación de ningún tercero mediante acelerar o retrasar injustificadamente determinadas solicitudes.

ZIURTEK se asegurará de que los servicios que ofrece sean accesibles a cualquier solicitante, sin que en ningún caso puedan exigirse condiciones financieras o de otra índole que sean inadecuadas. El acceso no estará condicionado al tamaño del suministrador o pertenencia a cualquier asociación o grupo, ni estará condicionado al número de certificados ya emitidos.

Tanto este manual como aquellos documentos de procedimientos que establecen los requisitos del producto y del sistema de gestión para asegurar la calidad estarán a disposición de cualquier tercero interesado.

##### 4.1. REQUISITOS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Las condiciones del Sistema de Gestión concernientes a la calidad y al medioambiente, que ZIURTEK debe establecer y mantener al día son:

- Identificar los procesos necesarios y su aplicación.
- Determinar la secuencia e interacción de los procesos.
- Disponer de una política de calidad y ambiental adecuada.
- Identificar los aspectos ambientales y determinar los aspectos ambientales significativos.
- Identificar los requisitos legales aplicables.
- Establecer objetivos y metas ambientales adecuadas, así como programas ambientales para alcanzar estos objetivos y metas.

- g) Disponer de los recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión, incluyendo recursos humanos, infraestructura de la organización y los recursos financieros y tecnológicos.
- h) Formar a todo el personal cuya actividad pueda generar un impacto significativo identificado por la organización.
- i) Planificar mecanismos de control, seguimiento, auditorías, acciones correctivas, preventivas y de mejora, así como que aseguren el cumplimiento de la política y que garanticen que el sistema de gestión es el apropiado.
- j) Ser capaz de adaptarse a las circunstancias ambientales.
- k) Definir y documentar el alcance del sistema de gestión.

Se pretende con todo ello la mejora continua del comportamiento ambiental de ZIURTEK, a la vista de los recursos económicos y tecnologías disponibles.

Toda la información disponible en los niveles 1, 2, 3, 4 se considera documentación del sistema de gestión cuyo control se establece en el procedimiento general PR-205 Control de documentación y datos.

En el procedimiento PR-218 Gestión de personas, formación y satisfacción se recoge la autoridad y responsabilidad de cada uno de las áreas frente al sistema de gestión.

Nivel 1: Manual de Gestión: El manual de gestión, es el instrumento básico del sistema y describe el sistema de gestión, sirve de referencia durante su implantación y aplicación, ha de ser asequible para todo el personal implicado en la calidad y en el medioambiente, contiene el Compromiso de la Dirección en materia de gestión, así como la política, iteración de los procesos, organigrama, descripción de las funciones de las áreas e incluye un resumen de los procedimientos generales (nivel 2). Administración es responsable de la edición, revisión, distribución y control del manual de gestión.

El control (revisiones, distribución, archivo...) del manual de gestión se realizará de acuerdo con el procedimiento general PR-205 Control de documentación y datos, garantizando de esta manera el cumplimiento de las funciones previstas para el propio manual.

Nivel 2: Procedimientos generales: En este nivel se recoge los procedimientos generales en los que se establecen las áreas en relación con los requisitos de las normas ISO-9001/2008, ISO 14001/2004.

Nivel 3: Instrucciones técnicas: Descripción detallada de la ejecución de cada operación que afecte a la calidad, al medioambiente.

Nivel 4: Registros de calidad, de medioambiente: Recoge todos los impresos, formatos, índices..., que evidencian el correcto funcionamiento del sistema de gestión.

El tiempo de retención mínimo de los registros del sistema de gestión es de 5 años desde la emisión del último certificado en vigor que afecte a un proyecto. En los proyectos que dispongan de certificado de ex - ante previo, la documentación correspondiente a dicho proceso de certificación

será retenida en la entidad hasta el vencimiento del plazo de retención de registros correspondiente a los certificados de contenido y primera ejecución asociados al mismo proyecto.

#### 4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

ZIURTEK ha establecido y mantiene al día los procedimientos para controlar todos los documentos y datos relacionados con los requisitos de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, incluyendo en la medida de lo posible la documentación de origen externo.

Para responder de su idoneidad, esta documentación se comprueba y aprueba antes de su distribución, por Administración, asegurando con estos controles que:

- Las ediciones actualizadas de los documentos apropiados estén disponibles en todos los puntos en que se lleven a cabo las operaciones fundamentales para el funcionamiento efectivo del sistema de gestión.
- Los documentos no válidos y/u obsoletos son retirados, en el menor tiempo posible de todos los puntos de distribución o uso, o se evita de otra manera su uso no intencionado.
- Cualquier documento obsoleto retenido por motivos legales o de preservación acordada, está adecuadamente identificado.

El control de la difusión del Manual lo realiza Administración, con el fin de asegurar que se encuentra a disposición de todo el personal que lo requiere y en su revisión actualizada.

Asimismo, se dispondrá la revisión actualizada a libre disposición del personal de ZIURTEK para su lectura e impresión de copias no controladas, a través de la red informática interna de ZIURTEK.

Las copias no controladas en formato impreso en papel del Manual pueden distribuirse, no estando sujetas a su actualización. Tan sólo Administración facilita copias de este Manual y de sus revisiones.

En aras de la operatividad, el Manual de Gestión se revisará una vez al año. Se mantendrá una copia actualizada a disposición de los Expertos 4 Dígitos, Expertos 6 Dígitos, Expertos Económicos, Comité de Imparcialidad y Clientes. Cada vez que se revisa el Manual de Gestión, se envía copia de las secciones actualizadas en formato impreso en papel a los poseedores de copias controladas, siendo Sistema de Gestión responsable de destruir las secciones obsoletas y su sustitución por las nuevas.

El contenido del presente Manual es confidencial y no podrá ser dado a conocer a terceros sin la expresa autorización de ZIURTEK.

##### 4.2.1. DOCUMENTACIÓN Y CAMBIO DE POLÍTICA

###### Sistema General

La disposición de todos los documentos se hará adecuándose a la política incluyendo los manuales, procedimientos, normas del sistema de calidad, normas del sistema medioambiental, publicaciones y formas etc., que apoyen las operaciones a través de todas las etapas de la ejecución del servicio de Certificación.

#### **Requisitos de la distribución de los Manuales de la Política**

Todos los manuales de Calidad serán publicados con la autoridad del Comité de Imparcialidad. En caso de aplicación inicial del sistema, éste será hecho por el Director de Operaciones y después revisado por el Comité de Imparcialidad para la aprobación formal después de que haya sido incorporada cualquier modificación que se juzgue necesaria. Serán definidos los métodos para agregar e identificar revisiones.

La edición, renombramientos y Política Calidad relativa a los documentos, estarán bajo Política del Director Gerente. La identificación del estado actual de la revisión de documentos, se realizará según lo establecido en el procedimiento PR-205 Control de documentación y datos. Los procedimientos de la edición más reciente serán distribuidos por el Director de Sistema de Gestión a todas las localizaciones/ personas donde se requiera para el funcionamiento eficaz del negocio.

Las revisiones al manual y a las re-ediciones serán distribuidas de acuerdo a todos los poseedores registrados por el Director de Sistema de Gestión.

#### **Control de Modificaciones**

Las revisiones son realizadas mediante el reemplazo del procedimiento para lo cual es necesario la nueva edición del mismo y de sus registros y documentos asociados. Cada edición cancelará y substituirá todas las ediciones y revisiones anteriores.

No se publicará ningún cambio sin las firmas apropiadas de la autorización. La autorización de los cambios de las reglas de certificación será aprobada por el presidente del Comité de Imparcialidad en su nombre. Los cambios en el Manual de Gestión y en los procedimientos serán aprobados por el Director Gerente.

#### **Control de documentos obsoletos o reemplazados**

Se hará lo necesario para quitar o anular todos los documentos obsoletos de todos los puntos de la edición y localizaciones de la actividad. Será la responsabilidad de todos los poseedores registrados de la documentación controlada mantener actualizadas todas las copias que se les asignen a ellos y devolver al Director de Sistema de Gestión todas las páginas obsoletas por revisiones y reediciones. Todos los cambios que afectan a los documentos pertinentes serán notificados a los proveedores y a otros usuarios por medio del correo directo.

### **Notificación por Tercera Parte de Documentación y Cambios de Política**

Todos los cambios de política serán fijados en la Web site de ZIURTEK y enviados con un e-mail a todas las partes requeridas.

#### **4.2.2. REGISTROS**

ZIURTEK mantendrá un sistema de registro diseñado para satisfacer las circunstancias del negocio y se adaptará los requisitos estatutarios, obligatorios y contractuales aplicables.

Todos los requisitos generados estarán sujetos a los procedimientos de seguridad para mantener la confidencialidad.

Los registros generados serán legibles y demostrarán el logro de la calidad requerida y del funcionamiento eficaz del sistema del negocio.

El tiempo de retención mínimo de los registros del sistema de gestión es de 5 años.

Los registros serán mantenidos para todas las funciones que se relacionan al proceso de la certificación.

Los registros se mantendrán activos para el período mínimo especificado en los procedimientos aplicables, órdenes, u otras regulaciones actuales, cualquiera que sea el documento superior.

Los expedientes se almacenarán en un ambiente que reduzca al mínimo la deterioración o el daño por fuego, plagas y agua.

### **5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

#### **5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

El desarrollo de ZIURTEK ha llevado a la Dirección de ZIURTEK a diseñar e implantar un modelo de gestión que cumpla con los requisitos de las normas ISO-9001:2008, ISO 14001:2004.

#### **5.2. ENFOQUE AL CLIENTE**

ZIURTEK, tiene establecido el procedimiento PR-221 Gestión y satisfacción de clientes en el cual se plasma la gestión de las encuestas de clientes y el análisis de los mismos, debido a que la opinión de nuestros clientes es de vital importancia para ZIURTEK.

Además, ZIURTEK tiene establecido según el procedimiento PR-218 Gestión de personas, formación y satisfacción las diferentes actuaciones que realiza para motivar e implicar al personal.

Según el procedimiento PR-201 Plan, estrategia y revisión por la Dirección, se establece una serie de indicadores y reflexiones sobre las necesidades de diferentes grupos de interés, accionistas, sociedad, nuevas tecnologías, proveedores, empleados.

### 5.3. POLITICA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTAL

La dirección de ZIURTEK ha establecido una política de calidad y medioambiente en la cual se ve reflejado el espíritu de la empresa y sus compromisos tanto con los clientes (su satisfacción es el principal objetivo de ZIURTEK), como con el sistema de gestión.

ZIURTEK facilitará a quien lo solicite y tenga un interés en la actividad desempeñada:

- Una descripción documentada del sistema.
- Información sobre el proceso de evaluación y certificación.
- Una descripción de los medios por los cuales ZIURTEK obtiene apoyo financiero e información general sobre las tarifas aplicables al proceso de certificación.
- Una descripción de los derechos y obligaciones de las empresas solicitantes, incluyendo los requisitos, restricciones o limitaciones para el uso del logotipo y marca ZIURTEK.
- Información sobre el procedimiento para el tratamiento de reclamaciones, recursos y litigios.
- Un directorio de productos certificados y sus suministradores.

### 5.4. PLANIFICACIÓN

ZIURTEK ha establecido y mantiene al día el procedimiento PR-201 Plan, estrategia y revisión por la Dirección para determinar el modo de realizar la planificación, el control y el seguimiento del sistema de gestión por la Dirección de ZIURTEK.

Estas actividades requieren el establecimiento de un conjunto de indicadores y un sistema de seguimiento de éstos.

Una vez analizados el conjunto de indicadores se establecerán los objetivos a corto, medio o largo plazo de la organización y se realizará un seguimiento de los objetivos ya establecidos.

La revisión por la dirección será planificada y registrada anualmente según el procedimiento PR-201 Plan, estrategia y revisión por la Dirección.

En lo que concierne a la gestión ambiental, definidos los aspectos significativos e identificado los requisitos legales u otros requisitos aplicables a ZIURTEK, se determina un programa ambiental según el registro RG-420d Programa Ambiental, teniéndose en cuenta los recursos financieros, tecnológicos, operacionales, comerciales, aspectos ambientales significativos, requisitos legales,..

#### 5.4.1. ASPECTOS AMBIENTALES, REQUISITOS LEGALES, OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS AMBIENTALES

Este apartado tiene por objeto la identificación de los aspectos ambientales de los procesos, actividades y operaciones llevados a cabo en ZIURTEK, así como la identificación y registro de los requisitos ambientales, tanto obligatorios (basados en la legislación aplicable) como suscritos voluntariamente por ZIURTEK, con el fin de evaluar su impacto ambiental y registrar aquellos que producen un impacto significativo.

De la misma manera, se tendrán en cuenta aquellos aspectos derivados de nuevos desarrollos, actividades, servicios, los cuales, cuando se estime necesario, se incluirán en el listado de aspecto ambientales actual.

Asimismo, los aspectos ambientales también se identifican por análisis de las situaciones de emergencia tal y como se establece en el procedimiento PR-220 Gestión medioambiental, al igual que la operativa para la identificación, evaluación y registro de los aspectos ambientales.

Aquellos aspectos que resultan significativos tras la evaluación, son registrados y constituyen la base para establecer los objetivos, metas y programas.

De acuerdo con los aspectos ambientales identificados, se procede a la recopilación de la legislación aplicable (autonómica, nacional y europea). Además, se identifican y registran los compromisos voluntarios que hayan podido ser suscritos, así como las exigencias administrativas de carácter ambiental.

En el procedimiento PR-220 Gestión medioambiental se establece la sistemática para la definición y seguimiento de objetivos y metas ambientales por parte de ZIURTEK. Anualmente, la Dirección aprueba el Programa de Gestión Ambiental que garantiza el cumplimiento de los objetivos y metas ambientales establecidos, los cuales serán medibles cuando sea factible y coherentes con la política ambiental de la organización.

Para el establecimiento de los objetivos, se tendrán en cuenta los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba, los aspectos ambientales significativos, así como aquellos aspectos que la organización estime relevantes, las comunicaciones ambientales, los resultados de control, inspecciones y auditorías, teniendo en cuenta para todo ello las disponibilidades tecnológicas y financieras, la política ambiental, así como la opinión de las partes interesadas.

En el Programa se recogen los plazos, actividades a desarrollar y medios necesarios, así como los responsables de su ejecución, realizándose un seguimiento periódico del Programa a fin de comprobar su cumplimiento, tal como se define en el procedimiento PR-220 Gestión medioambiental.

## **5.5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

### **5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

ZIURTEK tiene establecido en el Manual de Gestión un organigrama en el cual se ven reflejada la estructura de su organización.

La dirección de ZIURTEK establece por medio de su representante de calidad, medioambiente que las responsabilidades y funciones, del personal de la empresa afectado, vienen reflejadas en los procedimientos documentados y son comunicados dentro de la empresa por parte de su representante.

En el apéndice A se describe el organigrama de ZIURTEK. Asimismo, en el procedimiento PR-218 Gestión de personas, formación y satisfacción se describen las responsabilidades y autoridades de las diferentes áreas.

#### 5.5.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCION

La responsabilidad del sistema de gestión adoptado en ZIURTEK corresponde al Departamento Sistema de Gestión. Por razones de operatividad, la Dirección delega en el Director de Sistema de Gestión, la autoridad suficiente para asegurar que el sistema de gestión está establecido, implantado y mantenido.

En particular, este representante tiene la responsabilidad de conocer e interpretar las consecuencias que implican los requisitos de los modelos ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 de asegurar que tanto la documentación del sistema de gestión como su práctica evidencian coherencia con dicho modelo. Asimismo, el Director de Sistema de Gestión informará periódicamente a la Dirección sobre el funcionamiento y los resultados del propio sistema de gestión y será responsable ante terceros de las cuestiones relativas a dicho sistema.

Además de las responsabilidades definidas en este apartado, la autoridad y competencia del Sistema de Gestión en relación con el sistema de gestión de calidad, de medioambiente se definen en cada uno de los procedimientos generales que, a modo de resumen, se recogen en este manual de gestión.

#### 5.5.3. COMUNICACIÓN INTERNA

ZIURTEK por medio de Dirección considera que la comunicación interna dentro de la empresa es algo primordial para el buen funcionamiento de ésta. Por ello establece canales para una comunicación interna eficaz y fluida.

El compromiso de la Dirección, se ve reflejado tanto en el procedimiento PR-218 Gestión de personas, formación y satisfacción, como en el procedimiento PR-201 Plan, estrategia y revisión por la Dirección en el cual se fijan reuniones de calidad.

#### 5.5.4. REPRESENTANTE DEL CLIENTE

El cliente podrá designar un representante para verificar el correcto funcionamiento del sistema de gestión y la conformidad del servicio. ZIURTEK facilitará a dicho representante el acceso a sus instalaciones y pondrá a su disposición los medios humanos y materiales necesarios para desarrollar eficientemente dicha labor.

La verificación del servicio por parte del cliente no eximirá a ZIURTEK de la responsabilidad de suministrar un servicio aceptable ni impedirá el rechazo posterior del servicio por parte del cliente.

## 5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El sistema de gestión será revisado por la Dirección para asegurar que el sistema mantiene constantemente su eficacia y adecuación. Estas revisiones serán debidamente documentadas y archivadas según lo establecido en el procedimiento PR-201 Plan, estrategia y revisión por la Dirección.

Las revisiones por la Dirección se realizarán por lo menos una vez cada 12 meses y deben considerar todas las actividades del sistema. También tratarán la norma EN45011 y otros requisitos relacionados con ENAC.

## 5.7 RESPONSABLE DE CALIDAD Y AMBIENTAL

Es Sistema de Gestión el responsable del sistema de calidad y ambiental.

**Funciones y responsabilidades.** Como responsable del sistema de calidad y ambiental Sistema de Gestión deberá mantener los registros actualizados, procediendo al cambio de fecha y número de revisión de los registros e instrucciones técnicas que correspondan al procedimiento que se ha visto modificado.

Debiendo poner a disposición de los órganos afectos por la modificación de los documentos actualizados, así como a cualquier tercero que puede verse afectado.

Procediendo a sustituir las copias distribuidas por los actualizados.

Deberá depositar en un lugar accesible a todos los implicados en el sistema ZIURTEK, incluidos trabajadores, del manual de calidad actualizado.

Deberá comunicar al Comité de Imparcialidad cualquier modificación que pueda requerir de su aprobación.

## 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### **Sistema General**

ZIURTEK es una Sociedad Limitada con participaciones y está controlada a través de su Escritura y Estatutos, los cuales son una parte integral del Sistema de Calidad y demuestran cómo se satisfacen los requisitos de imparcialidad e independencia requeridos por EN 45011.

Cualquier cambio que sea requerido a las Escrituras o Estatutos será llevado a cabo de forma controlada e incluyendo todas las copias presentadas en el Registro Mercantil de Bilbao.

### **Independencia, Imparcialidad e Integridad**

Todas las actividades de auditoría se llevan a cabo sobre una base **independiente**. Esto se logra con responsabilidades del personal definidas a través de la autoridad y de los límites de la autoridad dentro de las descripciones del trabajo individual lo cual forma una parte integral del sistema de calidad.

Todos los servicios ofrecidos por ZIURTEK serán llevados a cabo de forma **imparcial**, esto será salvaguardado mediante la firma por parte de todas las partes implicadas en el procedimiento (expertos, miembros del comité de imparcialidad y personal de ZIURTEK) de un compromiso de confidencialidad e imparcialidad en su actuación.

Las cualidades del carácter tales como tacto, **integridad**, confianza y fiabilidad son valoradas durante todas las entrevistas técnicas con los Expertos. Estas cualidades se determinan durante visitas in situ junto con los Expertos.

ZIURTEK asegura la independencia, imparcialidad e integridad de su proceso de certificación mediante un Comité de Imparcialidad y un PR-222 Procedimientos para Asegurar la independencia, imparcialidad e integridad de la entidad.

El Comité de Imparcialidad está constituido por personalidades con amplia experiencia en actividades de I+D+i, con la responsabilidad de salvaguardar la imparcialidad de las partes interesadas y asegurar el correcto proceso de certificación. En este comité están representadas todas las partes interesadas en el proceso de certificación, y tiene capacidad de supervisión sobre todo el proceso.

El procedimiento PR-222 Procedimiento para Asegurar la independencia, imparcialidad e integridad de la entidad contempla todas las actividades de certificación de ZIURTEK, las metodologías (Manual de Gestión MG-100) y la declaración de organismos relacionados.

### **No discriminación**

ZIURTEK en ningún momento establecerá requisitos que un solicitante debe cumplir de modo que se pueda llegar a discriminar a unos respecto de otros. Únicos requisitos es ser una entidad que ha desarrollado una proyecto de I+d+i y que cumplimente el documento de solicitud de certificación y posterior remisión de una memoria técnica y una económica en el caso de certificaciones de contenido y primera ejecución, y el pago de las tarifas que en cada caso correspondan y que ZIURTEK tiene recogidas en su documento RG-421d.

### **Servicios Ofrecidos**

ZIURTEK es una Entidad de Certificación que dirige inspecciones y auditorías de tercera parte a clientes según sus requisitos frente a una especificación o una norma definida. El objetivo es asegurar la conformidad del proyecto o del sistema con los requisitos especificados del cliente y proporcionar informes de la auditoría como evidencia objetiva de la conformidad o de la no conformidad.

### **Definición del Servicio y Revisión del Contrato**

ZIURTEK dirige una revisión de contrato detallada de cada petición recibida.

ZIURTEK mantendrá un seguro de Responsabilidad Civil. Este será renovado sobre una base anual.

Esto también es parte integral del sistema de revisión de contrato para asegurarse de que el pedido de los clientes no está aceptado más allá de los requisitos especificados en el seguro sin que se lleven a cabo acciones al respecto.

ZIURTEK basa sus términos y condiciones del negocio en las regulaciones del Conjunto de Normas. Este Conjunto de Normas se envía a los clientes y forma parte del bloque de Certificación.

ZIURTEK prepara sus cuentas mediante contables independientes.

### 6.1. RECURSOS HUMANOS

ZIURTEK tiene establecido unos canales por los cuales conoce la cualificación del personal para la realización de distintos trabajos dentro de la empresa.

Así mismo ZIURTEK considera que es de vital importancia para su supervivencia, así como para dar un mejor servicio a sus clientes, el contar con personal debidamente cualificado según vayan siendo las necesidades del mercado para afrontar nuevos retos, para lo cual considera como vía fundamental la formación continua de sus trabajadores. Para ello se establecerán unos planes de formación anuales que se aprobarán por la Dirección.

Se dispone de un procedimiento de gestión de las personas: el PR-218 Gestión de personas, formación y satisfacción.

Según el procedimiento PR-218 Gestión de personas, formación y satisfacción se establecen las funciones, responsabilidades y autoridades de la organización.

### 6.2. INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO

ZIURTEK da una gran importancia a sus medios materiales y al entorno, ya que un buen ambiente de trabajo repercute siempre de manera positiva en la satisfacción de las personas y en el cliente, y se trabaja siempre con el afán de mejorar el servicio dado a nuestro cliente.

Por ello ZIURTEK, considera que la satisfacción de los empleados se verá reflejado en la satisfacción de nuestros clientes y viceversa ya que es un canal bidireccional de satisfacción.

Para crear un ambiente de trabajo y que todo el personal se sienta apreciado en la empresa, ZIURTEK ve la necesidad de demostrar esto, reflejándolo en la seguridad y salud de sus empleados teniendo para ello contratado un servicio de prevención de riesgos laborales con el objetivo de minimizar en todo lo posible los riesgos antes de que se transformen en accidentes.

ZIURTEK por medio de su Dirección deberá mantener la infraestructura necesaria para poder proporcionar servicios acordes con los requisitos de sus clientes con el objetivo de obtener la satisfacción de éstos.

Asimismo, ZIURTEK realiza anualmente una encuesta de clima laboral para mejora de la satisfacción de las personas según el procedimiento PR-218 Gestión de personas, formación y satisfacción.

### 6.2.1. CERTIFICACIÓN, SEGUIMIENTO, EQUIPO E INSTALACIONES / MEDIOS REQUERIDOS

#### Requisitos de la verificación para las instalaciones para la certificación

El Director Gerente de ZIURTEK se asegurará de que existen las instalaciones en la infraestructura de la compañía, para asegurar la eficacia para la certificación y el seguimiento de los proyectos de I+D+i, en lo siguiente:

- a. Niveles de la mano de obra del personal de la certificación;
- b. Calificaciones del personal de la certificación;
- c. Recursos del equipo;
- d. Recursos de la administración.

#### Subcontratación de Certificación

Es política de ZIURTEK no subcontratar ninguna visita de inspección, de auditoría o de seguimiento/ejecución a otra entidad de certificación, por lo tanto esta cláusula de la norma está fuera del alcance de la Auditoría.

### 6.3. CONTROL OPERACIONAL

Con la implantación de la norma ISO 14001:2004 se asume el compromiso de cumplir con los requisitos legales que le sean aplicables así como otros voluntariamente aceptados y con los objetivos y metas actualizadas periódicamente en un proceso de mejora continua de su comportamiento ambiental. El control operacional se lleva a cabo mediante el procedimiento PR-220 Gestión medioambiental.

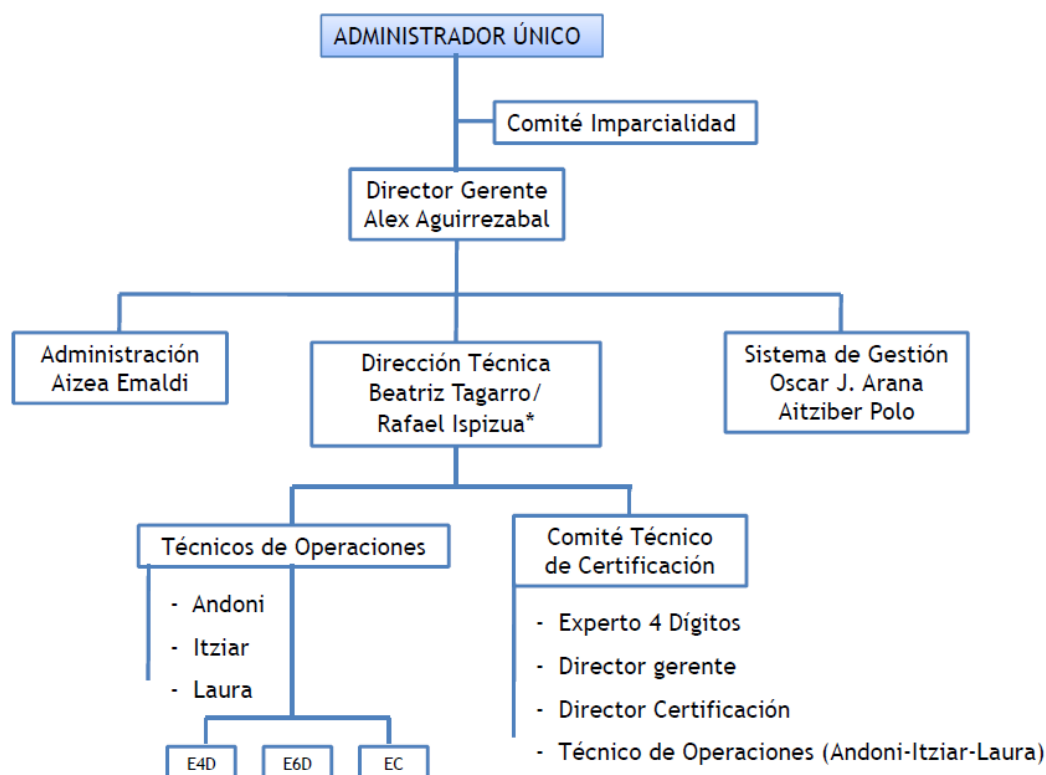
ZIURTEK identifica y planifica aquellas operaciones que están asociadas con los aspectos ambientales significativos identificados con el objeto de controlar que se efectúan las acciones determinadas en el Programa Ambiental de acuerdo a la política ambiental y a los objetivos y metas.

### 6.4. PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

En ZIURTEK se dispone de un plan de medidas de emergencia según el procedimiento PR-220 Gestión medioambiental.

## 6.5. ORGANIZACIÓN Y GESTION

### Organigrama (Certificación del Proyecto de I+D+i)



\* ASESOR TECNICO

### Soporte Financiero y Supervisión financiera

Los gastos de ZIURTEK serán cubiertos por los fondos proporcionados por los accionistas cuando las cantidades que se recibirán de las actividades de la certificación no cubran los costes operacionales de la Acreditación, después de esto se prevé que la compañía será autosuficiente con los ingresos que reciba de la certificación.

Aunque en menor medida se prevé que parte de la financiación de la empresa se provenga de actividades de formación realizadas de acuerdo con las políticas de la entidad y garantizando sus principios de imparcialidad, independencia e integridad.

El órgano de administración se reunirá junto con el Director Gerente al cuando así lo decida el órgano de administración para examinar cual es el estado financiero de la entidad y las actividades que se vienen desarrollando para así poder tomar aquellas decisiones que permitan asegurar el buen funcionamiento de la entidad. El órgano de administración deberá ponerse en contacto con el Director Gerente con el que acordarán la fecha y lugar de celebración de dicha reunión. Tras la realización de la reunión el órgano de administración decidirá cuales son las actuaciones a realizar tanto por si como

dando instrucciones al Director Gerente. Para ello se levantará acta de la reunión con indicación de la fecha y lugar de celebración, identificación de los asistentes, identificación de los temas tratados y enumeración de las medidas y acciones acordadas.

### **Reglas Del Sistema De Certificación**

Las reglas del sistema de certificación se especifican en la publicación de “Reglamento de la marca para proyectos I+D+i” que es emitida a todos los solicitantes y clientes.

### **Personalidad Jurídica**

ZIURTEK es una compañía limitada por acciones y se rige por las Escrituras Públicas y los Estatutos de la Compañía que son una parte integral de este Manual de Calidad y lo reflejan exactamente, las copias han sido entregadas en el Registro Mercantil de Bilbao (España).

Ziurtek presenta como propietario único de la entidad a la mercantil PROMOCIÓN Y TECNOLOGÍA MULTISECTORIAL.

Cualquier cambio que se pueda requerir a las Escrituras de ZIURTEK y de los Estatutos se realizará de una manera controlada para todas las copias incluyendo las copias presentadas en el Registro Mercantil de Bilbao (España).

## **6.6. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA**

### **ADMINISTRACIÓN**

En principio estará compuesto por una sola persona encargada de organizar y llevar al día todos los aspectos administrativos de la actividad ordinaria de ZIURTEK.

Se procederá al aumento del número de personal de Administración cuando debido al incremento del volumen del trabajo sea necesario para llevar la actividad de manera efectiva, decisión que será tomada por el Director Gerente.

Sus responsabilidades y competencias vienen recogidas en el registro RG-418d

### **COMERCIAL**

Este cargo como tal no existe actualmente debido a que por el volumen de trabajo las labores de difusión las realiza el Director Gerente.

Por tanto cuando sea contratado personal para realizar este cargo sus responsabilidades y competencias se recogerán en el RG-418d correspondiente.

## GESTIÓN DE PROYECTOS

La gestión de proyectos está formada por:

- **DIRECTOR DE CERTIFICACIÓN**, persona encargada de supervisar la gestión de los expedientes y será el último responsable en la toma de decisiones.

### Competencia del Director de Certificación

El Director de Certificación debe demostrar experiencia para gestionar y dirigir procesos de certificación, y todas las tareas relacionadas con la gestión de una entidad de certificación.

Debe demostrar un mínimo de competencia teniendo un mínimo de un año de experiencia de trabajo en las tareas anteriormente citadas dentro de una Entidad de Certificación y tener al menos un año de experiencia en actividades de I+D+i

### Responsabilidades, Autoridad y Límites

- Asegurar la realización de todo el proceso de certificación de proyectos de I+D+I.
- Responsabilizarse del proceso de certificación de manera que sea conforme a las normas ISO 166001 y UNE 45011.
- Preparación del orden del día, de la información, de las actas y de los papeles para el Comité de Imparcialidad.
- Aconsejar al Comité de Imparcialidad sobre el desarrollo del Conjunto de Normas y de los requisitos de la Entidad de Acreditación.
- Puesta en práctica de las políticas y de las decisiones tomadas por el Comité de Imparcialidad.
- Autoridad para escribir o para cambiar procedimientos operativos y el manual de calidad en conformidad con EN45011 sin referencia al Comité de Imparcialidad.
- Asegurarse de que todas las áreas son seguras y se mantiene la confidencialidad.
- Autoridad para aceptar/rechazar una recomendación para la certificación en nombre del Comité de Imparcialidad (conforme al párrafo siguiente).
- No aprobar una recomendación para la Certificación dada por un Experto 6 Dígitos cuando el Director de Certificación está actuando como un Experto 6 Dígitos o como parte del equipo de Auditoría.
- No cambiar las reglas de Certificación sin la aprobación del Comité de Imparcialidad.
- No cambiar detalles en este Escrituras y los Estatutos sin la aprobación del Comité de Imparcialidad.
- Revisar la interpretación de la Norma UNE 166001: 2006 del grupo de trabajo de AENOR y su aplicación para incorporarlo dentro del sistema de Calidad de GCS.
- Será responsable de la correcta gestión y archivo de todos los expedientes del proceso de certificación.

- **DIRECTOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN**, persona encargada del Sistema de Gestión de Ziurtek. Este sistema engloba el sistema de calidad, de medio ambiente y específicamente las actividades de auditoría interna y de homologación de personas y expertos

#### Competencia del Director del Sistema de Gestión

El Director del Sistema de Gestión debe demostrar una experiencia mínima de un año en la gestión de calidad.

#### Responsabilidades, Autoridad y Límites

- \* La creación y el mantenimiento del SGC/SGM, incluyendo los planes de Auditorías, los procedimientos operativos y otra documentación relacionada.
- \* Mantener activamente la administración cotidiana de documentos del Sistema de Gestión.
- \* Asegurar la gestión cotidiana de los documentos asociados a la homologación de personas y expertos.
- \* Actuará siempre de acuerdo a lo establecido en el sistema de gestión de ZIURTEK y siguiendo las instrucciones que pueda recibir del Director Gerente, consultándole todo aquello en lo que pueda surgir dudas sobre la interpretación.
- \* En las auditorías externas será el responsable del Sistema de Gestión de ZIURTEK.

Cada persona que trabaja para ZIURTEK tendrá un archivo conteniendo lo siguiente (RG-418d):

- i) los nombres y el puesto de trabajo en la compañía.
- ii) Calificaciones.
- iii) Experiencia.
- iv) Responsabilidades.
- v) Competencia.

## **6.7. PERSONAL DE CERTIFICACIÓN**

### **PROCEDIMIENTO DE CUALIFICACIÓN DE PERSONAL**

Ziurtek Certificación, atendiendo a los criterios de obligado cumplimiento establecidos para la cualificación de evaluadores, establece el siguiente procedimiento:

En el presente documento se describe el proceso a seguir para determinar el cumplimiento de los requisitos que definen la capacitación de los evaluadores para llevar a cabo las tareas de E4D (Experto 4 dígitos), E6D (Experto 6 dígitos) y EC (experto contable).

El proceso de cualificación de personal para E4D y EC será responsabilidad del Director de Certificación de Ziurtek. En el caso del E6D, esta labor recae sobre el E4D designado para cada proyecto.

Selección del experto:

- búsqueda en la base de datos de Ziurtek.
- en caso de no existir en la base de datos expertos que cumplan con los requisitos de la disciplina buscada, se establecerá contacto con el vicerrectorado de investigación de la universidad para solicitar CV de personal que se adecue por formación, trayectoria y desempeño de sus funciones profesionales a la disciplina objetivo.
- Comprobación del cumplimiento de los requisitos de experiencia y formación de acuerdo con las funciones a desempeñar en la evaluación de proyectos.

**Proceso de comprobación del cumplimiento de los requisitos de experiencia y formación:**

Este proceso de comprobación se realiza de forma documental atendiendo a la información recogida en el CV facilitado por el experto a Ziurtek.

Se analizarán los siguientes requisitos para cada tipo de experto, cumplimentando los apartados del registro RG-402r Ficha de cualificación de personal evaluador:

E4D:

- 6 años de experiencia (doctor contará como 4 años).
- 2 años en actividades de I+D+i al nivel de 4 dígitos UNESCO en la disciplina a ser calificado.
- Titulado de grado superior.

E6D:

- 8 años de experiencia (doctor contará como 4 años).
- 4 años en actividades de I+D+i al nivel de 4 dígitos UNESCO en la disciplina a ser calificado.
- Experiencia mínima de 2 años, en la subdisciplina a ser calificado, adquirida en los últimos 5 años.
- Titulado de grado superior.

EC:

- Experiencia laboral mínima de 3 años en tareas de auditoría de cuentas.
- Titulado superior.

### **EXPERTO 4 DÍGITOS (E4D)**

#### **Competencia del Experto 4 Dígitos (E4D) (UNE 166003)**

El Experto 4 Dígitos (E4D) debe tener un conocimiento general a nivel de 4 dígitos, demostrar su capacidad para dirigir procesos de certificación, clasificación de la disciplina del proyecto, seleccionar expertos técnicos y revisar con eficacia los informes de auditoría.

Debe de demostrar un mínimo de competencia (definido en el procedimiento de cualificación de personal) teniendo **un mínimo de 6 años de experiencia, de esos años, 2 deben serlo en proyectos de I+D+i.**

#### **Responsabilidades, Autoridad y límites**

- \* Revisar la documentación facilitada por el cliente para determinar su adecuación a las normativas de referencia establecidas para la certificación del proyecto.
- \* Definir los requisitos de elegibilidad de los auditores.
- \* Designar Auditores.
- \* Clasificación de la disciplina de los proyectos a nivel de 6 dígitos UNESCO.
- \* Autoridad para aceptar/rechazar una recomendación de un Experto 6 Dígitos para la certificación en nombre del Comité de Imparcialidad.
- \* No deben existir incompatibilidades entre el experto y las empresas para las cuales se certifican los proyectos de I+D+i. Antes de proceder a su nombramiento, y para garantizar esa compatibilidad se revisarán esas relaciones. En todo todos los expedientes el E4D procederá a firmar el Registro Declaración de competencia profesional, independencia e imparcialidad, para asegurar la compatibilidad entre la empresa cliente y el E4D.
- \* El experto, tanto en el presente como en el futuro, mantendrá confidencialidad sobre las actividades de las empresas clientes como las de Ziurtek, garantizando esta confidencialidad mediante la firma del compromiso de confidencialidad en el contrato.

### **EXPERTO 6 DÍGITOS (E6D)**

#### **Competencia del Experto 6 Dígitos (E6D) (UNE 166003)**

Todos los Expertos 6 Dígitos empleados para llevar a cabo las auditorías para ZIURTEK serán técnicamente competentes y deben demostrar integridad profesional. Director de Certificación y/o el E4D de ZIURTEK se asegurarán que existe la documentación y los procedimientos internos para asegurar que el proceso de selección de los Expertos este controlado y verifique las siguientes condiciones:

- a) Satisfacer los requisitos de la Norma UNE166003 y los requisitos establecidos en el documento de ENAC CEA-ENAC-02) Criterios específicos de Acreditación. Entidades de Certificación de Proyectos I+D+i y de la Actividad de I+D+i del Personal Investigador.
- b) Demostración de que se domina el trabajo en relación a las normas y a los procesos de

auditoría de los proyectos de I+D+i y todos los conceptos definidos en el art. 33 de la ley 43/1995, en el art. 41 de la norma foral 4/2000 y a los procedimientos en su caso.

- c) Cualidades del carácter tales como tacto, integridad, fiabilidad y confianza serán determinadas por La Dirección de Certificación y el E4D de ZIURTEK.

#### Responsabilidades, Autoridad y Límites

- \* Dirigir las Auditorías y Seguimientos de acuerdo con los requisitos de este Manual de Gestión según la norma aplicable, las series de la norma UNE 166001, según sea el caso y comunicando los resultados al E4D y/o al Director de Certificación.
- \* Clasificación de la naturaleza de las actividades del proyecto determinando se adecuación a las definiciones de Investigación y Desarrollo o Innovación Tecnológica.
- \* Determinar la coherencia y aceptación de los gastos propuestos por el cliente para la ejecución del proyecto.
- \* Presentar los resultados, preparando y exponiendo el informe.
- \* Dirigir las Auditorías con imparcialidad y sin conflictos de interés.
- \* No dar ningún consejo u opinión durante una Auditoría.
- \* No deben existir incompatibilidades entre el experto seis dígitos y las empresas para las cuales se certifican los proyectos de I+D+i. Antes de proceder a su nombramiento, y para garantizar esa compatibilidad se revisarán esas relaciones. En todo todos los expedientes el E6D procederá a firmar el Registro Declaración de competencia profesional, independencia e imparcialidad, para asegurar la compatibilidad entre la empresa cliente y el E6D.
- \* El experto, tanto en el presente como en el futuro, mantendrá confidencialidad sobre las actividades de las empresas clientes como las de Ziurtek, garantizando esta confidencialidad mediante la firma del compromiso de confidencialidad en el contrato.

#### EXPERTO CONTABLE

##### Cualificaciones Del Experto Contable (UNE 166003)

Todos los Expertos Contables empleados para llevar a cabo las auditorías para ZIURTEK serán técnicamente competentes y deben demostrar integridad profesional. EL Director de Certificación y/o el E4D de ZIURTEK se asegurarán que existe la documentación y los procedimientos internos para asegurar que el proceso de selección de los Expertos contables este controlado y verifique las siguientes condiciones:

- a) Satisfacer los requisitos de la Norma UNE166003 y los requisitos establecidos en el documento de ENAC CEA-ENAC-02) Criterios específicos de Acreditación. Entidades de Certificación de Proyectos I+D+i y de la Actividad de I+D+i del Personal Investigador.
- b) Demostración de que se domina el trabajo en relación a las normas y a los procesos de auditoría de los proyectos de I+D+i y todos los conceptos definidos en el art. 33 de la ley 43/1995, en el art. 41 de la norma foral 4/2000 y a los procedimientos en su caso.

- c) Cualidades del carácter tales como tacto, integridad, fiabilidad y confianza serán determinadas por la Dirección de Certificación de ZIURTEK.

#### Responsabilidades, Autoridad y Límites

- \* Realización de las auditorías económicas de los proyectos en base a la documentación entregada por el cliente y de acuerdo con los criterios establecidos por el experto técnico en su informe.
- \* Presentar los resultados, preparando y exponiendo el informe.
- \* Dirigir las Auditorías con imparcialidad y sin conflictos de interés.
- \* No dar ningún consejo u opinión durante una Auditoría.
- \* No deben existir incompatibilidades entre el Experto Contable y las empresas para las cuales se certifican los proyectos de I+D+i. Antes de proceder a su nombramiento, y para garantizar esa compatibilidad se revisarán esas relaciones. En todo todos los expedientes el Experto Contable procederá a firmar el Registro Declaración de competencia profesional, independencia e imparcialidad, para asegurar la compatibilidad entre la empresa cliente y el Experto Contable.
- \* El experto, tanto en el presente como en el futuro, mantendrá confidencialidad sobre las actividades de las empresas clientes como las de Ziurtek, garantizando esta confidencialidad mediante la firma del compromiso de confidencialidad en su contrato.

Para garantizar la idoneidad del personal implicado en las evaluaciones propias del proceso de certificación (E4D, E6D y EC), se establece el requisito de renovación anual de la documentación en la que se basa la cualificación de los mismos (CV, trayectoria profesional), y se llevará cabo una actualización de los campos de actuación para los que gozan de competencia.

#### COMITÉ DE IMPARCIALIDAD

##### Comité de Imparcialidad

El Comité de Imparcialidad está estructurado para salvaguardar la imparcialidad y para asegurar la representación de los intereses implicados en el proceso de certificación. Esto queda garantizado mediante sus funciones y su composición que aseguran la participación de todas las partes interesadas en el desarrollo de políticas y principios relacionados con el contenido y el funcionamiento del sistema de certificación.

### **Composición**

Este comité está constituido por representantes de las siguientes partes:

- Universidad (expertos evaluadores de I+D+i)
- Administraciones públicas.
- Clientes (Ejecutores de I+D+i).

Está compuesto por un mínimo de tres miembros, los cuales cubren todos los intereses representados en la certificación de I+D+i. De esta forma se consigue un equilibrio de intereses en el que no predomine ninguno en particular.

Para asegurar el equilibrio en la representación se establece un peso relativo de un 1/3 en las votaciones que realiza el Comité de Imparcialidad.

### **Funcionamiento**

El presidente del Comité convocará a los miembros de del mismo a las reuniones con una antelación mínima de 15 días en primera y única convocatoria. Las reuniones del comité se realizarán de forma periódica, siendo, por defecto, esta periodicidad semestral, donde las convocatorias quedarán supeditadas a las necesidades de la entidad definidas por el Director de Certificación.

Todos los Miembros del Comité de Imparcialidad una vez informados previamente de las empresas con proyectos Certificados, deben declarar si tienen algún interés en las mismas.

Todos los Miembros del Comité de Imparcialidad declararán si trabajan en cualquier otra organización a parte de la del Comité de Imparcialidad de la Entidad de Certificación.

Todas estas declaraciones quedarán recogidas en el acta de la reunión, el acta contendrá la fecha, hora y lugar de la reunión, convocatoria, asistentes, orden del día, incompatibilidades, conclusión y la firma. Se mantendrán Registros de todas las declaraciones.

Serán descalificados los Miembros del Comité de Imparcialidad que no expongan los datos requeridos arriba. Asimismo se establece que en caso de considerar que alguno de los miembros del comité puede verse influenciado en la toma de decisión relativa a ciertos proyectos, bien por relaciones laborales o por tener un interés en las empresas, se abstendrá de emitir voto.

El comité será coordinado por el Presidente del Consejo, quien dirigirá los asuntos a tratar y será quien redactará las actas que habrán de ser firmadas por todos los asistentes. Las decisiones se tomaran por mayoría de sus miembros.

El comité es independiente del equipo directivo, logrando de esta manera mantener su imparcialidad.

El equipo directivo facilitará al comité toda la información necesaria, incluida las razones de todas sus decisiones y medidas importantes y la designación de las personas responsables de ciertas actividades relacionadas con la certificación, para que ZIURTEK pueda garantizar un proceso adecuado e imparcial de certificación. Si el equipo directivo no respeta en algún caso las recomendaciones del comité, éste informará a la propiedad de ZIURTEK, que tomará las medidas oportunas

El documento RG-405a recoge los documentos de que dispondrá el Comité en todo momento.

#### **Funciones del comité**

- Colaborará en la formulación de las políticas relacionadas con la imparcialidad de las actividades de certificación.
- Estará libre de cualquier tipo de presión (como puede ser la financiera, comercial,...) que pudiera influir en sus decisiones
- Contrarrestará cualquier tendencia por parte de los propietarios de Ziurtek a permitir que consideraciones comerciales o de otra índole interfieran en la prestación objetiva de las actividades de certificación.
- Aconsejará en aspectos que afectan a la confianza en la certificación, como en la transparencia o la percepción pública.
- Tomará decisiones mediante un sistema de distribución de derechos de voto que asegure la imparcialidad del comité.
- Informará a ENAC sobre cualquier aspecto relativo a la actuación de la entidad que considere relevante.

Otras funciones del Comité que aseguran su imparcialidad:

- El Comité de Imparcialidad es el responsable de supervisar todos los cambios del Manual de Calidad. Para los cambios operativos, reglas de certificación, instrucciones de trabajo y formatos el Director de Certificación es el responsable.
- Cuando sea necesario establecer un Comité de apelaciones, se establecerá.
- El Comité de Imparcialidad será responsable de supervisar el análisis de reclamaciones y la eficacia de las acciones correctivas en todas las Revisiones por la Dirección.

**Presidencia del Comité de Imparcialidad.**

La presidencia del comité corresponderá al miembro que más tiempo lleve tomando parte en dicho comité dentro de Ziurtek, y como punto de partida se designará para tal puesto al miembro de mayor edad de los componentes iniciales.

**Responsabilidades del Presidente de Comité de Imparcialidad**

- \* Convocar formalmente reuniones
- \* Aceptar las peticiones de reuniones no programadas
- \* Aceptar resoluciones
- \* Presidir al Comité de Apelaciones
- \* En nombre del Comité de Imparcialidad comunicar a la atención de ENAC cualquier materia relativa al funcionamiento de la entidad de certificación que juzgue apropiado.

**Responsabilidades y límites de la Autoridad - Miembros del Comité de Imparcialidad**

- \* Contribuir en la redacción de la política referente al funcionamiento del Conjunto de Normas
- \* Participar en el seguimiento del Conjunto de Normas con revisiones periódicas y considerar cualquier modificación en la política que puede surgir como resultado.
- \* Implicarse en cualquier convocatoria extraordinaria u ordinaria del Comité de imparcialidad que puede ser requerido cada cierto tiempo
- \* Repasar y asegurarse de que la constitución del Comité de Imparcialidad reúne todos los requisitos especificados en el Manual de Gestión.
- \* Comunicar al Comité de Imparcialidad de cualquier cambio que pueda ocurrir en su empleo o en su calidad de miembro de la Asociación
- \* Notificar al Comité de Imparcialidad cualquier causa que afecte su capacidad de servir en el Comité de Imparcialidad
- \* Atender las reuniones programadas del Comité de Imparcialidad y estar disponible para las reuniones extraordinarias que se avisen con antelación
- \* Aprobar el Manual de Gestión y las Reglas del Certificación para la edición formal y cualquier cambio subsecuente después de eso.
- \* Poder supervisar todos los proyectos teniendo acceso a todos los expedientes
- \* Participar en la elección o en la reelección de los miembros del Comité de Imparcialidad
- \* Intentar asegurarse de que las políticas del Comité de Imparcialidad cumplen siempre con todos los requisitos de las Autoridades de la Acreditación
- \* Supervisar la puesta en práctica de las políticas del Comité de Imparcialidad
- \* Firmar y cumplir un acuerdo de confidencialidad en todos los aspectos del Conjunto de Normas y de la Compañía.
- \* Suspender, retirar y cancelar la certificación, en su caso.
- \* Hacer las recomendaciones oportunas del funcionamiento del Conjunto de Normas tras el

resultado de una apelación contra la decisión de un Experto.

- \* Supervisar anualmente el resultado de las cuentas de gestión de la compañía.
- \* Asegurar mediante la revisión de auditorías internas la eficacia continuada del sistema de calidad
- \* Juzgar en materias disciplinarias referentes al Director de Certificación.
- \* No incurrirá en ninguna responsabilidad financiera al Conjunto de Normas o a la compañía, individual o colectivamente.
- \* Informar a ENAC ante cualquier materia relativa al funcionamiento de la entidad de certificación que juzgue apropiado, a través del presidente del comité o directamente si lo estima oportuno.

### **COMITÉ TÉCNICO CERTIFICACIÓN**

Este comité está formado por el Director de Certificación como representante autorizado de la empresa, el Experto 4 Dígitos, como personal con cualificación técnica y el Director Gerente.

Su función será la toma de la decisión final sobre la emisión del certificado en base al informe técnico y económico, si existiese.

### **FORMACIÓN**

Cada persona que trabaja para ZIURTEK tendrá un archivo conteniendo lo siguiente:

- vi) los nombres y el puesto de trabajo en la compañía.
- vii) Calificaciones.
- viii) Experiencia.
- ix) Responsabilidad.
- x) Competencia.

Todos los Expertos 4 Dígitos, Expertos 6 Dígitos y Expertos Contables serán periódicamente formados en el campo referente a las asignaciones para asegurar la asimilación e implantación de la política definida en este manual.

A intervalos regulares normalmente, en las revisiones por la dirección la competencia del personal que realiza tales funciones será verificada a través de revisión, examen u otros medios, para determinar la formación adicional o la experiencia necesaria para suplir cualquier déficit.

Serán conservados todos los registros de competencia e identificadas las necesidades relacionadas con la formación.

Este Manual de Gestión y el Procedimiento de Certificación asociado identificarán las líneas de la responsabilidad desde las del Director de Certificación y Experto 4 Dígitos hasta los miembros del personal contratados para las actividades de la certificación.

Se guardará un expediente completamente documentado para cada miembro del personal y contendrá las copias de las calificaciones y de la formación recibida incluyendo el currículum Vitae.

## **7. REALIZACION DEL PRODUCTO**

### **7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

ZIURTEK sabe de la importancia de la planificación de los procesos para la realización de servicios en el plazo acordado para asegurar la satisfacción de sus clientes.

### **7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**

ZIURTEK ha establecido y mantiene al día los procedimientos PR-202 Certificación de proyectos y PR-221 Gestión y satisfacción de clientes, donde se establece la elaboración de ofertas y de pedidos. ZIURTEK revisa cada oferta, contrato o pedido para asegurar que se cumplen todos los requisitos que el cliente especifica.

ZIURTEK ha identificado mediante los procedimientos PR-202 Certificación de proyectos y PR-221 Gestión y satisfacción de clientes, como se revisan e informa sobre las modificaciones de los contratos.

### **7.3. DISEÑO Y DESARROLLO**

Se excluye este punto de la norma.

### **7.4. COMPRAS**

ZIURTEK ha establecido y mantiene al día el procedimiento PR-206 Gestión de compras y subcontratación para asegurarse que los productos y servicios comprados que inciden sobre la calidad del servicio final están conformes con los requisitos especificados y que cumplen unos requisitos determinados en lo concerniente al medioambiente.

Respecto a la verificación de los productos comprados o servicios contratados que afecten al servicio, ZIURTEK homologa y evalúa a los proveedores según lo establecido en el procedimiento PR-206 Gestión de compras y subcontratación.

En conformidad con el procedimiento PR- Gestión de compras y subcontratación, ZIURTEK incluye datos en sus documentos de compra que describen de forma clara el producto / servicio solicitado.

ZIURTEK revisa los documentos de compra antes de su difusión para comprobar que responden adecuadamente a los requisitos especificados.

## 7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 7.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El control de los proyectos es gestionado en ZIURTEK a través del procedimiento PR-202 Certificación de proyectos.

### 7.5.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El seguimiento y la validación de los proyectos se realizan según el procedimiento PR-202 Certificación de proyectos.

### 7.5.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Los proyectos se identifican según el procedimiento PR-202 Certificación de proyectos.

### 7.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE

La documentación del cliente es archivada por el responsable del proyecto, mientras que los productos propiedad del cliente se registran según lo establecido en el PR-206 Gestión de compras y subcontratación.

### 7.5.5. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

Los proyectos se siguen según el procedimiento PR-202 Certificación de proyectos hasta la entrega al cliente.

## 7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se excluye este punto de la norma.

## 8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

### 8.1. GENERALIDADES

ZIURTEK dispone de una sistemática para el tratamiento de las no conformidades, sugerencias y de las acciones asociadas según el procedimiento PR-213 No conformidades, sugerencias y acciones correctivas, preventivas y de mejora.

### 8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

#### 8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

ZIURTEK entiende que su principal razón de existir es el cliente por eso establece canales para conocer su grado de satisfacción, mediante esa información se obtiene datos sobre su visión de nuestra organización luego se analizarán y se obtendrán conclusiones y acciones que vayan encaminadas a la satisfacción del cliente.

Para ello ZIURTEK tiene establecido el PR-221 Gestión y satisfacción de clientes, en el que se incluye las encuestas de satisfacción de clientes.

#### **8.2.1.1 RECLAMACIONES DE CLIENTE**

ZIURTEK tiene establecido el procedimiento PR-213 Gestión de no conformidades, sugerencias y acciones correctivas, preventivas y de mejora, en el que se incluye un apartado para la gestión de las reclamaciones.

##### **Reclamaciones Contra el Personal de ZIURTEK**

El Director de Certificación se ocupará de las reclamaciones a ZIURTEK. Se utilizará un procedimiento formal para registrar todas las reclamaciones recibidas y se especificará la ruta de la investigación, el método que se ocupará de las reclamaciones y detallará cómo poner en práctica la acción correctiva para eliminar la causa.

##### **Reclamaciones recibidas por los Clientes Certificados de ZIURTEK**

ZIURTEK requerirá que, cuando una organización ha registrado reclamaciones de sus clientes, la evidencia de la acción llevada a cabo para ocuparse de las reclamaciones esté a disposición del equipo Auditor.

##### **Reclamaciones recibidas por ZIURTEK sobre Clientes Certificados**

Las reclamaciones recibidas por ZIURTEK directas de un usuario de un cliente de los proyectos de la organización certificados serán registradas e investigadas.

Esto puede realizarse inmediatamente o durante la siguiente visita de seguimiento/ejecución prevista esto será decisión del Directo de Certificación y/o el Experto 4 Dígitos.

#### **8.2.2. AUDITORIA INTERNA**

ZIURTEK establece y mantiene al día el procedimiento PR-217 Gestión de auditorías para la planificación y realización de auditorías internas del sistema de gestión para verificar que las actividades relativas a la calidad, al medioambiente y que los resultados relacionados cumplen con las disposiciones definidas para evaluar la efectividad del sistema de gestión.

Las auditorías internas son programadas en función de la naturaleza e importancia de las actividades que van a ser auditadas y son llevadas a cabo por personal formado y cualificado en estas actividades y que es independiente de aquellos que tiene la responsabilidad directa en la actividad que esté siendo auditada.

Los resultados de las auditorías se documentan y transmiten al responsable del área auditada, teniendo este personal la responsabilidad de aplicar las acciones necesarias sobre las deficiencias

encontradas. En todo caso debe existir consenso en las deficiencias y las acciones a llevar a cabo. El personal que realiza las auditorías, es responsable de las auditorías de seguimiento para verificar y registrar que las acciones tomadas son implantadas y efectivas.

Personal competente y apropiadamente formado lleva a cabo las auditorías siempre que no sea directamente responsable del área que está siendo revisada en las auditorías. Las auditorías serán realizadas de acuerdo con el procedimiento PR-217 Gestión de auditorías.

Se informará al Director de Certificación de los resultados de las Auditorías Internas y dichos resultados serán supervisados por el Comité de Imparcialidad para asegurar la eficacia del sistema.

Será responsabilidad del Director de Certificación, a través de auditorías regulares, verificar el uso de los sistemas y de los procedimientos necesarios en vigor. Se realizarán auditorías en cada función operativa de ZIURTEK por lo menos anualmente.

Se realizarán revisiones periódicas frente a los requisitos de EN45011 y de la guía de ENAC para asegurar que se mantiene la conformidad con los mismos.

### **8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS**

ZIURTEK según el procedimiento PR-209 Gestión de procesos establece un seguimiento de los procesos, así como unos indicadores ligados a cada uno de los procesos.

ZIURTEK ha iniciado la gestión de procesos mediante la realización de un mapa de procesos y un conjunto de documentos para la mejora de los mismos. Estos documentos incluyen una ficha de proceso donde aparece la descripción del mismo y su propietario y un diagrama de flujo por cada proceso. (Ver PR-209 Gestión de procesos) y un conjunto de indicadores para su seguimiento y mejora.

Las interfaces de los procesos se resuelven mediante un sistema de reuniones de seguimiento (ver PR-209 Gestión de procesos).

ZIURTEK según el procedimiento PR-220 Gestión medioambiental establece un seguimiento y una medición del desempeño, de los controles operacionales y de la conformidad con los objetivos y metas ambientales.

### **8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO**

ZIURTEK según el procedimiento PR-202 Certificación de proyectos establece un seguimiento de los proyectos, así como unos indicadores ligados a los mismos.

ZIURTEK gestiona, planifica, sigue y controla los proyectos según el procedimiento PR-202 Certificación de proyectos.

ZIURTEK según el procedimiento PR-220 Gestión medioambiental establece un seguimiento y una medición del desempeño, de los controles operacionales y de la conformidad con los objetivos y metas ambientales.

### 8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

ZIURTEK tiene establecido y mantiene al día al procedimiento PR-213 No conformidades, sugerencias y acciones correctivas, preventivas y de mejora para evitar que los servicios que no son conformes con los requisitos especificados, sean entregados al cliente. Los Trámites de Audiencia emitidos por el Ministerio competente serán considerados como No Conformidades y se gestionarán de acuerdo con el procedimiento PR-213 No Conformidades, Sugerencias... Asimismo, en este procedimiento se establece el control para la documentación y tratamiento de servicios no conformes.

Identificados los aspectos ambientales de nuestras actividades y servicios en condiciones de emergencia según el procedimiento PR-220 Gestión ambiental, se identifican las situaciones potenciales de emergencia y accidentes potenciales que pueden tener impactos en el medio ambiente, determinando cómo responder ante situaciones de emergencia y accidentes reales o cómo mitigar los impactos ambientales adversos asociados.

### 8.4. ANÁLISIS DE DATOS

ZIURTEK ha establecido mediante su procedimiento PR-201 Plan, estrategia y revisión por la Dirección, la dinámica de análisis de datos que a criterio de la organización son significativos para el buen funcionamiento.

ZIURTEK tiene establecidos indicadores que analizan, controlan y verifican el estado de los procesos y un sistema de reuniones para su gestión.

ZIURTEK según el procedimiento PR-220 Gestión medioambiental establece un seguimiento y una medición del desempeño, de los controles operacionales y de la conformidad con los objetivos y metas ambientales.

### 8.5. MEJORA

#### 8.5.1. MEJORA CONTINUA

ZIURTEK en línea con su compromiso con la calidad, medioambiente y la I+D+I, ha establecido que debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión, mediante el resultado de las auditorías, análisis de datos, etc. Esto se realizará también según lo descrito en el PR-201 Plan, estrategia y revisión por la Dirección.

## 8.5 .2. ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

ZIURTEK tiene establecido y mantiene al día el procedimiento PR-213 No conformidades, sugerencias y acciones correctivas, preventivas y de mejora para la implantación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Cualquier acción correctiva o preventiva tomada para eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales será proporcional a la magnitud de los problemas detectados y a los riesgos que de ellos puedan derivarse.

Las modificaciones que resulten como consecuencia de las acciones correctivas, preventivas y de mejora tomadas serán implantadas según el procedimiento PR-213 No conformidades, sugerencias y acciones correctivas, preventivas y de mejora.

## 9. MAPA DE PROCESOS

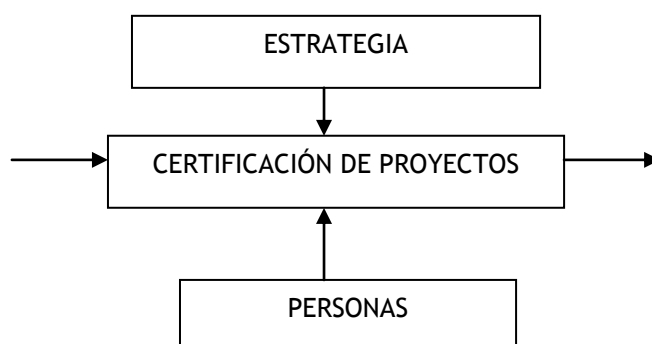
En este apartado del manual se describen los procesos que ZIURTEK ha identificado como procesos imprescindibles para el buen funcionamiento. Dirección y Administración identificarán los procesos.

ZIURTEK ha considerado que su sistema de gestión abarca a los procesos de apoyo o de soporte, al proceso estratégico o de pilotaje, y a los procesos claves:

- Proceso de pilotaje o de estrategia
  - Proceso de estrategia
- Procesos Clave
  - Proceso de proyectos
- Procesos de apoyo o de soporte
  - Proceso de personas

La interacción entre los procesos incluidos en el sistema de gestión aparece en el PR-209 Gestión de procesos, aparece una descripción de los mismos, responsabilidades, documentación e indicadores para su gestión.

### MAPA DE PROCESOS



Las interfaces de los procesos se resuelven mediante el desarrollo de los proyectos / actividades y un sistema de reuniones de seguimiento (ver PR-209 Gestión de procesos).

## 10. PROCEDIMIENTOS DE LA CERTIFICACIÓN Y DEL SEGUIMIENTO

### Verificación de las Instalaciones de la entidad de Certificación

El Director de Certificación y/o el Experto 4 Dígitos de ZIURTEK se asegurarán que estén disponibles suficientes medios y procedimientos documentados para llevar a cabo las Auditorías, la certificación y el seguimiento de los proyectos, según el caso, de acuerdo con los requisitos de la documentación pertinente.

Los medios incluirán:

- i) Las disposiciones adecuadas de transporte para los Expertos;
- ii) Las disposiciones adecuadas de acomodación para los Expertos;
- iii) Material de oficina adecuado;
- iv) Los procedimientos adecuados que cubren la Auditoría inicial y los subsiguientes seguimientos de los proyectos de I+D+i de la organización según la norma apropiada;
- v) La formación apropiada para todo el personal empleado que participe en las actividades de la certificación de ZIURTEK.

### Requisitos para los clientes registrados - sistemas de Gestión

Todos los clientes certificados utilizarán el logo según lo que se muestra en el certificado del registro. Cualquier demanda por implicación que el cliente esté autorizado a utilizar, o que cumpla con el Conjunto de Normas solamente puede venir de la dirección indicada en el certificado y solamente por lo que se refiere a la fabricación de mercancías, operación de procesos u ofrecimiento de un servicio que se indiquen en el certificado.

El cliente mantendrá una memoria del proyecto incluyendo todos los requisitos especificados en la familia de Normas UNE16600 y pondrá copias a disposición de ZIURTEK de todo el proyecto.

El cliente certificado informará a ZIURTEK por escrito de los cambios que puedan afectar la integridad del proyecto.

### Auditoría de los proyectos de I+D+i de los clientes

ZIURTEK debe de poseer los documentos necesarios para cubrir todas las actividades asociadas con la Auditoría y con el proyecto en cuestión. Todas las Auditorías serán planeadas y ejecutadas de acuerdo con su estudio especialmente preparado.

Los detalles de los procedimientos que controlan esta actividad se especifican en el procedimiento operativo de ZIURTEK.

### Seguimiento/Ejecución

El seguimiento/Ejecución mantendrá un programa planificado y sistemático. Las visitas de seguimiento/Ejecución se realizarán por lo menos una vez al año.

Las opciones de seguimiento son cada seis meses o anualmente. Cualquier opción debe asegurar que los proyectos certificados continúen cumpliendo con los criterios de la norma.

Se mantendrán los procedimientos documentados para la descripción del proceso de seguimiento/ejecución y se identificarán las responsabilidades, incluyendo la implantación de no conformidades y la puesta en práctica de las acciones correctivas.

#### **Manipulación de muestras y artículos a inspeccionar**

Todas las muestras seleccionadas para inspeccionar serán identificadas para evitar la confusión con respecto a la identidad de tales muestras en cualquier momento.

Cualquier anomalía aparente que se le notifique o que el Experto 6 Dígitos advierta será registrada antes del comienzo de la certificación. El Director de Certificación o el Experto 4 Dígitos consultarán al cliente antes de proceder cuando haya duda en cuanto al artículo conveniente para realizar la inspección, o cuando el artículo no sea conforme con la descripción proporcionada.

Todos los Expertos 6 Dígitos se asegurarán que el artículo haya recibido toda la preparación necesaria, o si el cliente lo requiere la preparación será realizada o arreglada por ZIURTEK.

ZIURTEK ha documentado los procedimientos dentro de los manuales de los Expertos Técnicos y que incluyen instrucciones para la manipulación de los artículos o de las muestras objeto de la inspección para prevenir la deterioración mientras estén en su posesión.

## **11. CONFIDENCIALIDAD**

ZIURTEK diseñará y mantendrá sistemas para asegurar que se alcanza y mantiene la confidencialidad por parte de todo el personal de ZIURTEK, Expertos y clientes. Esto es aplicable a todos los miembros internos y externos de la compañía incluyendo miembros del Comité de Imparcialidad.

El Director de Certificación de ZIURTEK se asegurará de que todo el personal conectado de cualquier manera con el proceso de la Certificación y cualquier otro personal que tenga acceso a la información confidencial firme un acuerdo de confidencialidad.

## **12. PUBLICACIONES**

### **General**

La creación y el mantenimiento de publicaciones se especifica en el procedimiento para los documentos y cambios de política. ZIURTEK utiliza las siguientes publicaciones:

- i) Registro de clientes aprobados;
- ii) Reglas de Certificación.

### Registro de clientes

El registro publicado detallará lo siguiente:

- iii) Nombre y dirección del cliente u organización;
- iv) Auditoría de Contenido, de primera ejecución, o de ejecución y alcance de la Certificación (Contenido y Cantidad económica certificada);
- v) Número del certificado.

### Reglas de Certificación

Serán remitidas las copias no controladas de las reglas de Certificación de ZIURTEK a cualquier persona que solicita la información sobre el sistema de certificación de ZIURTEK. Las reglas de Certificación son controladas para todos los clientes. Cualquier enmienda será enviada a los poseedores de copias controladas.

### Certificados y programa de certificación (PROYECTOS)

Cada Certificado / Programa de Certificación definirá:

- i) Nombre y dirección del cliente;
- ii) Auditoría de Contenido, de primera ejecución, o de ejecución y alcance de la Certificación (Contenido y Cantidad económica certificada);
- iii) Número del certificado, fecha de aprobación y de expedición.

## 13. APELACIONES

### Sistemas de Gestión

El cliente tiene derecho a presenta una apelación contra Ziurtek motivado por el resultado de una auditoría, el resultado de un seguimiento y el resultado de una re-auditoría.

Las apelaciones se registrarán por lo establecido en la IT sobre Apelaciones.

El Comité de Imparcialidad de ZIURTEK se asegurará de la existencia de una Instrucción Técnica para la consideración de las apelaciones.

Se formará un Comité de Apelación como subcomité del Comité de Imparcialidad con el propósito de atender las apelaciones referentes a la norma auditada.

El Comité de Apelación tendrá un presidente y por lo menos otros dos miembros. Los miembros del comité no tendrán interés personal o financiero en el resultado de la apelación.

El método de selección del Comité de Apelación y de su funcionamiento será definido en la Instrucción Técnica para las apelaciones.

La Instrucción Técnica para ocuparse de las apelaciones debe asegurar que:

- i) Se establezca la metodología que se ocupa de las apelaciones;
- ii) Se mantenga un registro para evidenciar todas las apelaciones, sus resultados y los nombres de los miembros del comité que asisten la apelación.

La decisión del Comité de Imparcialidad será definitiva.

## 14. USO DE LOS CERTIFICADOS

### Pautas para el uso de los certificados de los Sistemas de Gestión

ZIURTEK intentará asegurar, con los procedimientos documentados, que los clientes certificados no hacen un mal uso de los certificados y de los programas de Certificación junto con el logo de ZIURTEK.

### Pautas para tratar cualquier uso erróneo de los certificados del sistema de Gestión

ZIURTEK se asegurará, con procedimientos documentados, que se toma la acción correctiva necesaria cuando se descubra el incumplimiento del uso correcto de la marca de Certificación.

Se ocuparán de las referencias incorrectas a la certificación o al uso engañoso de los certificados encontrados en anuncios, catálogos, etc.

Los Expertos comprobarán el material de publicidad durante las visitas rutinarias de seguimiento/ejecución y se ocuparán de cualquier uso inadecuado.

## 15. SUSPENSIÓN, RETIRADA Y CANCELACIÓN DE CERTIFICADOS

Tras superar con éxito la Evaluación y la subsecuente Certificación del proyecto de I+D+i, el Certificado puede ser suspendido, retirado o cancelado según lo siguiente:

### Suspensión

La definición de la suspensión es, una concesión emitida a un cliente registrado para continuar demandando la Certificación de un Proyecto bajo las reglas de Certificación de ZIURTEK. La concesión es por un tiempo claramente especificado, y la falta de tratar con eficacia el aviso de la suspensión dará lugar al retiro de la Certificación.

La suspensión del certificado de un cliente registrado puede ser puesta en práctica si el cliente registrado no cumple con las condiciones obligatorias señaladas por ZIURTEK. Tales condiciones serán:

- Como resultado de un mal uso continuo del certificado/ logo.
- Cuando la acción correctiva no es implantada dentro del plazo especificado de las No Conformidades identificadas en las Auditorías o visitas de ejecución.
- Si hay cualquier otra infracción relativa a las Reglas de Certificación o del Presupuesto de ZIURTEK.
- Cuando se levante una No Conformidad Mayor durante cualquier visita, después de la Auditoría de contenido.
- No se han devuelto a ZIURTEK las No Conformidades en el plazo de 60 días de la emisión.
- Si hay alguna otra discrepancia de las normas de ZIURTEK.

El Director de Certificación de ZIURTEK informará al cliente certificado por escrito con un aviso de suspensión, diciendo que el certificado esta bajo suspensión si se da los casos señalados anteriormente.

Las acciones correctivas realizadas por el cliente registrado tratan las razones que han provocado el aviso de suspensión, y la supervisión de ZIURTEK será revisada por el Director de Certificación y/o el Experto 4 Dígitos, que cancelarán el aviso de la suspensión o autorizará la retirada del certificado y del programa, según juzgue apropiado, informarán al cliente certificado por escrito de la decisión. El Director de Certificación y/o el Experto 4 Dígitos informarán de lo señalado arriba en la siguiente reunión del Comité de las Imparcialidad.

### **Retirada**

La retirada de un certificado se llevará a cabo si:

- Un Cliente Certificado no logra satisfacer las condiciones obligatorias impuestas por ZIURTEK tras la emisión de un aviso de Suspensión.
- Un Cliente Certificado no logra cumplir lo establecido previamente relativo a sus obligaciones financieras con la Entidad de Certificación después de 1 mes de la notificación formal de la falta.

El Director de Certificación y/o el Experto 4 Dígitos de ZIURTEK informarán al Comité de Imparcialidad por escrito si se da el caso de que ocurra cualquier punto de los señalados arriba.

La notificación oficial del Director de Certificación y/o el Experto 4 Dígitos será dada por escrito al cliente certificado si se publica la orden de retirada. La orden del retirada publicada indicará bajo qué condiciones se retira el certificado.

### **Cancelación**

Los certificados serán cancelados por ZIURTEK si lo que sigue se aplica:

- Si el cliente registrado no desea renovar el certificado.
- Si el proceso o el servicio no se ofrece por más tiempo o si el cliente certificado cesa del negocio.

El Director de Certificación y/o el Experto 4 Dígitos de ZIURTEK informará al Comité de Imparcialidad por escrito si se da el caso de lo arriba antedicho. La notificación oficial del Director de Certificación y/o el Experto 4 Dígitos será dada por escrito al cliente certificado si se emite una orden de cancelación. La orden de cancelación emitida indicará bajo qué condiciones se retira el certificado.

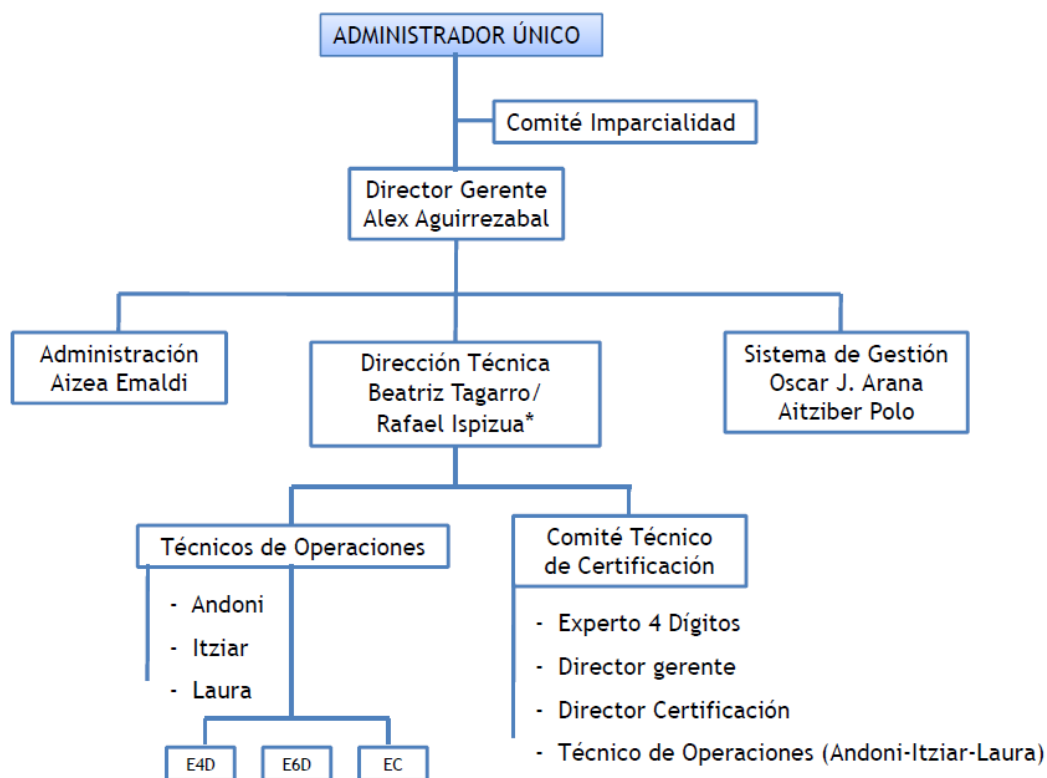
### **Comunicación**

ZIURTEK publicará, según sea apropiado, la retirada o cancelación del certificado a un cliente u organización certificada. El Comité de Imparcialidad de ZIURTEK decidirá el alcance de la información publicada y su circulación.

**16. NOMBRES Y CUALIFICACIONES DE LOS DIRECTORES**

- a. Beatriz Tagarro. Ingeniero Industrial
- b. Rafael Ispizua. Ingeniero Industrial
- c. Oscar J. Arana. Ingeniero Industrial

**APENDICE A: ORGANIGRAMA**

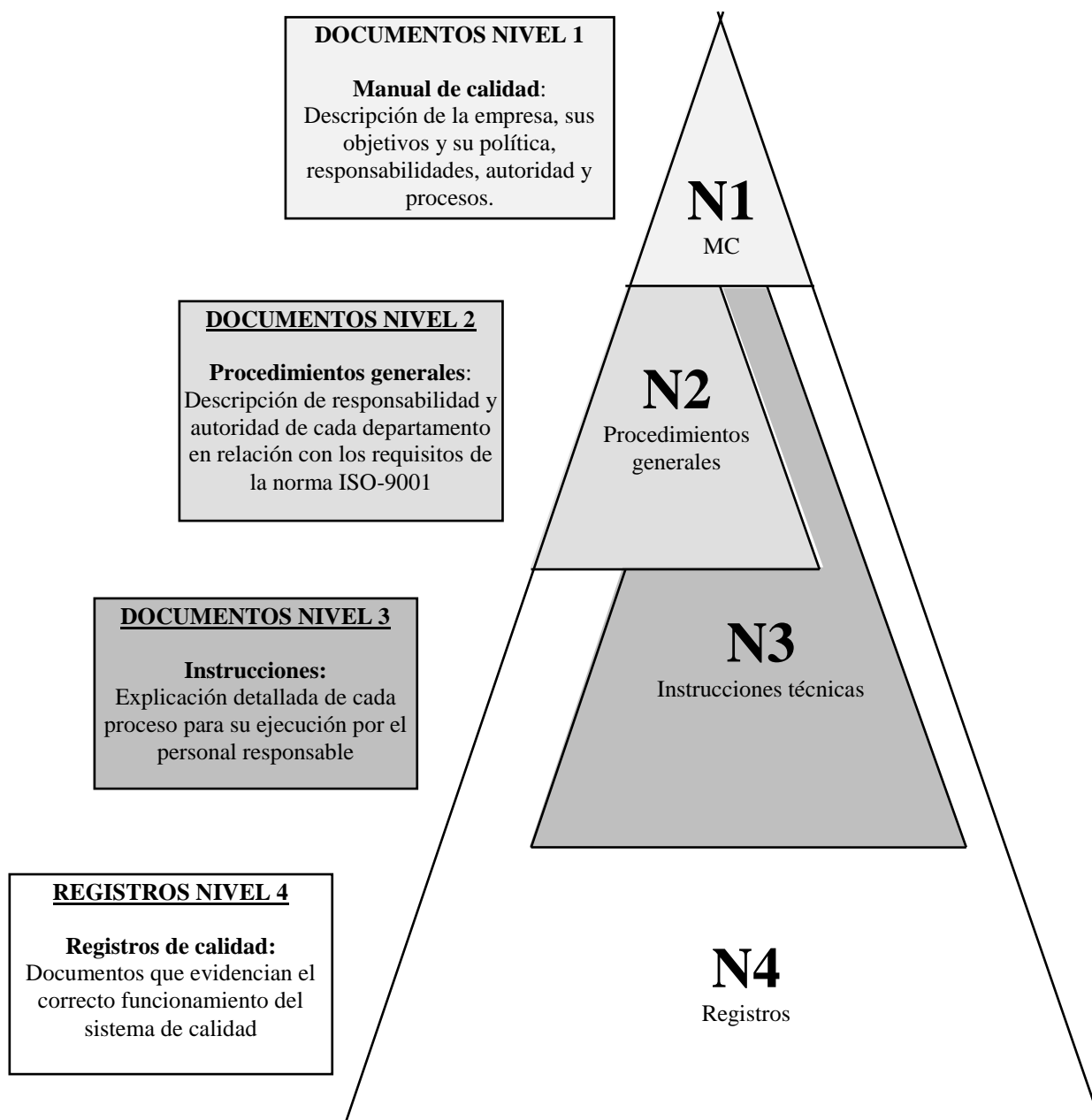


\* ASESOR TECNICO

**APENDICE B RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

- **Dirección:** Relación con instituciones, clientes. Dirección del negocio. Propietario del proceso de estrategia (determinación y control de los objetivos, evaluación del personal, relaciones comerciales, análisis de las encuestas de satisfacción de los clientes,...). Responsable: Alex Aguirrezabal
- **Certificación de Proyectos:** Dirección y ejecución de proyectos. Realización de contactos comerciales con los clientes (ofertas, aceptación de pedido, seguimiento y control de proyectos, traslado de información para facturar, gestión de proveedores,...). Responsable Beatriz Tagarro/Rafael Ispízia.
- **Administración:** Contabilidad, nóminas y aspectos jurídicos. Gestión de cobros y pagos, Gestión de tesorería, Elaboración de información contable, Gestión administrativa del personal, Gestión administrativa de impuestos.
- **Sistema de Gestión:** Delegado de Dirección en materia de gestión de calidad, de medioambiente. Responsable Oscar J. Arana
- **Auditoría interna:** Realización de auditorías internas. Responsable: Oscar J. Arana

**APÉNDICE C. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL SISTEMA DE GESTION**



Como se observa en el gráfico, el nivel 1 se apoya fundamentalmente en el nivel 2 y también en los niveles 3 y 4 que eventualmente desarrollan o soportan directamente algunos apartados de nivel 1. Exactamente ocurre lo mismo con el nivel 2 que se apoya básicamente en el nivel 3 pero también en el 4. Por último el nivel 3 se apoya directamente en el nivel 4