



MANUAL DE SISTEMAS  
MAS Revisión: 9

TIPO COPIA: CONTROLADA   
NO CONTROLADA

Fecha: \_\_\_\_\_ N° Copia: \_\_\_\_\_


Destinatario: \_\_\_\_\_  
Vº Bº Rble. Sistemas:

Fdo.: \_\_\_\_\_

CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	OBSERVACIONES
0	23-10-12	Versión inicial
1	24/01/13	Se revisan erratas del documento MAS I1 y se añade un punto nuevo IV.5 para recoger la declaración responsable de las actividades de la empresa.
2	08/02/13	Se revisa la política general de la empresa.
3	01/02/14	Se modifica por cambio de ubicación de la empresa
4	20/12/15	Se modifica el manual con los cambios de las revisiones de la ISO 9001 y 14001
5	01/09/16	Se modifica la declaración responsable para incorporar la inspección de vertidos destinados a ECAH
6	30/07/19	Se modifica por la nueva revisión de la norma UNE 17025, principalmente la tabla cruzada y modificaciones parciales.
7	16/03/20	Se modifica MAS IV para hacer referencia a las actividades que cumplen con la norma UNE EN ISO 17025
8	15/06/22	Se modifica MAS III para establecer correctamente el alcance de la certificación ISO 9001
9	29/01/25	Se modifica con los datos de nuevo propietario TUV AUSTRIA y nueva dirección

ELABORACIÓN:



Fecha:  
Fdo.:

APROBACIÓN:



Fecha:  
Fdo.:

## CAPÍTULO I: REQUISITOS GENERALES

### I.1.- INTRODUCCIÓN

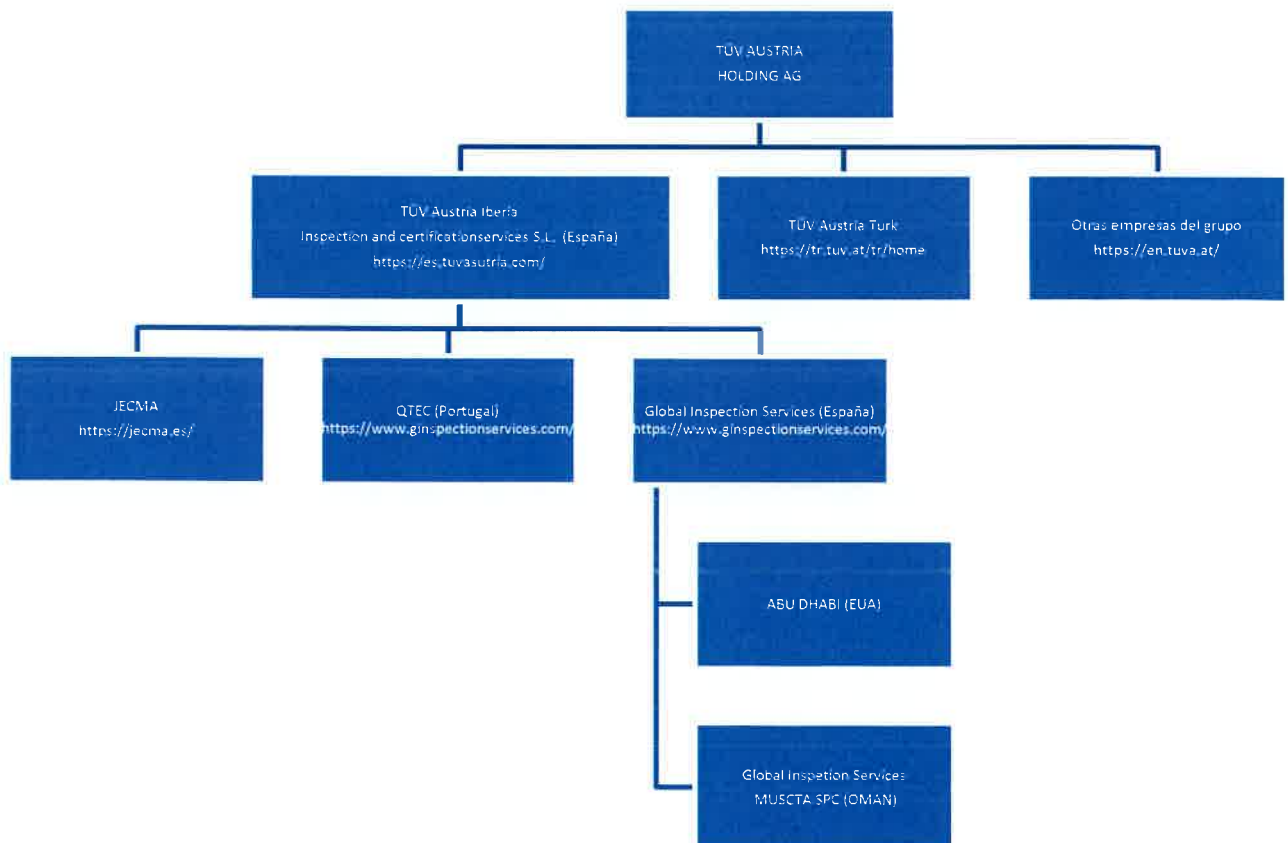
#### I.1.1.- PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

JECMA está constituida como una sociedad limitada con actividad sujeta al régimen jurídico de empresa privada, registrada con C.I.F. B-98474091.

Sus actividades productivas se agrupan en dos grandes líneas productivas. En primer lugar, por orden de antigüedad, es la de Análisis de laboratorio, y en segundo lugar, la línea de Inspecciones y Control. La sede está ubicada en la Calle Velluters 29 del municipio de Paterna (Valencia).

JECMA está creado, con el fin de realizar sus actividades dentro de un marco que garantice su labor técnica, social y humana. Para realizar todos los servicios y actividades, JECMA se estructura en departamentos.

JECMA está participada en su totalidad por TUV AUSTRIA IBERIA, que a su vez pertenece a TUV AUSTRIA HOLDING, la ubicación puede verse en el siguiente Organigrama simplificado del Holding



## Manual de sistemas. Introducción MAS-I1 Revisión: 4

### **I.1.2. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El Manual de Sistemas define los principios sobre los que se basa el Sistema de Gestión de JECMA, especificando los documentos que desarrollan cada uno de los elementos que lo componen.

En este Manual se describen los recursos (materiales, humanos y de conocimiento) con que cuenta la Empresa, para realizar las tareas que desarrolla cumpliendo con los requisitos de calidad establecidos.

El campo de aplicación del Sistema de Gestión de la Empresa abarca a todas las actividades, productos y servicios que la misma desarrolla.

El contenido de este Manual se ha elaborado de acuerdo a los requisitos de diversas normas de calidad y gestión (UNE-EN ISO/IEC 17025, UNE-EN ISO 14001, UNE EN ISO 9001, UNE EN ISO 17020, etc.....) y a requisitos internos de la propia empresa.

El **alcance** del Sistema de Gestión de la Calidad de JECMA abarca las siguientes actividades:

- El análisis físico-químico/Microbiológico de materiales líquidos y sólidos y aire. UNE EN ISO 9001, UNE EN ISO 14001, UNE EN ISO 17025
- Realización de inspecciones ambientales. UNE EN ISO 17020

### **I.1.3. GENERACIÓN DEL MANUAL DE SISTEMAS**

#### **I.1.3.1. Generación del Manual de Sistemas.**

**PRIMERA EDICIÓN:** El manual de Sistemas, en su primera edición, designada como REVISIÓN 0, ha sido elaborado por la Dirección General de JECMA. Así mismo será responsable de cualquier modificación, revisión o aprobación que se realice. En circunstancias especiales, cuando los cambios a efectuar tengan una relevancia especial se procederá a la revisión procediéndose en estos casos a la reedición del Manual sin necesidad de esperar a la siguiente auditoría interna.

#### **I.1.3.2. Aprobación.**

Según queda definido en la primera hoja del mismo, el Manual es elaborado por el Director de Sistemas y aprobado por el Director Gerente. Este proceso es aplicable a cada nueva revisión.

#### **I.1.3.3. Distribución.**

La distribución del Manual se realiza según la Lista de Distribución adjunta al presente documento. Se consideran copias no controladas aquellas que se envían de forma puntual a personas o entidades externas a JECMA y no se incluyen en la mencionada lista.

#### **I.1.3.4. Modificaciones.**

## Manual de sistemas. Introducción MAS-I1 Revisión: 4

La Dirección General se encargará de recoger las modificaciones que se produzcan en el Manual y editar las consiguientes revisiones del mismo. Para facilitar el manejo, en el presente Manual se incluye la hoja de Control de Cambios en el que se reflejan que capítulos han sufrido modificaciones de una versión a otra. Se archivará, durante un plazo mínimo de diez años, una copia original de las revisiones obsoletas del Manual. Estas copias deberán estar debidamente identificadas como obsoletas. Del mismo modo se encargará de la destrucción de todas las copias obsoletas, entregando una copia actualizada.

### **I.1.4. TÉRMINOS GENÉRICOS**

Son aplicables los términos y definiciones contenidas en las normas internacionales

- UNE EN ISO 9000. "Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario".
- UNE EN ISO/IEC 17000 "Evaluación de la conformidad: Vocabulario y términos generales.
- UNE EN ISO 14004 "Sistemas de gestión ambiental: Directrices generales sobre sistemas, principios y técnicas de apoyo".



Manual de sistemas. Política  
MAS-I2 Revisión: 2

## I.2.- POLÍTICA GENERAL

JECMA tiene como finalidad principal la consecución de la satisfacción de sus clientes mediante los servicios prestados a los mismos y, por tanto, a la Sociedad. Como elementos fundamentales de la política General de la empresa, la Dirección articula el sistema de Gestión con las siguientes prioridades:

- Organización con niveles de supervisión.
- Cualificación del personal.
- Procedimientos de trabajo conforme a especificaciones de normativa oficial.
- Equipos y materiales con niveles de mantenimiento, verificación y calibración adecuados.
- Locales y condiciones ambientales adaptadas a las actividades realizadas en los mismos.
- Sistema de detección de no conformidades y su resolución.
- Tratamiento de las reclamaciones de clientes.

Por todo esto, la Dirección establece como objetivos prioritarios:

- **Garantizar** el servicio al cliente en los plazos, coste y calidad acordados.
- **Involucrar y motivar** al personal de la empresa para conseguir los objetivos previstos.
- **Revisar** el Sistema periódicamente de modo que se corrijan las posibles deficiencias y se introduzcan las mejoras que lo hagan más eficiente.
- **Planificar** los diferentes objetivos de calidad dentro de la empresa.

Para alcanzar estos objetivos y, respondiendo a este compromiso, la Dirección de JECMA ha desarrollado una serie de principios generales que regirán su actividad y que han sido plasmados en el documento que se expone a continuación:

Manual de sistemas. Política  
MAS-I2 Revisión: 2

JECMA, establece y comunica los siguientes principios de compromiso de gestión, para su entendimiento dentro de la organización: Unificar la **política de gestión**, con aspectos medioambientales y de calidad en la planificación, y marcarse objetivos y metas, chequeando periódicamente los niveles de calidad en busca de la mejora continua.

- Unificar la **política de gestión**, con aspectos medioambientales y de calidad en la planificación, y marcarse objetivos y metas, chequeando periódicamente los niveles de calidad en busca de la mejora continua.
- Fomentar la **comunicación exterior** con nuestros clientes, personal y proveedores con la finalidad de detectar mejoras de nuestros servicios.
- Estimular a nuestros clientes a la **conservación del medio ambiente** y consecución de unos objetivos comunes, mediante el cumplimiento de las políticas implantadas por JECMA.
- Cumplir la **normativa** vigente, los requisitos del cliente y cualquier requisito que la empresa establezca.
- Prevenir el deterioro del medioambiente, reduciendo la producción de **residuos** en función de nuestras posibilidades.
- Informar de cualquier riesgo u oportunidad que pueda tener la organización
- Maximizar **resultados** mediante el uso eficiente de materias primas y recursos.
- Difundir la **política general** y la reflexión dentro de la organización y hacia el exterior.
- Asegurar la **confidencialidad** de la información obtenida en todas las actividades.
- Respetar los criterios de **independencia** establecidos en las normas de referencia.
- Rehuir hacer cualquier actividad que pueda reducir la **confianza** en la capacidad técnica, imparcialidad u honorabilidad operativa.
- Transmitir actuaciones de **formación del personal**, sobre la necesidad de adoptar buenas prácticas éticas y profesionales, e incrementar la calidad en el servicio a nuestros clientes.
- Obligación en **mejorar de forma continúa** la eficacia de los sistemas de gestión.
- Proteger el medio ambiente y todas sus posibles afecciones por la actividad de la empresa.

Cumpliendo lo anterior, la Dirección de JECMA estamos seguros de contribuir al equilibrio entre el desarrollo empresarial y los niveles de calidad requeridos por nuestros clientes y por la sociedad.

Esta política general es revisada para su continua adecuación a la misión, y valores de la empresa.

En Paterna, 20 de Diciembre de 2015



José Enrique Sánchez Guaita

Director Gerente



**Manual de sistemas. Política  
MAS-I2 Revisión: 2**

La Política de Gestión debe formar parte de la cultura de la empresa y, para que ello sea posible, debe ser conocida y aceptada por todo el personal.

A tal fin, ha sido comunicada y explicada a todos los empleados por la Dirección. Además, para que permanezca siempre presente en la actuación diaria de todos, ha sido distribuida por las instalaciones mediante unos carteles que muestran dicha política.

El compromiso total de la Dirección de la Empresa debe ser motor que, unido a una implicación real de todas las personal, posibilite que, el Sistema de Gestión establecido, funcione eficazmente.

### **I.3.- PLANIFICACIÓN**

#### **I.3.1- REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS**

JECMA Consultoría y Medioambiente ha establecido, en el procedimiento PG-05, la sistemática para la obtención, actualización, registro, difusión y control de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos que son aplicables a sus actividades y servicios.

La recopilación de la normativa debe incluir los siguientes tipos:

- Normativa legal de obligado cumplimiento, desde la legislación internacional hasta la local.
- Normas de carácter voluntario u otros requisitos suscritos por la empresa (UNE EN ISO 14001, UNE EN ISO/IEC 17025, UNE EN ISO 9001, UNE EN ISO/IEC 17020...).

#### **I.3.2.- OBJETIVOS Y METAS**

JECMA Consultoría y Medioambiente ha descrito en el procedimiento general PG-06, la sistemática utilizada para el establecimiento periódico de los objetivos y metas medioambientales, y de calidad.

Los criterios de selección de los objetivos y metas se basarán en:

- Política General y estrategia de la organización
- Aspectos medioambientales y energéticos significativos
- Requisitos legales y otros requisitos suscritos
- Comunicaciones de partes interesadas
- Resultados de implantación y funcionamiento del Sistema de Gestión
- Opciones tecnológicas, requisitos financieros, operacionales y de negocio
- Situación tecnológica del entorno
- Objetivos y metas establecidos en el periodo vigente.
- Acciones a desarrollar para alcanzar los objetivos y metas, con la asignación de responsabilidades, plazos de consecución y recursos necesarios.

La evaluación de la consecución de los objetivos se realiza mediante las reuniones periódicas del Comité de Sistemas. El programa de gestión (PG) constituye un documento básico del Sistema de Gestión. Su función fundamental es asegurar el cumplimiento de los Objetivos y Metas establecidos. El seguimiento del programa se realizará periódicamente, debiéndose comprobar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en el mismo.

#### **I.3.3.- PLANIFICACIÓN DE SISTEMAS.**

JECMA CONSULTORÍA Y MEDIOAMBIENTE realiza una Planificación del Sistema que permite mantener la integridad de los mismos ante cambios susceptibles de afectarles, en el procedimiento PG-06. En la Planificación se establecen las acciones necesarias para mantener la integridad de cada Sistema de Gestión implantado, así como la persona responsable de materializar las acciones y el plazo de tiempo para llevarlas a cabo. JECMA CONSULTORÍA Y MEDIOAMBIENTE se asegura, por medio de las Revisiones de la dirección, que la Planificación de Sistemas está siendo eficaz y mantiene su integridad.



## **I.4. IMPLANTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO**

### **I.4.1.- ESTRUCTURA, RESPONSABILIDADES Y ORGANIZACIÓN**

JECMA Consultoría y Medioambiente, con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos por la dirección, estructura la organización en diferentes niveles de responsabilidad. En el procedimiento general PG-01, se definen los criterios adoptados para la estructuración del organigrama que define las relaciones entre departamentos, que conforman la organización, así como las funciones de cada departamento y la operativa de las actividades de comunicación entre departamentos y la Dirección así como los posibles conflictos de intereses.

JECMA Consultoría y Medioambiente dispone de unas fichas de puesto de trabajo en las que se detalla la formación/experiencia/competencia requerida para desempeñar las funciones de cada puesto. En ellas aparece además un apartado donde se puede especificar otro tipo de requisitos que la Dirección estime oportuno.

Los diferentes departamentos cuentan con una dirección técnica que asume la responsabilidad global de las operaciones técnicas y dispone de los recursos necesarios para garantizar la debida calidad de las operaciones que realiza. JECMA Consultoría y Medioambiente tiene designados sustitutos del personal técnico clave.

A continuación se exponen, de forma resumida, las funciones y responsabilidades del equipo de JECMA Consultoría y Medioambiente implicado directamente en el sistema:

#### **Dirección General**

- Determinar la Política General de Gestión y tomar las decisiones necesarias para la correcta implantación del Sistema.
- Aprobar las inversiones necesarias para la implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión.
- Supervisar el desarrollo y la efectividad del Sistema, de acuerdo con lo establecido en los procedimientos elaborados al efecto.

#### **Director de Departamento Técnico**

- Dirigir todas las operaciones necesarias para el funcionamiento de su Departamento, tanto de gestión como técnicamente.
- Apoyo del personal a su cargo en temas medioambientales y de calidad.
- Control de los procesos dentro de su departamento.
- Concienciar y sensibilizar al personal a su cargo en el cumplimiento de la política general.

#### **Director del Departamento de Sistemas de Gestión**

- Apoyo y asesoramiento a la Dirección General para fijar la política, los programas y el Sistema de Gestión.
- Coordinar la gestión de los diferentes sistemas en toda la organización.
- Asegurar que el Sistema se mantiene y actualiza de acuerdo con lo establecido.
- Concienciar y sensibilizar al personal en asuntos de calidad, medio ambiente.

- Informar del funcionamiento del Sistema a la Dirección para su revisión y como base para la mejora del dicho sistema.

#### **Comité de Sistemas**

- Es el equipo responsable de llevar a cabo el seguimiento del Sistema de Gestión de una forma cercana, a través de reuniones periódicas de trabajo. El equipo está compuesto al menos por el Director del Departamento de Sistemas de Gestión y por el Director Ejecutivo siendo opcional la asistencia de cualquiera de los Directores de cada uno de los Departamentos que constituyen la Empresa.

#### **I.4.2.-REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN MATERIA DE CALIDAD**

En materia de Calidad la Dirección de JECMA Consultoría y Medioambiente, ha designado un Departamento de Sistemas de Gestión. Las responsabilidades generales se han descrito anteriormente, pudiéndose concretar además con mayor detalle en materia de Calidad en las siguientes:

Respecto al SGC :

- ✓ asegurar que todos los procesos del SGC han sido establecidos, implantados y se mantienen actualizados.
- ✓ informar a la dirección de su cumplimiento y de las mejoras necesarias

Respecto a los requisitos del cliente:

- ✓ promover la toma de conciencia por la organización del conocimiento de los requisitos del cliente

#### **I.4.3.-DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS: INDEPENDENCIA, INTEGRIDAD Y CONFIDENCIALIDAD**

La Dirección de JECMA Consultoría y Medioambiente, asegura la independencia comercial, financiera y técnica respecto a cualquier otra entidad u organismo, en todas sus actuaciones.

JECMA Consultoría y Medioambiente presta sus servicios con criterios estrictamente profesionales, cumpliendo en todo momento los requisitos establecidos por la normativa oficial vigente y por su Sistema de Gestión.

Toda la información obtenida mediante la actividad técnica referente a los clientes, es archivada y controlada de modo que su acceso esté reservado únicamente a personal autorizado. Del mismo modo, todo el personal de la Empresa y las personas u organizaciones externas a ella, adquiere el compromiso de guardar la más estricta confidencialidad sobre la información en su poder, no pudiendo influir en los resultados realizados, exigiéndose registro rubricado personalmente por cada uno de los empleados.

Los clientes serán informados de la confidencialidad de la empresa en un apartado de las ofertas de servicios que se les realice. Cualquier información obtenida de un cliente por fuentes externasal mismo, será confidencial por parte del laboratorio hacia el mismo.

#### **I.4.4- CONOCIMIENTOS, FORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y COMPETENCIA PROFESIONAL**

JECMA Consultoría y Medioambiente ha definido en el procedimiento general PG-02, la sistemática establecida para conocer las necesidades de formación del personal y regular las actividades de formación que se realicen. El objetivo es alcanzar y mantener la necesaria cualificación, motivación y concienciación del personal para una adecuada implantación y mantenimiento de los Sistemas de Gestión. Para ello, todo personal de JECMA Consultoría y Medioambiente debe ser consciente de:

- La importancia del cumplimiento de la política y de los procedimientos y requisitos del Sistema.
- Las funciones y responsabilidades de cada uno en el logro del cumplimiento de la política, procesos y procedimientos, y de los requisitos del Sistema.
- Las posibles consecuencias de la falta de seguimiento de los procedimientos de funcionamiento establecidos.

#### **1.4.5.- COMUNICACIÓN**

JECMA Consultoría y Medioambiente ha definido, en el procedimiento general PG-05 la sistemática establecida para asegurar las vías de comunicación con las distintas partes interesadas, tanto internas como externas, en relación con las actividades de la empresa dar respuesta a posibles quejas o comunicaciones de cualquier persona, entidad o grupo social afectado por las actuaciones. La comunicación existe tanto en sentido ascendente como descendente y horizontal teniendo como principal función asegurar que se conocen los elementos principales del Sistema de Gestión.

#### **1.4.6- DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA**

El sistema de gestión de JECMA Consultoría y Medioambiente está basado en diversas normas UNE EN ISO/IEC 17025, UNE-EN ISO 14001, UNE-EN ISO 9001, UNE EN ISO 17020, de forma que su organización, estructura y formas de trabajo están inspiradas en ellas. La organización documental consta de los siguientes niveles:

- NIVEL 1: Manual de Sistemas.
- NIVEL 2: Procedimientos Generales.
  - Procedimientos Específicos.
  - Procedimientos Medioambientales.
  - Procedimientos de procesos
- NIVEL 3: Instrucciones Generales.
  - Instrucciones de control de calidad.
  - Instrucciones Medioambientales.
  - Instrucciones operacionales.
  - Instrucciones de Equipos:
- NIVEL 4: Procedimientos de trabajo.
  - Procedimientos de inspección.
- NIVEL 5:.- Impresos

### **Manual de Sistemas**

Es el documento básico del Sistema de Gestión. En él se indica el alcance de dicho sistema, se define la política de JECMA Consultoría y Medioambiente y se describe la organización.

El manual está estructurado en grandes apartados:

- CAPÍTULO I REQUISITOS GENERALES: En él se describen los requisitos establecidos en la norma UNE EN ISO/IEC 17025 y UNE EN ISO 17020 y en la norma UNE EN-ISO 9001.

- CAPÍTULO II REQUISITOS MEDIOAMBIENTALES: En él se describen los requisitos marcados específicamente por la norma de referencia UNE EN ISO 14001.

- CAPÍTULO III REQUISITOS DE CALIDAD: En él se describen los requisitos marcados específicamente por la norma de referencia UNE EN ISO 9001.

- CAPÍTULO IV REQUISITOS DE LA NORMA UNE EN ISO 17025: En él se describen los requisitos generales y técnicos marcados por la norma UNE EN ISO 17025.

- CAPÍTULO V REQUISITOS DE LOS ORGANISMOS DE INSPECCIÓN: En él se describen los requisitos generales y técnicos marcados por la norma UNE EN ISO 17020.

La gestión del Manual se describe en el Capítulo uno del propio manual.

### **Procedimientos generales**

Son documentos complementarios al Manual. Su función es describir, de manera sencilla y concisa, cómo se realizan las actividades de la empresa, para cumplir con los requisitos *comunes* a las distintas normas de referencia aplicadas al Sistema de Gestión establecido.

### **Procedimientos específicos**

Son documentos complementarios al Manual. Su función es describir, de manera sencilla y concisa, cómo se realizan las actividades específicas de la empresa, para cumplir con los requisitos no comunes a las distintas normas de referencia aplicadas al Sistema de Gestión establecido, a excepción de los específicos de la UNE EN ISO 14001.

### **Procedimientos Medioambientales.**

Son documentos complementarios al Manual. Su función es describir, de manera sencilla y concisa, cómo se realizan las actividades de la empresa, para cumplir con todos los requisitos marcados específicamente por las normas de referencia UNE EN ISO 14001.

### **Procedimientos de Procesos**

Son documentos que describirán las actividades específicas que intervienen en el desarrollo de los distintos servicios que JECMA Consultoría y Medioambiente presta a sus clientes.

### **Instrucciones generales y/o técnicas**

Describen aquellas actividades, tanto generales como técnicas que están contempladas en procedimientos y que requieren un mayor detalle en su exposición.

### **Procedimientos de trabajo**

Documentos en los que se definen los pasos a seguir en la ejecución de los ensayos. Estos documentos en ocasiones son elaborados a partir de las especificaciones de las normas aplicables.

### **Procedimientos de Inspección:**

Son documentos complementarios al Manual de Sistemas. Su función es describir, de manera sencilla y concisa, cómo se realizan las actividades en el Departamento de Inspecciones, para cumplir con todos los requisitos marcados específicamente por la norma UNE EN ISO/IEC 17020.

### **Impresos**

Son plantillas codificadas que, al ser cumplimentadas, se convierten en registros.

La elaboración de todos estos documentos y su control viene reflejada en el procedimiento PG-04.

### **I.4.7.- CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN**

JECMA Consultoría y Medioambiente ha establecido el procedimiento general PG-04 para garantizar el control de todos los documentos relacionados con el Sistema. El objetivo del control de la documentación y los datos, es asegurar que:

- En todos los puntos donde sea aplicable un documento, esté disponible la última edición.
- No se pueda hacer un uso no previsto de los documentos anulados o modificados.
- Se identifiquen los documentos anulados o modificados que se mantengan en el archivo.
- Las modificaciones de los documentos se realicen por las personas que están designadas.

Todos los documentos que hayan sido creados por la empresa deben estar revisados y ser aprobados por la Dirección, antes de que puedan ser distribuidos al personal autorizado.

Todos los documentos que estén sujetos a distribución, disponen de listas de distribución. Cuando exista una versión anterior de los documentos distribuidos, se entregarán para su destrucción o reciclaje, salvo que esté definido por escrito otra cosa. Los documentos obsoletos que estén sujetos a archivo, se señalarán como copia obsoleta y se guardarán por separado. Los cambios en documentos están regulados mediante el procedimiento PG-04, siendo la regla general que las modificaciones las realice el mismo departamento que revisó y aprobó la versión anterior.

### **I.4.8.- REGISTROS**

JECMA Consultoría y Medioambiente ha definido, en el procedimiento general PG-04, el sistema establecido para la identificación, conservación y eliminación de los registros.

Los registros tienen dos funciones básicas dentro del Sistema:

- Permiten demostrar que se han cumplido los requisitos establecidos internamente y las exigencias normativas externas.
- Son una fuente de información primordial al estudiar la trazabilidad en un proceso.

Los registros que contienen errores, éstos serán tachados de forma legible, poniendo al lado el valor correcto, pero nunca borrados o eliminados. Toda modificación en un registro irá acompañada de la firma de la persona que la realizó. En cuanto a los registros electrónicos, se adoptarán medidas equivalentes para evitar la destrucción o modificación de los datos originales. Se mantendrá un listado informáticamente que evidenciará los registros en vigor y su fecha de aprobación, así como la forma de codificar, archivar, mantener al día y dar destino final a los registros que le afectan.





Manual de sistemas. Suministros y compras  
MAS-I5 Revisión: 0

### **I.5.1.- SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS.**

JECMA Consultoría y Medioambiente ha establecido, en el procedimiento PG-07 la sistemática seguida para la elaboración de ofertas solicitadas y contratos generados. Una vez recibida la petición de oferta, se procede a analizar que todos los requisitos marcados por el cliente pueden ser satisfechos con los requisitos de calidad, coste y plazos exigidos, y que en dichas solicitudes se definen correctamente los métodos a utilizar.

Previo a la aceptación del contrato, se analiza la capacidad y los recursos necesarios para cumplir los requisitos exigidos en el mismo, así como la selección adecuada de los métodos de trabajo y su capacidad de atender las necesidades del cliente.

Tras la aceptación del contrato por todas las partes, se designa un responsable del contrato que efectuará el seguimiento del mismo hasta su finalización, con el fin de controlar la realización de todos los servicios ofertados, y el cumplimiento de las condiciones previamente definidas.

Si existiera, previamente al comienzo de los servicios o durante los mismos, alguna modificación de las condiciones del trabajo a realizar que implicaran cambios en la oferta, se realizará una revisión de aquellas partes afectadas, debiendo esta ser validada y aprobada de nuevo por todas las partes.

### **I.5.2.-SUBCONTRATACION.**

JECMA Consultoría y Medioambiente, por circunstancias eventuales, puede verse imposibilitado para realizar con determinadas garantías de calidad los trabajos que le son solicitados. Estas circunstancias pueden ser:

- Avería de los equipos necesarios.
- Imposibilidad de realización por el personal cualificado, por ausencia temporal.
- Otras eventualidades diversas.

En estos casos JECMA Consultoría y Medioambiente, subcontratará dichos trabajos, pero previamente informará a su cliente y solicitará su aprobación. Existen casos en los que se solicitan trabajos para los que JECMA Consultoría y Medioambiente no tiene la capacidad técnica, y que están incluidos en un servicio, para cuya realización global ha sido contratado JECMA Consultoría y Medioambiente, en estos casos los trabajos se subcontratarán a otro laboratorio, habiéndolo comunicado al cliente, y disponiendo de su aprobación. La sistemática seguida en el laboratorio viene establecida en el procedimiento específico PG-08.

JECMA Consultoría y Medioambiente, será el responsable total de los trabajos subcontratados y/o conducidos excepto cuando la empresa subcontratada venga impuesta por el cliente. Existe un registro de Compras y Evaluación de Proveedores PG-08 en el cual los mismos son evaluados.

### **I.5.3.-COMPRAS**

JECMA Consultoría y Medioambiente, ha establecido, en el procedimiento PG-08 la sistemática para la adquisición de servicios, suministros y consumibles que puedan influir en la calidad de sus trabajos. Se

ha establecido un registro partiendo de una evaluación realizada a los proveedores habituales, y que se mantiene en constante actualización cuando se presenta un nuevo proveedor. En este registro se presentan todos los suministradores que han sido aprobados como proveedores por garantizar, que la calidad de sus suministros, es la exigida por las especificaciones de las normas de aplicación y el sistema de calidad. Previo a la realización de las compras se emiten documentos de compra en los que se incluyen los requisitos del producto. Estos documentos son revisados y aprobados previos a su emisión. Las compras realizadas no se podrán poner en curso sin previa inspección o verificación de que cumplen las especificaciones o requisitos establecidos, manteniendo un registro de las medidas adoptadas para estas inspecciones o verificaciones.

#### **I.5.4.- SERVICIO AL CLIENTE**

JECMA Consultoría y Medioambiente coopera con sus clientes prestando el apoyo técnico necesario para la elaboración de sus pedidos y la información sobre el estado de los trabajos solicitados, para que pueda controlar en todo momento su desarrollo. A estos efectos, el cliente puede solicitar a la persona identificada dentro de la organización como responsable del trabajo, toda la información necesaria para conocer el estado del mismo.

El acceso a las instalaciones de JECMA Consultoría y Medioambiente, está permitido a todos aquellos clientes que lo soliciten, y siempre acompañados del responsable del trabajo, o con distintivo de autorización de la dirección, para presenciar la realización de las actividades que hayan contratado. Este acceso se realizará preservando en todo momento todas aquellas acciones o situaciones que comprometan la confidencialidad con otros clientes.

Cada vez que finaliza un contrato representativo con un cliente, JECMA Consultoría y Medioambiente realiza una encuesta de satisfacción a dicho cliente con el fin de retornar información que puede ayudar a mejorar el sistema de gestión y el servicio al cliente.

#### **I.5.5.-RECLAMACIONES**

Como parte de las garantías que JECMA Consultoría y Medioambiente establece, se pone en conocimiento del cliente que existe un mecanismo formal de Reclamaciones Técnicas mediante el que puede poner de manifiesto la eventual existencia de deficiencias en los servicios recibidos, siendo registrada y tratada tal reclamación hasta su cierre, según define el PG-09. En dicho tratamiento se puede solicitar la repetición o corrección de trabajos siempre que sea clasificada la reclamación como procedente. JECMA Consultoría y Medioambiente mantiene el compromiso de tratamiento de cada una de las reclamaciones formalmente recibidas, realizando su estudio sistemático hasta la total resolución de la reclamación y comunicando las conclusiones obtenidas al cliente.



Manual de sistemas. No Conformidades.  
MAS-I6 Revisión: 0

### **I.6.1.- NO CONFORMIDAD, ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCIÓN PREVENTIVA**

JECMA Consultoría y Medioambiente ha establecido, en el procedimiento general PG-09, la sistemática de actuación frente a la aparición de no conformidades relativas al Sistema de Gestión.

En este ámbito serán consideradas no conformidades:

- Incumplimiento de requisitos legales y otros requisitos suscritos por la empresa.
- Incumplimiento de alguno de los principios incluidos en la política.
- Incumplimiento de alguno de los requisitos establecidos por las normas de referencia.
- Reclamaciones, quejas o denuncias, emitidas por partes interesadas.
- Incumplimiento de los requisitos establecidos por el sistema de gestión de JECMA Consultoría y Medioambiente.

Adicionalmente se ha establecido un sistema que, una vez detectadas las no conformidades, genera acciones correctivas que solucionen el problema, en función de su gravedad y grado de reiteración. Del mismo modo, siempre que se detecten causas potenciales de no conformidad, se establecerán acciones preventivas que eviten su aparición.

### **I.6.2.- AUDITORIAS DEL SISTEMA**

JECMA Consultoría y Medioambiente establece, anualmente, un programa de auditorías internas, que abarca todas las actividades comprendidas en su Sistema de Gestión. Estas auditorías deben ser desarrolladas por personal cualificado de la empresa o por personal externo subcontratado, siempre que se cumplan los perfiles establecidos en el procedimiento PG-09. En el caso de que las auditorías se realicen por personal interno, éste tendrá la debida formación y cualificación, y deberá ser independiente del área auditada.

De cada auditoría se deriva un informe que debe ser estudiado por el Comité de Sistemas y, presentado a la Alta Dirección, para ser considerado en las revisiones del Sistema. Una vez elaborado el informe, de las no conformidades señaladas, se establecen acciones correctivas y se realiza un seguimiento de las mismas, lo que incluye la asignación de responsables, fecha de ejecución, comprobación y cierre, de forma que se asegure que, los puntos detectados en la auditoría, quedan resueltos y, en la medida de lo posible, no vuelven a producirse. Cuando del resultado de la auditoría se ponga en duda la eficacia del sistema, se adoptarán acciones correctivas inmediatas y se informará al cliente por escrito siempre que los intereses de éste puedan verse afectados.



## **I.7. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

La Dirección se compromete a revisar el Sistema a intervalos predefinidos, con el objeto de asegurar su eficacia y la mejora continua del sistema, según lo diseñado en el procedimiento general PG-06.

A tal fin, se han creado dos niveles de revisión del Sistema. En primer lugar, se ha creado un Comité de Sistemas, integrado por miembros de la empresa afectados a escala operativa por el Sistema. Su labor es llevar un seguimiento próximo del funcionamiento del Sistema de Gestión a través de reuniones periódicas e informar puntualmente, a la Dirección, de los resultados obtenidos. En un nivel superior se encuentra la Dirección de JECMA Consultoría y Medioambiente, quien ostenta la máxima responsabilidad en relación con la revisión del Sistema de Gestión. La Dirección, para efectuar la valoración anual del sistema, parte de la información recopilada en los informes que elabora el Responsable de Sistemas de Gestión de forma periódica, basándose en los resultados obtenidos en las reuniones del Comité de Sistemas. Mediante esta valoración la Dirección deberá:

- Analizar la idoneidad de la política.
- Analizar y revisar los objetivos y metas propuestos, aprobando los definitivos.
- Establecer cambios a introducir en el Sistema.

Como registros de la revisión del Sistema quedan actas de las reuniones de trabajo, y las valoraciones anuales de la Dirección. Adicionalmente, siempre que se considere necesario, podrá convocarse una reunión extraordinaria, de los responsables de revisar el Sistema de Gestión, a petición de cualquiera de ellos.

### **I.8.1- INSTALACIONES Y CONDICIONES AMBIENTALES**

Las operaciones realizadas por JECMA Consultoría y Medioambiente, se realizan tanto en sus instalaciones principales, como en instalaciones ajenas, directamente sobre el/los elementos en estudio.

Las instalaciones del laboratorio están integradas por zonas de trabajo en los que se realizan actividades de una misma naturaleza y bajo las mismas condiciones ambientales.

En los métodos de ensayo y procedimientos de inspección se recogen las condiciones ambientales exigidas en la normativa de aplicación para cada caso.

En aquellos recintos/equipamientos en los que se realizan ensayos que requieren registro continuo de condiciones ambientales existen controladores informáticos a tales efectos. Estos controladores son considerados equipos, y como tales vienen definidos según el procedimiento general PG-10. El personal se ocupa del correcto mantenimiento y conservación de las instalaciones

En el caso de que exista riesgo para la salud del personal durante la realización de los trabajos, JECMA Consultoría y Medioambiente dispone de los correspondientes sistemas de seguridad integrados en las instalaciones para reducir este riesgo a valores mínimos. Cuando los trabajos se realicen en instalaciones ajenas, previo a su ejecución se comprobará que las condiciones ambientales y de trabajo son las adecuadas.

El acceso a las instalaciones de JECMA Consultoría y Medioambiente se encuentra controlado. En todo momento cualquier visitante se encuentra acompañado por personal de la empresa de modo que pueda guiarle por las instalaciones convenientemente.

### **I.8.2-EQUIPOS**

Los equipos utilizados en JECMA Consultoría y Medioambiente para la realización de los trabajos están sometidos a un control periódico que incluye, según el caso, mantenimiento y verificación o calibración, con el fin de asegurar los requisitos establecidos. La sistemática seguida para este control está definida en el procedimiento general PG-10.

Con carácter general, JECMA Consultoría y Medioambiente dispone de todos los equipos necesarios para los trabajos que realiza. Cuando circunstancialmente precise de la subcontratación de un equipo, previo a su uso se realizarán todos los controles de verificación necesarios.

Los equipos de nueva adquisición son puestos en servicio una vez se ha comprobado el cumplimiento de los requisitos tal y como se detalla en el procedimiento general PG-08(Compras). Todos los equipos están codificados inequívocamente.

Los equipos móviles son almacenados en armarios protegidos. Éstos tienen un lugar específico de almacenamiento al que se devolverán una vez finalizado su uso.

Se ha establecido un plan de mantenimiento para asegurar el correcto funcionamiento de los equipos y que incluye las operaciones detalladas en las instrucciones de equipos(IT EQU).



Manual de sistemas. Instalaciones y equipos.  
MAS-18 Revisión: 0

Con motivo de asegurar la trazabilidad de las medidas, los equipos que tienen una influencia significativa en los resultados finales del trabajo están sometidos a un plan de calibración en el que se asignan periodos basados en las recomendaciones de las normas de aplicación. Todas las instrucciones de uso y mantenimiento, al igual que los métodos y procedimientos de trabajo, son elaboradas teniendo en cuenta los criterios normativos vigentes de seguridad y salud en el trabajo y haciendo referencia a la ubicación del documento en el que se recogen las buenas prácticas de la empresa y el modo de actuación en caso de accidente. Todos los equipos se encuentran adaptados a la citada normativa de seguridad.

## **CAPÍTULO II.1: REQUISITOS MEDIOAMBIENTALES**

### **II.1.1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

El objeto del capítulo III del Manual de Sistemas es describir las actividades llevadas a cabo en el cumplimiento de los requisitos de un Sistema de Gestión Medioambiental según la Norma UNE-EN-ISO 14001 de forma integrada con el resto de sistemas implantados. El alcance es el siguiente:

- El análisis físico químico <sup>y microbiológico</sup> de aguas, suelos y alimentos.

### **II.1.2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

Son aplicables los términos y definiciones contenidas en la norma UNE-EN-ISO 14001 "Sistemas de gestión ambiental".

### **II.1.3. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL**

#### **II.1.3.1 REQUISITOS GENERALES Y POLÍTICA AMBIENTAL**

JECMA Consultoría y Medioambiente documenta, implementa, mantiene y mejora continuamente el sistema de gestión ambiental, de acuerdo a los requisitos de la norma UNE-EN-ISO-14001. JECMA Consultoría y Medioambiente define la política ambiental de la organización en el capítulo I.2 del presente Manual de Sistemas.

Adicionalmente, cada responsable técnico departamental, asume las responsabilidades de la correcta gestión medioambiental de su departamento, liderando la aplicación de los requisitos medioambientales en su departamento.

#### **II.1.3.2 PLANIFICACIÓN**

JECMA Consultoría y Medioambiente describe en el capítulo I.3 del presente Manual de Sistemas, la planificación, los requisitos legales y los objetivos y metas.

##### **Aspectos medioambientales**

Entendemos por aspecto medioambiental el elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente. JECMA Consultoría y Medioambiente ha establecido el procedimiento PM-01 para identificar sus aspectos medioambientales y evaluar el nivel de importancia de los mismos. La identificación inicial de los aspectos medioambientales se ha basado en el estudio de las actividades y servicios susceptibles de interactuar con el medioambiente tanto en condiciones normales de funcionamiento de la empresa, como en posibles actuaciones potenciales que pudieran ser relevantes. En este estudio se han considerado: emisiones, vertidos, residuos, contaminación del suelo, ruido, empleo de materias primas y recursos naturales. El método utilizado para evaluar la importancia de los aspectos identificados, y los parámetros de cuantificación empleados para ello quedan recogidos en el procedimiento PM-01. La identificación de nuevos aspectos, y la recalificación de los ya contemplados, conforme con los criterios de importancia establecidos, se realizará a través de las reuniones del Comité de Sistemas, de acuerdo con el procedimiento PG-06.

Dentro de la evaluación de aspectos medioambientales se determinará el ciclo de vida de los servicios, estableciendo los requisitos medioambientales en el desarrollo de los trabajos, los requisitos a los proveedores y compras, el impacto del servicio en el consumidor y tratamiento del servicio al por el consumidor al final de su vida útil.

Los aspectos medioambientales significativos se tendrán en cuenta posteriormente en la determinación de los objetivos y metas, así como en el establecimiento del control operacional.

Adicionalmente en las mismas reuniones se hará un tratamiento de los riesgos y oportunidades que puedan determinarse, y en la medida de su importancia pasarán a formar parte de los objetivos y metas del periodo.

### **Gestión de residuos**

A la hora de evaluar los residuos generados por la actividad realizada por JECMA CONSULTORÍA Y MEDIOAMBIENTE, para cualquier material que entre en el laboratorio el proceso es muy similar, lo que varía son las materias primas que se emplean, así como los residuos que genera la actividad, todo eso queda detallado dentro del procedimiento PM-01, donde se indica la metodología para la identificación y evaluación de aspectos medioambientales de las actividades de la empresa. En el procedimiento medioambiental PM-02 de gestión de residuos, se establece la sistemática para la correcta gestión y manipulación de los residuos generados en JECMA Consultoría y Medioambiente.

### **II.1.3.3. IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN**

Los recursos, funciones, responsabilidad y autoridad que establece la Dirección de JECMA Consultoría y Medioambiente, se describen en el **capítulo I.4.** del presente manual de Sistemas, así como, la sistemática seguida para asegurar las vías de comunicación con las distintas partes interesadas y el control de la documentación. Los procedimientos que definen la sistemática establecida para conocer las necesidades de formación, sensibilización y competencia profesional se describen en el punto **I.4.4** del presente Manual.

#### **Control Operacional**

JECMA CONSULTORÍA Y MEDIOAMBIENTE ha identificado las operaciones y actividades que están asociadas a los aspectos medioambientales significativos en la empresa. Esta identificación, y la planificación de dichas actividades, tienen por objeto asegurar que éstas se efectúen bajo las condiciones especificadas. El control operacional necesario se determina a partir de la identificación de los aspectos medioambientales significativos, estableciendo, la sistemática para prevenir, reducir y controlar los impactos medioambientales asociados, según el procedimiento PM-03.

#### **Preparación y respuesta ante emergencias**

JECMA CONSULTORÍA Y MEDIOAMBIENTE ha definido, en el procedimiento general PM-04, la sistemática establecida para identificar y responder a accidentes potenciales y situaciones de emergencia con el fin de reducir los riesgos de las personas y los impactos medioambientales. Las acciones a emprender en caso de que se produzca alguno de los accidentes o situaciones de

emergencia, están establecidas en el Plan de Emergencia. En el procedimiento PM-04 se establece toda la información que debe estar contenida en dicho plan. La formación del personal es fundamental para reducir un posible impacto ambiental derivado de un accidente o situación de emergencia.

En las revisiones del Sistema de Gestión por la Dirección, se analiza toda la información relacionada con los accidentes y situaciones de emergencia ocurridos, con la finalidad de tomar las medidas oportunas.

#### **II.1.3.4. VERIFICACIÓN**

JECMA Consultoría y Medioambiente describe en el punto I.3 del Manual y en el PG-05, la sistemática establecida para la evaluación del cumplimiento legal. El procedimiento que describe la sistemática de actuación frente a la aparición de no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas está definido en el punto I.6.1 del Manual, y en el PG-09. JECMA Consultoría y Medioambiente describe el procedimiento seguido para la realización de auditorías en el PG-11.

##### **Medición y seguimiento**

JECMA CONSULTORÍA Y MEDIOAMBIENTE ha establecido procedimientos documentados para controlar y medir las características clave de las operaciones y actividades desarrolladas y que puedan tener impacto significativo en el medioambiente, en el procedimiento PG-06.

Aquí se analiza también los cambios en el contexto de la organización a fin de determinar los aspectos que influyen en los resultados medioambientales, el impacto medioambiental asociado, y se le da enfoque a los objetivos futuros.

#### **II.1.3.5. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

La Dirección de JECMA Consultoría y Medioambiente revisa el sistema de gestión medioambiental, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Este punto se complementa con el punto I.7 del Manual y con el procedimiento PG-06.

### CAPÍTULO III: REQUISITOS DE CALIDAD

#### III.1. ALCANCE, DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

##### III.1.1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El objeto del capítulo 4 del Manual de Sistemas es describir las actividades llevadas a cabo en el cumplimiento de los requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma UNE EN ISO 9001 de forma integrada con el resto de sistemas implantados en la organización.

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de JECMA Consultoría y Medioambiente abarca las siguientes actividades:

- Realización de ensayos analíticos microbiológicos y físico-químicos, sobre muestras líquidas y sólidas, incluidos los ensayos requeridos para el control de calidad aire interior.

Son de aplicación para JECMA Consultoría y Medioambiente la totalidad de los requisitos definidos en e la norma UNE EN ISO 9001, a excepción del diseño.

##### III.1.2. TÉRMINOS GENÉRICOS

Son aplicables los términos y definiciones contenidas en la norma internacional ISO 9000. "Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario".

#### III.2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

##### III.2.1 REQUISITOS GENERALES

###### III.2.1.1 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

JECMA ha identificado los procesos de la organización incluidos en el alcance del Sistema de Calidad, agrupándolos en tres categorías:

**Procesos Estratégicos:** Definimos los procesos estratégicos de JECMA CONSULTORÍA Y MEDIOAMBIENTE como aquellos que nos permiten obtener información y realizar acciones que afecten al funcionamiento futuro de la empresa. JECMA ha identificado los siguientes procesos estratégicos:

<b>MEJORA CONTINUA</b>	
En este proceso se pretende definir la sistemática llevada a cabo por JECMA para obtener información, analizarla y tomar acciones encaminadas a la mejora de los procesos, el servicio y los Sistemas de Gestión.	
<b>Propietario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dirección</li> </ul>
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Quejas y reclamaciones</li> <li>▪ Encuestas de satisfacción</li> <li>▪ Sugerencias</li> </ul>
<b>Salidas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acciones correctivas y preventivas, Indicadores de calidad, resumen de indicadores, planificación de objetivos, no conformidades internas, informes de auditorías, gestión de reclamaciones.</li> </ul>
<b>Documentos de Referencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PG-03 Procedimiento de Comunicación</li> <li>▪ PG-01 Procedimiento de Organización</li> <li>▪ PG-09 No Conformidades, Reclamaciones, Acciones Correctivas y Preventivas</li> <li>▪ PG-11 Auditorías</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>PG-06 Revisión por la dirección, objetivos y metas, medición y seguimiento y planificación de sistemas</li> </ul>
--	--

### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

En este proceso se pretende medir de forma directa la satisfacción del cliente mediante encuestas, a fin de obtener retroalimentación que permita dar a nuestro Sistema de Gestión un enfoque basado en el cliente.

<b>Propietario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de Sistemas</li> </ul>
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respuesta de las encuestas, reclamaciones y quejas, no conformidades.</li> </ul>
<b>Salidas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de los resultados de las encuestas. Revisión por la dirección</li> </ul>
<b>Documentos de Referencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PG-12 Satisfacción del cliente</li> <li>PG-06 Revisión por la dirección.</li> </ul>

**Procesos Clave:** Definimos los procesos Claves de JECMA como aquellos que tienen un impacto directo sobre la satisfacción del cliente o afectan notablemente a la cadena de valor.

JECMA ha identificado los siguientes procesos clave:

### REVISIÓN DE SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS

En este proceso se describe la sistemática a seguir por JECMA a la hora de determinar los requisitos especificados por el cliente. También establece las pautas a seguir para revisar la capacidad de satisfacer los requisitos y comunicar posibles desviaciones frente a lo acordado. Finalmente describe la metodología de gestión de las ofertas y contratos derivados.

<b>Propietario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración comercial. Dirección.</li> </ul>
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pedido del cliente, publicación de ofertas públicas</li> </ul>
<b>Salidas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oferta al cliente, presentación a ofertas públicas, contratos, facturas.</li> </ul>
<b>Documentos de Referencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PG-06 Revisión de Solicitudes, Ofertas y Contratos</li> <li>PG-04 Lo relativo a protección de datos y derechos de propiedad de clientes</li> </ul>

### REALIZACIÓN DE ENSAYOS

En este proceso se describen las actividades para la realización de ensayos del Laboratorio.

<b>Propietario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director de Laboratorio</li> </ul>
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aceptación de oferta, pedido del cliente, aseguramiento de la calidad, validación de ensayos</li> </ul>
<b>Salidas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta de resultados de ensayos, informes de muestras internas de control, impresos de ensayos.</li> </ul>
<b>Documentos de</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PP-01 Realización de ensayos</li> <li>IT-QC-01-02 Aseguramiento de la calidad de ensayos.</li> </ul>



<b>Referencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PE-03 Validación de ensayos</li> <li>▪ PE-01 Gestión de muestras y ensayos</li> </ul>
-------------------	--

**Procesos de Soporte:** Definimos los procesos Soporte como aquellos que son necesarios para la realización de los procesos clave, pero no son la misión de la empresa. JECMA ha identificado los siguientes:

<b>GESTIÓN DE COMPRAS Y PROVEEDORES</b>	
En este proceso se describe la sistemática a seguir por JECMA a la hora de gestionar los pedidos de materias primas y/o servicios, así como de seleccionar, evaluar inicialmente y reevaluar de forma continúa a los proveedores en función de su capacidad de suministrar los productos y servicios de acuerdo con los requisitos establecidos por la organización.	
<b>Propietario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director Gerente</li> </ul>
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pedido de compra, albaranes.</li> </ul>
<b>Salidas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compra, facturación, verificación en recepción.</li> </ul>
<b>Documentos Referencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PG-08 Compras y Evaluación de Proveedores</li> <li>▪ PG-10 Equipos instalaciones y reactivos.</li> </ul>

<b>MANTENIMIENTO Y CONTROL DE EQUIPOS</b>	
En este proceso se describe la sistemática a seguir por JECMA a la hora de realizar las actividades de mantenimiento de las instalaciones y equipos que garanticen la capacidad de prestación del servicio, así como las actividades para la calibración o verificación de aquellos que se pudieran utilizar para actividades de seguimiento y medición sobre los servicios incluidos en el alcance del Sistema de Calidad.	
<b>Propietario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de sistemas</li> </ul>
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Requisitos legales, operaciones de mantenimiento.</li> </ul>
<b>Salidas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Impresos de mantenimiento, mantenimiento de las instalaciones</li> </ul>
<b>Documentos Referencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PG-10 Equipos instalaciones y reactivos.</li> <li>▪ IT-EQU Instrucciones de mantenimiento</li> </ul>

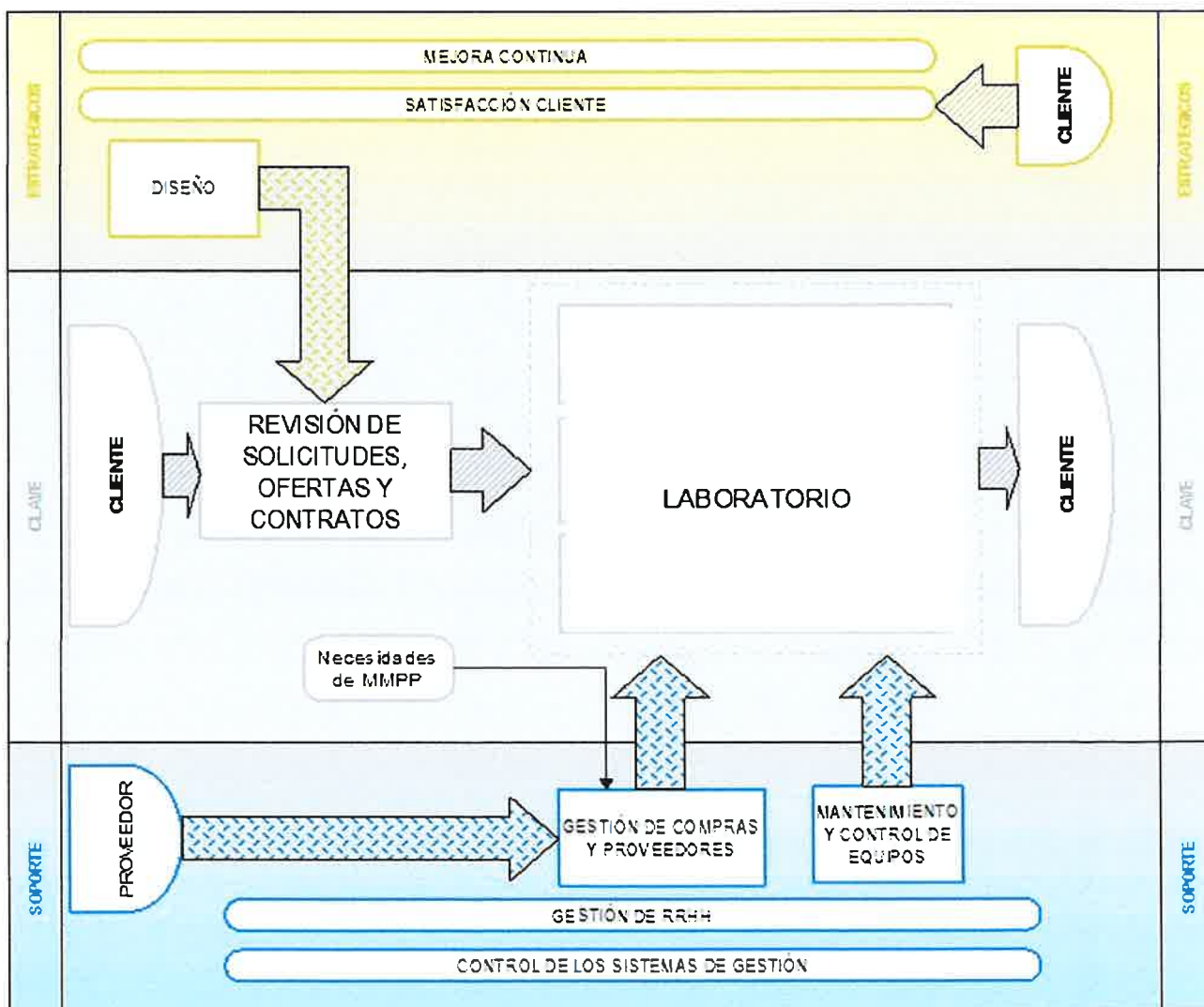
<b>GESTIÓN DE RRRHH</b>	
En este proceso se describe la sistemática a seguir por JECMA para la determinación de las necesidades formativas del personal, realización la formación y medición de la eficacia de la misma, a fin de asegurar que el personal cumple con los requisitos del puesto o mejora sus conocimientos. En este proceso se determinan adicionalmente las responsabilidades de los puestos de trabajo y los requisitos para los mismos.	
<b>Propietario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de sistemas.</li> </ul>
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Detección de necesidades formativas, recepción de inscripción a cursos, cursos de formación internos.</li> </ul>
<b>Salidas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluación de la eficacia de la formación, cualificación de los empleados.</li> </ul>
<b>Documentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PG-02 Formación del Personal</li> <li>▪ PG-01 Organización</li> <li>▪ PG-06 Revisión por la dirección</li> </ul>

<b>Referencia</b>	
-------------------	--

<b>CONTROL DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>	
En este proceso se describe la sistemática a seguir para la gestión del Sistema de Gestión de JECMA.	
<b>Propietario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de Sistemas</li> </ul>
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedimientos del sistema, información de empleados, normas de referencia</li> </ul>
<b>Salidas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registros del sistema.</li> </ul>
<b>Documentos Referencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>de</li> <li>▪ PG-04 Elaboración Control de la Documentación y Registros</li> <li>▪ PG-05 Requisitos Legales</li> </ul>

### III 2.1.2 INTERACCIÓN ENTRE LOS PROCESOS

A continuación se muestra un mapa de procesos en el que se define la interacción de los mismos:



### **III 2.1.3 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS**

Para los procesos definidos se han reflejado en las anteriores fichas el responsable, entradas y salidas del proceso, y la documentación asociada.

En todo momento:

- se determinan los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto el control como la operación de estos procesos son eficaces.
- se asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.

Los propietarios de los procesos, definidos en las correspondientes fichas de proceso, informarán del desempeño en las revisiones del Sistema de Gestión por medio de las reuniones del Comité de Calidad.

Con los resultados del seguimiento, la medición y análisis de los procesos, se decidirá sobre la necesidad de implementar acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados, en el caso que no se hubieran alcanzado, o para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

### **III2.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN**

La organización documental de la documentación relativa al Sistema de Gestión de la Calidad y sus registros asociados, objeto de este capítulo del Manual de Sistemas se encuentra definida junto con la relativa al resto de Sistemas de Gestión implantados en el procedimiento general PG-04.

## **III 3. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN**

### **III 3.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

En el documento "Política General" firmado por la Dirección, se pone de manifiesto el compromiso de la Dirección de JECMA Consultoría y Medioambiente para el desarrollo e implementación Sistemas implantados, entre ellos el Sistema de Calidad, así como para la mejora continua de su eficacia:

- a) comunicando a la organización, por medio de la difusión de este Manual la importancia de satisfacer no sólo los requisitos especificados por el cliente, sino, además, los legales, reglamentarios y los implícitos o no especificados.
- b) con el establecimiento de la Política, ampliamente difundida en la organización.
- c) asegurando que se establecen objetivos de la calidad coherentes con la Política establecida y que determinen los resultados que se han de lograr en las distintas áreas y niveles de la organización, mediante revisiones anuales del sistema.
- d) realizando las revisiones por la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad, y
- e) asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para que los procesos planificados puedan ser puestos en práctica con las garantías necesarias para alcanzar sus objetivos.

El compromiso total de la Dirección de la empresa debe ser el motor que, unido a una implicación real de todas las personas posibilite que el Sistema de Gestión establecido funcione eficazmente.

### **III 3.2 ENFOQUE AL CLIENTE**

La Dirección de JECMA Consultoría y Medioambiente es consciente de la importancia de enfocar el funcionamiento de la organización para lograr la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos establecidos por el mismo. En este sentido, la Dirección es la responsable de asegurarse de que se determinan los requisitos de los clientes, esto es, sus necesidades y expectativas, para cumplirlos e intentar sobrepasarlos, con el propósito de aumentar su satisfacción. En los procesos relacionados con el cliente, se determina y establece la sistemática para atender los requisitos de los clientes. Por otro lado, la Organización debe conocer la satisfacción del cliente, a fin de poder tomar las acciones pertinentes, para ello se ha definido un procedimiento de "Satisfacción del cliente" que sistematiza las acciones a realizar a la hora de conocer de forma directa la satisfacción del mismo.

### **III 3.3 POLÍTICA DE CALIDAD**

La Política de Calidad de JECMA Consultoría y Medioambiente ha sido definida conjuntamente con la Política Medioambiental de la organización a través del documento "Política General". Es por ello que este punto es tratado en el capítulo I.2 del presente Manual de Sistemas, dando respuesta a los requisitos relativos a la Política de los distintos Sistemas de Gestión integrados en la organización. La Dirección revisará a intervalos periódicos la Política General, teniendo en cuenta su contenido para adecuarlo al propósito de la organización. La Dirección comunica la Política General a toda la Organización procurando que dicho documento sea claro y sencillo para así garantizar su entendimiento por parte de todos.

### **III 3.4 PLANIFICACIÓN**

La Dirección de JECMA Consultoría y Medioambiente asume la responsabilidad de la planificación consciente de la trascendencia que ésta tiene para la consecución de los objetivos de la organización. La política y los objetivos se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización y como base para el desarrollo de la planificación de la calidad. En este sentido, y puesto que la Planificación concierne a todos los miembros de la organización implicados en los distintos Sistemas de Gestión definidos, los puntos relativos a Objetivos y Planificación de Sistemas se desarrollan de forma general en el capítulo I.3 del Manual.

### **III 3.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

La estructura organizativa y comunicación interna de JECMA Consultoría y Medioambiente se describen en el capítulo I.4 del presente Manual de Sistemas por ser su aplicación general para todos los sistemas.

#### **III 3.5.1 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN MATERIA DE CALIDAD**

En materia de Calidad, la Dirección de JECMA Consultoría y Medioambiente, ha designado un Departamento de Sistemas de Gestión. Las responsabilidades se describen en el capítulo I.4 del presente Manual, pudiéndose concretar con más detalle en las siguientes:

Respecto al SGC :

- ✓ asegurar que todos los procesos del SGC han sido establecidos y se mantienen actualizados.
- ✓ informar a la dirección de su cumplimiento y de las mejoras necesarias
- ✓ Analizar los posibles riesgos y oportunidades de la empresa.

Respecto a los requisitos del cliente:

- ✓ promover la toma de conciencia por la organización del conocimiento de los requisitos del cliente

### **III 3.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

Si bien este punto ha sido descrito de forma general para la integración de los distintos sistemas de gestión de la organización en el capítulo I.7 del Manual y desarrollado a través del procedimiento general PG-06 Revisión por la Dirección, a continuación se describe la metodología de JECMA Consultoría y Medioambiente para el cumplimiento de los puntos específicos de la norma UNE EN ISO 9001.

#### **INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN**

La información de entrada para las revisiones por la Dirección en materia de Calidad será:

- ✓ Resultados de auditorías, análisis, conclusiones y acciones a tomar de informes de auditorías.
- ✓ Retroalimentación del cliente (reclamaciones, medida de la satisfacción y comunicación)
- ✓ Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- ✓ Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- ✓ Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- ✓ Cambios que podrían afectar al SGC. Análisis, si procediera, de los cambios que hubieran podido afectar al SGC, incluidos los correspondientes a la documentación general y seguimientos de posibles planificaciones de calidad abiertas en el periodo de revisión
- ✓ Recomendaciones para la mejora.
- ✓ Desarrollo de objetivos y metas
- ✓ Riesgos y oportunidades de la empresa. Acciones para abordarlos.

#### **RESULTADOS DE LA REVISIÓN**

Los resultados de la Revisión incluirán siempre todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- ✓ La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos,
- ✓ La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente,
- ✓ Las necesidades de recursos.

### **III 5. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

#### **III 5.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

JECMA Consultoría y Medioambiente lleva a cabo la Planificación de su servicio en función de las recepciones de pedidos por parte de sus clientes y de la adjudicación de los concursos a los que se presenta como entidad participante. Una vez recibido un pedido, en función de la naturaleza del trabajo a desarrollar el personal de JECMA Consultoría y Medioambiente aplica las sistemáticas definidas a través de los procesos para dar respuesta a la solicitud del cliente. Por otra parte, para abordar la problemática que puede surgir ante nuevas situaciones originadas por la aparición de nuevas necesidades, nuevos servicios, nuevos procesos, nuevas



exigencias de clientes, o cambios en la legislación, y sólo en la medida en que éstas puedan afectar a la integridad de los sistemas implantados, o dar lugar al incumplimiento de los requisitos, se estudia y analiza el impacto de dichos cambios en los Sistemas de Gestión plasmándose según la Planificación de Sistemas ya detallada en el capítulo 1.3 del manual, y definida en el correspondiente procedimiento (PG-06).

En el caso de ser necesaria una planificación, se reflejarán en el registro de Planificación de Sistemas:

- a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio.
- b) la necesidad de establecer nuevos procesos y/o documentos o modificar los existentes y de proporcionar los recursos necesarios relativos a estos.
- c) las actividades necesarias de verificación, seguimiento, inspección y prueba específicas para el servicio así como los criterios para la aceptación del mismo.
- d) los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el servicio resultante cumplen los requisitos.

Una vez aprobados por dirección, se incluirán en los documentos del Sistema de Gestión afectados, aquellos cambios que se determinen necesarios y en la revisión por la dirección se hará el seguimiento de los cambios implantados para asegurar que no se produce quiebra en la integridad de los sistemas.

### **III 5.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**

Los requisitos especificados por el cliente, los legales y reglamentarios, cuando proceda, así como los propios relacionados con el servicio y la entrega, se documentan y revisan por parte del personal de JECMA Consultoría y Medioambiente. Algunos de estos requisitos se tienen en cuenta en cada nuevo proyecto, y en cambio, otros requisitos se han reflejado directamente a través de las metodologías de trabajo definidas en los distintos sistemas de gestión integrados. JECMA Consultoría y Medioambiente ha definido en este sentido procedimientos generales para dar respuesta a los requisitos relacionados con el cliente y su comunicación: PG-03 Comunicaciones, PG-07 Revisión de Solicitudes, Ofertas y Contratos; PG-05 Requisitos Legales.

### **III5.3 DISEÑO Y DESARROLLO**

Este punto será tratado por JECMA Consultoría y Medioambiente como un proceso de prestación de servicio, descrito en el punto *Producción y Prestación del Servicio* en el punto **IV1.1.1** del Manual de Sistemas.

### **III5.4 COMPRAS**

JECMA CONSULTORÍA Y MEDIOAMBIENTE ha definido la sistemática a seguir para la realización de las compras de materiales y servicios necesarios mediante un procedimiento general y de forma resumida en el **capítulo 1.5** del Manual de Sistemas. En todos los casos JECMA CONSULTORÍA Y MEDIOAMBIENTE actúa de modo que se satisfagan los requisitos especificados, llevando a cabo además la evaluación y reevaluación de los proveedores en función de su capacidad para suministrar los productos / servicios demandados de acuerdo a estos requisitos. Para ello se ha documentado el procedimiento PG-08 de

“Compras y Evaluación de Proveedores” del cual derivan una serie de registros que permiten reflejar la conformidad con los productos adquiridos, y los resultados de las evaluaciones a los proveedores.

### III 5.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

JECMA Consultoría y Medioambiente lleva a cabo la Planificación de su servicio según se aprueban los presupuestos con las entidades clientes. Todos los servicios desarrollados en la organización se llevan a cabo bajo controles intermedios que permiten la validación de las actividades que los componen. Concretamente:

- en la realización de ensayos los distintos ensayos son revisados por el Director de Departamento. La firma de las actas de resultados es la verificación definitiva del trabajo realizado.

### III 5.6 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

JECMA Consultoría y Medioambiente identifica las ofertas realizadas a los clientes, ya sean entidades privadas o públicas, mediante una descripción del objeto del trabajo acompañada de la versión y fecha de la oferta. De este modo, ante posibles modificaciones de requisitos posteriores a la entrega de una oferta a un cliente, las modificaciones son identificadas, y las nuevas ofertas que las recogen mantienen la identificación según la descripción del objeto, actualizándose su fecha de edición y versión. Cuando una oferta es aprobada, se le asigna un código interno con el que se le identificará hasta su fin, y se le asigna responsable. Toda la documentación relacionada con cada oferta es archivada conjuntamente. Por su parte, mediante las secuencias de firmas de los trabajos y las numeraciones de muestra se mantiene la trazabilidad de los contratos, de modo que en función de la información de entrada creando el histórico de seguimiento de los trabajos.

### III 5.7 PROPIEDAD DEL CLIENTE

JECMA Consultoría y Medioambiente conserva la documentación original aportada por los clientes para el desarrollo de sus contratos perfectamente identificados hasta la finalización de su uso, si bien habitualmente se realizan copias para devolver los originales a sus propietarios. Dicha documentación acompaña a la del servicio hasta su finalización, siendo consultada por el técnico, que será el encargado de su custodia. Del mismo modo, en caso de requerirse el uso de algún equipo propiedad del cliente se identificará el mismo hasta su devolución, asegurando su correcto estado durante la manipulación y almacenamiento por personal de JECMA Consultoría y Medioambiente. La confidencialidad relativa a la documentación propiedad del cliente es mantenida por el personal de la organización, como se ha desarrollado un punto en el **capítulo I.4.3** del Manual.

### III 5.8 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

Los técnicos responsables de cada contrato lo serán a su vez de la documentación asociada al mismo, garantizando su identificación, conservación y manipulación en condiciones de conformidad. Transcurrido un tiempo desde la finalización de cada trabajo, éste se almacenará en el archivo permanente.

### **III 5.9 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

Para estos, JECMA Consultoría y Medioambiente tiene definidos el procedimiento de gestión de reactivos y gestión de equipos PG-10, en el cual se establece la sistemática de control de todos sus equipos/reactivos.

## **III.6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

### **III 6.1 GENERALIDADES**

La Dirección de JECMA Consultoría y Medioambiente es responsable de la planificación e implementación de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para la obtención de datos que proporcionen a la organización la información necesaria con el fin de que, una vez analizada, permita:

- a) Demostrar la conformidad del servicio.
- b) Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **III 6.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

#### **III 6.2.1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

JECMA Consultoría y Medioambiente ha definido una sistemática para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al servicio suministrado por la empresa. Para ello se ha definido una encuesta de Satisfacción del Cliente que anualmente se facilitará a los clientes que durante el periodo de análisis hayan recibido algún servicio de JECMA Consultoría y Medioambiente. Los resultados de la información obtenida serán analizados y presentados durante las reuniones del Comité de Calidad, y servirán como fuente de información para la determinación futura de los requisitos de los clientes y del cumplimiento de los mismos. La sistemática seguida en este proceso de medición y análisis se describe en el procedimiento PG-12 Satisfacción del Cliente.

#### **III 6.2.2 AUDITORÍAS INTERNAS**

A fin de evaluar si el Sistema de Gestión de la Calidad, como el resto de Sistemas de Gestión implantados es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma de referencia y con los requisitos establecidos por la organización, se llevan a cabo auditorías internas. De este modo se comprueba que el Sistema de Gestión está implementado y se mantiene de manera eficaz. Las Auditorías se realizan conforme a lo establecido en el Procedimiento de Auditorías Internas PG-11, en el cual se definen las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de las Auditorías, la metodología para informar de sus resultados, y los registros derivados de las mismas. Asimismo queda establecido en dicho procedimiento el mecanismo para actuar sobre las no conformidades detectadas como resultado de una auditoría. Adicionalmente, puesto que este punto es de aplicación en los distintos Sistemas de Gestión en JECMA Consultoría y Medioambiente se desarrolla en el capítulo 16 del Manual.



### **III 6.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS**

JECMA Consultoría y Medioambiente tiene interés en la mejora continua de sus procesos, para lo cual necesita conocer la capacidad de los mismos para alcanzar los resultados planificados. En este sentido se han establecido una serie de indicadores asociados a los procesos clave, y parte de los restantes, con los que se realizarán mediciones sobre los mismos. El análisis de los resultados de dichas mediciones permitirá comprobar la conformidad de los procesos de JECMA Consultoría y Medioambiente y actuar para mejorar la eficacia y eficiencia de los mismos, así como perfeccionar el funcionamiento interno de la organización. Cuando como resultado de dichas mediciones se obtengan valores por debajo de los planificados, se analizarán las causas y se definirán las acciones a tomar para corregir las disconformidades.

### **III 6.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO**

JECMA Consultoría y Medioambiente lleva a cabo controles sobre la calidad del servicio prestado mediante la revisión del trabajo realizado por el personal de la organización y de la coherencia y adecuación de los resultados de los informes y documentos facilitados a los clientes. La entrega de una copia de la documentación definitiva del proyecto al cliente supone la liberación del servicio prestado.

### **III 6.2.5 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME**

JECMA Consultoría y Medioambiente ha definido la sistemática a seguir para el tratamiento de aquellas actividades del servicio que no sean conformes con los requisitos, a fin de asegurar que ninguna de ellas pueda llegar al cliente. La metodología a seguir queda recogida en el procedimiento PG-09 No Conformidades, reclamaciones, Acciones Correctivas y Preventivas, y se resume en el capítulo 16 del Manual, particularizando el caso de las reclamaciones en el capítulo 15.

### **III 6.2.6 ANÁLISIS DE DATOS**

JECMA CONSULTORÍA Y MEDIOAMBIENTE, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la adecuación y la eficacia del Sistema de Gestión. El análisis de estos datos le proporciona información sobre:

- Satisfacción del cliente
- La conformidad de los requisitos del servicio
- Características y tendencias de los procesos y servicios,
- Los proveedores

La sistemática para el análisis de estos datos se documenta a través de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. De este modo se logra obtener una información global que permite a la Dirección de JECMA Consultoría y Medioambiente conocer la eficacia de su organización, para de este modo identificar oportunidades de cambio que le permitan satisfacer su compromiso de Mejora Continua. Como foro para el análisis de resultados y aportación de ideas se utilizan las reuniones del Comité.

### **III 6.2.7 MEJORA**

#### **III 6.2.7.1 MEJORA CONTINUA**

JECMA Consultoría y Medioambiente ha adquirido el compromiso de mejorar continuamente la eficacia del Sistema, mediante el uso de la Política General, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

#### **III 6.2.7.2 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS:**

La necesidad de acciones correctivas se deriva de la detección de anomalías durante el proceso. El objeto de una Acción Correctiva es eliminar la causa de una deficiencia con el objeto de prevenir que no vuelva a ocurrir. En este sentido, la metodología a seguir está en el procedimiento PG-09 No Conformidades, reclamaciones, Acciones Correctivas y Preventivas, y se resume en el capítulo I6 del Manual, para definir los requisitos de las No Conformidades detectadas, determinar sus causas, actuar sobre ellas, y revisar dichas actuaciones. Los problemas serán analizados y una vez determinadas las acciones necesarias se realizará un seguimiento para comprobar su implantación y que el resultado es el deseado. Con el fin de prevenir la ocurrencia de una No Conformidad potencial y definir acciones para eliminar sus posibles causas, se desarrollan e implementan Acciones Preventivas. La aplicación de este tipo de acciones queda documentada en el Procedimiento anteriormente citado de No Conformidades, reclamaciones, Acciones Correctivas y Preventivas, y se resume igualmente en el capítulo I6 del Manual.

## **CAPÍTULO IV: REQUISITOS DE CALIDAD**

### **IV.1. ALCANCE, DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA**

#### **IV1.1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

El objeto del capítulo IV del Manual de Sistemas es establecer los requisitos generales para la competencia en la realización de ensayos según la norma UNE-EN-ISO 17025 y UNE-EN-ISO 17020 para aquellas competencias acreditadas por ENAC de forma integrada con el resto de sistemas de la organización.

Este capítulo complementa al capítulo I del presente Manual de sistemas.

El campo de aplicación abarca cualquier ensayo/inspección que pueda ser acreditado por ENAC, independientemente de la cantidad de empleados o de la extensión del alcance de las actividades.

El alcance de las actividades que cumplen con la norma UNE EN ISO 17025, será el anexo técnico vigente en el momento de la realización de los ensayos, excluyendo las actividades que son suministradas externamente en forma continua.

#### **IV1.2.TÉRMINOS GENÉRICOS**

Son aplicables los términos y definiciones contenidas en la Norma ISO / IEC 17000.

A continuación se definen una serie de términos aplicables:

**Inspección:** Examen del diseño de un producto, producto, servicio, proceso o instalación y la determinación de su conformidad con requisitos específicos o sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales. En términos generales, la inspección consiste en la evaluación directa de la conformidad con unos requisitos específicos o generales de un solo producto o de pequeñas series de productos. Es un examen que se realiza en base a un juicio profesional de la persona que la realiza. La inspección de un proceso puede incluir la inspección de personas, instalaciones, tecnología y metodología.

**Documento normativo:** documento que establece las reglas, líneas, directrices y características de actividades y sus resultados. Este término genérico cubre documentos tales como normas, especificaciones técnicas, códigos de buenas prácticas, reglamentos, etc.

**Ítem:** producto (incluido su diseño), servicio, proceso o instalación a inspeccionar.

**Organismo de inspección:** Organismo que realiza inspección (puede ser una organización o una parte)

### **IV.2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

#### **IV 2.1- ORGANIZACIÓN**

JECMA Consultoría y Medioambiente tiene definida la organización y estructura en el apartado I.4.1 del Manual. La empresa dispone de personal cuyas funciones y responsabilidades para acreditaciones de ENAC son las siguientes:

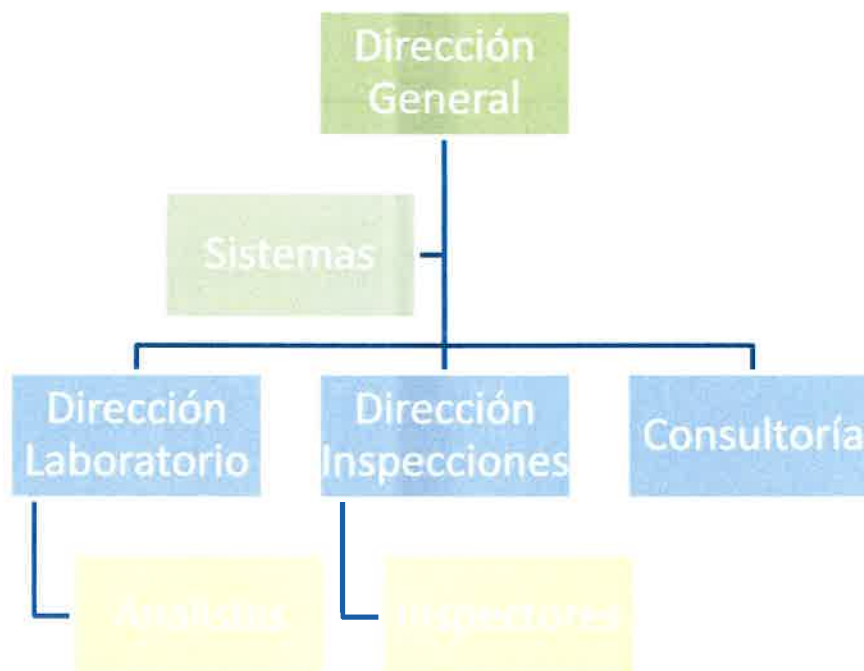
Las funciones y responsabilidades de la Dirección General y del representante de sistemas está reflejado en el capítulo I.4.1 del presente Manual de Sistemas.

#### **Funciones y responsabilidades para el Director Técnico**

- Dirigir todas las operaciones necesarias para el correcto funcionamiento de su alcance.
- Controlar los procesos dentro de su Área Técnica.

- Apoyo del personal a su cargo en materia de calidad.
- Sensibilizar y concienciar al personal a su cargo en el cumplimiento de la política general.

### VI2.1.1.- ORGANIGRAMA



JECMA Consultoría y Medioambiente tiene identificados los posibles conflictos de intereses que pudieran surgir en alguna de las actuaciones realizadas en los distintos departamentos, así como la sistemática seguida para asegurar la anulación de dicho conflicto. Ante la incorporación de nuevas actividades/empresas a la organización, se procederá a identificar los posibles conflictos de intereses entre departamentos/empresas y, tras verificar que no afectan a la política de independencia, Imparcialidad e integridad, el Departamento de Sistemas de Gestión comunicará a ENAC los cambios efectuados.

La Dirección de JECMA Consultoría y Medioambiente será la responsable de velar por el cumplimiento de las actuaciones de su personal para garantizar la independencia, imparcialidad e integridad. El personal no debe estar sometido a ningún tipo de presión comercial, financiera o de otra índole que pueda afectar a la imparcialidad de su juicio. Asimismo, personas u organizaciones externas no deben influir en los resultados realizados. Todas las personas de la organización firmarán una declaración expresando su compromiso de cumplir con los requisitos de independencia, imparcialidad, integridad y confidencialidad. Este punto se complementa con el punto I.4.3 del presente Manual de Sistemas.

El Departamento de Inspecciones debe ser independiente en la medida que ello sea requerido por las condiciones bajo las cuales presta sus servicios. Dependiendo de los criterios de independencia, el Organismo de Inspección debe cumplir con los criterios mínimos establecidos en uno de los anexos normativos, tipo A, B o C, de la norma de aplicación ISO 17020, y que se describen en la instrucción



Manual de sistemas. ENAC.  
MAS-IV Revisión: 4

PE-05 JECMA Consultoría y Medioambiente se compromete a mantener todo lo definido en esta instrucción.

#### **IV 2.2.- SISTEMAS DE GESTIÓN**

JECMA ha establecido e implementado un sistema de gestión apropiado al alcance de nuestras actividades. La política, los procedimientos y las instrucciones están para asegurar la calidad de los resultados de los ensayos. El control de dicha documentación viene especificado en el PG-04 y en el punto I.4.6. del manual.

#### **IV 2.3.- CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS**

La organización documental se encuentra definida en el punto I.4.7.- del manual. En el caso de registros, JECMA Consultoría y Medioambiente, lleva a cabo una sistemática para su Control, la cual queda definida en el procedimiento general PG-04.

#### **IV2.4.- REVISIÓN DE LOS PEDIDOS, OFERTAS Y CONTRATOS**

La sistemática seguida por JECMA Consultoría y Medioambiente para la elaboración de la revisión de los pedidos, ofertas y contratos más concretamente en el PG-07.

#### **IV2.5.-SUBCONTRATACIÓN DE ENSAYOS Y COMPRAS DE SERVICIOS**

JECMA Consultoría y Medioambiente ha definido la sistemática a seguir para la realización de las compras de materiales y subcontratación mediante el procedimiento PG-08. En todos los casos JECMA Consultoría y Medioambiente actúa para que se satisfagan los requisitos especificados, llevando a cabo la evaluación de los proveedores en función de su capacidad para suministrar los productos/servicios demandados

#### **IV2.6.- SERVICIO AL CLIENTE**

Tal y como se ha detallado en el punto I.5.4 del Manual de Calidad, JECMA Consultoría y Medioambiente coopera con sus clientes prestando el apoyo técnico necesario para la elaboración de sus pedidos y la información sobre el estado de los trabajos solicitados, para que pueda controlar en todo momento su desarrollo, y garantizando la confidencialidad hacia otros clientes. Los criterios para la utilización de la marca ENAC, se encuentran en el documento CEA-ENAC-01 y en el PG-04.

Cuando se finaliza un contrato con un cliente se realiza una encuesta de satisfacción a dicho cliente con el fin de retornar información que puede ayudar a mejorar el sistema de gestión y el servicio al cliente.

JECMA Consultoría y Medioambiente ha definido la sistemática a seguir para el tratamiento de aquellas actividades del servicio que no sean conformes con los requisitos, a fin de asegurar que ninguna de ellas pueda llegar al cliente. JECMA Consultoría y Medioambiente ha adquirido el compromiso de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, integrado con el resto de sistemas implantados mediante el uso de la Política General, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección. La necesidad de aplicación de acciones correctivas se deriva de la detección de anomalías o no conformidades durante el proceso. El objeto de una Acción Correctiva es eliminar la causa de una deficiencia encontrada con el objeto de prevenir que vuelva a

ocurrir. En este sentido, la metodología a seguir queda recogida en el procedimiento PG-09 No Conformidades, reclamaciones, Acciones Correctivas y Preventivas, para definir los requisitos de las No Conformidades detectadas, determinar sus causas, actuar sobre ellas, y revisar dichas actuaciones. Los problemas serán analizados y una vez determinadas las acciones necesarias se realizará un seguimiento de las mismas para comprobar su implantación y que el resultado es el deseado.

JECMA Consultoría y Medioambiente determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la adecuación y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. El análisis de estos datos le proporciona información sobre:

- Satisfacción del cliente
- La conformidad de los requisitos del servicio
- Características y tendencias de los procesos y servicios,
- Los proveedores

La sistemática para el análisis de estos datos se documenta a través de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. De este modo se logra obtener una información global que permite a la Dirección de JECMA Consultoría y Medioambiente conocer la eficacia de su organización, para identificar oportunidades de cambio que le permitan satisfacer su compromiso de mejora continua. Como foro para el análisis de resultados y aportación de ideas se utilizan las reuniones del Comité.

#### **IV 2.7.- AUDITORIAS INTERNAS**

JECMA Consultoría y Medioambiente establece, anualmente, un programa de auditorías internas para determinar si las actividades y los resultados, relacionados y derivados de la gestión del sistema y que se desarrollan según los programas preestablecidos, son adecuados para alcanzar los objetivos fijados de acuerdo a los requisitos de las normas de referencia UNE EN ISO 17025 y UNE EN ISO 17020. Dichas auditorías se realizan conforme a lo establecido en el PG-11. Aunque adicionalmente se llevaran a cabo Auditorías Internas fuera del programa si existe sospecha de que no se cumplen los requisitos del sistema.

#### **IV 2.8.- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

La Dirección se compromete a revisar el Sistema a intervalos predefinidos, con el objeto de asegurar su eficacia y la mejora continua del sistema, según lo diseñado en el procedimiento general PG-06. Como registros de la revisión del Sistema quedan actas de las reuniones de trabajo y las valoraciones anuales de la Dirección. Adicionalmente, siempre que se considere necesario, podrá convocarse una reunión extraordinaria, de los responsables de revisar el Sistema de Gestión, a petición de cualquiera de ellos.

### **IV3.- REQUISITOS TÉCNICOS**

#### **IV3.1.- GENERALIDADES**

JECMA Consultoría y Medioambiente garantiza la exactitud y la confiabilidad de los ensayos/inspecciones. El grado con el que los factores contribuyen a la incertidumbre de la medición difiere según ensayo/inspección. La empresa tiene en cuenta estos factores al desarrollar los procedimientos de trabajo. La sistemática para estimar la incertidumbre final está establecida en los procedimientos PE-04.



### **IV3.2.- PERSONAL**

La dirección de la empresa asegura que dispone del suficiente personal en plantilla, y que todos son supervisados, competentes y trabajan de acuerdo con el sistema de gestión que tiene implantado la empresa. La formación del personal esta detallado en el PG-02.

Además, es conveniente que el personal responsable de las opiniones e interpretaciones de los informes de ensayo/inspección, tenga:

- Un conocimiento de la tecnología utilizada o su modo de uso.
- Un conocimiento de los requisitos generales expresados en la legislación y las normas.
- Una comprensión de la importancia de las desviaciones halladas.

JECMA Consultoría y Medioambiente mantiene actualizados los perfiles de todos los puestos de trabajo. Los perfiles de los puestos de trabajo del personal directivo, técnico, auxiliar, y el responsable de sistemas de gestión, definen, como mínimo, lo siguiente:

- las responsabilidades con respecto a la realización de los ensayos/inspecciones.
- las responsabilidades con respecto a la planificación de los ensayos/inspecciones y a la evaluación de los resultados.
- las responsabilidades para comunicar opiniones e interpretaciones.
- las responsabilidades con respecto a la modificación de procedimientos de trabajo y al desarrollo y validación de nuevos procedimientos.
- la especialización y la experiencia requeridas.
- las calificaciones y los programas de formación.
- las obligaciones de la dirección.

### **IV 3.3.- INSTALACIONES Y CONDICIONES AMBIENTALES**

JECMA Consultoría y Medioambiente ha definido en los procedimientos de trabajo/inspección las condiciones ambientales de cada ensayo/inspección y exigidas en la normativa para que no invaliden los resultados ni comprometan la calidad requerida de las mediciones. El personal técnico realiza el seguimiento, control y registro de las condiciones ambientales cuando éstas puedan influir en los resultados. Las instalaciones de la empresa están integradas por zonas de trabajo en los que se realizan actividades de una misma naturaleza. El acceso a las instalaciones se encuentra controlado en todo momento.

### **IV3.4.- PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO**

JECMA Consultoría y Medioambiente ha establecido procedimientos de trabajo/inspección y procedimientos apropiados para definir la sistemática seguida en los trabajos que realiza dentro del alcance. Mediante estos procedimientos se asegura el cumplimiento de la normativa en vigor, y complementándola en aquellos puntos que pudieran inducir a confusión. Así mismo, JECMA Consultoría y Medioambiente dispone de instrucciones mantenimiento de los equipos que utiliza para la realización de sus trabajos.

Siempre que el cliente lo solicite, éste será informado de los procedimientos de trabajo a utilizar en cualquier tarea, y se le informará al cliente cuando el método propuesto por él se considere inapropiado u obsoleto. El

laboratorio y la entidad de inspección trabaja con procedimientos normalizados y procedimientos internos, no obstante, cuando el método de trabajo no disponga de normativa al respecto, se acordará previamente con el cliente, y será debidamente validado antes de su uso.

#### **IV 3.4.1.- VALIDACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO**

JECMA Consultoría y Medioambiente, según tiene definido en el PE-03, realiza la validación de todos los procedimientos de trabajo cuando no existe un método normalizado o éste no es completo, basándose en el estudio de los resultados obtenidos por otros métodos y en los resultados de las intercomparaciones realizadas con otros laboratorios. Normalmente, se recurre a tratamientos estadísticos para el estudio de la repetibilidad y reproducibilidad de los resultados. El rango y la exactitud de los valores se pueden obtener por métodos normalizados, debiendo ser los adecuados para satisfacer las necesidades del cliente, incluyendo la especificación de requisitos y características de los métodos, y comprobación de la satisfacción de los requisitos, así como la declaración de validez del método. Se establecerán revisiones periódicas como seguimiento del cumplimiento de los procedimientos.

#### **IV 3.4.2.- ESTIMACIÓN DE LA INCERTIDUMBRE DE LA MEDICIÓN**

JECMA Consultoría y Medioambiente ha definido en el procedimiento específico de laboratorio PE-04 la sistemática establecida para determinar la incertidumbre de las medidas realizadas en los ensayos/inspecciones, teniendo en cuenta lo establecido en el documento CEA-ENAC-LC/02 y PE-03. JECMA Consultoría y Medioambiente realiza el cálculo de la incertidumbre de un ensayo siempre que así se lo indique el cliente o el propio organismo de acreditación. En los casos en los que la naturaleza del procedimiento de trabajo no permite realizar un cálculo riguroso, se optará por identificar los parámetros que tienen influencia en los resultados y realizar una estimación de la misma, basándonos en la experiencia.

#### **IV 3.4.3.- CONTROL DE LOS DATOS**

JECMA Consultoría y Medioambiente ha definido mediante el procedimiento general PG-04 la sistemática establecida para el control de los cálculos y las transferencias de datos efectuadas. Los datos que se obtienen de la realización de los trabajos están protegidos de posteriores modificaciones, asegurando la integridad y la confidencialidad de los mismos. Como en cualquier otro equipo, se realiza el mantenimiento de los sistemas informáticos.

#### **IV 3.5.- EQUIPOS, REACTIVOS, MRC Y TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES**

JECMA Consultoría y Medioambiente dispone de los equipos/reactivos necesarios para el muestreo, la medición y el ensayo, requeridos para la correcta ejecución de los ensayos/inspecciones. Todos los equipos/reactivos/MRC estar codificados unívocamente y cumplen las especificaciones para la realización de los ensayos/inspecciones. Éstos son verificados/calibrados antes de su puesta en servicio, como se detalla en el PG-10. Los equipos son utilizados por personal autorizado, y que previamente ha sido formado para su correcta manipulación. En estas instrucciones se definen los métodos para una manipulación segura, el transporte, el almacenamiento, el uso y el mantenimiento con el fin de asegura el funcionamiento



correcto. Los equipos que den resultados dudosos, o se demuestran que son defectuosos, son puestos fuera de servicio, aislándolos para evitar su uso, hasta que son reparados y se demuestre mediante una calibración que funciona correctamente. JECMA Consultoría y Medioambiente tiene establecido un programa y un procedimiento (PE-10) para la calibración de sus equipos con la finalidad de asegurar la incertidumbre asociada a ellos, mediante la trazabilidad adecuada a patrones nacionales o internacionales.

#### **IV 3.6.- MUESTREO**

JECMA Consultoría y Medioambiente tiene establecido procedimientos de muestreo de los materiales que luego se ensayan. Los procesos de muestreo tienen en cuenta los factores que deben ser controlados para asegura la validez de los resultados de ensayo. Cuando el cliente lo requiera, se efectuarán desviaciones, adiciones o exclusiones del procedimiento del muestreo documentado, registrando cada detalle junto con los datos del muestreo y en los documentos que contienen los resultados de los ensayos. Estas desviaciones son comunicadas al personal concerniente.

#### **IV 3.7.- MANIPULACIÓN DE LOS ITEMS DE ENSAYO**

En los procedimientos de trabajo de muestreo/inspección se definen las condiciones para el transporte, recepción, manipulación, protección, almacenamiento, conservación y todas lo necesario para proteger la integridad del material muestreado. JECMA Consultoría y Medioambiente dispone de un sistema de identificación de las muestras. El sistema asegura que las muestras no pueden ser confundidas físicamente ni en registros u otros documentos. Este punto está más detallado en el procedimiento PE-01.

#### **IV 3.8.- ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS DE ENSAYO Y DE CALIBRACIÓN**

JECMA Consultoría y Medioambiente tiene definido IT-QC para comprobar la validez de los trabajos llevados a cabo, aplicando, cuando sea posible, técnicas estadísticas para la revisión de los resultados. El control de calidad de las actividades se realiza periódicamente mediante las siguientes técnicas:

- Supervisiones rutinarias de los técnicos responsables.
- Participación periódica en ensayos de intercomparación entre laboratorios.
- Repetición de ensayos, por la misma o diferente persona.
- Correlación de resultados para diferentes características de una misma muestra.

En los ensayos/inspecciones que existe tratamiento informático de datos, a modo que intervienen programas en el cálculo de resultados, se aplica un sistema de control de datos para comprobar su fiabilidad.

#### **IV 3.9.-INFORME DE LOS RESULTADOS**

Los resultados de ensayos/inspecciones son emitidos en un informe de ensayo incluyendo toda la información requerida por el cliente y necesaria para la interpretación clara de los resultados de los ensayos, así como toda la información requerida por el método utilizado. Toda esta información está definida en el procedimiento específico PG-04. Los documentos emitidos son confidenciales y su reproducción total o

parcial queda prohibida sin el consentimiento expreso de JECMA Consultoría y Medioambiente. En el caso de que aparezcan resultados proporcionados por subcontratistas, éstos estarán claramente identificados.

#### IV.4.- TABLAS CRUZADAS

JECMA Consultoría y Medioambiente ha elaborado tablas cruzadas relacionando los requisitos de la norma UNE EN ISO 17025 17020 con los capítulos de este manual.

TABLA CRUZADA DE REQUISITOS DE LA NORMA UNE EN ISO 17025 Y EL MANUAL DE SISTEMAS/PROCEDIMIENTOS			
NORMA UNE EN ISO 17025		MAS	PROCEDIMIENTOS
CAP.	DESCRIPCIÓN		
<b>4</b>	<b>REQUISITOS GENERALES</b>		
4.1	IMPARCIALIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	I.4 / IV.2.1	PG-01 PG-02
<b>5</b>	<b>REQUISITOS RELATIVOS A LA ESTRUCTURA</b>		
5.1	ESTRUCTURA (ORGANIZACIÓN)	I.4 / IV.2.1	PG-01
<b>6</b>	<b>REQUISITOS RELATIVOS A RECURSOS</b>		
6.1	GENERALIDADES	IV.3.1	
6.2	PERSONAL	I.4.4 / IV.3.2	PG-02
6.3	INSTALACIONES Y CONDICIONES AMBIENTALES	I.8	PG-16
6.4	EQUIPAMIENTO	I.8 / IV.3.5	PG-10
6.5	TRAZABILIDAD DE LAS MEDIDAS	IV.3.5	PG-04/ PE-01/ PE-02
6.6	PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	I.5.2 / IV.2.5	PG-08
<b>7</b>	<b>REQUISITOS DE PROCESO</b>		
7.1	REVISIÓN DE SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS	I.5.1 / IV.2.4	PG-07
7.2	SELECCIÓN, VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN DE MÉTODOS	IV.3.4	PE-02/ PE-03/ PE-04
7.3	MUESTREO. TOMA DE MUESTRA	IV.3.6/ 3.7	PE-01
7.4	MANIPULACIÓN DE ITEMS DE ENSAYO	IV.3.6/ 3.7	PE-01
7.5	REGISTROS TECNICOS	I.4.8 / IV.2.6	PG-04
7.6	EVALUACIÓN DE LA INCERTIDUMBRE DE MEDICIÓN	IV.3.4	PE-02/ PE-03/ PE-04
7.7	ASEGURAMIENTO DE LA VALIDEZ DE LOS RESULTADOS	IV.3.8	IT-QC
7.8	INFORME DE LOS RESULTADOS	IV.3.9	PG-04
7.9	QUEJAS	I.5.5 / IV.2.6	PG-09
7.10	TRABAJOS NO CONFORMES, ACCION CORRECTIVA Y PREVENTIVA	I.6.1 / IV.2.6	PG-09
7.11	CONTROL DE LOS DATOS Y GESTIÓN DE INFORMACIÓN	I.4.8 / IV.2.6	PG-04
<b>8</b>	<b>REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>		
8.1, 8.2.....8.9.	OPCIONES. DOCUMENTACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN. CONTROL DE DOCUMENTOS, CONTROL DE REGISTROS, ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES, MEJORAS, ACCIONES CORRECTIVAS, AUDITORIAS INTERNAS, REVISIONES POR LA DIRECCIÓN	VER ISO 9000	

TABLA CRUZADA DE REQUISITOS DE LA NORMA UNE EN ISO 17020, Y EL MANUAL DE SISTEMAS / PROCEDIMIENTOS			
NORMA UNE EN ISO / IEC 17020		MAS	PROCEDIMIENTOS
CAP.	DESCRIPCIÓN		
1	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	IV.1.1	
2	DEFINICIONES	IV.1.2	
3	REQUISITOS ADMINISTRATIVOS	IV.2 / I.4.1	PG-01 / PG-03
4	INDEPENDENCIA, IMPARCIALIDAD E INTEGRIDAD	IV.3 / I.4.3	PG-02
5	CONFIDENCIALIDAD	IV.4	PG-02
6	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN	IV.5 / I.4	PG-01
7	SISTEMA DE CALIDAD	IV.6 / I.2 / I.7	PG-04 / PG-11 / PG-06
8	PERSONAL	IV.7	PG-02
9	MEDIOS Y EQUIPOS	IV.8 / I.8	PG-10
10	PROCEDIMIENTOS DE INSPECCIÓN	IV.9 / I.4.6	PI-XXX
11	MANIPULACIÓN DE LOS ITEMS DE INSPECCIÓN	IV.10	PE-01/PI-XXX
12	REGISTROS	IV.11 / I.4.8	PG-04
13	INFORMES DE INSPECCIÓN	IV.12	PG-04
14	SUBCONTRATACIÓN	IV.13 / I.5.2	PG-08
15	RECLAMACIONES Y APELACIONES	IV.14 / I.5.5	PG-09
16	COOPERACIÓN		

#### **IV.5.- DECLARACIÓN RESPONSABLE**

JECMA Consultoría y Medioambiente ha elaborado la siguiente declaración responsable, la cual será revisada en las revisiones anuales del Comité de Sistemas.

D. José Enrique Sánchez Guaita, con DNI 24363326R en representación legal de JECMA Consultoría y Medio Ambiente, con CIF B98474091, declara que:

JECMA Consultoría y Medio Ambiente cumple los requisitos correspondientes, y los criterios de independencia para organismos de inspección Tipo A descritos en el CGA-ENAC-EI y NT-17 en los ámbitos de inspección/laboratorio solicitados y que en caso de que éstos se vean comprometidos se tomarán las acciones correctivas necesarias para resolver el conflicto de intereses que surja entre actividades.

Las actividades a realizar a los diferentes clientes podrán ser tanto inspecciones reglamentarias como voluntarias, quedando lo mismo tipificado en los diferentes contratos. Adicionalmente, en caso de subcontratación, se compromete a realizarlo a entidades igualmente competentes para la realización de estos trabajos

Se adjuntan los siguientes anexos:

- Anexo I: Listado de actividades realizadas por JECMA Consultoría y Medio Ambiente.
- Anexo II: Actividades de TUV AUSTRIA IBERIA
- Anexo III: Actividades de TUV AUSTRIA HOLDING

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'José Enrique Sánchez Guaita', written in a cursive style.

Fecha: 29/01/2025

Fdo: José Enrique Sánchez Guaita  
Director Gerente

#### **IV.5.1- ANEXO I. LISTADO DE ACTIVIDADES DE JECMA CONSULTORÍA Y MEDIO AMBIENTE.**

Actividades realizadas por JECMA Consultoría y Medioambiente:

• **Laboratorio:**

Los servicios que presta son los siguientes:

- Toma de muestra puntual y compuesta para análisis físico-químicos y microbiológicos en aguas de consumo, continentales, residuales y marinas
- Análisis físico-químicos y microbiológicos en aguas de consumo, continentales, residuales y marinas. Análisis físico-químicos en lixiviados. Análisis físico-químicos en sedimentos, suelos y lodos. Análisis físico-químicos en residuos sólidos. Análisis de soportes de muestreo de emisiones atmosféricas de fuentes estacionarias. Análisis físico-químicos y microbiológicos en alimentos. Análisis microbiológico en placas de contacto
- Mediciones en emisiones de fuentes estacionarias\*
- Mediciones de aire ambiente.
- Sistemas de monitorización ambiental
- Inspecciones de suelos potencialmente contaminados y aguas subterráneamente asociadas.
- Ensayos de acústica ambiental, en edificación e industrial
- Medidas ambientales de campos electromagnéticos
- Inspecciones de calidad de aire interior.
- Inspecciones de aguas residuales.

• **Consultoría:**

- Consultoría medioambiental a empresas.
- Consultoría en implantación de Sistemas de Gestión.
- Consultoría de proyectos de I+D+i

#### IV.5.2- ANEXO II. LISTADO DE ACTIVIDADES DE TUV AUSTRIA IBERIA.

Actividades realizadas por TUV AUSTRIA IBERIA:

Es voluntad de GIS ejercer como:

Entidad de Inspección utilizando la norma UNE EN ISO/IEC 17020 como norma de referencia para la evaluación de la conformidad para el Mercado CE de acuerdo con la directiva 2014/68/CE

##### **- Inspección:**

Los servicios que presta son los siguientes:

- Inspección y vigilancia en obra (soldaduras)
- Inspección y vigilancia en taller (inspección para contratistas o subcontratistas durante la fabricación de bienes de equipo o materiales, durante la fabricación o estando finalizado)

##### **Ensayos:**

- Ensayos no destructivos (VT, PT, MT, UT)
- Ensayos no destructivos (ET, RT)
- Ensayos de recubrimientos (pintura o plásticos)
- Ensayos eléctricos.

##### **Auditorías:**

- Análisis de CAUSA: Investigación y esclarecimiento de las causas que provocan el fallo del equipo o instalación objeto de estudio, durante su desempeño
- Evaluación de proveedor: realización de auditorías, normalmente requerida para los nuevos proveedores que deben comprometerse con los requisitos del comprador.
- Due Diligence: realizar auditorías técnico-económicas del estado de una instalación o planta industrial.

##### **Certificación:**

- Homologación de soldadores y de procedimientos de soldadura.
- Certificación de materiales.
- Certificación de pre-embarque (importación/exportación)
- Certificación de sistemas de gestión y de productos (ISO 9001, ISO 14001, ISO 18001, ISO 50000, ISO 27001, EN 1090, certificación de compostabilidad /productos biodegradables; certificación de productos bio-basados, trazabilidad en el proceso de reciclado de plásticos y certificación del contenido de plástico reciclado).

**Industria y energía:**

- Asistencia técnica en ingeniería y consultoría en protección radiológica; (Nuclear)
- Unidad técnica de protección radiológica; (Nuclear)
- Ensayos no destructivos (acreditación n.º 112/LE301 otorgada por ENAC)
- Organismo de control (gases combustibles, equipos a presión; baja tensión e instalaciones petrolíferas – acred. n.º 483/EI748 otorgada por ENAC)
- Organismo Notificado en Directiva PED (Nº 2781)
- Ensayo de materiales; Destructivos
- Ensayos de emisiones acústicas
- Ensayo de válvulas de seguridad en equipos e instalaciones no susceptibles de ser inspeccionados como organismo de control
- Organismo de inspección con acreditación ISO/IEC 17020, para el reglamento de equipos a presión e inspección de redes de distribución y ramales e instalaciones de gas (actividades anteriormente realizadas por SETINSP). QTEC
- Laboratorios de ensayos no destructivos con acreditación ISO/IEC 17025 QTEC
- Laboratorio de pruebas de válvulas de seguridad con acreditación ISO/IEC 17025
- Seguridad en zonas ATEX, medidas de autoprotección y seguridad contra incendios, para cumplir con el decreto-ley 263/2003 y el decreto-ley 220/2008 –
- Inspección de equipos de protección individual
- Seguridad de la maquinaria y el equipo de trabajo.



**IV.5.3- ANEXO III. LISTADO DE ACTIVIDADES DE TUV AUSTRIA HOLDING.**

Actividades realizadas por TUV AUSTRIA HOLDING:

Para el análisis de GIS de estas empresas del Holding, se ha basado el estudio en el informe "Annex 2.'KRL-006-Overview\_of\_the\_TÜV\_AUSTRIA\_Service\_Portfolio\_including\_analysis\_of\_risks\_of\_impartiality.docx".

Se identifican todas las empresas de la Holding, así como sus actividades. La actualización de este documento se comprueba al menos 1 vez al año, antes de la realización de la revisión del sistema por la dirección. Cuando se detecten cambios, el análisis queda registrado en el informe de la revisión por la dirección, realizándose las correspondientes actualizaciones/adaptaciones del proceso de gestión de riesgo y de este documento de análisis de imparcialidad e independencia (si aplica)

En los casos en los que la información contenida en este documento no sea suficiente para realizar un análisis de riesgos completo, se obtendrá la información necesaria por consulta de las páginas web de las entidades o solicitando información a la dirección y/o dirección de calidad de dichas entidades.

Se adjunta como anexo a este análisis la versión vigente de este documento.

En su conjunto, las empresas del grupo prestan servicios acreditados y no acreditados, que se agrupan en 4 áreas de actividad: Industria y energía, infraestructuras y transporte, soluciones de negocio y servicios digitales:

**• Industria y energía:**

- Seguridad de instalaciones
- Protección contra incendios
- Equipos a presión
- Ingeniería eléctrica
- EN 1090
- Protección contra explosiones
- Calibración
- Grúas, ascensores, portones y puertas
- Corrosión
- Industria 4.0
- Laboratorio de pruebas de componentes y materiales, laboratorio de pruebas EMC
- Seguridad de máquinas
- Seguridad de máquinas y procesos
- Tecnología de telecomunicaciones y EMC
- Seguridad de producto:
  - Ensayos de valor funcional
  - Ensayos por TÜV ÁUSTRIA
  - Ensayos de tipo T-V AUSTRIA
  - GS-Mark (Seguridad testada)
  - TÜV AUSTRIA CERT - PRODUCTO CERTIFICADO
  - TÜV AUSTRIA CERT - PROCESO CERTIFICADO
  - TÜV AUSTRIA CERT - FORMACIÓN CERTIFICADA
  - TÜV AUSTRIA CERT - CERTIFICADO DE DECLARACION AMBIENTAL
  - TÜV AUSTRIA CERT - CERTIFICADO DE CONFORMIDAD

- Equipamiento de protección individual – EPI
- Emisión acústica y NDT avanzado
- Test de Materiales
- Energía Eólica
- H2 - Tecnología hidrogenada y Célula de Combustible
- Centro Técnico de Seguridad y Especialista en Seguridad

#### **Infraestructuras y transporte:**

- Automóvil (3D-Scan, IATF 16949)
- Tecnología de Elevación
- Conducción autónoma, automatizada y conectada
- Seguridad probada para piscinas
- Ingeniería de construcción
- Equipamiento para escenarios
- Industria Ferroviaria: Ensayos y Certificación de Componentes
- Tecnología de telecomunicaciones y EMC
- Eficiencia energética
- Tecnología médica:
- Pruebas técnicas periódicas de seguridad de equipos médicos (wSTP o STK)
- Ensayos metrológicos (MTK) - calibración de equipos médicos
- Ensayos de instalaciones energéticas en establecimientos sanitarios
- Ensayos en el sistema de gases medicinales
- Pruebas de higiene de equipos hospitalarios
- Medición termoeléctrica de esterilizadores de vapor pequeños (volumen de cámara inferior a 60 litros)
- Pruebas de constancia de rayos X
- Técnico Oficial de Seguridad (TSO)
- Especialista en Seguridad (SFK)
- Dictámenes periciales e investigación de incidentes
- Software para el mantenimiento y gestión de instalaciones
- Tecnología de Tranvías aéreos.
- Seguridad de parques infantiles, piezas deportivas y equipamientos recreativos
- Peritaje y regularización de siniestros.

#### **Soluciones de negocio:**

- Sistemas de Gestión
  - Norma de higiene da TÜV AUSTRIA

Manual de sistemas. ENAC.  
MAS-IV Revisión: 4

- Sistemas integrados
  - ISO 9001 – Gestión de la calidad
  - ONR 49001– Gestión de riesgos para organizaciones y sistemas
  - ISO 27001 – Seguridad de la información
  - ISO 37001
  - IATF 16949
  - EN 9100
  - EN 15224 Gestión de la calidad en salud
  - BS OHSAS 18001
  - ISO 45001
  - Cultura libre de tabaco
  - ISO 13485:2016: Sistema de calidad para dispositivos médicos
  - SCC / SCP
  - SQAS
  - ISO 28000
  - ISO 29990
  - ISO 21001
  - ISO 14001
  - ISO 22000
  - Validación EMAS
  - ISO 50001
  - HACCP
  - Auditorias de proveedor
  - Gestión de la Diversidad (ÖNORM S 2501)
  - ASU
- Certificación de personas
  - Certificación de productos
  - Formación
  - Cumplimiento legal
  - Conformidad de las exportaciones

**Servicios digitales:**

- IEC 62443
- TAMI

**Overview of the TÜV AUSTRIA Group,  
its companies, share ratios  
and the Service Portfolio  
as basis for  
analysis of risks to impartiality**

## Table of contents

1. TÜV AUSTRIA HOLDING AG & Scope.....	4
2. TÜV AUSTRIA GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG) .....	4
2.1. Subsidiaries 100% owned by TÜV AUSTRIA GMBH .....	5
2.2. Subsidiaries with shares held by TÜV AUSTRIA GMBH.....	5
3. TÜV AUSTRIA AUTOMOTIVE GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG) .....	6
3.1. Subsidiaries with shares held by TÜV AUSTRIA AUTOMOTIVE GMBH).....	6
3.2. Subsidiaries 100% owned by TÜV AUSTRIA BELGIUM N.V.....	6
3.2.1. Subsidiaries with shares held by TÜV AUSTRIA BELGIUM N.V.....	6
4. TÜV TRUST IT TÜV AUSTRIA GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG).....	7
4.1. Subsidiaries 100% owned by TÜV TRUST IT TÜV AUSTRIA GMBH.....	7
4.2. Subsidiaries with shares held by TÜV TRUST IT GMBH Unternehmensgruppe TÜV AUSTRIA.7	7
5. SINT Technology S.r.l. (51% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG).....	7
6. TÜV AUSTRIA Data Intelligence (60% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG) .....	7
7. TÜV AUSTRIA Schreiner Consulting GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG).....	8
7.1. Subsidiaries with shares held by TÜV AUSTRIA Schreiner Consulting GMBH .....	8
8. TPA KKS GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG).....	8
8.1. Subsidiaries 100% owned by TPA KKS GMBH.....	8
9. TÜV AUSTRIA AKADEMIE GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG).....	8
10. TÜV AUSTRIA ROMANIA SRL (99,89% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG).....	9
10.1. Subsidiaries 100% owned by TÜV AUSTRIA ROMANIA SRL .....	9
10.2. Subsidiaries with shares held by TÜV AUSTRIA ROMANIA SRL.....	9
11. TÜV AUSTRIA HELLAS Ltd. (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG).....	9
11.1. Subsidiaries 100% owned by TÜV AUSTRIA HELLAS Ltd. ....	10
11.2. Subsidiaries with shares held by TÜV AUSTRIA HELLAS Ltd. ....	10
12. TÜV AUSTRIA CZECH spol. s. r. o. (70,75% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG) .....	11
13. TÜV AUSTRIA Deutschland GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG).....	11
13.1. Subsidiaries 100% owned by TÜV AUSTRIA Deutschland GMBH .....	11
13.2. Subsidiaries owned by TÜV AUSTRIA Tecnotest GMBH .....	11
14. Sila Industry LTD (26% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG).....	11
15. TÜV AUSTRIA Schweiz GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG) .....	11
16. TÜV AUSTRIA ITALIA – BLU SOLUTIONS s.r.l. (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG) 12	
16.1. Subsidiaries owned by by TÜV AUSTRIA ITALIA – BLU SOLUTIONS s.r.l.....	12
17. TÜV AUSTRIA HRVATSKA d.o.o. (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG).....	12
17.1. Subsidiaries with shares held by TÜV AUSTRIA HRVATSKA d.o.o. ....	13

## Annex 2 to KRL-006

TÜV AUSTRIA Group



KFM-002b, Rev.01

18.	TÜV AUSTRIA SERVIS d.o.o. (83% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG) .....	13
19.	TÜV AUSTRIA Bureau of Inspection & Certification (Pvt.) Ltd. (Pakistan) (49% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG) .....	13
19.1.	Subsidiaries owned by TÜV AUSTRIA Bureau of Inspection & Certification (Pvt.) Ltd. (Pakistan)	13
20.	AD Qualitas S.L. (84% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG).....	13
20.1.	Subsidiaries 100% owned by AD Qualitas S.L. ....	14
20.1.1.	Subsidiaries owned by QTEC-Qualyinspect, LDA.....	14
20.2.	Subsidiaries with shares held by owned by AD Qualitas S.L. ....	14
20.2.1.	Subsidiaries 100% owned by Global Inspection Services, S.L.....	14
21.	TÜV AUSTRIA-Jinhua Co. Ltd. (55% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG) .....	15
22.	TÜV AUSTRIA (SHANGHAI) Co. Ltd. (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG).....	15
23.	TÜV AUSTRIA Singapore Pte. Ltd. (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG).....	15
24.	TÜV AUSTRIA (INDIA) PVT. LTD (99,9574% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG).....	15
25.	TÜV AUSTRIA TURK Ltd. (99,997% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG).....	15
25.1.	Subsidiaries owned by TÜV AUSTRIA TURK Ltd. ....	15
25.1.1.	Subsidiaries with shares held by TÜV AUSTRIA Akademi Eğitim Belgelendirme Test ve Uygunluk Değerlendirme Hizmetleri Limited Şirketi .....	15
25.2.	Subsidiaries with shares held by TÜV AUSTRIA TURK Ltd.....	16
26.	TÜV AUSTRIA INTERNATIONAL GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG).....	16
26.1.	Subsidiaries with shares held by TÜV AUSTRIA INTERNATIONAL GMBH .....	16
27.	Analysis of Risks to impartiality, based on the implications given above .....	17
27.1.	Basic Considerations .....	17
27.2.	Risks that might arise out of the service portfolio .....	17
27.3.	Risks that might arise due to the chain of instructions.....	20
28.	Revision history .....	20



## 1. TÜV AUSTRIA HOLDING AG & Scope

The TÜV AUSTRIA HOLDING AG is the mother company of the TÜV AUSTRIA GROUP and delivers some enabler functions. This document provides an overview of all companies and their services as well as their share ratio in which TÜV AUSTRIA HOLDING AG, or a subsidiary holds more than 25% of the shares.

## 2. TÜV AUSTRIA GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)

- ✓ Accredited Testing Body (ISO/IEC 17025) for numerous testing activities (non-destructive testing like UT, MT, PT, etc., several testing activities with correlation to evaluation of electronic and electromagnetic values, testing of personal protective equipment, (transportable) pressure equipment, evaluation of emissions, etc.)
- ✓ Accredited Calibration Body (ISO/IEC 17025) for mechanical measures (torque, force), temperature and pressure
- ✓ Accredited Inspection Body (ISO/IEC 17020) numerous inspection activities (e.g. (transportable) pressure equipment, lifts, electromagnetic comparability, machinery / machine equipment, etc.)
- ✓ Accredited Product Certification Body (ISO/IEC 17065)
  - National legislation for pressure equipment
  - Several regulations e.g. (EU) 2016/424 Cableway installations, (EU) 2016/425 Personal protective equipment, 2014/33/EU Lifts and Safety Components for Lifts, 2014/68/CE Pressure Equipment, 2014/34/EU Equipment and protective systems intended for use in potentially explosive atmospheres (recast)
  - Several standards e.g. EN 10219-1, EN 12899-1, EN 13084-7, EN 1090 Series, EN 15085 Series, EN 3824 Series
- ✓ Accredited Verification Body (EN ISO 14056 and EUV 600/2012, EN ISO 14064, ISO 14066)
- ✓ Notified Body (Nr. 0408) for several European regulations / directives (e.g. (EU) No 305/2011 - Construction products, 2016/424 Cableway installations, 2016/425 Personal protective equipment, 2006/42/EC Machinery, 2014/68/CE Pressure Equipment, 2014/30/EU Electromagnetic compatibility, etc.)
- ✓ Designated ZÜS (following requirements of „Betriebssicherheitsverordnung BetrSichV“, „Produktsicherheitsgesetz ProdSG“ as well as general requirements for ZÜS „Zugelassene Überwachungsstelle“) based on the ZÜS rules published by “Zentralstelle der Länder für Sicherheitstechnik ZLS”
- ✓ Accredited Inspection Body (ISO/IEC 17020) for activities related to national legislation
- ✓ Accredited Management System Certification Body (ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 17021-2, ISO/IEC 17021-3, ISO/TS 22003, ISO 50003) for e.g., ISO 9001, ISO 14001, OHAS 18001, ISO 13485, ISO 22000, ISO 50001, ISO 21001, ISO 29990, ISO 29993, ISO 45001, etc.
- ✓ Accredited Product Certification Body (ISO/IEC 17065 and ETSI EN 319 403) for playground products, electronic signatures and road signs
- ✓ Accredited Personnel Certification Body (ISO/IEC 17024) for qualification of personnel for welding and brazing, SFK “Sicherheitsfachkraft” (Safety expert), SCC employee, SCC manager, PcM Process Manager, experts according to ÖNORM F 1053
- ✓ Notified Body (RTPO) for training and certification of personnel in accordance to definitions of 2014/68/EU Pressure equipment (Annex I, 3.1.2)

### 2.1. Subsidiaries 100% owned by TÜV AUSTRIA GMBH

#### **FHK Ingenieurbüro GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA GMBH)**

Supports and assists with any projects in the field of construction. No accreditation or certification is present for this company.

#### **TÜV AUSTRIA UK Ltd. (100% Shareholder TÜV AUSTRIA GMBH)**

Is currently within an assessment processes to attain the following accreditations:

"UK Conformity Assessment Body (UKCA)" for the areas of:

- Supply of Machinery (Safety) Regulations (based on Directive 2006/42/EC for Machinery)
- Construction Products Regulation (based on Regulation 305/2011/EU for Construction Products)

### 2.2. Subsidiaries with shares held by TÜV AUSTRIA GMBH

#### **TÜV AUSTRIA Standards & Compliance Ltd. (51% Shareholder TÜV AUSTRIA GMBH)**

performing accredited Management System Certification activities based on the accreditation scope of TÜV AUSTRIA GMBH.

#### **TÜV AUSTRIA BELGIUM N.V. (99% Shareholder TÜV AUSTRIA GMBH, 1 % TÜV AUSTRIA HELLAS Ltd.)**

performing accredited (TÜV AUSTRIAGMBH based on ISO/IEC 17020) and non-accredited services on the field of biodegradable and bio-based products. Furthermore, non-destructive testing and inspection services based on the accreditation scope of TÜV AUSTRIA GMBH (ISO/IEC 17025).

#### **TÜV AUSTRIA TVFA Prüf- & Forschungs GMBH (80% Shareholder TÜV AUSTRIA GMBH)**

- ✓ Accredited Testing Body (ISO/IEC 17025) performing destructive testing
- ✓ Accredited Inspection Body (ISO/IEC 17020) for several products made of steel (reinforcing and prestressing steel, tensioning systems)
- ✓ Accredited Product Certification Body (ISO/IEC 17065) for several products made of steel (reinforcing and prestressing steel, tensioning systems)
- ✓ Notified Body (Nr. 2579) for (EU) No 305/2011 – selected Construction products (reinforcing and prestressing steel, tensioning systems)

#### **INGENIEURBÜRO MOSER GMBH (76% Shareholder TÜV AUSTRIA GMBH)**

performing non-accredited testing and inspection activities in the field of environmental investigations (water, ground, waste, etc.). Furthermore, the personnel of the company provide accredited inspection services (ISO/IEC 17020) based on the accreditation scope of TÜV AUSTRIA GMBH (landfill regulation).

#### **TÜV AUSTRIA MILLNER GMBH (80% Shareholder TÜV AUSTRIA GMBH)**

Performing non-accredited testing and inspection activities in the field of infrastructure in terms of AM-VO (stage equipment, material ropeways, etc.) and non-destructive testing. It also offers calculations in different areas especially for rope lines.

**3. TÜV AUSTRIA AUTOMOTIVE GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)**

- ✓ Accredited Testing Body (ISO/IEC 17025) for testing activities in correlation with various vehicles
- ✓ Accredited Inspection Body (ISO/IEC 17020) for national legislation, type approval activities, road signs, snow chains and other non-skid products
- ✓ Designated body to perform technical services of category A, B, C and D (following basic requirements of ISO/IEC 17020/17025/17021-1, KBA approval relevant requirements ("Kraftfahrtbundesamt"), 2007/46/EC) for performance of homologation activities
- ✓ Designated body to perform technical services (NSAI "National Standards Authority of Ireland") for performance of homologation activities
- ✓ Recognized testing laboratory according to "Produktsicherheitsgesetz ProdSG" for the process of granting GS-Marks by TÜV AUSTRIA GMBH

**3.1. Subsidiaries with shares held by TÜV AUSTRIA AUTOMOTIVE GMBH)**

**TÜV AUSTRIA MOBILITY ULAŞIM SİSTEMLERİ TEST VE BELGELENDİRME TİCARET ANONİM ŞİRKETİ (55% Shareholder TÜV AUSTRIA AUTOMOTIVE GMBH)**

- ✓ Accredited Testing Body (ISO/IEC 17025) for testing activities in correlation with various vehicles
- ✓ Accredited Inspection Body (ISO/IEC 17020) for national legislation, type approval activities, road signs, snow chains and other non-skid products (TURKAK)
- ✓ Designated body to perform technical services of category A, B, C and D (following basic requirements of ISO/IEC 17020/17025/17021-1, KBA approval relevant requirements ("Kraftfahrtbundesamt"), 2007/46/EC) for performance of homologation activities
- ✓ Designated body to perform technical services (NSAI "National Standards Authority of Ireland") for performance of homologation activities, acting under the registration of TÜV AUSTRIA AUTOMOTIVE
- ✓ Recognized testing laboratory according to "Produktsicherheitsgesetz ProdSG" for the process of granting GS-Marks by TÜV AUSTRIA GMBH

**3.2. Subsidiaries 100% owned by TÜV AUSTRIA BELGIUM N.V**

**TÜV AUSTRIA Campus - Belgium**

provides accredited services in the field of testing (ISO/IEC 17025) mainly focussing on steels, metals, and alloys as well as metal products.

**Weld & Material Inspection**

provides accredited services in the field of testing (ISO/IEC 17025) mainly focussing on steels, metals, and alloys as well as metal products.

**3.2.1. Subsidiaries with shares held by TÜV AUSTRIA BELGIUM N.V**

**METALogic A.I. Technologies & Engineering NV (80% Shareholder TÜV AUSTRIA BELGIUM N.V)**

TÜV AUSTRIA BELGIUM N.V. is holding shares of METALOGIC N.V. which provides accredited services in the field of testing (ISO/IEC 17025) mainly focussing on steels, metals, and alloys as well as metal products.

#### 4. TÜV TRUST IT TÜV AUSTRIA GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)

Provides activities in the field of information security, IT and cyber security, data protection and compliance as well as courses and trainings in the field of adult education.

##### 4.1. Subsidiaries 100% owned by TÜV TRUST IT TÜV AUSTRIA GMBH

**TÜV TRUST IT GMBH Unternehmensgruppe TÜV AUSTRIA** providing same services as TÜV TRUST IT TÜV AUSTRIA GMBH.

##### 4.2. Subsidiaries with shares held by TÜV TRUST IT GMBH Unternehmensgruppe TÜV AUSTRIA

##### **TÜV AUSTRIA Cybersecurity Lab Sdn Bhd (60% Shareholder TÜV TRUST IT GMBH Unternehmensgruppe TÜV AUSTRIA)**

that provides services in the field of Cybersecurity testing and certification. TÜV AUSTRIA Cybersecurity Lab Sdn Bhd is a licensed common criteria laboratory.

##### **Certified Security Operations Center GMBH (50,1% Shareholder TÜV TRUST IT GMBH Unternehmensgruppe TÜV AUSTRIA)**

Offers services for SMEs based on a holistic approach to protection against cybercrime. In addition to a Managed SOC as a Service, we focus on protective measures and the sensitisation of employees. In line with the concept: Protect, Detect, Respond, Forensic.

##### **CIPHON GMBH (80% Shareholder TÜV TRUST IT GMBH Unternehmensgruppe TÜV AUSTRIA)**

Performing activities related to IT services (e.g. IT-Security, Content Management Software, etc.), specialised on Cyber Security.

#### 5. SINT Technology S.r.l. (51% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)

SINT Technology's test laboratory is accredited to standard ISO/IEC 17025:2017 by the Italian accreditation body ACCREDIA with certificate no. 0910 L. The accredited tests concern the sectors of strain gauge measurement, residual stress, vibration, modal analysis, acoustics, and thermodynamic performance testing.

Certification of conformity of SINT Technology's Management System to the requirements of standard ISO 9001:2015 and ISO 45001:2018.

#### 6. TÜV AUSTRIA Data Intelligence (60% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)

The company develops customised and innovative AI and software solutions for specific customer requirements. The goal of TÜV AUSTRIA Data Intelligence GMBH is the digital simplification and optimisation of business processes and decisions by means of data engineering, data science, machine learning and other tools and methods for optimisation and quality assurance. Relevant service areas are Data Lake & Data Warehouse, Data Analytics & Statistics, Business Intelligence & Decision Support, Predictive Maintenance, Software & AI Solutions and Production Optimisation.

## 7. TÜV AUSTRIA Schreiner Consulting GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)

Provides services in the field of insurance reports (damage assessment, liability assessments, etc.), expert activities, industrial services (plant safety, commissioned activities for occupational health and safety, fire protection, etc.). Furthermore, it provides insurance reports focused on small and medium damages to electrical equipment (lightning damages, etc.) and mass claims.

It also provides expert activities, the preparation of damage reports, component inspections & audits in the fields of electronics, electrical engineering, EDP/IT, measurement and control technology, mechanical engineering and building services engineering.

### 7.1. Subsidiaries with shares held by TÜV AUSTRIA Schreiner Consulting GMBH

#### Bahn Consult TEN Bewertungs-GMBH. (30% Shareholder TÜV AUSTRIA Schreiner Consulting GMBH)

- ✓ Accredited Inspection Body (ISO/IEC 17020) for inspection activities related to railways
- ✓ Accredited Product Certification Body (ISO/IEC 17065) for products related to ETAG, construction products, OENORM B 4021 and EN 1337 Series
- ✓ Notified Body (Nr. 1602) for several European regulations / directives (No 305/2011 – Construction Products, 2008/57/EC Interoperability of the rail system within the Community (Recast))

## 8. TPA KKS GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)

- ✓ Accredited Inspection Body (ISO/IEC 17020) for inspection of pressure equipment, RID and processes for non-destructive testing
- ✓ Accredited Testing Body (ISO/IEC 17025) for non-destructive testing
- ✓ Notified Body (Nr. 0532) for several European regulations / directives (e.g., 2010/35/EU Transportable pressure equipment, 2014/29/EU Simple pressure vessels, 2014/68/CE Pressure Equipment)

### 8.1. Subsidiaries 100% owned by TPA KKS GMBH

#### TPA KKS Deutschland GMBH

Performing activities in the field of non-destructive materials testing, inspection, and corrosion protection. The testing activities in southern Germany and neighbouring Austria will henceforth be carried out under the name TPA KKS Deutschland GMBH, with its headquarters in Waldkraiburg.

## 9. TÜV AUSTRIA AKADEMIE GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)

Provides services (courses and trainings) on the adult education sector. The following certifications are held:

- ✓ ISO 9001
- ✓ ISO 14001
- ✓ ISO 21001



**10. TÜV AUSTRIA ROMANIA SRL (99,89% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)**

- ✓ Accredited Testing Body (ISO/IEC 17025) for destructive and non-destructive testing activities
- ✓ Accredited Product Certification Body (ISO/IEC 17065) for 2014/68/CE Pressure Equipment and Organic Products
- ✓ Accredited Management System Certification Body (ISO/IEC 17021-1) for ISO 27001, ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001,
- ✓ Notified Body (Nr. 2414) for European directive 2014/68/CE Pressure Equipment

**10.1. Subsidiaries 100% owned by TÜV AUSTRIA ROMANIA SRL****Expert Serv S.R.L.**

Provides Certification Services in the following areas under the accreditation of TÜV AUSTRIA ROMANIA:

- EN ISO 9001, EN ISO 14001, EN ISO 29001, ISO 45001
- Certificate - C1A 15145
- Authorisation- PPI 16897
- Authorisation - PT (former PCTRI) 16305
- Authorisation - PDSB 16305
- Authorisation OCPI 1276
- ANRM- Authorisation Certificate 1288

**10.2. Subsidiaries with shares held by TÜV AUSTRIA ROMANIA SRL****AXA CERT S.R.L. (70% Shareholder TÜV AUSTRIA ROMANIA SRL)**

Provides services in the field of consulting, technical analysis and certification for construction materials.

**ALL INCLUSIVE TESTE LABORATOR SRL (52,72% Shareholder TÜV AUSTRIA ROMANIA SRL)**

This business has an accredited inspection body for construction materials.

**11. TÜV AUSTRIA HELLAS Ltd. (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)**

- ✓ Accredited as Type A Inspection Body (ISO/IEC 17020) providing activities for inspections of vehicles for the international carriage of perishable foodstuffs (ATP), vehicles according to EC 2007/46 Directive, pressure equipment, permanent joining for pressure equipment and simple pressure vessels according to EC Directives, lifting equipment, lifts, pressure vessels, tanks, steam boilers, pipes, piping, natural gas transmission systems of a maximum operating pressure of more than 16 bar, metallic constructions, welding, grid connected to electric net photovoltaic systems, escalators and moving walks, playgrounds (external & internal), playground & gymnastic & sport facilities equipment as well as water slides & swimming pools according to National Legislative Regulations
- ✓ Accredited Management System Certification Body (ISO/IEC 17021-1) for ISO 27001, ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001/ISO 45001, ELOT 1429, ELOT 1433, ELOT 1435, AGRO 2-1/2-2, ISO 22000, FSSC22000, ISO 39001, ISO 37001, ISO 50001, ISO 22301, ISO 13485, Regulation (EU) 305/2011, EN 15224
- ✓ Accredited Personnel Certification Body (ISO/IEC 17024) for more than 45 occupations
- ✓ Accredited Body for performance of environmental verification activities in accordance with regulation 1221:2009 (EMAS)
- ✓ Accredited Product Certification Body (ISO/IEC 17065) for lifts, lift safety components, simple pressure vessels, pressure equipment, piping, permanent joining for pressure equipment, lifting machinery, construction products and road restrain systems – vehicle restrain systems in line with EC Directives, GLOBAL GAP (IFA, Chain of Custody, CFM), Organic Products, ISO 22716, classification of hotels/ rental furnished apartments/ camping's, steel for reinforcement of concrete, pipelines, reclaimed asphalt and cement distribution centres according to National Legislative Regulations



- ✓ Accredited for Verification of Green House gases emissions (ISO 14065) for the EU 2018/2067 (EU-ETS), Verification of GHG emissions and inventories according to ISO 14064-1, Verification of CO<sub>2</sub> emissions from international aviation (CORSA)
- ✓ Accredited for IFS by Accredia (under ISO/IEC 17065)
- ✓ Accredited by Assurance Services International (ASI) for FSC Chain of Custody
- ✓ Notified Body (Nr. 0906) for several European regulations/ directives (e.g. (EU) No 305/2011 – Construction Products, 2006/42/EC Machinery, 2014/29/EU Simple pressure vessels, 2014/33/EU Lifts and Safety Components for Lifts, 2014/68/CE Pressure Equipment)

#### 11.1. Subsidiaries 100% owned by TÜV AUSTRIA HELLAS Ltd.

**TÜV AUSTRIA CYPRUS LTD.** performing (non-) accredited activities (integrated control, inspection, and certification services) in cooperation with TÜV AUSTRIA HELLAS Ltd. and non-accredited activities (courses and trainings in the field of adult education)

#### 11.2. Subsidiaries with shares held by TÜV AUSTRIA HELLAS Ltd.

##### **TÜV AUSTRIA HELLAS JORDAN LTD. (49% Shareholder TÜV AUSTRIA HELLAS Ltd)**

performing (non-) accredited activities (integrated control, inspection, and certification services) in cooperation with TÜV AUSTRIA HELLAS Ltd.

##### **ARISTOTELIES KATARTISEIS AKSIOLOGISIS PISTOPOIISEIS ANONIMI ETEREIA (51% Shareholder TÜV AUSTRIA HELLAS Ltd)**

Provides services (courses and trainings) on the adult education sector in combination with personal certification

##### **F.A. FOOD ALLERGENS LAB LTD. (65% Shareholder TÜV AUSTRIA HELLAS Ltd)**

Provides accredited services in the field of biological, chemical analysis and inspection for food supplements and agriculture.

Holds currently the following certificates:

- ✓ ISO 9001

Is accredited regarding the following standards

- ✓ 17025
- ✓ ESYD criteria
- ✓ EOF
- ✓ FEDIOL
- ✓ FIL-IDF
- ✓ IOOC
- ✓ I.C.A.T

##### **FOOD ALLERGENS LABORATORY S.A (65% Shareholder TÜV AUSTRIA HELLAS Ltd)**

Provides accredited services in the field of biological, chemical analysis and inspection for food supplements and agriculture.

## 12. TÜV AUSTRIA CZECH spol. s. r. o. (70,75% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)

- ✓ Accredited Inspection Body (ISO/IEC 17020) for pressure equipment, elevators, electric and mechanical equipment/machinery, metallurgical materials, and welding
- ✓ Accredited Management System Certification Body (ISO/IEC 17021-1) for ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 27001, ISO 50001
- ✓ Accredited Product Certification Body (ISO/IEC 17065) for construction products based on the Regulation (EU) No. 305/2011, EN 1090 Series and EN ISO 3834 Series
- ✓ Notified Body (Nr. 1735) for Directive 2014/68/CE Pressure Equipment and for Regulation (EU) No. 305/2011 – Construction Products

## 13. TÜV AUSTRIA Deutschland GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)

Provides accredited as well as non-accredited testing, inspection, certification as well as adult education services. TÜV AUSTRIA Deutschland GMBH is an accredited Management System Certification Body (ISO/IEC 17021-1) and performs certification activities (e.g., for ISO 27001) based on its own accreditation but furthermore uses accreditations within the TÜV AUSTRIA Group as basis for its provided services. Additional services, focussing on machinery safety and explosion protection are provided based on the accreditations of TÜV AUSTRIA GMBH.

### 13.1. Subsidiaries 100% owned by TÜV AUSTRIA Deutschland GMBH

**innotec GMBH** provides services on the industrial safety sector, especially functional safety.

**TÜV AUSTRIA Tecnotest GMBH** provides accredited services as Testing Body (ISO/IEC 17025), in detail non-destructive testing activities (UT, RT, PT, MT, VT, etc.) and several testing activities based on definitions of ASME V.

### 13.2. Subsidiaries owned by TÜV AUSTRIA Tecnotest GMBH

#### TÜV AUSTRIA RWP GMBH (80% TÜV AUSTRIA Tecnotest GMBH)

From its locations in Magdeburg and Chemnitz, TÜV AUSTRIA RWP GMBH offers solutions in non-destructive materials testing and special testing technology. A testing laboratory accredited in accordance with DIN EN ISO/IEC 17025:2018 is available for materials technology services.

## 14. Sila Industry LTD (26% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)

Provides accredited services as Testing Body (ISO/IEC 17025), in detail non-destructive testing activities (UT, RT, PT, MT, VT, etc.), as Inspection Body (ISO/IEC 17020) for inspection of drilling equipment and periodic checks and as Personnel Certification Body (ISO/IEC 17024) based on the accreditations of TÜV AUSTRIA SILA KALITE Ltd which is a subsidiary of TÜV AUSTRIA Turk Ltd.

## 15. TÜV AUSTRIA Schweiz GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)

Provides accredited notified (2014/33/EU Lifts) services based on the authorizations of TÜV AUSTRIA GMBH. Additional it provides inspection services on elevators, moving walkways, etc. based on national laws of Switzerland (formerly FAWI GMBH).

## 16. TÜV AUSTRIA ITALIA – BLU SOLUTIONS s.r.l. (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)

- ✓ provides in-service periodic inspection services on lifting devices and pressure equipment based on national Italian legislation and is authorized by the competent government.
- ✓ Accredited Personnel Certification Body (ISO/IEC 17024)
- ✓ Accredited Product Certification Body (ISO/IEC 17065) for performing activities based on Series EN ISO 3834, Series EN ISO 15614 and EN 13134
- ✓ Registered operative acting company of the notified body I.C.E.P.I SPA (Nr. 0066) performing acoustic emission testing of low size LPG tanks based on ISO/IEC 17025
- ✓ Certification of companies authorized to conduct activities of stationary refrigeration, air conditioning and heat pump equipment containing certain fluorinated greenhouse gases (Regulation EC 303/2008)
- ✓ Certification of Private Surveillance Institutes under the UNI 10891: 2000, Decree of the Ministry of the Interior 06/04/2014 n. 115, Decree of the Ministry of the Interior 01/01/2010 n.269 and Regulations of the Chief of Police – General Director of Public Security of 24.02.2015;
- ✓ Certification of Monitoring Centers and Receiving Alarm Centers following the standard UNI CEI EN 50518, UNI 11068, Decree of the Ministry of the Interior 06/04/2014 n. 115, Decree of the Ministry of the Interior 01/01/2010 n.269 and Regulations of the Chief of Police – General Director of Public Security
- ✓ notified services for products and components based on European directive 2014/33/EU Lifts and Safety Components for Lifts. Furthermore, the company is allowed to perform inspections on lifts based on governmental authorization.

### 16.1. Subsidiaries owned by by TÜV AUSTRIA ITALIA – BLU SOLUTIONS s.r.l.

#### TÜV AUSTRIA ITALIA SPA

- ✓ Accredited Inspection Body (ISO/IEC 17020) for Directive 2010/35/UE T-PED - Transportable Pressure Equipment Directive
- ✓ Accredited Product Certification Body (ISO/IEC 17065 and Annex 4 1.1, 1.2 and 1.3 of EUV 305/2011) for several products based on e.g.
  - Directive 2006/42/EC Machinery
  - Directive 2014/33/EU Lifts and Safety Components for Lifts
  - Directive 2014/68/CE Pressure Equipment
  - Directive 2000/14/EC Noise emission in the environment by equipment for use outdoors
- ✓ Notified Body (Nr. 0066) for several European regulations / directives (e.g. 2006/42/EC Machinery, 2014/33/EU Lifts and Safety Components for Lifts, 2014/68/CE Pressure Equipment, 2000/14/EC Noise emission in the environment by equipment for use outdoors, 2010/35/EU Transportable pressure equipment)
- ✓ Governmental authorized testing and inspection activities (acoustic emission testing) for low size LPG tanks according to ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17025.

## 17. TÜV AUSTRIA HRAVATSKA d.o.o. (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)

Provides services based on the authorizations of already named subsidiaries of the TÜV AUSTRIA Group, mainly TÜV AUSTRIA GMBHand TÜV AUSTRIA TURK Ltd. Its subsidiary, where TÜV AUSTRIA HRAVATSKA d.o.o. holds shares, performs equal services. Currently under revision, no activities are to be expected until further notice.

**17.1. Subsidiaries with shares held by TÜV AUSTRIA HRAVATSKA d.o.o.**

**TÜV AUSTRIA AZERBAIJAN (99.9 % Shareholder TÜV AUSTRIA HRAVATSKA d.o.o.)**

provides technical services on non-accredited basis, in the following fields:

Management systems

Food and agricultural industry

Certification of production and construction processes

(ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 - OHSAS 18001, ISO 27001, ISO 31001 and other ISO standards)

**18. TÜV AUSTRIA SERVIS d.o.o. (83% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)**

Performs activities based on the authorizations of already named subsidiaries of the TÜV AUSTRIA Group, mainly TÜV AUSTRIA GMBH. Furthermore, non-accredited activities (training and education, confirmations, etc.) are provided.

**19. TÜV AUSTRIA Bureau of Inspection & Certification (Pvt.) Ltd. (Pakistan) (49% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)**

Provides accredited Management System Certification activities (ISO/IEC 17021-1), e.g., for ISO 9001 and ISO 14001. Furthermore, non-accredited third-party inspection services are provided.

**19.1. Subsidiaries owned by TÜV AUSTRIA Bureau of Inspection & Certification (Pvt.) Ltd. (Pakistan)**

**TÜV AUSTRIA Bureau of Inspection & Certification (Pvt.) Limited (Bangladesh)**

provides services based on the authorization of TÜV AUSTRIA Bureau of Inspection & Certification (Pvt.) Ltd. (Pakistan)

**20. AD Qualitas S.L. (84% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)**

Accredited Inspection Body (ISO/IEC 17020) for pressure vessels, combustible gases, low voltage facilities and oil facilities

Accredited Testing Body (ISO/IEC 17025) for performing non-destructive testing of welds and metallic materials (Conventional and advanced techniques)

Notified Body (Nr. 2781) for Directive 2014/68/EU Pressure Equipment

Provision of UTPR services accredited by the Spanish Nuclear Council

Further services either non-accredited or by using existing accreditations of the TÜV AUSTRIA Group

Welder certification

Export activities

Certification of Management Systems

Certification of compostable products, certification of biodegradable products, certification of biobased products

OK recycled certification

Other non-destructive and destructive testing performed on metallic materials

Acoustic emission testing

Adult training

Safety valve testing

### 20.1. Subsidiaries 100% owned by AD Qualitas S.L.

#### QTEC-Qualynspect, LDA

Accredited Inspection Body (ISO/IEC 17020) for pressure vessels

Accredited Testing Body (ISO/IEC 17025) for performing non-destructive testing of welds and metallic materials (Conventional techniques)

Accredited Testing Body (ISO/IEC 17025) for safety valve testing

Further services are either non-accredited or are using existing accreditations of the TÜV AUSTRIA Group

Occupational Health and Safety Services

Acoustic emission testing

Other non-destructive and destructive testing performed on metallic materials

Welding Procedures, welder certification

Export activities

Certification of Management Systems

Adult training

#### 20.1.1. Subsidiaries owned by QTEC-Qualynspect, LDA

##### Setinsp - Inspeções Técnicas Unipessoal Limitada

✓ Assessment of gas projects

✓ Inspection of gas distribution networks

(periodic inspection and monitoring)

### 20.2. Subsidiaries with shares held by owned by AD Qualitas S.L.

#### Global Inspection Services, S.L. (75% Shareholder AD Qualitas S.L.)

GIS deals with O&G, Power Generation, Water, Mining & Handling, and some other industries (Paper, Chemicals, Fertilizers, Shipbuilding...). We are experts in Pressure Equipment & Commissioning. GIS group has offices and branches in 5 countries of Europe, Asia and America, and in-house staff in 13 countries. We have several certifications, approvals, and accreditations, being Independent Inspection Body (399/EI707), Independent Notified Body (NoBo 2744), etc.

#### 20.2.1. Subsidiaries 100% owned by Global Inspection Services, S.L.

##### Global Inspection Services Southamerica S.P.A. (GISSA) – “inactive”

GISSA deals with O&G, Power Generation, Water, Mining & Handling, and some other industries (Paper, Chemicals, Fertilizers, Shipbuilding...). We are experts in Pressure Equipment & Commissioning. GIS group has offices and branches in 5 countries of Europe, Asia and America, and in-house staff in 13 countries. We have several certifications, approvals, and accreditations, being Independent Inspection Body (399/EI707), Independent Notified Body (NoBo 2744), etc.

##### Global Inspection Services Muscat S.P.C (GISOM)

GISOM deals with O&G, Power Generation, Water, Mining & Handling, and some other industries (Paper, Chemicals, Fertilizers, Shipbuilding...). We are experts in Pressure Equipment & Commissioning. GIS group has offices and branches in 5 countries of Europe, Asia and America, and in-house staff in 13 countries. We have several certifications, approvals and accreditations, being Independent Inspection Body (399/EI707), Independent Notified Body (NoBo 2744), etc.



## Annex 2 to KRL-006

TÜV AUSTRIA Group



KFM-002b, Rev.01

### 21. TÜV AUSTRIA-Jinhua Co. Ltd. (55% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)

Provides non-accredited services, based on a joint venture, within the safety sector.

### 22. TÜV AUSTRIA (SHANGHAI) Co. Ltd. (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)

Provides accredited services as Testing Body (ISO/IEC 17025) for electric products as well as accredited (ISO/IEC 17065 services (e.g. tools like drills and impact drills, screwdrivers and impact wrenches, grinders, polishers and disk type sanders, etc.)) and further inspection activities (SASO/SABER).

### 23. TÜV AUSTRIA Singapore Pte. Ltd. (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)

TÜV AUSTRIA Singapore Pte. Ltd. is performing accredited Management System Certification activities based on the accreditation scope of TÜV AUSTRIA GMBH.

### 24. TÜV AUSTRIA (INDIA) PVT. LTD (99,9574% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)

Provides SASO Inspection services.

### 25. TÜV AUSTRIA TURK Ltd. (99,997% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)

- ✓ Accredited Management System Certification Body (ISO/IEC 17021-1) for ISO 27001, ISO 9001, ISO 14001
- ✓ Accredited Product Certification Body (ISO/IEC 17065) for construction products based on Regulation (EU) No 305/2011, EN ISO 3834 Series, EN 15058-2, TS 708, EN 10080)
- ✓ Accredited Inspection Body (ISO/IEC 17020) welding materials and consumables, metallic structures, NDT (UT, MT, PT, VT, RT, ToFD, PA), pre-shipment services, pipelines, assessment and approval of welding procedures, periodic inspection for pressure equipment and lifting equipment
- ✓ Accredited Inspection Body (ISO/IEC 17020) Automotive Type Approval Services and Technical Services from NSAI (Ireland) and STB (Turkey)
- ✓ Notified Body (Nr. 2737) for several European regulations / directives (e.g. (EU) No 305/2011 – Construction Products, 2006/42/EC Machinery, 2014/68/CE Pressure Equipment)
- ✓ SASO Inspection activities

#### 25.1. Subsidiaries owned by TÜV AUSTRIA TURK Ltd.

##### TÜV AUSTRIA TURK KENYA LIMITED

Inspection, testing and certification company

##### TÜV AUSTRIA Akademi Eğitim Belgelendirme Test ve Uygunluk Değerlendirme Hizmetleri Limited Şirketi

providing accredited Personnel Certification Body (ISO/IEC 17024) activities and RTPO for 2014/68/CE Pressure Equipment Directive Annex 3.1.2 & 3.1.3.

#### 25.1.1. Subsidiaries with shares held by TÜV AUSTRIA Akademi Eğitim Belgelendirme Test ve Uygunluk Değerlendirme Hizmetleri Limited Şirketi

##### Mavi Akademi İnşaat Gıda Eğitim Hizmetleri Danışmanlık Ortak Sağlık Güvenlik Birimi Ticaret Anonim Şirketi (51% Shareholder TÜV AUSTRIA Akademi Eğitim Belgelendirme Test ve Uygunluk Değerlendirme Hizmetleri Limited Şirketi)

Provides services (courses and trainings) on the adult education sector and occupational health services and physicians.



**Mavi Akademi İstihdam Yönetim Danışmanlık Eğitim Hizmetleri Ticaret Anonim Şirketi (51% Shareholder TÜV AUSTRIA Akademi Eğitim Belgelendirme Test ve Uygunluk Değerlendirme Hizmetleri Limited Şirketi)**

Provides services (courses and trainings) on the adult education sector and occupational health services and physicians.

**25.2. Subsidiaries with shares held by TÜV AUSTRIA TURK Ltd.**

**TÜV AUSTRIA ELTEMTEK ENERJİ A.S. (51% Shareholder TÜV AUSTRIA TURK Ltd.)**

performing no activities

**TÜV AUSTRIA SILA KALİTE Ltd. (51% Shareholder TÜV AUSTRIA TURK Ltd.)**

provides accredited services as Testing Body (ISO/IEC 17025), in detail non-destructive testing activities (UT, RT, PT, MT, VT, etc.), as Inspection Body (ISO/IEC 17020) and as Personnel Certification Body (ISO/IEC 17024).

**TÜV AUSTRIA SYBERCODE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ ANONİM ŞİRKETİ (51% Shareholder TÜV AUSTRIA TURK Ltd.)**

Provides services in the area of IT and cyber security.

**TÜV AUSTRIA Kara Taşıtları Ekspertiz Hizmetleri Anonim Şirketi (30% Shareholder TÜV AUSTRIA TURK Ltd.)**

Provides services in the area of automotive, care safety assessments, road admission.

**26. TÜV AUSTRIA INTERNATIONAL GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)**

**26.1. Subsidiaries with shares held by TÜV AUSTRIA INTERNATIONAL GMBH**

**TÜV AUSTRIA MARINE HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ (25,1% Shareholder TÜV AUSTRIA INTERNATIONAL GMBH)**

TÜV AUSTRIA MARINE provides 4 service packages regarding the surveillance of all marine vessels, specialised in third party assessments in the field of private pleasure crafts. Within these service packages the following test methods are provided: Ultrasonic test, moisture measurement, osmosis control, thermal imaging, paint thickness measurement and adhesion, oil analysis, fuel analysis, material strength and crack test, electric leak test, endoscopy examination, lamination test, battery test, noise, and vibration testing.

## 27. Analysis of Risks to impartiality, based on the implications given above

### 27.1. Basic Considerations

Since many of the companies of the TÜV AUSTRIA Group provide services as a conformity assessment body based on authorizations (accreditation, notification, designation by national authorities, etc.) that are mainly built upon the requirements of the ISO/IEC 17000-series, these companies undergo several internal and external audits per year that focus on risks for impartiality as a conformity assessment body. As long as no deviation is defined by a third party which states that these mechanisms are insufficient to fulfil the requirements, we as a Group have to assume that the mechanisms in place work and are sufficient.

Therefore, each of these companies pro-actively evaluate and mitigate/eliminate risks to impartiality by defining respective measures, taking the internal definitions of KRL-003 „TÜV AUSTRIA Compliance Program“ and KRL-006 „Impartiality, independence, integrity and confidentiality“ into account.

A detailed look on potential conflicts of interests, which arise from an interaction within the legal entity or from the activity of another legal entity, shall be done on an individual basis as defined per KRL-006 (Note: analysis of conflicts of interests based on each individual order).

In addition, potential conflicts may arise if an objection or a complaint is raised by a customer that belongs to a service provided by another company of the TÜV AUSTRIA Group. Under any possible circumstances, the mechanisms defined in KRL-005 “Deviation management” apply, which ensure that an objection or a complaint are handled in a way that impartiality is ensured for the whole process.

### 27.2. Risks that might arise out of the service portfolio

After careful consideration, only those companies which provide only non-accredited/authorized services might be of interest for an investigation.

Therefore, we talk about the following companies:

✓ TÜV TRUST IT TÜV AUSTRIA GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)  
Performing activities related to IT services (e.g. IT-Security, Content Management Software, etc.), specialised on Cyber Security.

#### **SINT Technology S.r.l. (51% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)**

SINT Technology's test laboratory is accredited to standard ISO/IEC 17025:2017 by the Italian accreditation body ACCREDIA with certificate no. 0910 L. The accredited tests concern the sectors of strain gauge measurement, residual stress, vibration, modal analysis, acoustics, and thermodynamic performance testing.

Certification of conformity of SINT Technology's Management System to the requirements of standard ISO 9001:2015 and ISO 45001:2018.

#### **TÜV AUSTRIA Data Intelligence (60% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)**

The company develops customised and innovative AI and software solutions for specific customer requirements. The goal of TÜV AUSTRIA Data Intelligence GMBH is the digital simplification and optimisation of business processes and decisions by means of data engineering, data science, machine learning and other tools and methods for optimisation and quality assurance. Relevant service areas are Data Lake & Data Warehouse, Data Analytics & Statistics, Business Intelligence & Decision Support, Predictive Maintenance, Software & AI Solutions and Production Optimisation.

- ✓ TÜV AUSTRIA Schreiner Consulting GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)
- ✓ TÜV AUSTRIA AKADEMIE GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)
- ✓ TÜV AUSTRIA-Jinhua Co. Ltd.

**a) TÜV TRUST IT TÜV AUSTRIA GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)**

**Portfolio:**

Consulting activities in the field of information security, IT and cyber security, data protection and compliance, as well as courses and trainings in the field of adult education.

**Potential Risks:**

Overlapping consulting activities with management system certification activities, performed by accredited companies of the TÜV AUSTRIA Group.

**Investigation:**

TÜV TRUST IT TÜV AUSTRIA GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG) and its subsidiary in Austria perform activities within the so called "DACH"-region. Therefore, only one company, the TÜV AUSTRIA Deutschland GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG), is of interest, as this company is accredited for ISO 17021-1 for ISO 27001 standard.

**Mitigation of possible risks:**

- ✓ Both companies apply the KRL-003 TÜV AUSTRIA Compliance Program, TÜV AUSTRIA Deutschland GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG) additionally applies all applicable rules of the KRL-006 in terms of analysis of conflicts of interests before each order.
- ✓ Separated reporting lines and different chains of instructions – separate assignment in terms of the region and different managing directors.
- ✓ Several internal/external audits as well as monitorings are performed on a steady basis to check compliant behaviour on the market
- ✓ Personnel involved is contractually bound to the accredited company and independent of its allocation, internal or external, the same rules and mechanisms apply. Before each order the risks to impartiality must be analysed by the employee and if incompatible situations occur, measures need to be taken to ensure compliance.
- ✓ Personnel involved, as well as the management undergo regular trainings in terms of compliance and must confirm their participation

- b) **Performing activities related to IT services (e.g. IT-Security, Content Management Software, etc.), specialised on Cyber Security.**

**SINT Technology S.r.l. (51% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)**

SINT Technology's test laboratory is accredited to standard ISO/IEC 17025:2017 by the Italian accreditation body ACCREDIA with certificate no. 0910 L. The accredited tests concern the sectors of strain gauge measurement, residual stress, vibration, modal analysis, acoustics, and thermodynamic performance testing.

Certification of conformity of SINT Technology's Management System to the requirements of standard ISO 9001:2015 and ISO 45001:2018.

**TÜV AUSTRIA Data Intelligence (60% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)**

The company develops customised and innovative AI and software solutions for specific customer requirements. The goal of TÜV AUSTRIA Data Intelligence GMBH is the digital simplification and optimisation of business processes and decisions by means of data engineering, data science, machine learning and other tools and methods for optimisation and quality assurance. Relevant service areas are Data Lake & Data Warehouse, Data Analytics & Statistics, Business Intelligence & Decision Support, Predictive Maintenance, Software & AI Solutions and Production Optimisation.

TÜV AUSTRIA Schreiner Consulting GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)

**Portfolio:**

Provides services in the field of insurance reports (damage assessment, liability assessments, etc.), expert activities and industrial services (plant safety, commissioned activities for occupational health and safety, fire protection, etc.).

**Potential Risks:**

Overlapping activities in the fields of insurance reports, expert activities, and industrial services, where other members of the TÜV AUSTRIA Group performed activities as a conformity assessment body.

**Investigation:**

Performing activities related to IT services (e.g. IT-Security, Content Management Software, etc.), specialised on Cyber Security.

**SINT Technology S.r.l. (51% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)**

SINT Technology's test laboratory is accredited to standard ISO/IEC 17025:2017 by the Italian accreditation body ACCREDIA with certificate no. 0910 L. The accredited tests concern the sectors of strain gauge measurement, residual stress, vibration, modal analysis, acoustics, and thermodynamic performance testing.

Certification of conformity of SINT Technology's Management System to the requirements of standard ISO 9001:2015 and ISO 45001:2018.

**TÜV AUSTRIA Data Intelligence (60% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)**

The company develops customised and innovative AI and software solutions for specific customer requirements. The goal of TÜV AUSTRIA Data Intelligence GMBH is the digital simplification and optimisation of business processes and decisions by means of data engineering, data science, machine learning and other tools and methods for optimisation and quality assurance. Relevant service areas are Data Lake & Data Warehouse, Data Analytics & Statistics, Business Intelligence & Decision Support, Predictive Maintenance, Software & AI Solutions and Production Optimisation.

TÜV AUSTRIA Schreiner Consulting GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG) performs activities within the "DACH-Region". Therefore, only companies that perform activities within the respective market segments and within the "DACH-Region" are of interest.

Taking a closer look on the Service Portfolio of the Performing activities related to IT services (e.g. IT-Security, Content Management Software, etc.), specialised on Cyber Security.

**SINT Technology S.r.l. (51% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)**

SINT Technology's test laboratory is accredited to standard ISO/IEC 17025:2017 by the Italian accreditation body ACCREDIA with certificate no. 0910 L. The accredited tests concern the sectors of strain gauge measurement, residual stress, vibration, modal analysis, acoustics, and thermodynamic performance testing.

Certification of conformity of SINT Technology's Management System to the requirements of standard ISO 9001:2015 and ISO 45001:2018.

**TÜV AUSTRIA Data Intelligence (60% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)**

The company develops customised and innovative AI and software solutions for specific customer requirements. The goal of TÜV AUSTRIA Data Intelligence GMBH is the digital simplification and optimisation of business processes and decisions by means of data engineering, data science, machine learning and other tools and methods for optimisation and quality assurance. Relevant service areas are Data Lake & Data Warehouse, Data Analytics & Statistics, Business Intelligence & Decision Support, Predictive Maintenance, Software & AI Solutions and Production Optimisation.



TÜV AUSTRIA Schreiner Consulting GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG), the most relevant segments are expert activities which are focussing on industrial services and therefore a potential overlap with services provided by **TÜV AUSTRIA HOLDING AG & Scope**

The TÜV AUSTRIA HOLDING AG is the mother company of the TÜV AUSTRIA GROUP and delivers some enabler functions. This document provides an overview of all companies and their services as well as their share ratio in which TÜV AUSTRIA HOLDING AG, or a subsidiary holds more than 25% of the shares.

TÜV AUSTRIA GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG).

#### Mitigation of possible risks:

Both companies apply the KRL-003 TÜV AUSTRIA Compliance Program, **TÜV AUSTRIA HOLDING AG & Scope**

The TÜV AUSTRIA HOLDING AG is the mother company of the TÜV AUSTRIA GROUP and delivers some enabler functions. This document provides an overview of all companies and their services as well as their share ratio in which TÜV AUSTRIA HOLDING AG, or a subsidiary holds more than 25% of the shares.

- ✓ TÜV AUSTRIA GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG) additionally applies all applicable rules of the KRL-006 in terms of analysis of conflicts of interests before each order.
- ✓ Separated reporting lines and different chains of instructions – separate assignment in terms of the region and different managing directors.
- ✓ Several internal/external audits as well as monitorings are performed on a steady basis to check compliant behaviour on the market
- ✓ Personnel involved is contractually bound to the accredited company and independent of its allocation, internal or external, the same rules and mechanisms apply. Before each order the risks to impartiality must be analysed by the employee and if incompatible situations occur, measures need to be taken to ensure compliance.
- ✓ Personnel involved as well as the management undergo regular trainings in terms of compliance and must confirm their participation.
- ✓ Some of the expert activities are directly linked to a judicial order, therefore the personnel involved must analyse potential conflicts of interest during the process of legal appointment and shall only agree in case of compatibility.

#### c) TÜV AUSTRIA AKADEMIE GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG)

##### Portfolio:

Provides services (courses and trainings) on the adult education sector.

##### Potential Risks:

In terms of the adult education sector, an overlapping with the Personnel Certification Body of **Error! Reference source not found.** might apply and on the other side conflicts of interest due to an incompatible set up of trainer and trainee, in terms of familiarity, friendship or other social relationships that might influence impartiality, are of relevance.

##### Investigation:

The correlation of TÜV AUSTRIA AKADEMIE GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG) and **Error! Reference source not found.** is contractually determined in a way that the decision on a certification must be handled in a way that impartiality is ensured by staff or personnel involved. A so called "four-eye- principle" is in place. In terms of social relationships between trainer and trainee, also a "four-eye- principle" applies in addition to the certificates which do not correlate with an accreditation.

**Mitigation of possible risks:**

Implemented mechanisms as described above. In addition for **Error! Reference source not found.** the requirements of KRL – 003 and KRL – 006 fully apply, for TÜV AUSTRIA AKADEMIE GMBH (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG) the requirements of KRL -003 and KRL- 006, to the content applicable, apply.

**d) TÜV AUSTRIA-Jinhua Co. Ltd.****Portfolio:**

Provides non-accredited services, based on a joint venture, on the safety sector.

**Potential Risks:**

Overlapping consulting activities with conformity assessment activities performed by accredited companies of the TÜV AUSTRIA Group.

**Investigation:**

TÜV AUSTRIA-Jinhua Co. Ltd. performs activities on the Chinese market. Therefore, only companies that perform activities on the respective market segments are of interest. This can then be reduced to TÜV AUSTRIA (SHANGHAI) Co. Ltd. (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG).

**Mitigation of possible risks:**

- ✓ TÜV AUSTRIA (SHANGHAI) Co. Ltd. (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG) applies the KRL-003 TÜV AUSTRIA Compliance Program and additionally all applicable rules of the KRL-006 in terms of analysis of conflicts of interests before each order.
- ✓ TÜV AUSTRIA (SHANGHAI) Co. Ltd. (100% Shareholder TÜV AUSTRIA HOLDING AG) undergoes several internal/external audits as well as monitorings that are performed on a steady basis to check compliant behaviour on the market
- ✓ Personnel involved is contractually bound to the accredited company and independent of its allocation, internal or external, the same rules and mechanisms apply. Before each order the risks to impartiality must be analysed by the employee and if incompatible situations occur, measures need to be taken to ensure compliance.
- ✓ Personnel involved as well as the management undergoes regular trainings in terms of compliance and must confirm their participation.

**27.3. Risks that might arise due to the chain of instructions**

Looking at the organisational set-up of the TÜV AUSTRIA Group, it must be understood that the TÜV AUSTRIA Group works as a matrix organisation set-up that divides the focus of different roles into „cost oriented“, „technically oriented“ and „authorisation oriented“ roles.

The board of directors defines, in coordination and cooperation with the **Heads of Regions**, the strategic goals for the Group. Via the **Heads of Regions**, the goals are separated for the units which directly report to them. Those can be entire companies and therefore, the respective managing director of the legal entity or in case of bigger companies parts of them, and in addition to the managing director, the respective managers of the business units and their teams. All these roles focus on cost-oriented aspects of the business.

The technically oriented roles are defined as head of competence centres and product areas. Some of them have additional roles (e.g., manager of a business unit or team or responsibility for the authorisations within their area of competence) and act therefore from a technical perspective, deeply involved into the daily

business and the processes. They receive, based on the strategic goals, implications for enhancing the service portfolio within their area of competence by building up or developing their portfolio. They are instructed by the managing director or by a manager of a business unit or team, but in this role, they have no specific cost-oriented goals.

Finally, there are „authorisation oriented” roles, where managers as part of their roles take care of accreditations, notifications, designations, etc. to ensure that the underlying basis for daily work exists, based on the needs of the competence centres and products areas. They are deeply involved in defining the processes to perform activities in a compliant way and therefore cooperate with the competence center and product area leaders but do have detailed knowledge of the requirements that apply.

Based on the implications given (separation of responsibilities and focus on different roles) and additionally based on the internal mechanisms defined within the TÜV AUSTRIA Compliance Program, meeting the requirements in terms of impartiality, independence, integrity, and confidentiality, that is valid for all the roles described before, the organisational set-up does not support any incompliant behaviour, that might arise due to chains of instructions.

## 28. Revision history

See Changes and future changes documented directly in ConSense.