



Elaborado por:  Subdirector	Revisado por: No aplica	Aprobado por:  Jefe de Calidad
--	--------------------------------	---

Fecha de edición: 17-06-2019

Sustituye a: MP-032-11

MODIFICACIONES RESPECTO A LA ÚLTIMA EDICIÓN:

- Se modifica el apartado 14, Vigilancia de la certificación, con cambios en la tabla de muestreo, y se introduce como criterio complementario la disponibilidad de vehículos para hacer la prueba de adaptabilidad y los diferentes centros productivos.
- Se modifica la lista de distribución del documento.

ENTERADOS DE LAS MODIFICACIONES

DPT-001	DPT-002	DPT-003	DPT-004
DPT-008	DPT-019	ENAC	WEB
Comité de Imparcialidad			

COPIAS CONTROLADAS:

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer la sistemática para llevar a cabo la certificación de un producto.

2. ALCANCE

Este procedimiento afecta a todas las partes implicadas en el proceso de certificación.

3. REFERENCIAS

Manual de la Calidad de CENTRO ZARAGOZA.

4. RESPONSABILIDADES

DIRECTOR GERENTE

Definidas en las DPT's.

SUBDIRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGÍA APLICADA

Definidas en las DPT's.

DIRECTOR TÉCNICO DEL LABORATORIO DE ENSAYOS

Definidas en las DPT's.

JEFE DE CALIDAD

Definidas en las DPT's.

5. REQUISITOS INICIALES

Toda empresa solicitante de la certificación de producto respecto a las normas de CENTRO ZARAGOZA, deberá

- a) Tener implantado un sistema de calidad de la familia ISO 9000 o un sistema de calidad equivalente, cuyo modelo asegure la calidad de su producción, la instalación y el servicio posventa.
- b) Declarar bajo su exclusiva responsabilidad, que las piezas para las que solicita la Certificación de CENTRO ZARAGOZA, no están protegidas por una patente o por un modelo de utilidad a efectos jurídicos en España.
- c) Declarar bajo su exclusiva responsabilidad, que es una empresa legalmente establecida y que cumple los requisitos administrativos necesarios para dedicarse a la actividad del recambio libre.
- d) Firmar el documento FC-107 "Acuerdo de Certificación".

6. COMITÉ DE CERTIFICACIÓN

El Comité de Certificación tiene la potestad de tomar las decisiones relativas a la certificación.

El Comité de Certificación está constituido por:

- Director Gerente-Presidente del Comité de Certificación (DPT-001).
- Subdirector de Investigación y Tecnología Aplicada-Responsable de Certificación (DPT-002).

El funcionamiento del Comité de Certificación queda descrito de la siguiente forma:

- 1º. El Subdirector de Investigación y Tecnología Aplicada revisa los informes elaborados por el Técnico de Laboratorio-Evaluador (DPT-008) y/o por el Auditor Empresas (DPT-019), pudiendo solicitar aclaraciones a los informes elaborados.
- 2º. El Subdirector de Investigación y Tecnología Aplicada toma una decisión en base a los informes revisados. La decisión tomada con relación a los ensayos realizados queda registrada en el formato FC-106, mientras que la decisión en relación a las auditorías de los sistemas productivos queda registrada en el formato FC-104.
- 3º. El Subdirector de Investigación y Tecnología Aplicada eleva al Presidente del Comité de Certificación las decisiones tomadas.
- 4º. El Presidente del Comité de Certificación toma la decisión final en base a la información facilitada por el Subdirector de Investigación y Tecnología Aplicada, pudiendo solicitar aclaraciones a la información recibida.
- 5º. El Presidente del Comité de Certificación firma los comunicados de los resultados de la certificación y de las auditorías de los sistemas productivos que se envían a los clientes.

7. SOLICITUD

Para dar comienzo al procedimiento de certificación, el peticionario deberá realizar la solicitud cumplimentando el documento de "Solicitud" (FC-095) y remitiéndolo al domicilio de CENTRO ZARAGOZA.

Junto con el impreso cumplimentado deberán acompañar:

- a) Cuestionario de información general del solicitante de la certificación (FC-096) (Exclusivamente para nuevos solicitantes o para clientes que hayan modificado alguno de los aspectos que se solicita en el documento).
- b) Ficha técnica, planos, certificados de materiales, catálogos, folletos, y cuantos documentos considere de interés para el producto o los productos para los que se hace la solicitud.

- c) En caso de solicitud de extensión (ver apdo. 8) de una pieza ya certificada anteriormente, en la solicitud se debe establecer la relación de equivalencia entre la referencia del solicitante de la extensión y el nº de certificación CZ de la pieza certificada. Igualmente, se adjuntará información (p.e.: nº molde/troquel, material, trazabilidad, instrucción de fabricación, etc) que justifique que la pieza para la cual se solicita la extensión se fabrica bajo las mismas especificaciones que la pieza ya certificada. También se proporcionará evidencia de la autorización por parte del titular de la certificación para el uso de los informes de los ensayos realizados por Centro Zaragoza a la pieza ya certificada, en el proceso de certificación de la extensión.

8. REVISIÓN DE LA SOLICITUD

Una vez que el cliente solicitante de la certificación ha enviado toda la documentación exigida en el apartado "Solicitud" al evaluador asignado a su expediente, éste último la revisará y comprobará que:

- El cliente ha aportado toda la información solicitada en el apartado "Solicitud" de este documento.
- El producto para el que se solicita la certificación está dentro del alcance de la certificación. Si el producto para el que se solicita la certificación no está dentro del alcance acreditado se comunicará al cliente.
- Clasificar el tipo de pieza a certificar:
 - o Pieza maestra.
 - o Pieza derivada.
 - o Extensión de pieza.

Pieza maestra: Pieza patrón tomada como referencia, a partir de la cual se realiza la clasificación de una pieza derivada.

Pieza derivada: Una pieza derivada de una pieza maestra se fabrica a partir del mismo molde o troquel que se utiliza con la pieza maestra, pero el resultado es una pieza que presenta unas diferencias geométricas y/o de aplicación del recubrimiento.

Las diferencias geométricas se obtienen incorporando un suplemento al molde/troquel que modifica parcialmente la geometría respecto a la pieza maestra. Ejemplo 1:

- Pieza maestra: aleta delantera izquierda sin orificio para intermitente lateral.
- Pieza derivada 1: aleta delantera izquierda con orificio para intermitente lateral.
(Tratándose de piezas con aplicabilidad para el mismo modelo de vehículo).

Las diferencias de aplicación del recubrimiento se refieren a las zonas de la pieza donde se aplica el recubrimiento, puede ser totalmente o parcialmente; para ello se utiliza el sistema de empapelado de las superficies. Ejemplo 2:

- Pieza maestra: paragolpes delantero en color negro
- Pieza derivada 1: paragolpes delantero con imprimación
- Pieza derivada 2: paragolpes delantero con imprimación y orificios para moldura.
- (Tratándose de piezas con aplicabilidad para el mismo modelo de vehículo)

Extensión de pieza: Una pieza es considerada extensión respecto de una pieza maestra o derivada que ya se encuentra certificada, cuando siendo comercializada bajo distinta marca y referencia, se fabrica en el mismo molde/troquel y bajo las mismas especificaciones y requisitos de fabricación que la pieza ya certificada (p.e.: nº molde/troquel, material, trazabilidad, nº proceso/instrucción de fabricación, etc.)

Una vez revisada la solicitud, el evaluador comunicará al cliente por escrito la viabilidad de la certificación del producto. En el caso de que el evaluador decida rechazar el proceso de certificación del producto comunicará al cliente las razones que han motivado el rechazo en base a la documentación aportada por el cliente.

Tras ser denegada la solicitud de un producto el cliente podrá volver a solicitarla, siempre y cuando se hayan subsanado las desviaciones detectadas anteriormente.

9. VISITA INICIAL

Se establece una visita inicial a la planta de producción de la empresa fabricante del recambio para el cual se solicita la certificación, así como a las empresas solicitantes de la certificación. Durante esta primera visita, se realizará una auditoría del sistema de control de producción del fabricante o del Sistema de Calidad, que permita establecer la confianza del proceso productivo de la empresa fabricante y solicitante.

La visita inicial a fabricantes y solicitantes tendrá lugar por primera y única vez a la recepción de la primera solicitud para Certificación del producto, siempre que haya sido admitida a trámite, a la vista de la información requerida por CENTRO ZARAGOZA. Se realizarán tantas visitas iniciales como centros de fabricación dieran origen a las piezas objeto de Certificación.

Se comprobará que los ensayos y pruebas desarrollados por el sistema de calidad del fabricante en el proceso de recepción, producción, inspección y expedición son suficientes y adecuados a las necesidades de Aseguramiento de la Calidad del producto.

La auditoría se desarrollará de acuerdo al procedimiento MP-034 "Realización de auditorías de calidad a empresas" perteneciente a la serie de procedimientos específicos del sistema de Certificación de Piezas de Recambio. Esta auditoría

será realizada por personal competente y acreditado por CENTRO ZARAGOZA. A las empresas auditadas se les notificará con antelación las fechas de realización de la auditoría, así como el plan de trabajo previsto para ella.

El resultado de esta visita inicial se plasmará en un informe que se elevará al Comité de Certificación de CENTRO ZARAGOZA, indicando en dicho informe las desviaciones (no conformidades y observaciones) detectadas, si las hubiera, así como las modificaciones o correcciones necesarias a realizar, para que el sistema de calidad llegue a transmitir la confianza necesaria.

10. EVALUACIÓN

Las actividades de evaluación de los productos a certificar quedan recogidas en el documento “Criterios Técnicos” (AMP-032).

11. REVISIÓN Y DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN

A la vista de los informes resultantes de los ensayos a los que ha sido sometido el producto y de las auditorías del sistema Productivo, el Comité de Certificación de CENTRO ZARAGOZA, en un plazo no superior a 30 días desde la recepción del último informe, procederá a conceder o denegar la certificación solicitada.

La comunicación del resultado de la certificación será por escrito utilizando para ello el formato FC-097 o el FC-098 en función del resultado de la certificación. Estos documentos recogen los siguientes aspectos:

- Formato FC-097:
 - o Nombre y dirección del organismo de certificación.
 - o Nombre y dirección del cliente.
 - o Asunto: “Comunicación de certificación de pieza”.
 - o Condiciones particulares: En este apartado se indica el alcance de la certificación.

- Formato FC-098:
 - o Nombre y dirección del organismo de certificación.
 - o Nombre y dirección del cliente.
 - o Asunto: “Comunicación de denegación de la certificación de pieza”.
 - o Resultados de los ensayos. En este apartado se indica que requerimientos no se han cumplido.

En caso de que la pieza no haya obtenido la certificación, el cliente podrá volver a solicitar su certificación, una vez haya resuelto las desviaciones detectadas durante la evaluación, teniendo que enviar nuevamente la solicitud correspondiente. El proceso de evaluación sólo abarcará los aspectos que dieron como resultado la no certificación de la pieza.

12. AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO Y VISITAS DE CONTROL

1.1 Auditorías de seguimiento

CENTRO ZARAGOZA realizará Auditorías de seguimiento del Sistema de calidad de las empresas solicitantes de certificación, con una periodicidad de 18 meses. Las auditorías se realizarán a cada una de las plantas de fabricación y/o comercialización de piezas. De cada una de las plantas se emitirá un informe de auditoría donde se especificará el resultado de ella y las desviaciones (no conformidades y observaciones) halladas, si es el caso.

Para la realización de las auditorías se seguirá el procedimiento MP-034 "Realización de auditorías de calidad a empresas".

A las empresas auditadas se les notificará con antelación las fechas de realización de las auditorías, así como el plan de trabajo previsto para ellas. La fecha prevista para la realización de la auditoría debe permitir disponer del informe de auditoría y del plan de acciones correctivas, en caso de que se hubiesen detectado desviaciones, antes de la expiración del plazo de periodicidad fijado en este mismo apartado.

Estas auditorías serán realizadas por personal competente y acreditado por CENTRO ZARAGOZA.

1.2 Visitas de control

CENTRO-ZARAGOZA podrá realizar de forma excepcional visitas de control al centro de fabricación y/o comercialización, durante el periodo de vigencia de la certificación con el objeto de:

- a) Verificar que se mantienen las condiciones de certificación.
- b) Realizar una toma de muestras.
- c) Comprobar, en caso de que las hubiere, que han sido adoptadas las correspondientes acciones correctoras, pudiendo auditar de forma exclusiva aquellas áreas motivo de las mismas.

13. DIRECTORIO DE PRODUCTOS CERTIFICADOS

CENTRO-ZARAGOZA elabora y mantiene actualizada, una base de datos con los productos certificados, a disposición pública a través de su página web. La información disponible es la siguiente:

- Referencia de la pieza.
- Nombre de la pieza.
- Fabricante.
- Marca y modelo del vehículo.
- Alcance de la certificación.

14. VIGILANCIA DE LA CERTIFICACIÓN

El seguimiento de los productos certificados de cada fabricante se realizará de forma trienal desde la fecha de certificación. El número de piezas a revisar se recoge en la siguiente tabla:

Nº de piezas certificadas en el periodo a revisar	Tamaño de la muestra
1-10	1
11-25	2
26-50	3
51-100	4
>100	5

Los criterios de selección de las piezas a revisar, ordenados según su importancia, serán los siguientes:

- Mayor número de reclamaciones por adaptabilidad o acabado final, recibidas por el fabricante.
- Mayor número de reclamaciones por adaptabilidad o acabado final, recibidas por Centro Zaragoza.
- Mayor número de ventas de los productos.
- Menor número de ventas de los productos.

En el caso de existir extensiones respecto a una pieza, para determinar el número de reclamaciones o ventas total, se sumarán las unidades de la pieza maestra y sus extensiones.

Estos criterios deben complementarse con los siguientes: tipos de piezas (aletas, capós, paragolpes), diferencias en procesos productivos (con/sin soldadura, con/sin imprimación, etc), **distintos centros productivos y posibilidades de disponibilidad del vehículo para hacer la prueba de adaptabilidad.**

Los criterios de selección de piezas se tomarán según su orden en la lista y de modo cíclico. Es decir, abcdab....

Posterior a la elección de los productos a revisar, el fabricante enviará dos unidades del producto de entre las disponibles en su almacén.

Las muestras serán sometidas a los mismos ensayos que los realizados para la obtención de la certificación, y en caso de que se obtuviera una no conformidad de alguna de las muestras o se detectasen irregularidades, se iniciará el correspondiente procedimiento sancionador, según el apartado "Sanciones" de este documento.

Adicionalmente, CENTRO ZARAGOZA realizará un seguimiento en el mercado de los productos certificados de forma periódica, mediante la adquisición aleatoria de muestras en el mercado. Las muestras serán sometidas a los

mismos ensayos que los realizados para la obtención de la certificación, y en caso de que se obtuviera una no conformidad de alguna de las muestras o se detectasen irregularidades, se iniciará el correspondiente procedimiento sancionador, según el apartado “Sanciones” de este documento.

15. CAMBIOS EN EL ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN

CENTRO ZARAGOZA deberá comunicar por escrito a sus clientes cualquier cambio que se produzca en el esquema de certificación. Si los cambios introducidos por CENTRO ZARAGOZA requieren de actuaciones internas por parte del cliente, éste deberá mandar por escrito evidencias de su implantación.

De la misma forma, el cliente comunicará por escrito cualquier cambio que afecte a los requisitos de la certificación obtenida. En ese instante el Director Técnico junto al Jefe de Calidad valorarán la magnitud de los cambios y su influencia en los requisitos de la certificación obtenida, tomándose las medidas oportunas.

A modo de ejemplo, un cambio significativo llevado a cabo por el cliente sería una modificación de la estructura del sistema de calidad, lo que podría desembocar en una “visita de control” para garantizar que los cambios no afectan a la calidad de los productos certificados.

16. SANCIONES

En caso de detectarse irregularidades en el uso de la certificación, el Comité de Certificación podrá iniciar un procedimiento sancionador en el que las infracciones o irregularidades encontradas serán analizadas, valoradas y calificadas por el Comité de Certificación en tres niveles, leves, graves y muy graves según su alcance y gravedad, aplicándoles la sanción correspondiente.

En el proceso de calificación se tendrá en cuenta si la irregularidad afecta de forma puntual o sistemática a la calidad del producto certificado.

Tipos de sanciones a aplicar

Con carácter leve:

- a) Advertencia escrita al titular con requerimiento de un plan de acciones correctivas.
- b) Un incremento de la frecuencia de los controles con o sin reembolso de los gastos generados.
- c) Verificación de producto con muestras recogidas aleatoriamente en planta de producción y/o comercialización, con o sin reembolso de los gastos generados.

Con carácter grave:

- d) Suspensión cautelar de la Certificación durante un tiempo determinado.
- e) Suspensión definitiva de la Certificación con la oportuna difusión.
- f) Tomar acciones legales contra el infractor.

Con carácter muy grave:

- g) Suspensión definitiva de la Certificación con la oportuna difusión.
- h) Sanciones económicas cuya cuantía se determinará en función del perjuicio causado.

Las infracciones podrán dar lugar a la imposición de todas o algunas de las sanciones.

Las irregularidades encontradas pueden afectar a diferentes aspectos de la certificación. Algunos ejemplos de estas irregularidades con las posibles sanciones a aplicar son los siguientes:

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA



Irregularidad	Sanción
<ul style="list-style-type: none">- Incumplimiento de requerimientos de certificación.- Resolución de acciones correctoras fuera del plazo de tiempo establecido.	Leve
<ul style="list-style-type: none">- La omisión de información obligatoria a CENTRO ZARAGOZA o la aportación de datos falsos que encubran irregularidades.- No efectuar el reembolso de los gastos generados.	Grave
<ul style="list-style-type: none">- Incumplimiento de contratos.- Uso indebido de la marca.	Muy grave

El reembolso de los gastos queda condicionado al resultado del procedimiento sancionador, siendo efectivo en el caso de resultar negativo.

El Comité de Certificación comunicará por escrito la suspensión cautelar o permanente de la certificación de un producto, argumentando los motivos que han llevado a tomar esa decisión (FC-099). En el caso de suspensiones cautelares en el mismo comunicado se incluirán las acciones necesarias para finalizar la suspensión y restablecer la certificación del producto de acuerdo con el esquema de certificación.

Posteriormente el producto que ha perdido la condición de certificado, de forma cautelar o permanente, se retirará de la base de datos de productos certificados que posee CENTRO ZARAGOZA.

Si se restablece la certificación de un producto después de la suspensión cautelar, el Comité de Certificación de CENTRO ZARAGOZA comunicará por escrito al cliente el restablecimiento de la certificación. Posteriormente, CENTRO ZARAGOZA incluirá nuevamente el producto en su base de datos de productos certificados.

17. QUEJAS Y APELACIONES

CENTRO ZARAGOZA dispone de un procedimiento para el tratamiento de quejas y apelaciones procedentes de los clientes (AMP-004).

18. REFERENCIA A LA CONDICIÓN DE PIEZA CERTIFICADA

CENTRO ZARAGOZA dispone del documento “Folleto divulgativo, Referencia a la condición de pieza certificada” donde se fijan las reglas para el uso de la referencia.

19. DOCUMENTOS APLICABLES

PROCEDIMIENTOS

MP-012 Tratamiento de No Conformidades.

MP-034 Realización de auditorías de calidad a empresas.

AMP-032 Criterios técnicos.

AMP-004 Proceso para el tratamiento de reclamaciones de clientes.

Folleto divulgativo. Referencia a la condición de pieza certificada.

FORMATOS

FC-001 Soporte básico documental.

FC-095 Solicitud certificación de producto.

FC-096 Cuestionario de información general del solicitante.

FC-097 Comunicación decisión certificación afirmativa.

FC-098 Comunicación decisión certificación negativa.

FC-099 Comunicación decisión descertificar pieza.

FC-104 Programa anual de auditorías.

FC-106 Piezas a evaluar por Comité de Certificación.