



**PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN DE
SISTEMAS DE LA CALIDAD PARA SUMINISTRADORES
AEROESPACIALES**

PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACION DE SISTEMAS DE LA CALIDAD PARA SUMINISTRADORES AEROESPACIALES

Fecha	Motivo de la modificación
02-09-08	Auditoría de ATECMA de 12-06-08 e introducción de referencias EN 9120. Se aplica Revisión 0 por cambio de codificación
19-05-10	Adaptación de documentación a ISO17021 y TEDAE QC 9104 y parte 3.
22-12-10	Adaptación a normas AS9101 D y parcial 9104/1. Revisión general.
20-05-11	Nueva revisión para adaptación a las normas AS9101 D y 9104/1.
20-07-12	Revisión general. Adaptación 9104-1
18-09-13	Visita acompañamiento aeroespacial 2013. Control de edición de documentación externa. Referencia EN 9104:2013 y revisión de Resolución log y FAQs del IAQG a fecha de revisión de este procedimiento.
07-11-14	Auditoría de ENAC/TEDAE, inclusión de cláusula de obligaciones acorde con lo indicado EN 9104-1:2013 (18.1 c) ISO 17021:11 (5.1.2)
21-04-15	Revisión general por adaptación a la norma AS 9101E // 9101:2014
11-11-15	Adaptación a la nueva sociedad Cámara Certifica. Auditoría ENAC/TEDAE
26-07-16	Revisión apartados 5.1 y 5.4 datos previos para la elaboración de planes. Implicaciones retrasos en el envío de cuestionarios y revisión adaptación a 17021-1.
09-03-17	Revisión por inclusión de requisitos para la realización de auditorías de adaptación cuando se realiza una revisión de la norma de certificación.
28-09-17	Revisión metodología para la definición de estructuras en las organizaciones. Revisión contenido de los certificados.
26-07-19	Revisión plazo envío de la documentación técnica por las organizaciones. Revisión normativa de referencia

Elaborado por Maite Muñoz Firma/ Fecha: 24-07-19	Revisado por: Alfonso Iglesias Firma/ Fecha: 25-07-19	Aprobado por: Luis Tatay Gómez Firma/ Fecha: 26-07-19	Rev. nº: 13 Fecha: 26-07-19
			Copia nº:



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE LA CALIDAD PARA SUMINISTRADORES AEROSPAZIALES

INDICE

1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	3
3. CRITERIOS GENERALES DE CERTIFICACION	4
4. REQUISITOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN	4
4.1 Información sobre el proceso de certificación y estado de las certificaciones	4
4.2 Información pública de la empresa en la base de datos OASIS	4
4.3 Notificación de cambios realizados por Cámara Certifica	5
4.4 Notificación de cambios realizados por las organizaciones certificadas	5
4.5 Gestión de la Imparcialidad	5
5. PROCESO DE CERTIFICACIÓN	6
5.1 Recogida de datos, elaboración de ofertas y envío inicial de Información	6
5.2. Solicitud de certificación	7
5.3. Gestión y revisión de solicitud y documentación inicial	8
5.4. Proceso de evaluación	9
5.4.1. Designación del equipo auditor	9
5.4.2. Auditoría Etapa 1	9
5.4.3. Auditoría Etapa 2	11
5.4.4 Seguimiento de las empresas certificadas	14
5.4.5 Renovación de la certificación	15
5.4.6 Auditorías especiales (Cambios de alcance/Auditorías con notificación a corto plazo)	16
5.4.7 Auditorías de adaptación	17
5.4.8 Gestión de no conformidades y acciones correctivas/alegaciones	17
6. PROCESO DE TOMA DE DECISIONES	18
7 EMISION DE CERTIFICADOS	19
8 USO DE REFERENCIAS A LA CERTIFICACION POR LAS EMPRESAS	20
9 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS CERTIFICADAS	20
9.1. Derechos	20
9.2 Obligaciones	20
11 PROCESOS DE APELACIONES y QUEJAS	23
11.1. Tramitación de apelaciones	23
11.2. Tramitación de quejas	24
11.2.1 Actuaciones de Cámara Certifica	25
11.2.2 Actuaciones de empresas certificadas	25
12 CONFIDENCIALIDAD	26
13 ANEXOS/FORMATOS	26

1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este documento describe de forma general el sistema implantado por Cámara Certifica para llevar a cabo la certificación de sistemas de la calidad de empresas de acuerdo a la norma UNE EN 9100, de acuerdo con criterios establecidos internacionalmente.

Dicho procedimiento se ha elaborado de forma que se asegure la adecuada competencia técnica de las certificaciones concedidas así como la necesaria imparcialidad e independencia en el proceso de certificación.

Los requisitos contenidos en este procedimiento y la norma EN 9104-001 tienen carácter contractual entre Cámara Certifica y las organizaciones solicitantes de las certificaciones mencionadas.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

El presente documento se ha elaborado siguiendo las directrices del Manual de la Calidad de Cámara Certifica, basándose en los criterios establecidos en los siguientes documentos:

- *UNE-EN ISO/IEC 17021-1:2015 Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de Sistemas de Gestión.*
- *CGA-ENAC-CSG Criterios Generales de Acreditación de Entidades de Certificación que llevan a cabo la Certificación de Sistemas de Gestión según norma UNE-EN ISO/IEC 17021.*
- *RDE - 05 Rev. 1 Requisitos particulares para la acreditación de entidades de certificación de sistemas de calidad en el esquema español de certificación del sector aeroespacial (antes NT-06)*
- *EN 9100:2018 Sistema de Gestión de la calidad. Requisitos para las organizaciones de aviación, espaciales y de defensa.*
- *UNE EN 9101:2018. Sistema de gestión de calidad. Requisitos de auditoría para las organizaciones de aviación, espacio y defensa.*
- *UNE-EN 9104-001:2013 Material aeroespacial. Sistemas de gestión de la calidad. Parte 001: Requisitos aplicables a los programas de certificación del sistema de gestión de la calidad en el campo aeronáutico, espacial y de defensa.*
- *UNE EN 9104-2:2017 Material aeroespacial. Sistema de gestión de la calidad. Parte 002. Requisitos aplicables a la supervisión de los procesos de certificación de los sistemas de gestión de la calidad en el sector aeroespacial*
- *TEDAE /QC/9104-001 ed.6:2017. Procedimiento operativo de TEDAE. Requisitos aplicables a los programas de certificación de los sistemas de gestión de calidad de aviación, espacio y defensa.*
- *Norma UNE-EN ISO 19011 "Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión .*
- *MC Manual de la calidad. Requisitos específicos para la certificación de sistema de la calidad de suministradores aeroespaciales.*
- *PG-CC-02 Utilización de marcas de conformidad.*
- *IN-CC-SG-03 Instrucción para la realización de transferencias de certificaciones acreditadas*
- *IAF MD 3:2008 Vigilancia avanzada y procedimientos de recertificación (ASRP).*
- *IAF MD 4:2018 Uso de técnicas de auditoría asistidas por computadora ("CAAT") para la acreditación de certificación de sistemas de gestión.*



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE LA CALIDAD PARA SUMINISTRADORES AEROSPACIALES

3. CRITERIOS GENERALES DE CERTIFICACION

Los requisitos para obtener la certificación no son otros que haber pasado el proceso de certificación descrito en el apartado 5, y haber planteado acciones correctivas adecuadas a las desviaciones detectadas durante la auditoría, de forma que se asegure el cumplimiento de los requisitos descritos en la norma de referencia de la certificación.

Además, la empresa deberá comprometerse a cumplir con los plazos establecidos en las distintas fases del proceso de certificación y las obligaciones de las empresas certificadas descritas en el contrato de certificación.

No existen requisitos adicionales para la certificación, distintos de lo definido por las normas de referencia y los requisitos contenidos en este documento.

4. REQUISITOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN

4.1 Información sobre el proceso de certificación y estado de las certificaciones.

Cámara Certifica tiene accesible y proporciona al público, cliente o mercado a través de la web de la Cámara el presente procedimiento en el que se describe el proceso completo de auditoría y certificación.

Respecto a las certificaciones otorgadas, Cámara Certifica pone a disposición del público en general, a través de la aplicación OASIS, información relativa a las certificaciones vigentes.

En cuanto a las suspensiones y retiradas de la certificación aeroespacial, dicha información será publicada en la web de OASIS manteniéndose en los plazos establecidos por el esquema de certificación.

4.2 Información pública de la empresa en la base de datos OASIS.

La empresa se asegurará de que ha establecido un administrador de la base de datos OASIS con el objeto de gestionar la información de contacto de la organización, los usuarios asociados con la organización, el acceso externo a los resultados de la auditoría en OASIS, la retroalimentación de datos en OASIS, así como la actualización de sus datos en caso de modificación.

No establecer un administrador OASIS de la organización podrá suponer la no concesión de la certificación, retraso en la emisión o suspensión del certificado durante el ciclo de certificación .

Dicho administrador mantendrá actualizado los siguientes datos en la base de datos OASIS:

- nombre de la organización, dirección, y los sites incluidos en la certificación (se requiere la aprobación por Cámara Certifica antes de modificar estos datos);
- nombre y dirección de correo electrónico del administrador de la organización en OASIS, y
- persona de contacto de la organización, teléfono, fax, dirección de correo electrónico y sitio Web, según sea aplicable.



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE LA CALIDAD PARA SUMINISTRADORES AEROSPACIALES

4.3 Notificación de cambios realizados por Cámara Certifica

En caso de ser necesario modificar los requisitos de certificación por modificación de la norma de referencia u otra razón que pueda hacerlo necesario, se comunicará y/o emitirá, en su caso la revisión correspondiente del presente procedimiento general de certificación/verificación, notificando a todos los clientes la existencia de dicha revisión.

Cámara Certifica definirá en el documento contractual firmado con la organización las obligaciones derivadas de los cambios originados en ésta que puedan afectar a su sistema.

4.4 Notificación de cambios realizados por las organizaciones certificadas

Cualquier cambio que las organizaciones pretendan realizar de su sistema de gestión de la calidad o de otros cambios que puedan afectar al cumplimiento de los requisitos de certificación o a la capacidad del sistema de gestión deberán ser comunicados a Cámara Certifica, sin demora y actualizados por la organización en la base de datos OASIS.

Dichos cambios podrían referirse a:

- a) La condición legal, comercial, de organización o de propiedad.
- b) La organización y gestión (equipos directivos, administrador de OASIS, responsable de calidad).
- c) La dirección de la central y/o emplazamientos y los datos de contacto.
- d) Las actividades amparadas por el alcance de certificación, procesos y cambios que afecten a su sistema de gestión.

Tal y como se establece en la documentación del esquema, no mantener actualizada la información o administrador en la base de datos OASIS de la organización podrá suponer la suspensión del certificado durante el ciclo de certificación, o retrasar la emisión de la certificación.

Adicionalmente a lo indicado anteriormente, Cámara Certifica, anualmente y previo a la realización de la auditoría correspondiente a ese año solicitará a la organización información actualizada que pudiera afectar al dimensionamiento de la auditoría, planificación y/o a su desarrollo. Dicha información deberá ser facilitada y actualizada por la organización mediante el denominado "cuestionario de información adicional" que le será proporcionado por Cámara Certifica.

4.5 Gestión de la Imparcialidad

Las actividades de certificación desarrolladas por Cámara Certifica se realizan con total imparcialidad, reconociendo su importancia mediante una declaración, accesible a las organizaciones certificadas, por la cual se constata su importancia en la realización de sus actividades, se gestionan los conflictos de interés y se asegura la objetividad en sus actividades.



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE LA CALIDAD PARA SUMINISTRADORES AEROSPACIALES

Para asegurar dicha imparcialidad, Cámara Certifica ha realizado un análisis para identificar conflictos de intereses y gestionarlos de manera adecuada que ha sido ratificada por el Comité de Partes. La composición de sus miembros estará a disposición de cualquier organización u organización interesada.

Dicho análisis, emana de la "Declaración de Imparcialidad" que rige las actuaciones de Cámara Certifica que está a disposición de las organizaciones certificadas en la página web de la Cámara y ha sido aprobada por el Director General de Cámara Certifica y ratificada por el Comité de Partes.

5. PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Las actividades de certificación de Cámara Certifica están abiertas a cualquier solicitante, por lo que podrán solicitar la certificación todas aquellas empresas legalmente constituidas que lo deseen, independientemente de su tamaño o actividad, y tipo de constitución.

5.1 Recogida de datos, elaboración de ofertas y envío inicial de Información

La organización interesada en recibir una oferta de certificación, deberá facilitar al departamento comercial de Cámara Certifica información relativa, entre otros aspectos a la actividad o actividades a certificar y emplazamientos donde éstas se realizan, características generales de la organización, principales clientes, recursos humanos y técnicos, funciones y relaciones y los aspectos más significativos de sus procesos y operaciones, así como los procesos contratados externamente, si han recibido consultoría, el nombre de la empresa que se lo ha facilitado y si existen requisitos legales para su actividad, que quedarán recogidos en la solicitud de información (SI SG).

Posteriormente a la toma de datos y una vez revisada la información facilitada por el solicitante y comprobada la capacidad y disponibilidad de Cámara Certifica para aceptar una solicitud de certificación, Cámara Certifica remitirá al solicitante como mínimo la información siguiente:

- a) Este procedimiento general de certificación de sistemas de la calidad para suministradores aeroespaciales, el cual incluye los derechos y obligaciones de la organización certificada.
- b) Una oferta del coste del proceso de certificación que contendrá como mínimo: la norma de referencia, datos de identificación de la organización, número y fecha de oferta, alcance incluyendo el coste del proceso de certificación en consonancia con las tarifas vigentes, días de auditoría, condiciones económicas y forma de pago.

Las tarifas de Cámara Certifica para la realización de actividades de certificación estarán a disposición de cualquier persona interesada previa solicitud escrita.

- c) Un Cuestionario de información adicional.

Dicho cuestionario incluirá preguntas para recabar los datos necesarios para definir la estructura de la organización, de acuerdo a las siguientes definiciones:

- Simple site/Emplazamiento único (ES): Una organización que tiene una ubicación. La organización puede estar operando desde un edificio grande o desde varios edificios en esa ubicación. La organización puede tener uno o varios productos o familias de productos siguiendo uno o varios procesos.

En el caso en el que los centros de trabajo sean contiguos (p.e naves contiguas con distintas entradas) o cercanos (distintas calles de un mismo polígono industrial) y se realicen



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE LA CALIDAD PARA SUMINISTRADORES AEROSPAZIALES

sustancialmente los mismos procesos y operativamente se gestionen como un único centro se podrán considerar como single site. En este caso particular sólo constará en el certificado una única dirección que coincidirá con la dirección principal.

- Multisite (MMP)/Emplazamientos múltiples: Organización con función central identificada (pero no necesariamente la sede central de la organización) en la que se planifican, controlan o gestionan determinadas actividades y una red de sites en los que se realizan los procesos. Todos los sites deben estar realizando sustancialmente el mismo proceso y se operan siguiendo los mismos métodos y procedimientos).
- Campus (MPC): Organización con una función central identificada (pero no necesariamente la sede central de la organización) en la que se planifican, controlan o gestionan determinadas actividades y un proceso de realización de producto descentralizado, secuencial y vinculado. Se refiere a una cadena de valor en la que los elementos de salida de un emplazamiento son los elementos de entrada de otro, resultando en un producto o servicio final.
- Several sites/Varios emplazamientos (MPD) Una organización con una función central identificada (pero no necesariamente la sede central de la organización) en la que se planifican, controlan o gestionan determinadas actividades y una red de sites que no cumplen los criterios de las organizaciones MMP ni MPC, pero que operan con un sistema de calidad unificado. Múltiples sites se incluyen en el mismo certificado
- Complex/Complejo. (OC) Una organización con una función central identificada (pero no necesariamente la sede central de la organización) en la que se planifican, controlan o gestionan determinadas actividades y una red de lugares que son cualquier combinación de MMP, MPC, MPD

La estructura de certificación deberá ser consensuada con la organización.

5.2. Solicitud de certificación

Mediante la aceptación de la oferta/contrato la empresa solicitante a través del representante legal de la empresa:

- a) Declara el conocimiento y conformidad con los criterios de certificación incluidos en la norma aplicable para la que solicita la certificación y que los datos indicados en esta solicitud información son ciertos.
- b) Acepta la oferta de certificación y las condiciones generales de certificación y derechos y obligaciones descritas en la oferta y en el presente procedimiento
- c) Efectúa la demanda oficial de certificación
- d) Describe las actividades, centros de trabajo y tipo de estructura de certificación a los que es aplicable su sistema de la calidad así como la norma de referencia (EN 9100).
- e) Adjunta listado actualizado de procedimientos e instrucciones del sistema, manual de calidad (si dispone la organización) y procedimientos generales del sistema de la calidad de la empresa.
- f) Adjunta, "Cuestionario de información adicional" proporcionado previamente por Cámara Certifica y documentación solicitada asociada al mismo.

Nota: se entiende por representante legal de la Empresa, la persona dentro de la gerencia de la empresa, con poder de firma, facultada para tomar decisiones relativas a los recursos económicos, técnicos y administrativos de la misma.



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE LA CALIDAD PARA SUMINISTRADORES AEROSPACIALES

Junto a la oferta/contrato aceptada deberá enviarse a Cámara Certifica la documentación indicada en el párrafo anterior. No disponer de esta información previamente a la realización de la auditoría con una antelación de un mínimo de 10 días respecto a la fecha acordada puede dar lugar a que Cámara Certifica aplase la realización de ésta.

La información recibida por Cámara Certifica, tanto en la solicitud como a lo largo del proceso de certificación, será considerada como CONFIDENCIAL a todos los efectos.

En caso de que la empresa disponga de material clasificado o requisitos de control de exportaciones deberá comunicarlo a Cámara Certifica para asegurar la correcta planificación de la auditoría y acceso, en su caso, a dicha información. El alcance de la certificación no incluirá procesos que no se hayan auditado con la suficiente profundidad. Cuando los procesos no auditados se excluyan del alcance potencial, se limitará a aquellos procesos que son exclusiones permitidas dentro de la norma aeroespacial y documentadas eficazmente por la empresa.

El periodo de validez de la solicitud de certificación será de un año desde la recepción por la organización de la comunicación de apertura de proceso remitida por Cámara Certifica hasta el inicio del mismo, pasado ese periodo Cámara Certifica cancelará el expediente.

El pago de la tarifa vigente de "tramitación de solicitud y análisis de la documentación inicial" será condición necesaria para poder iniciar el proceso de certificación.

5.3. Gestión y revisión de solicitud y documentación inicial

Una vez recibida la solicitud de certificación y demás documentación suministrada, Cámara Certifica acusará recibo de la misma, procediendo el Jefe del Área Técnica a llevar a cabo su revisión con objeto de comprobar que es completa y adecuada.

El análisis de la documentación podrá realizarse en la sede del suministrador o en Cámara Certifica, dependiendo del deseo expresado por la empresa.

En el caso de que la revisión se realice en Cámara Certifica, si la documentación no fuera completa y adecuada para desarrollar un programa de auditoría, se pedirá a la empresa que la complete o mejore antes de proceder a planificar el proceso de evaluación inicial. Este proceso continuará mientras se considere necesario.

De igual forma, el Jefe del Área Técnica confirmará si Cámara Certifica dispone de los auditores y técnicos necesarios para llevar a cabo la certificación solicitada, comprobación realizada previamente a la emisión de la oferta de certificación pero que puede sufrir modificaciones en función de la información aportada por la organización.

La oferta de certificación podrá sufrir modificaciones en cuanto a días de auditoría en función de la información recabada en cada uno de las fases de la evaluación.



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE LA CALIDAD PARA SUMINISTRADORES AEROSPACIALES

5.4. Proceso de evaluación

Una vez la solicitud de información y la documentación presentada son completas, se procederá a la apertura del proceso correspondiente y a su archivo por parte de Cámara Certifica, procediendo el Jefe del Área Técnica a planificar el proceso de evaluación.

El proceso de evaluación se llevará a cabo en las siguientes fases:

5.4.1. Designación del equipo auditor

El Jefe del Área Técnica de calidad designará, de entre los auditores cualificados para este esquema, un Auditor Jefe para el proceso que deberá ser además auditor con experiencia Aeroespacial (AEA) y tantos auditores, y expertos como sean necesarios, en función de las actividades desarrolladas por la Empresa solicitante y de los centros de trabajo para los que se solicita la certificación.

Una vez designado, Cámara Certifica procederá a comunicar al solicitante la composición del equipo auditor, indicando la procedencia de cada uno de sus miembros y permitiéndole su recusación si existieran motivos, desconocidos por Cámara Certifica, que pudieran tener un conflicto de intereses, comprometer su imparcialidad o confidencialidad. En otras circunstancias a las indicadas, Cámara Certifica no permitirá peticiones de cambios/sustituciones de auditores sin evidencia comprobada de actividad impropia o violación del contrato.

NOTAS:

- (1) Los auditores cualificados podrán ser tanto del personal de la plantilla de Cámara Certifica como contratados externamente.
- (2) Cámara Certifica tiene implantado un programa de supervisión continua de la actuación de sus auditores con el objeto de asegurar la eficacia y homogeneidad de sus actuaciones.
- (3) La utilización de expertos no reduce el número mínimo de auditores/día previstos por la European Accreditation.

5.4.2. Auditoría Etapa 1

El auditor jefe con experiencia Aeroespacial (AEA), elaborará y enviará a Cámara Certifica y a la organización a auditar un plan de trabajo detallado para la auditoría de etapa 1, tras haber acordado con la organización y Cámara Certifica las fechas de realización de la auditoría. El plan será revisado por Cámara Certifica y en caso de que hubiera algún error se le comunicará al auditor para que rectifique y lo vuelva a enviar a la empresa.

Previamente a la realización de la auditoría 1 etapa, Cámara Certifica solicitará a la empresa que proceda al registro de los emplazamientos y nomine al que será administrador de cada emplazamiento en la plataforma OASIS a certificar y cuyo papel será la de otorgar el acceso a la información de la empresa.

La auditoría 1ª etapa se realizará en las instalaciones del cliente y se desarrollará en 4 fases:

- a) Reunión Inicial: entre los representantes de la empresa y el equipo auditor, durante la cual se harán las presentaciones oportunas, se confirmará el programa de la visita y el alcance de la misma y se describirá la sistemática a seguir.
- b) Desarrollo de la visita: en esta fase se procederá a la evaluación del sistema de la calidad de la empresa a través del estudio de la documentación, registros, y procediendo a la observación de actividades y a la entrevista del personal afectado.

- c) Realización de informe de auditoría: El equipo auditor pondrá en común la información obtenida en el curso de la auditoría y reflejará los resultados en un informe detallado que será posteriormente presentado a la empresa
- d) Reunión final del equipo auditor con los representantes de la organización.

Durante la auditoría el auditor jefe del equipo requerirá a la organización información y documentación necesaria para su revisión, incluyendo lo siguiente:

1. Descripción de la secuencia e interacción de los procesos, incluyendo la identificación de todos los procesos de contratación externa;
2. Medidas de rendimiento de los procesos y las tendencias de los últimos meses. No podrá realizarse la etapa 2 si no se dispone de suficientes datos a juicio del auditor del rendimiento y tendencias de los procesos durante los últimos meses.
3. Evidencia de que los requisitos de las normas aplicables de la serie 9100 son tratados por los procedimientos documentados de la organización establecidos por el sistema de gestión de calidad (por ejemplo, haciendo referencia a ellos mediante una referencia cruzada);
4. Interacciones con las funciones de apoyo en el emplazamiento o en otros emplazamientos
5. Pruebas de las auditorías internas de los procesos / procedimientos, incluidos los requisitos de calidad internos y externos del sistema de gestión;
6. Los últimos resultados de la revisión del sistema;
7. Lista de todos los clientes de la organización del sector de la aviación, espacio y / o de la defensa y cualquier otro cliente que requiere el cumplimiento de EN 9100 de la serie estándar, incluyendo una indicación de la cantidad de negocio que cada cliente representa en el volumen de negocio de la empresa y los requisitos específicos de gestión de la calidad del sistema, aplicables, y
8. Evidencia de la satisfacción del cliente y resúmenes de las quejas, incluyendo la verificación de informes de discrepancias de clientes, valoraciones de estos, y escalas de clasificación que pudieran aplicar.

Durante la etapa 1 de la auditoría, además de los aspectos mencionados se recopilará información referente a los siguientes aspectos operativos y de implantación del sistema, según apliquen:

1. Número de empleados (a tiempo completo, tiempo parcial, contrato temporal) dedicados a las actividades relacionadas con la aviación, espacio y defensa;
2. El número de turnos y turnos específicos de producción y / o mantenimiento;
3. Evaluación de los emplazamientos a auditar para la determinación del tiempo de auditoría y de muestreo;
4. Identificación de riesgos asociadas con los procesos y productos;
5. La gestión de riesgos y herramientas asociadas (por ejemplo, AMFE de diseño);
6. Identificación de los procesos especiales realizados o subcontratados;
7. Requisitos reglamentarios y aprobaciones de autoridades competentes
8. Los requisitos adicionales de gestión de configuración;
9. La gestión de proyectos / programas;
10. Las actividades de mejora continua;
11. OTD (entregas a tiempo) y las medidas de la calidad del desempeño;

12. Identificación de los requisitos especiales y elementos críticos, incluyendo las características clave
13. Los procesos de verificación y su planificación.
14. Los programas de prevención contra daños por objetos extraños (FOD)
15. La existencia de requisitos ambientales especiales (por ejemplo, descargas electrostáticas sensibles (ESDS), sala limpia);
16. La presencia del cliente en la organización (por ejemplo, la existencia de personal delegado, reuniones periódicas etc...)
17. Satisfacción de los clientes y el estado de las quejas, informes de clientes y valoraciones por parte de estos (p.e scorings);
18. Estado de aprobación por parte de los clientes;
19. Las áreas/procesos restringidos a la auditoría por confidencialidad o requisito del cliente;
20. No aplicabilidad de cláusulas de las normas de la serie 9100 y su justificación;
21. Las limitaciones a la exportación / controles aplicables (por ejemplo, el reglamento de tráfico internacional de armas (ITAR), el reglamento de administración de exportaciones (EAR)
22. Verificaciones delegadas por el cliente y autoridad de la junta de revisión de materiales (MRB), autoridad, y cliente
23. Autorizaciones por el cliente de envíos directos

La implantación del sistema a fecha de la auditoría debe ser la necesaria para posibilitar la consulta de todos los registros de calidad exigidos por la norma de referencia.

Las conclusiones elaboradas por el equipo auditor se presentarán a la empresa en la reunión de cierre y vendrán descritas en el informe de auditoría de etapa 1, que contendrá indicaciones precisas respecto a los incumplimientos que existiesen conforme a los requisitos de la norma de referencia, y a aquellos aspectos que demostraran una insuficiente o inadecuada implantación del sistema de la calidad, en cuyo caso podrá condicionarse la realización de la etapa 2 a su resolución

Dicho informe tendrá una validez de 6 meses a partir de la fecha de emisión.

5.4.3. Auditoría Etapa 2

El auditor jefe, auditor con experiencia Aeroespacial (AEA), al igual que se hizo en la etapa 1 elaborará y enviará a Cámara Certifica y a la organización a auditar un plan de trabajo detallado para la etapa 2 de auditoría, tras haber acordado con la organización y Cámara Certifica las fechas de realización de la auditoría.

En ningún caso Cámara Certifica autorizará el comienzo de la etapa 2 sin haber obtenido el compromiso del cliente sobre la resolución satisfactoria de los incumplimientos limitantes que pudieran haber sido recogidos en el informe de la etapa 1, o en su caso, sin haber aportado las evidencias solicitadas por el auditor jefe o Cámara Certifica.

Las Etapas 1 y 2 de auditoría no se llevarán a cabo el mismo día o en días consecutivos.

Durante las actividades de evaluación en el emplazamiento se verificará la conformidad de los elementos del sistema de gestión de calidad, procesos de la organización y la determinación de la eficacia.

Los resultados detallados de auditoría se documentaran en el informe de auditoria, incluidas las no conformidades detectadas, la referencia a los procesos auditados y la eficacia de éstos y del sistema de gestión.

Después de la reunión de apertura, el jefe del equipo de auditoría deberá:

- a) Revisar con la organización las observaciones identificados en la etapa 1 de auditoría.
- b) Decidir sobre la necesidad o no, de realizar un recorrido por las instalaciones para revisar los cambios sustanciales en el alcance o las instalaciones, desde la última visita, y
- c) Revisar la planificación, según sea necesario, debido a cambios recientes en la organización que no hubiesen sido comunicada por esta (por ejemplo, cambios de personal, departamento o unidad de negocio de la reorganización, la denuncia de nuevos clientes) o cualquier otro cambio con impacto en la auditoría.

Si se detectarán cambios que debieran haber sido comunicados por la empresa a Cámara Certifica con antelación (ver apartado 4.4) y que condicionan la realización de la etapa 2, el auditor podrá tomar la decisión, previa consulta a Cámara Certifica de suspender la realización de la etapa 2, hasta que se aclaren dichos cambios.

NOTAS:

- (1) Las localizaciones a auditar harán sido comunicadas a la empresa a través del plan de auditoría. La selección de estas estará en función de los emplazamientos de la empresa, los procesos desarrollados en estas y el grado de integración del sistema de gestión.
- (2) Cámara Certifica ha implantado un procedimiento para el tratamiento de reclamaciones de índole administrativa, técnica y humana (por la actuación de sus auditores), por incumplimiento de los requisitos de confidencialidad establecidos, o de cualquier otro derivado de sus relaciones contractuales, el cual se encuentra a disposición de las empresas solicitantes de la certificación.

El informe de etapa 2 de auditoría incluirá, en los distintos formatos de que se compone, entre otra la siguiente información:

- a) Los datos relativos a la organización solicitante (actividades, centros de trabajo etc.)
- b) Los datos relativos a la auditoría etapa 2 (fechas, centros de trabajo visitados, equipo auditor etc.)
- c) La no aplicabilidad de cláusulas y su justificación
- d) Resultados de la investigación detallando los procesos auditados y cualquier incumplimiento respecto de los requisitos de la norma de referencia de la certificación
- e) Eficacia del sistema de gestión y de sus procesos

Las no conformidades recogidas en el informe se clasificarán atendiendo a la siguiente categoría.

➤ *No conformidad mayor*

Un incumplimiento de un requisito que es probable que dé como resultado el fallo del sistema de gestión de la calidad o que reduzca su capacidad para garantizar procesos controlados o productos conformes, puede ser una o más de las siguientes situaciones:

- Si existe una duda significativa de que se haya implementado un control eficaz de proceso, o de que los productos o servicios cumplan los requisitos especificados.
- Una cantidad de no conformidades menores asociadas al mismo requisito o cuestión podría demostrar una desviación sistemática y por tanto, constituye una no conformidad mayor.

- Una no conformidad en la que se juzga que el efecto va en detrimento de la integridad del producto o servicio.
- La ausencia o el colapso total de un sistema para cumplir un requisito de una norma de la serie 9100, un procedimiento de la organización, o un requisito del sistema de gestión de calidad del cliente.
- Cualquier no conformidad que resultaría en la entrega de productos no conformes, y/o.
- Una condición que podría resultar en el fallo o la reducción de la usabilidad del producto o servicio y su uso previsto.

➤ *No conformidad menor:*

Un incumplimiento de un requisito que no es probable que dé como resultado el fallo general del sistema de gestión de la calidad o que reduzca su capacidad para garantizar procesos controlados o productos conformes, puede ser una o más de las siguientes situaciones:

- Un solo fallo o lapso en la conformidad con un requisito de una norma de la serie 9100; o,
- Un solo fallo o lapso en la conformidad con un requisito del sistema de gestión de la calidad del cliente
- Un solo fallo o lapso en la conformidad con un procedimiento asociado con el sistema de gestión de calidad del sistema.

Una serie de no conformidades menores contra uno de los requisitos (por ejemplo, no conformidades similares asociadas a diferentes localizaciones /departamentos /funciones y procesos en una sola localización) pueden representar fallo total del sistema en ese requisito y por lo tanto se considera una no conformidad mayor.

Asimismo se categorizaran como mayores aquellas no conformidades que aparezcan en auditorias consecutivas, al ser síntoma evidente de la falta de eficacia del sistema de gestión.

Al finalizar la auditoria se realizará una reunión con los responsables de la empresa que incluirá los siguientes aspectos:

- La entrega de las no conformidades detectadas (NCR) y los informes de evaluación sobre la eficacia de los procesos (PEAR), afectados por estas no conformidades. El resto del informe deberá ser enviado a la empresa en un plazo no superior a las 2 semanas desde la conclusión de la auditoria,
- una explicación a la organización de que las evidencias recopiladas durante la auditoría son el resultado de una investigación muestral y no se considera todo lo que abarca del sistema de gestión de calidad de la organización
- una explicación del método utilizado para identificar los hallazgos y resultados, incluyendo la clasificación de las no conformidades;
- una explicación de los procedimientos utilizados por el equipo de auditoría para la gestión y cierre de no conformidades, en su caso, y qué consecuencias, si las hay, existen en relación a la certificación de la organización o el estado de aprobación de esta;
- la comunicación a la organización de los plazos requeridos para la corrección de las no conformidades y los planes de acciones correctivas, según sea el caso;
- la comunicación de las actividades del equipo de auditoría que tienen lugar después de la finalización de la auditoría (por ejemplo, el seguimiento de los planes de acción correctiva y presentación de informe de auditoría);



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE LA CALIDAD PARA SUMINISTRADORES AEROSPACIALES

- la comunicación de la recomendación de certificación del jefe del equipo de auditoría basado en la auditoría completa, y
- la comunicación a la organización del procedimiento a seguir para presentar quejas o apelaciones relativas a la auditoría.

5.4.4 Seguimiento de las empresas certificadas

Cámara Certifica programará auditorías de seguimiento anuales a las empresas certificadas, con los siguientes objetivos:

- a) Comprobar el adecuado mantenimiento del sistema de la calidad por parte de la empresa certificada.
- b) Verificar la implantación y eficacia de acciones correctivas a las posibles deficiencias detectadas en la etapa 2 de auditoría, en auditorías de renovación o en auditorías de seguimiento previas.
- c) Examinar cualquier cambio en la organización interna, procedimientos y recursos de la empresa para la realización de las actividades incluidas en el alcance de su certificación.
- d) Comprobar que se han respetado las obligaciones resultantes de la certificación.

Las auditorías de seguimiento se efectuarán, una vez la organización haya suministrado y actualizado la información solicitada por Cámara Certifica, conforme a lo descrito en el apartado 4.4 del presente procedimiento

No disponer con una antelación mínima de 10 días respecto a la fecha acordada de la documentación solicitada a la empresa, entre la que se encuentra el mapa de procesos, salvo en el caso de que la empresa notifique previamente a la elaboración y envío del plan de auditoría que no ha habido cambios sobre éstos desde la anterior auditoría puede dar lugar a que Cámara certifica aplase la realización de ésta, y en su caso, dar lugar a la suspensión de la certificación si no se cumplen los plazos de realización de la auditoría.

Las auditorías de seguimiento deben realizarse al menos una vez al año. La fecha de la primera auditoría de seguimiento después de la 1ª auditoría de certificación no debe realizarse transcurridos más de 12 meses desde la emisión del certificado, por lo que se deberá programar su realización antes de dicha fecha, en caso contrario podrá suponer motivo de suspensión de la certificación.

En los casos de 2º seguimiento en primer ciclo y seguimientos de organizaciones certificadas con algún ciclo completo de certificación realizado (transcurridos más de tres años desde la certificación) se permitirán retrasos máximos de 2 meses desde la fecha de emisión o de renovación del certificado respectivamente. Cualquier aplazamiento será debidamente justificado y requerirá la autorización expresa de Cámara Certifica.

NOTA: Cámara Certifica podrá determinar la necesidad de realizar una visita de seguimiento extraordinaria en caso de modificaciones importantes de las actividades o procesos de la empresa, o si el análisis de una reclamación o de cualquier otra información revela que la empresa certificada no responde a las exigencias de certificación establecidas.

5.4.5 Renovación de la certificación

Con una antelación aproximada de cinco meses, Cámara Certifica notificará a la organización certificada la proximidad de la finalización del período de vigencia de tres años de su certificación y adjuntará a dicha notificación el modelo de solicitud información (SI), cuestionario de información adicional y la oferta/contrato vigente.

Una vez aceptada la oferta/contrato y recibida la información y documentación solicitada, Cámara Certifica programará auditorías de renovación a las organizaciones certificadas, con los siguientes objetivos:

- a) Comprobar la eficacia del sistema de la calidad y compromiso por parte de la organización certificada.
- b) Verificar la implantación y eficacia de acciones correctivas a las posibles deficiencias detectadas en las auditorías previas;
- c) Examinar cualquier cambio en la organización interna, procedimientos y recursos de la organización para la realización de las actividades incluidas en el alcance de su certificación
- d) Comprobar que se han respetado las obligaciones resultantes de la certificación.

Las auditorías de renovación se efectuarán, una vez la organización haya suministrado y actualizado la información solicitada por Cámara Certifica, conforme a lo descrito en el apartado 4.4 del presente procedimiento

No disponer con una antelación mínima de 10 días respecto a la fecha acordada de la documentación solicitada a la empresa, entre la que se encuentra el mapa de procesos, salvo en el caso de que la empresa notifique previamente a la elaboración y envío del plan de auditoría que no ha habido cambios sobre éstos desde la anterior auditoría puede dar lugar a que Cámara certifica aplase la realización de ésta, y en su caso, dar lugar a la suspensión de la certificación si no se cumplen los plazos de realización de la auditoría.

Las auditorías de renovación se efectuarán conforme a lo descrito en el apartado 5.4.3 en cuanto a la sistemática de realización y elaboración de informes.

Las auditorías de renovación deberán realizarse con una antelación mínima de tres meses respecto a la fecha de caducidad del certificado. Desviaciones justificadas a este respecto supondrán la reducción de plazos para la entrega de acciones correctivas y evidencias asociadas. No obstante, el proceso de toma de decisiones (Comité de Certificación), así como la actualización en OASIS de los resultados de la auditoría deberá realizarse, en todos los casos, antes de la expiración de la certificación.

Si a fecha de expiración del certificado la empresa no ha resuelto satisfactoriamente, a juicio del Comité de Certificación, las acciones correctivas derivadas de la auditoría de renovación no podrá prorrogarse la validez del certificado, debiendo la empresa realizar una auditoría inicial para obtener de nuevo la certificación.

La organización que desee renovar la certificación deberá cumplimentar una nueva solicitud formal, iniciándose un nuevo ciclo de certificación de tres años

5.4.6 Auditorías especiales (Cambios de alcance/Auditorías con notificación a corto plazo)

Cámara Certifica programará auditorías especiales a las empresas certificadas cuando:

- a) Sea necesario comprobar una ampliación de alcance solicitada por una organización, de una certificación ya otorgada. Puede realizarse conjuntamente con una auditoría de seguimiento o renovación.
- o
- b) Estén motivadas por las causas siguientes:
 - Como consecuencia de la decisión de certificación para comprobación de la resolución de no conformidades de auditoría. En este caso se denomina "auditoría especial"
 - Modificaciones importantes en la condición legal, comercial, de organización o de propiedad,
 - Cambios importantes en la organización o gestión de la organización,
 - Cambios de centros de trabajo.
 - Cambios importantes en el sistema de gestión o en los procesos.
 - El análisis de una denuncia o reclamación por parte de usuarios de la certificación o partes interesadas.
 - Comprobaciones a clientes con certificación suspendida,
 - Procedimiento administrativo o sanción, o de cualquier otra información que revele que la empresa certificada no responde a las exigencias de certificación establecidas.
 - Suspensión temporal de la certificación como consecuencia de las no conformidades surgidas en auditorías de seguimiento.

Respecto a las auditorías especiales con notificación a corto plazo, el Comité de certificación podrá determinar la realización de la auditoría motivada por las causas indicadas anteriormente.

El alcance de este tipo de auditorías será definido por el Jefe de área o el propio Comité de Certificación en función del objeto de la auditoría a realizar, limitándose en cualquier caso a la comprobación del motivo que originó la realización de la auditoría.

El desarrollo de la auditoría de éste tipo no difiere al que corresponde a una auditoría ordinaria en lo relativo a sus fases.

Los gastos derivados de la programación y realización de auditorías especiales, concretamente las programadas para comprobar la adecuada corrección de las no conformidades, implantación así como las motivadas por cambios en la organización, gestión y/o procesos, centros de trabajo, etc, correrán a cargo de la organización.

Las auditorías especiales requeridas para el análisis de una denuncia o reclamación por parte de usuarios de la certificación, partes interesadas, agencias reguladoras, etc., con carácter general se programarán en la auditoría que les corresponda. En el caso de que existan indicios graves sobre la resolución de una reclamación, Cámara Certifica podrá programar la realización de una auditoría especial cuyos costes correrán a cargo de la organización en el caso de que se detecte un incumplimiento por parte de la misma.



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE LA CALIDAD PARA SUMINISTRADORES AEROSPACIALES

5.4.7 Auditorias de adaptación.

Las auditorias de adaptación se llevan a cabo cuando se producen revisiones de la norma de certificación. En todos los casos se realizarán conforme a las directrices que defina el IAQG (International Aerospace Quality Group).

Entre otros aspectos se tendrán en cuenta los siguientes:

- a) Los plazos para la realización de las auditorias de adaptación se adecuarán a los manifestados por el IAQG y ENAC.
- b) De la duración de las auditorias se informará a las empresas con anterioridad a éstas y estará determinada por las directrices que marque el IAQG.
- c) Las empresas podrán realizar una auditoria conforme a la nueva revisión de la norma EN 9100 si su sistema está adaptado a la última versión de la norma UNE EN ISO 9001 o bien realizar la adaptación simultáneamente para ambas normas.
- d) Las auditorias se realizaran, a solicitud de la empresa, coincidiendo con las auditorias de seguimiento o de renovación o bien mediante una auditoria especial que no coincida con las auditorias del ciclo de certificación.
- e) La decisión de certificación de una auditoria de adaptación deberá tratarse como una decisión de recertificación.
- f) Tras una decisión favorable por el Comité de Certificación, se emitirán nuevos certificados que harán referencia a las nuevas ediciones de la normas, recuperando las referencias al ciclo de certificación en las que se encontraba la organización previo al periodo transitorio.
- g) No se podrán realizar de manera simultánea auditorias de transferencia y de adaptación.

5.4.8 Gestión de no conformidades y acciones correctivas/alegaciones

Después de la realización de etapa 2 de auditoría, auditorias de seguimiento, auditorias de renovación y auditorias especiales, la organización deberá remitir a Cámara Certifica la propuesta de resolución de las no conformidades detectadas mediante un plan de acciones correctivas (PAC).

Dicho plan que deberá cumplimentarse en las hojas de no conformidad del informe de auditoría, deberá contener las acciones de contención, el análisis de las causas de las desviaciones y la descripción de cada acción correctiva así como el plazo establecido para su implantación, adjuntando asimismo la documentación del sistema de la calidad del solicitante que se hubiese modificado por parte de la organización.

Cuando la naturaleza de la no conformidad requiera medidas de contención inmediata, como es el caso en el que se determine un riesgo evidente sobre la conformidad del producto o servicio, la organización enviará a Cámara Certifica las medidas específicas de contención, incluyendo la corrección de las no conformidades en un plazo de no más de 7 días naturales a contar desde la fecha del último día de la auditoría. En un plazo de 14 días naturales a contar desde dicha fecha, deberán ser aprobadas por el auditor jefe.

La organización deberá remitir a Cámara Certifica y al auditor jefe para su aprobación, la propuesta de acciones correctivas, el plazo máximo para la presentación de la hoja de acción correctiva cumplimentada con el análisis de las causas y acción propuesta a Cámara Certifica es como máximo de 20 días desde la



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE LA CALIDAD PARA SUMINISTRADORES AEROSPACIALES

realización de la auditoría, disponiendo de 10 días más para solventar cualquier discrepancia entre lo aportado por la empresa y la aceptación por parte del auditor jefe de las acciones planteadas por la empresa. Por tanto, no se podrá superar 1 mes para la aceptación de las propuestas de acciones por el auditor desde la realización de la auditoría

Posteriormente, la empresa dispondrá de máximo 1 mes para aportar las evidencias solicitadas. El cierre de las No conformidades considerando que éste incluye la aceptación por parte del auditor de las acciones correctivas y de las evidencias asociadas deberá realizarse en un plazo máximo de 60 días desde el último día de realización de la auditoría (e.d 60 días desde la emisión del informe de NCR). En caso negativo, Cámara Certifica en cumplimiento de lo indicado en la norma EN 9104-001 deberá iniciar un proceso de suspensión de la certificación reflejando tal circunstancia en la base de datos OASIS.

El análisis de causas, las acciones correctivas y el cierre de las no conformidades detectadas no podrán llevarse a cabo durante la auditoría en la que se emitió la no conformidad. No así, las acciones de contención que podrán establecerse en el transcurso de la auditoría.

Las actividades de verificación se llevarán a cabo según lo determinado por el jefe del equipo auditor. La verificación se realizará in situ, si la verificación de la acción correctiva no puede llevarse a cabo sobre la base de una revisión de la documentación y las pruebas correspondientes proporcionadas por la organización.

Si la empresa disiente de las desviaciones descritas, podrá presentar las alegaciones que estime oportunas, justificando los motivos por los que disiente del juicio del equipo auditor.

La gestión de los datos relativos a las auditorías realizadas por Cámara Certifica se realizará través de la base de datos OASIS, conforme lo estipulado por el IAQG (International Aerospace Quality Group), las organizaciones certificadas deberán cumplir las obligaciones relativas a la actualización de sus datos que dicho organismo establece.

6. PROCESO DE TOMA DE DECISIONES

A la vista del informe de auditoría de las etapas 1 y 2, auditoría de seguimiento o de renovación y de las acciones correctivas o alegaciones presentadas por la empresa, el Comité de certificación decidirá sobre la concesión de la certificación.

A menos que todas las no conformidades mayores y menores se han contenido, corregido satisfactoriamente con el análisis de causa raíz realizado y las AA.CC. se hayan implementado, revisado, aceptado y verificado por Cámara Certifica, no se emitirá ningún certificado respecto una norma del sector aeroespacial.

Cámara Certifica dependiendo de las acciones correctivas planteada por la Empresa, podrá determinarse la realización de una auditoría especial para comprobar la adecuada corrección de las desviaciones.

Asimismo, se pondrá en conocimiento del solicitante a través de éste procedimiento, la posibilidad de recurrir las decisiones adoptadas en materia de certificación ante el Comité de Partes de Cámara Certifica.

Los plazos a cumplir por las organizaciones para implementar cada fase del proceso de certificación y su mantenimiento están descritos en el apartado 5 de este procedimiento.



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE LA CALIDAD PARA SUMINISTRADORES AEROSPACIALES

Si no respetasen los plazos indicados Cámara Certifica podrá proceder a la retirada del certificado (ver apartado 10) y eliminación del registro de la organización en la base de datos OASIS, comunicando dicha circunstancia a TEDAE.

La organización que no desee renovar su certificación deberá comunicar dicha circunstancia a Cámara Certifica. Una vez recibida dicha comunicación y cumplido el plazo de vigencia de la certificación, Cámara Certifica procederá a anular el expediente y proceder a su archivo. En el caso de no recibir comunicación y cumplido el plazo de vigencia de la certificación, Cámara Certifica procederá a comunicar por escrito la finalización de su condición de organización certificada.

7 EMISION DE CERTIFICADOS

Las certificaciones concedidas con arreglo al procedimiento anterior, tendrán un período de vigencia de tres años.

Tras una decisión favorable, y previo pago de los costes pendientes del proceso de certificación y de la tarifa de emisión del certificado, Cámara Certifica emitirá un documento oficial (Certificado de Conformidad) que atestigüe la concesión de la certificación a favor de la empresa en el que se reflejará entre otra, la siguiente información:

- a) Los datos de la empresa certificada y de los centros de trabajo cubiertos por la certificación. No se podrán incluir en los certificados aquellas direcciones en las que no se realicen actividades dentro del alcance de la certificación
- b) La norma de referencia de la certificación (EN 9100)
- c) Descripción de las actividades de los centros cubiertos por su sistema de la calidad, en idioma español e inglés
- d) Que la auditoria fue realizada de acuerdo con los requisitos del esquema de Certificación de los Sistemas de Calidad de los Suministradores Aeroespaciales según procedimiento EN9104 y 9101.
- e) Que Cámara Certifica se encuentra acreditado bajo el control del esquema del sector Aeroespacial.
- f) La fecha de entrada en vigor de la certificación, período de vigencia y fecha de modificación si es el caso.
- g) Cuando se produzca una revisión de la normas, los certificados emitidos a las empresas que se certifiquen con la versión anterior durante el periodo de adaptación tendrán su duración condicionada por los plazos de validez que establezca el IAQG, recuperando su periodo de validez de tres años una vez realizada la adaptación.

Este documento es propiedad de Cámara Certifica y está bajo su control. Por tanto, no podrá ser modificado si no es por el propio Servicio.

Con independencia a la certificación concedida, en el Esquema de Certificación Aeroespacial, es condición obligatoria para considerar a una empresa certificada que dicha empresa se encuentre en la base de datos OASIS. No se emitirán ni se efectuará entrega de los certificados a las empresas hasta que Cámara Certifica haya procedido a su introducción en la base de datos OASIS.

Cámara Certifica informara a la Asociación Española de Tecnologías de Defensa, Aeronáutica y Espacio (TEDAE) de los resultados de la auditoria. Asimismo, Cámara Certifica comunicará a TEDAE cualquier

incumplimiento de los plazos establecidos para la realización de la auditoría de seguimiento y renovación, así como del incumplimiento de los plazos establecidos para el envío y cierre de la acción, tal y como se especifica en el documento EN 9104_1.

8 USO DE REFERENCIAS A LA CERTIFICACION POR LAS EMPRESAS

Las empresas certificadas podrán hacer uso de las marcas y certificados en las condiciones y con las restricciones establecidas en el "Procedimiento General para la Utilización de Marcas de Certificación (PG-CC-02)" que les será entregado una vez concedida la certificación y que aplicará lo descrito, para el uso de la marca de empresa certificada EN 9100.

Cámara Certifica supervisará el uso que las empresas certificadas hagan de las marcas de certificación. El uso indebido podrá iniciar los mecanismos de sanción dispuestos en el apartado 10 de este documento. En este supuesto, Cámara Certifica se reserva el derecho de establecer las acciones legales que estime oportunas.

9 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS CERTIFICADAS

9.1. Derechos

Una empresa certificada por Cámara Certifica, tendrá derecho a:

- a) Hacer uso de su condición de empresa certificada en los documentos comerciales y publicitarios referentes a actividades cubiertas por la certificación, en las condiciones establecidas en el "Procedimiento General para la utilización de Marcas de Certificación (PG-CC-02)".
- b) Reducir o ampliar el tamaño de la Marca de Certificación, siempre que sea reproducida en su totalidad.
- c) Considerar por Cámara Certifica el carácter CONFIDENCIAL, a todos los efectos, de la información recibida de la empresa a lo largo del proceso de certificación.
- d) Participar en las actividades y actos sociales de Cámara Certifica en la forma que establezca, para cada caso, el propio Servicio.
- e) Proponer a Cámara Certifica, iniciativas y proyectos que estime oportunos en relación con los fines del Servicio.
- f) Participar de las acciones que realice Cámara Certifica relativas a la promoción y publicidad del Registro de empresas certificadas.
- g) Recibir información de Cámara Certifica sobre los posibles cambios de los requisitos normativos que afecten a sus sistemas de la calidad.
- h) Reclamar y solicitar a Cámara Certifica la toma de acciones para la resolución de recursos, reclamaciones y litigios derivados de las actuaciones propias del Servicio, de las organizaciones certificadas por el mismo u otras partes, con relación a la aplicación del Sistema de Certificación.

9.2 Obligaciones

- a) Mantener su sistema de la calidad adecuadamente implantado de acuerdo a los requisitos de la norma de referencia UNE-EN9100.
- b) Cumplir con los requisitos contemplados en éste Procedimiento General de Certificación que obra en su poder, así como resoluciones del IAQG y requisitos de la norma EN 9104-1.

- c) Cumplir los plazos establecidos en cada una de las fases del proceso de certificación para la realización de las auditorías correspondientes en el ciclo de certificación.
- d) Cumplir los plazos establecidos para la entrega de las acciones correctivas/alegaciones derivadas de las auditorías realizadas (ver punto 5.4.6).
- e) Hacer uso de las marcas de certificación de Cámara Certifica de acuerdo a las condiciones establecidas por el mismo
- f) Mantener un registro de las reclamaciones/no conformidades/informes de discrepancia que hubiera recibido de sus clientes u otras partes interesadas, referentes a actividades cubiertas por la certificación y disponer de la documentación relativa para resolver dichas reclamaciones.
- g) Cumplir los plazos establecidos por Cámara Certifica para responder a las reclamaciones recibidas de partes interesadas en el esquema.
- h) Abonar las tarifas de la certificación establecidas y de cuantas obligaciones económicas se fijen para las empresas certificadas
- i) Permitir el libre acceso a sus instalaciones, documentación y registros a los equipos auditores e interlocutores de Cámara Certifica, IAQG, TEDAE y ENAC así como organismos reguladores y cooperar con sus miembros en la realización de las funciones de evaluación, según sea necesario. Respecto al material clasificado o requisitos de control de exportaciones la organización deberá asegurar los medios para que el equipo auditor pueda acceder, en su caso, a dicha información.
- j) Permitir a Cámara Certifica que éste proporcione datos de nivel 1 (Certificado emitido) y datos de nivel 2 (ej. información y resultados de auditorías y resultados, evaluaciones, no conformidades, acciones correctivas, puntuación, y suspensiones) a OASIS.
- k) Facilitar el acceso, previa solicitud, a los datos de nivel 2 en OASIS a sus clientes actuales y potenciales, a menos que se pueda proporcionar justificación (p.e. confidencialidad por competencia, conflictos de interés).
- l) Aceptar los auditores designados por Cámara Certifica salvo recusación debidamente justificada que incluya evidencia comprobada de actividad impropia o violación del contrato.
- m) Permitir a éstos la revisión de los documentos y registros generados relativos al alcance de su certificación
- n) Cumplir con las obligaciones que establece el IAQG (International Aerospace Quality Group) relativas a la actualización de sus datos en la base de datos OASIS y nominación del administrador.
- o) Cesar inmediatamente en el uso de la certificación a partir de su vencimiento (cualquiera que sea la forma en que éste haya sido fijado), así como en toda publicidad que, de cualquier forma, contenga alguna referencia a aquella y devolver cualquier documento relacionado con aquella cuando lo exija la entidad de certificación.
- p) Comunicar inmediatamente a Cámara Certifica cualquier cambio relativo a su situación legal, u otros aspectos que afecten a su relación contractual con el Servicio.
- q) No iniciar ningún tipo de relación contractual con la empresa consultora a la que pertenece el equipo auditor sin comunicación previa a Cámara Certifica.
- r) No utilizar la certificación de manera que pueda perjudicar el prestigio de la entidad de certificación y no hacer ninguna declaración referente a la certificación que dicha entidad pudiera considerar como impropia o no autorizada.

- s) Comunicar a Cámara Certifica cualquier cambio que pretenda de su sistema de la calidad o de otros cambios que puedan afectar al cumplimiento de los requisitos de certificación como podría ser: la condición legal, comercial, de organización o de propiedad, la organización y gestión (equipos directivos, número de empleados, administrador de OASIS, responsable de calidad), la dirección de la central y/o emplazamientos y los datos de contacto, las actividades amparadas por el alcance de certificación, procesos y cambios que afecten a su sistema de gestión.
- t) Si una empresa certificada en el esquema aeroespacial pierde su certificación deberá notificar dicha circunstancia a sus clientes de aviación, espacio y defensa de manera inmediata.

10 APERCIBIMIENTO, SUSPENSIÓN, RETIRADA, RECHAZO DE LA CERTIFICACION O REDUCCIÓN DE ALCANCE

Si se demostrara que las empresas certificadas no han cumplido los requisitos y compromisos incluidos en el correspondiente contrato de certificación y en particular se hubiera puesto de manifiesto alguno de los hechos descritos a continuación:

- a) No mantener adecuadamente implantado el Sistema de la calidad certificado
- b) Hacer un uso inadecuado de las marcas de certificación
- c) Hacer una inadecuada publicidad de su condición de empresa certificada
- d) No prestar la adecuada colaboración a los equipos auditores de Cámara Certifica y partes interesadas (expertos CBMC, TEDAE, ENAC) en el desempeño de sus labores de evaluación.
- e) No cumplir con las obligaciones económicas derivadas de la condición de empresa certificada
- f) No cumplir los plazos establecidos en cada una de las fases del proceso de certificación.
- g) No cumplir con las obligaciones indicadas en el apartado 9.2 de este procedimiento

El Jefe de Área Técnica y /o Responsable de calidad solicitarán a la empresa afectada aclaración sobre los hechos de que se trate, fijando un plazo para presentar las evidencias, alegaciones que entendiéndose oportunas. Una vez valoradas dichas alegaciones y los efectos de los incumplimientos sobre el Sistema de la Calidad, podrá, adoptar la decisión en consecuencia o elevar el expediente al Comité de certificación.

Una vez recopilada toda la información y tras analizar la misma, el Jefe de área técnica o el Director del Servicio, en su caso, lo podrá elevar al Comité de certificación quien tomará la decisión oportuna (apercibimiento, suspensión temporal, retirada o rechazo de la certificación, reducción de alcance u otro tipo de decisiones adecuadas al incumplimiento detectado).

Cuando se trate de incumplimientos relativos al punto e), el Director de Certificación podrá iniciar los trámites necesarios y elevarlo al Comité de Certificación de acuerdo con lo establecido anteriormente.

Dependiendo de la gravedad de los incumplimientos detectados y de si son de carácter repetitivo o no, se aplicará uno de los tres tipos de sanción:

Apercibimiento

Comunicación por escrito por parte de Cámara Certifica de que la repetición de los hechos constatados podrá ser motivo de suspensión temporal, retirada de la certificación, indicando la obligación por parte de la empresa de adoptar las acciones necesarias en un plazo determinado.



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE LA CALIDAD PARA SUMINISTRADORES AEROSPAZIALES

Suspensión temporal de la certificación

Implica la prohibición inmediata de utilizar por parte de la organización las marcas de conformidad, así como de toda publicidad que, de cualquier forma, contenga alguna referencia a la certificación, hasta que no se subsanen los incumplimientos detectados.

En este caso y previo a poder finalizar la suspensión temporal que nunca podrá ser superior a 6 meses, será necesario realizar una auditoría especial a las instalaciones de la organización por parte de los equipos auditores de Cámara Certifica o enviar las evidencias solicitadas por Cámara Certifica.

Retirada de la certificación

Implica la prohibición inmediata de utilizar por parte de la organización las marcas de conformidad, así como de toda publicidad que, de cualquier forma, contenga alguna referencia a la certificación y la devolución del correspondiente certificado a Cámara Certifica, así como la retirada de la organización del registro de organizaciones certificadas.

Aquellas organizaciones a las que se les haya sancionado con una retirada de la certificación deberán reiniciar todo el proceso de certificación, incluyendo una nueva solicitud.

Rechazo de la certificación

Implica la no concesión de la certificación a la organización en la fase de certificación inicial.

Comunicación de la resolución

La decisión sancionadora adoptada por el Comité de Certificación será comunicada por escrito a la empresa implicada con carácter inmediato, informando al grupo de trabajo de CBMC (TEDAE) y al Comité de Partes de la Entidad en su siguiente reunión.

11 PROCESOS DE APELACIONES y QUEJAS

11.1. Tramitación de apelaciones

Se consideran apelaciones aquellas presentadas por organizaciones solicitantes de la certificación o por organizaciones certificadas contra decisiones en materia de certificación, a saber:

- a) Decisiones del equipo auditor sobre el levantamiento de no conformidades contra requisitos de norma o criterios de certificación.
- b) Decisiones denegatorias de la concesión de la certificación en procesos iniciales.
- c) Decisiones sobre suspensión temporal o retirada definitiva de certificados tras las actividades de evaluación periódicas a organizaciones certificadas y o incumplimiento de las obligaciones de organización certificada.
- d) Decisiones de apercibimiento y/o sancionadoras (incremento de la frecuencia, incremento del tiempo, especial.) por incumplimiento por parte de las organizaciones certificadas de las obligaciones derivadas de su condición de certificadas.



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE LA CALIDAD PARA SUMINISTRADORES AEROSPACIALES

Las apelaciones deberán ser presentadas por escrito dirigiéndolas a Cámara Certifica que, tras la comprobación por parte del responsable de calidad, notificará al apelante por escrito el acuse de recibo correspondiente y se le solicitará, en su caso aclaraciones y toda la documentación necesaria.

El escrito de apelación junto a toda la documentación relacionada con la decisión contra la que se apela, será trasladado con la mayor brevedad posible al Jefe de área correspondiente cuando la apelación se refiera a las generadas en la realización de la auditoría o al presidente del Comité de Certificación cuando se refieran a decisiones de la certificación.

El responsable de calidad solicitará al equipo auditor y/o Jefe de área, las aclaraciones oportunas para solventar la apelación recibida.

El Jefe de área o el presidente del Comité de Certificación, en su caso, contactarán con el apelante ofreciéndole la posibilidad de presentar cuanta documentación crea necesaria y si lo considera necesario dará audiencia personal al interesado.

La resolución será comunicada por escrito al apelante y que tendrá carácter:

- Transitorio en el caso de que el reclamante no esté de acuerdo con la decisión adoptada por el Comité de Certificación, circunstancia que provocará que se eleve el expediente al Comité de Partes.
- Definitivo en el caso de que la decisión sea adoptada por el Comité de Partes.

Cámara Certifica informará al apelante y en su caso, a partes interesadas (TEDAE, ENAC, etc) cuando ha finalizado el proceso para el tratamiento de la apelación y se realizará a través de la comunicación de la decisión de certificación adoptada por el Comité de certificación o a través de comunicado del Presidente del Comité de Partes de Cámara Certifica.

En el esquema aeroespacial, si la decisión adoptada no satisface a ambas partes, Cámara Certifica seguirá los trámites descritos en los procedimientos de TEDAE.

11.2. Tramitación de quejas

Se consideran quejas, expresiones de insatisfacción, diferentes de las apelaciones, aquellas presentadas por una persona u organización a una organización solicitante de la certificación o a Cámara Certifica, en relación a actividades realizadas por ellas.

Las reclamaciones deberán ser presentadas por escrito dirigiéndolas a Cámara Certifica, salvo que se traten de reclamaciones gestionadas a través de OASIS que seguirán los pasos indicados más adelante.

A partir de la recepción de una queja o reclamación, el responsable de calidad de Cámara Certifica la analizará y confirmará si la queja /reclamación se refiere a las actividades de certificación de las que es responsable Cámara Certifica o si concierne a un cliente certificado y dará entrada en el registro de documentación notificando por escrito al reclamante el acuse de recibo correspondiente.

Previamente a la validación de la queja el responsable de calidad recopilará la información necesaria e investigará específicamente los hechos y el comportamiento de Cámara Certifica o de la organización certificada en relación con las actividades de certificación o la conformidad con los requisitos de la norma de referencia en el caso de reclamaciones contra empresas certificadas.



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE LA CALIDAD PARA SUMINISTRADORES AEROSPACIALES

11.2.1 Actuaciones de Cámara Certifica

A la vista del análisis realizado se tomarán las acciones inmediatas necesarias para la resolución de la reclamación recibida.

Si el resultado de la investigación pone de manifiesto que la actividad desarrollada por Cámara Certifica no es conforme y es la causa de la queja recibida, el Responsable de calidad actuará de acuerdo a lo indicado en el procedimiento general interno de Cámara Certifica de no conformidades, acciones correctivas y preventivas. PG-CC-10.

El resultado de la investigación y su resolución deberá ser puesto en conocimiento del reclamante.

11.2.2 Actuaciones de empresas certificadas

En este caso concreto, además de otra documentación el responsable de calidad recabará información relativa:

- Acciones de remedio tomadas por la empresa certificada hacia el reclamante.
- Acciones correctivas tomadas, en su caso, para evitar la recurrencia y su eficacia.

Si el resultado de la investigación pone de manifiesto que la organización ha actuado sin respetar su sistema de gestión certificado, que éste no es conforme con los requisitos de la norma o que es ineficaz para lograr los objetivos previstos, Cámara Certifica tomará las medidas adecuadas que podrán consistir en:

- Apercebimiento a la organización sobre los hechos detectados y sus eventuales consecuencias.
- Realización de auditorías especiales.
- Aplicación de los procedimientos de sanciones de la entidad (suspensión, retirada o reducción del alcance certificado).

El análisis de la queja puede requerir entre otras actividades la visita a la organización por lo que el contrato (derechos y obligaciones incluidos en este procedimiento) con el cliente contempla la disposición de éste para permitir y facilitar dichas investigaciones.

Como resultado de sus investigaciones, Cámara Certifica se pronunciará sobre la eficacia del sistema y su conformidad con la norma del sistema de gestión certificado y sus decisiones, tomadas en el Comité de Certificación, quedarán limitadas a la concesión, suspensión, retirada o reducción de la certificación.

Cámara Certifica no necesariamente se pronunciará sobre cumplimientos o incumplimientos contractuales o legales de cada caso concreto. Por ello, el hecho de que la queja esté siendo investigada en otras instancias (tribunales, autoridades de consumo, etc.) no será en general motivo suficiente para que se paralice o retrase su tratamiento.

Toda la información generada en el tratamiento de la reclamación será puesta en conocimiento del auditor responsable del expediente, en su caso, para que durante la siguiente visita se investigue específicamente el estado del cierre de las no conformidades, internas y externas, que se hubieran derivado de la investigación de la queja así como la eficacia continuada de las acciones tomadas al respecto cuyos resultados se incluirán en el formato de reclamaciones.

En el caso específico de reclamaciones que no puedan ser resueltas sobre actuaciones de empresas certificadas en el esquema aeroespacial serán comunicadas a ENAC y TEDAE,



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE LA CALIDAD PARA SUMINISTRADORES AEROESPACIALES

El resultado de la investigación y resolución se trasladará a la organización certificada y al reclamante.

12 CONFIDENCIALIDAD

La información recibida por Cámara Certifica o por las personas involucradas en el proceso de certificación, será tratada a todos los efectos como confidencial, salvo en lo que se refiere a la información relativa a la validez de la certificación, suspensiones o retiradas que tendrá carácter público.

La información relativa al cliente obtenida de fuentes distintas al mismo (quejas, reclamaciones, comunicaciones de autoridades reglamentarias, etc) será tratada por Cámara Certifica como confidencial.

13 ANEXOS/FORMATOS

- Cuestionario de solicitud de información adicional