



Zhong An FCAV International

***MANUAL DE
COMUNICACIÓN
AL CLIENTE***

IATF 16949

FCAV AMÉRICAS

RESUMEN

01 Certificaciones FCAV Américas, Joint Venture FCAV Participações y Zhon Una FCAV Internacional

02 Relación, Contacto, Correo Electrónico, Proceso

03 Pasos del Proceso de Certificación

04 Modelo de Información Completado para la Elaboración de la Propuesta

05 equipo Auditoría y Dimensionamiento

06 Preguntas y respuestas más frecuentes

07 Confidencialidad, Imparcialidad, Conflicto de intereses

08 Interpretaciones IATF , CB25, ISO/TC 176, IAF

09 Reglas para usar la marca.

10 Sistema de Quejas y Apelaciones

11 Suspensión, cancelación, reducción o ampliación de alcance, inclusión o exclusión de sitios web.

12 Criterios para el reembolso de gastos directos

01 - FCAV Américas Certificaciones , Joint Venture FCAV Participações y Zhon An FCAV International

FCAV Américas es el resultado de un joint venture iniciado por la Fundação Vanzolini, a través de FCAV Participações y Beijing Zhong An Zhi Huan Certification Center Co. , Ltd. (DBA: Zhong An FCAV Internacional).

Esta asociación estratégica marca un nuevo capítulo en nuestro camino, permitiendo a la Fundación Vanzolini expandir sus operaciones al mercado internacional, con especial atención al mercado chino, que será llevado a cabo activamente por Zhong An FCAV International , una empresa conjunta de este tipo establecida en 2024, la cual cuenta con el apoyo de la IATF IATF (International Automotive Task Force) a través de la Oficina de Supervisión de la IAOB (International Automotive Oversight Bureau).

02 - RELACIÓN, CONTACTO, CORREO ELECTRÓNICO, PROCESOS

Con el fin de asegurar el mejor contacto posible con FCAV Américas , a continuación se detallan los procesos responsables de las actividades del Departamento de Certificación:

Proceso	Actividades	Detalles de contacto
Comercial	Relación con el Cliente, Propuestas Comerciales, Contratos, Cambios de Duración de Eventos	(+55 11) 3913-7102 (+55 11) 3913-7115 automotor@fcavamericas.org.br
Planificación de auditoría	Programación de fechas de eventos	(+55 11) 3913-7102 (+55 11) 3913-7115 automotor@fcavamericas.org.br
Logística	Aspectos Relacionados con Entradas y Alojamiento	(+55 11) 3913-7102 (+55 11) 3913-7115 automotor@fcavamericas.org.br
Documentación técnica	Control de Documentos Solicitados a las organizaciones para la Elaboración de Planes de Auditoría, (Manuales de Cuadro de Mando, Indicadores de Clientes, indicadores internos, etc.), Planes de Acciones Correctivas y evidencias de las acciones implementadas, cuando se requiera.	(+55 11) 3913-7102 (+55 11) 3913-7115 automotor@fcavamericas.org.br
Secretaría del Comité Técnico	Presentación del proceso para análisis por parte del comité técnico y emisión de certificado	(+55 11) 3913-7102 (+55 11) 3913-7115 automotor@fcavamericas.org.br
SAC	Servicio de Atención al Cliente	(+55 11) 3913-7122 saccert@fcavamericas.org.br

03 - PASOS DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Etapas	Responsabilidad	Término	Detalles
1 - Solicitud de Propuesta de Certificación.	Organización	-	La solicitud deberá realizarse llenando el formulario enviado por FCAV Américas (o descargando el formulario en el sitio web de FCAV Américas), o comunicándose con el Departamento de Certificación – Proceso Comercial.
2 - Elaboración de la propuesta con información de la organización.	FCAV Américas	5 días laborables	A partir de los datos llenados y enviados por la organización, FCAV Américas realiza su revisión del contrato y envía la propuesta de certificación.
3 - Presentación de la Propuesta	FCAV Américas	Después de la preparación	FCAV Américas envía Preámbulo (Propuesta Comercial) y Contrato
4 - Aprobación de la propuesta	Organización	-	La aprobación de la propuesta debe ser elaborada por FCAV Américas, en el documento “ Preámbulo ” y remitido para la organización la cual, caso sea aceptada, deberá aprobar la propuesta vía correo electrónico o con firma digital e indicar fechas programadas para la Pre -Auditoría / Etapa 1 Auditorías y Auditorías Etapa 2 (Certificación) o Recertificación. Nota: FCAV Américas, por razones ambientales, prioriza el uso de documentación electrónica/digital incluyendo el contrato de prestación del servicio y sus firmas.
5 - Apertura Formal del Proceso de Certificación y Presentación del Cuestionario Preliminar	FCAV Américas	-	Luego de la aprobación de la propuesta, se iniciará formalmente el proceso de certificación, el cual será confirmado a la organización mediante firma digital o correo electrónico. El Cuestionario Preliminar será enviado por correo electrónico, el cual será utilizado como input para la Auditoría de la Etapa 1, la cual será obligatoria para el cliente completar, según se indica más adelante.
6 - Confirmación Formal de Fechas Solicitadas	FCAV Américas	-	FCAV Américas se comunicará con la organización para programar fechas de auditoría. Los contactos sobre las fechas de auditoría deben realizarse con el Departamento de Certificación Proceso de Planificación de Auditoría

7 - Presentación del Cuestionario Preliminar diligenciado y la documentación requerida en dicho documento	Organización	90 días antes de la auditoría	Para que el Auditor realice una adecuada revisión del proceso de certificación y pueda preparar la auditoría de la Etapa 1, es de fundamental importancia que el Cuestionario Preliminar y el Manual de Calidad y el Mapa de Procesos (si no están incluidos en el Manual de Calidad) han sido recibidos por FCAV Américas, dentro del plazo solicitado. No recibirlo dentro del plazo solicitado podrá generar retrasos en la ejecución de la Auditoría Etapa 1 por parte de FCAV Américas. El Cuestionario Preliminar y la documentación requerida deben enviarse a automotivo@fcavamericas.org.br , no es necesario enviarlo en formato físico.
8 - Análisis de documentos.	FCAV Américas	-	-
9 - Presentación del Plan de Auditoría de la Etapa 1	FCAV Américas	7 días antes del evento	FCAV Américas enviará el plan de auditoría Etapa 1 para que la organización conozca con antelación las áreas/procesos a auditar, así como los cronogramas.
10 - Auditoría previa (Opcional)	FCAV Américas	Debe ocurrir antes de la auditoría de la Etapa 1	La auditoría previa no es obligatoria, pero se recomienda encarecidamente. La pre-auditoría sólo puede realizarse una vez.
11- Auditoría de Certificación Obligatoria Etapa 1	FCAV Américas	Debe ocurrir después de la Auditoría Previa (si corresponde)	La auditoría Etapa 1 debe realizarse en las instalaciones de la organización solicitante. Si la auditoría Etapa 1 falla, se debe reiniciar el proceso de Certificación.
12 – Elaboración del Plan de Auditoría de la Etapa 2	FCAV Américas	7 días antes de la Auditoría de la Etapa 2	FCAV Américas enviará el plan de auditoría como resultado de la realización de la Auditoría Etapa 1, para que la organización conozca con anticipación las áreas/procesos a auditar, así como los cronogramas.
13 - Auditoría de Certificación Etapa 2	FCAV Américas	Plazo máximo de 90 días después de la Auditoría de Etapa 2	El equipo auditor realiza la Auditoría de Certificación, presentando al final el informe de auditoría y su recomendación.
14 - Presentación del Informe al Comité Técnico	FCAV Américas/ AUDITOR	-	Una vez finalizada la auditoría, el Equipo de Auditoría presenta la documentación con la decisión del Equipo de Auditoría para su revisión por el Comité Técnico.

15- Presentación del Plan de Acción Correctiva (PAC)	Organización	Plazo indicado en el Informe de Auditoría de la Etapa 2	La Revisión del Comité Técnico sólo ocurrirá después de la recepción del Plan de Acción Correctiva y su respectivo análisis/aprobación por parte del equipo auditor.
16- Verificación de Acciones Correctivas	Controlador	90 días después del final de la auditoría	Todas las acciones presentadas por no conformidades verificadas por el equipo auditor deben ser implementadas y confirmadas (mediante la realización de seguimiento documental o <i>Auditoría Especial "in situ"</i>), dentro del plazo indicado en el Informe de Auditoría Etapa 2, Gestión de No Conformidades.
17 - Análisis del Comité Técnico	FCAV Américas		El Comité Técnico analiza y delibera sobre el proceso de certificación. La Certificación sólo será liberada si todas las acciones se consideran implementadas o 100% resueltas.
18 – Aprobación del Certificado	FCAV Américas □ZA FCAV		Una vez que el Comité Técnico aprueba la decisión del equipo auditor, el certificado se envía para su aprobación a ZA FCAV International.
19 - Envío del Certificado	FCAV Américas	Después de la aprobación de ZA FCAV International	Después de la aprobación por parte de ZA FCAV International, el certificado se envía a la organización.
20 - Programación de fechas para próximas auditorías	FCAV Américas		Para que la organización pueda planificar adecuadamente, las fechas de las auditorías de supervisión y recertificación ya están acordadas poco después de la certificación.

04 - INFORMACIÓN PARA ELABORAR UNA PROPUESTA

Devolver el cuestionario cumplimentado **preferentemente por correo electrónico** a Automotive@fcavamericas.org.br,

Si tiene alguna pregunta, envíe un correo electrónico o comuníquese con:

Teléfono: (+55 11) 3913-7102 o (+55 11) 3913-7115 – Certificación Automotriz

05 - EQUIPO DE AUDITORÍA Y DIMENSIÓN DE AUDITORÍA

EQUIPO DE AUDITORÍA

FCAV Américas cuenta con un cuerpo de auditores conformado por profesionales de probada experiencia y calificados por la IATF como auditores automotrices IATF 16949.

Todos nuestros auditores están graduados y calificados a través de evaluaciones rigurosas.

Antes de preparar una propuesta comercial, FCAV Américas realiza un revisión de contrato de la solicitud del cliente, asegurando así que los auditores que serán asignados para realizar los eventos de auditoría tengan la competencia necesaria.

Luego de programar las auditorías y antes de que se realicen los eventos, FCAV Américas entrega el CV resumido de los auditores, que demuestra su competencia. Si existe algún impedimento por parte de la organización en relación con la asignación del Equipo de Auditoría, la organización debe expresarse, posibilitando, a través del análisis, cambiar el equipo de auditoría.

FCAV Américas también cuenta con una serie de actividades relacionadas con los auditores, con el fin de garantizar el más alto estándar de calidad en la prestación de nuestros servicios. Entre algunas de estas actividades podemos mencionar:

- a) Foros de Discusión Técnica;
- b) Capacitaciones Específicas;
- c) Planificación de Competencias para Auditores;
- d) Seguimiento de las Actividades del equipo de Auditoría, a través de Encuestas de Satisfacción de Clientes, Seguimiento del Proceso de Auditoría por parte de un Comité Técnico Independiente y Auditorías Internas de Testigo.

DIMENSIONAMIENTO DE LA AUDITORÍA

El dimensionamiento definido para las auditorías de FCAV Américas sigue las determinaciones que deben cumplir todos los organismos certificadores, es decir, según el Manual de Reglas “IATF 16949 Automotive Certification Scheme” emitido por la IATF.

06 - PREGUNTAS Y RESPUESTAS MÁS FRECUENTES

FCAV Américas viene trabajando con la Certificación IATF 16949 y catalogando las principales consultas de los clientes. Esperamos que la lista a continuación pueda aclarar sus dudas.

1. ¿Qué es la IATF 16949?

IATF 16949 es una especificación técnica, cuya característica es indicar los requisitos específicos de la Norma ISO-9001 para organizaciones de producción de automoción y repuestos. Por lo tanto, el contenido de los requisitos tiene requisitos más completos y complejos que ISO-9001.

La IATF 16949 no puede considerarse una norma de SGC independiente, sino que debe entenderse como un complemento que se utilizará junto con la norma ISO 9001:2015.

Además, la Certificación IATF 16949 cubre no sólo los requisitos publicados en ISO 9001, sino que también incluye los requisitos específicos de CADA cliente que participa en la cadena automotriz.

2. ¿Qué organizaciones pueden solicitar la certificación IATF 16949?

Como se cita en el requisito 1.1 de la Especificación Técnica, IATF 16949, junto con ISO 9001, define los requisitos del sistema de gestión de calidad para el diseño y desarrollo, producción y, cuando sea relevante, montaje, instalación y servicios de productos automotrices relacionados, incluidos los productos con componentes integrados. software.

La certificación IATF 16949 se aplica a los sitios de la organización donde se fabrican piezas de producción, piezas de servicio y/o accesorios especificados por el cliente.

Por lo tanto, la IATF 16949 es aplicable a cualquier organización a lo largo de toda la cadena de suministro automotriz.

3. ¿Cómo se debe calcular el Dimensionamiento de las Auditorías IATF 16949?

El dimensionamiento de auditorías en IATF 16949 sigue lo establecido en el manual “Automoción Certificación Esquema para IATF 16949”, emitido por la IATF (International Automotive Task Force), en el que se encuentra una tabla e instrucciones (punto 5.2 del citado manual), que establecen cómo se calcula este dimensionamiento.

La IATF (International Automotive Task Force), también explica sobre el escalamiento en sitios con ubicaciones remotas y Certificaciones Corporativas.

4. ¿Es posible aplicar alguna reducción en estas dimensiones?

Las únicas reducciones permitidas se circunscriben a las establecidas en el “Automotriz Certificación Scheme for IATF 16949”, indicando que las organizaciones que no son responsables del diseño del producto pueden reducir el tamaño de la tabla 5.2 hasta en

un 15%. Otra situación se refiere a las Certificaciones Corporativas, que también permite un ajuste de reducción, en función del número de instalaciones involucradas, siempre y cuando exista incidencia efectiva de un esquema corporativo, según lo establecido en el “Automotriz”. Certificación Esquema para IATF 16949”, punto 5.3.

5. Si cualquier cliente de la cadena automotriz puede solicitar la certificación y si mi organización debe cumplir con las especificidades de cada cliente, ¿dónde se pueden obtener dichos requisitos?

Es importante identificar claramente los requisitos de todos los clientes dentro de la cadena automotriz y no sólo de los fabricantes de automóviles. Este punto también incluye a los propietarios de sistemas y a los clientes de P&A y de repuestos, incluidos los productos destinados al “mercado posventa”, conocido como “after-market”, y se aplica la certificación IATF 16949.

Estos requisitos se pueden obtener a través de manuales de suministro publicados por los clientes, como publicaciones, cartas de derogación e incluso contratos y órdenes de compra, que deben ser cumplidos por la organización con carácter previo a cualquier suministro.

Los clientes de la organización, como los fabricantes de automóviles IATF-OEM (GM, Ford, Stellantis , Renault, VW, Mercedes – Benz, BMW, Geely Group , IVECO Group , Jaguar Land Rover (JLR) Limited , Volvo Group), tienen requisitos específicos publicados en el sitio web de la IATF (<http://www.iaftglobaloversight.org>), que también deben ser considerados por las organizaciones proveedoras de estas organizaciones en Además de cualquier documentación proporcionada por estas organizaciones.

6. ¿Por qué el organismo de certificación debe estar informado de sus clientes y de los requisitos específicos que les son aplicables?

La información de los clientes automotrices y los requisitos específicos aplicables al certificador de acción son OBLIGATORIOS, ya que dichos requisitos serán parte integral de la verificación durante la certificación de acción (y las auditorías de supervisión posteriores). Además, el Informe de Auditoría vinculará qué clientes automotrices fueron considerados como parte de la certificación de la organización.

7. ¿Qué importancia tiene obtener la Certificación en IATF 16949?

Algunos clientes consideran que la certificación es un requisito previo para comprar piezas de un proveedor de automóviles, lo que puede significar la continuidad del negocio. Otras organizaciones buscan la certificación para reducir la necesidad de realizar auditorías a múltiples clientes. Pero, sobre todo, es fundamental que las organizaciones que deseen obtener la certificación comprendan el contenido de los requisitos de esta especificación técnica que, correctamente implementada, será de gran valor para cualquier organización.

8. ¿Puede una organización que participa en el suministro dentro y fuera de la cadena automotriz solicitar la Certificación IATF 16949?

Sí, además, el dimensionamiento de la Certificación considerará a TODOS los empleados de la organización, si los procesos automotrices no están efectivamente segregados, tal como se aclara en el manual “ Automotriz ”. Certificación Esquema para IATF 16949”, punto 5.2.h.

9. ¿Una organización que obtiene certifica acción IATF 16949 obtiene automáticamente la Certificación ISO 9001?

No necesariamente. Obtener la Certificación ISO 9001 en conjunto con la IATF 16949 es una decisión estratégica de la organización, ya que los organismos que emiten los certificados son diferentes (IATF 16949 se emite bajo el control de la IATF e ISO 9001 se emite bajo el control del Organismo Argentino de Acreditación - OAA). Por tanto, aunque la norma IATF 16949 es complementaria a la ISO 9001, el alcance y por tanto los costes de la certificación implicarán, como mínimo, la emisión del certificado ISO 9001.

10. ¿Cuándo debo solicitar la Pre -Auditoría?

Luego de implementar el Sistema de Gestión, la organización deberá realizar al menos un ciclo de auditorías internas para solicitar la Pre -Auditoría. FCAV Américas también recomienda que se realice al menos una auditoría interna y un Revisión por la Dirección antes de la pre- auditoría.

11. Para qué sirve la Pre -Auditoría ?

En el pasado, las organizaciones solicitaban auditorías de certificación a FCAV Américas sin ningún análisis previo. Normalmente, los auditores detectaban problemas conceptuales, como la no aplicación de requisitos que influían en la calidad. En estos casos, la certificación no podría ser recomendada, provocando perturbaciones en la organización y cierta decepción. Los problemas a menudo surgen de una interpretación incorrecta de la norma para el sector empresarial de la organización. Con esta experiencia adquirida, organizaciones certificadas todo el mundo comenzaron a realizar análisis preliminares para reducir los riesgos de no certificación debido a problemas de adecuación; estos análisis preliminares se denominan Pre -Auditorías.

12. ¿Cuál es el plazo estándar entre la pré-auditoría y la auditoría de etapa 1 y la auditoría de etapa 1 hasta la auditoría de certificación?

El período entre la auditoría de Etapa 1 y la auditoría de Etapa 2 no puede exceder los 90 días. Antes de la Auditoría de Etapa 1, se lleva a cabo la Pré-Auditoría, si es necesario. Si la Pré-Auditoría no detecta problemas graves y el sistema está maduro en su implementación, se puede programar la auditoría de certificación Etapa 1. Si por el contrario la Pre-Auditoría detecta muchos problemas que tardan en corregirse, el plazo podrá ampliarse a criterio de la organización.

Normalmente, hay un período de un mes entre la Pré-Auditoría Previa y la Auditoría de Etapa 1, pero este período no es una regla.

13. IATF 16949 indica la necesidad de realizar una actividad denominada “Readiness Revisión”, Auditoría Etapa 1. ¿Qué significa esta actividad? ¿Mi organización está obligada a someterse a dicha práctica?

La “Readiness Review” es una **actividad obligatoria** dentro de las reglas de Certificación de IATF 16949. Esta actividad también se conoce como Auditoría de Etapa 1 del proceso de certificación y precede a la Etapa 2, que es la certificauditoría de acción.

La auditoría de Etapa 1 debe realizarse en un plazo máximo de 90 días antes de la auditoría de certificación de Etapa 2. Esta actividad se realiza en conjunto con la organización y dentro de las instalaciones de la organización auditada.

El objetivo es verificar la preparación de la organización para recibir la auditoría de certificación y si existen situaciones impeditivas verificadas por el auditor, se puede realizar nuevamente hasta que se considere aprobada por el auditor líder.

14. Como se trata de una actividad obligatoria, o que se comprobará durante el “Readiness Review”. Revisión”, Auditoría Etapa 1?

El Manual de Reglas para el Esquema de Certificación IATF 16949 indica qué documentación básica debe estar disponible para el equipo auditor, como parte del “Readiness Review” (Auditoría Etapa 1):

- a) evaluar la documentación del sistema de gestión de clientes, incluidas las relaciones y conexiones con cualquier función de soporte remoto y procesos subcontratados;
- b) evaluar la ubicación y las condiciones específicas del sitio del cliente y llevar a cabo conversaciones con el personal del cliente para determinar la preparación para la auditoría de la Etapa 2;
- c) evaluar la situación del cliente y su comprensión de los requisitos de la norma, en particular con respecto a la identificación de aspectos significativos o desempeños, procesos, objetivos y operación clave del sistema de gestión;
- d) recopilar la información necesaria sobre el alcance del sistema de gestión, los procesos y la(s) ubicación(es) del cliente, así como los aspectos regulatorios y estatutarios relacionados y su cumplimiento (por ejemplo, calidad, aspectos ambientales, legales de la operación del cliente, riesgos asociados, etc.);
- e) analizar críticamente la asignación de recursos para la auditoría de la Etapa 2 y acordar con el cliente los detalles de la auditoría de la Etapa 2
- f) proporcionar un enfoque para la planificación de la auditoría de la Etapa 2, obteniendo una comprensión suficiente del sistema de gestión y las operaciones del sitio del cliente en el contexto de posibles aspectos significativos;
- g) evaluar si se están planificando y ejecutando auditorías internas y revisiones de la gestión, y que el nivel de implementación del sistema de gestión demuestra que el cliente está preparado para la auditoría de la Etapa 2;
- h) verificar que el cliente y sus subcontratistas del proyecto tengan la capacidad adecuada para cumplir con los requisitos de la cláusula 8.3 de IATF 16949 en su totalidad, incluidas las interfaces entre el cliente y los subcontratistas.

Toda esta documentación requerida está contenida en el Cuestionario Preliminar, el cual sustentará la verificación de la evidencia de Auditoría Etapa 1 por parte del auditor de

FCAV Américas .

15. ¿Quién forma parte del equipo auditor?

El equipo auditor está formado por uno o más auditores. Los auditores automotrices son auditores líderes calificados para ISO 9001 y también están calificados como auditores automotrices, acreditados por la IATF. Estos auditores son profesionales con experiencia en auditorías y conocimiento del sector de la automotriz. Las prácticas adoptadas por FCAV Américas garantizan que el auditor tenga conocimiento de su actividad.

16. ¿Cómo sabré qué áreas serán auditadas en las auditorías de supervisión?

Del mismo modo que en la auditoría de certificación, en las auditorías de supervisión también se enviará el plan de auditoría con antelación. Para que FCAV Américas garantice este plazo, la organización necesariamente deberá enviar con al menos 30 días de anticipación, la documentación del Sistema de Gestión así como los indicadores de desempeño desde la última auditoría, priorizando los indicadores de evaluación proporcionados por sus clientes automotrices y los indicadores de datos internos y otros. datos requeridos en el “ Automotriz Certificación Esquema para IATF 16949”, punto 5.7.1, para análisis por parte del equipo auditor,

17. ¿Cuáles son los posibles resultados de una Auditoría de Certificación?

El equipo auditor, basándose en los hallazgos de la auditoría, podrá tomar las siguientes decisiones:

- Recomendación de Certificación siempre que no exista no conformidad;
- Seguir “la recomendación de auditoría Up” (“in situ” o documental) para No Conformidades menores, para garantizar que han sido efectivamente implementadas y cerradas.
- Recomendación para una auditoría especial “in situ” para verificar la efectividad de la implementación de las No Conformidades Mayores planteadas durante la auditoría de certificación.

Nota 1: No conformidades menores verificados documentalmente requerirán tiempo adicional en la próxima auditoría del sitio (supervisión o recertificación).

Nota 2: Si la verificación de acciones de No Conformidades (mayores o menores) no se consideran aceptables, la auditoría se considerará “reprobada” y la organización deberá iniciar un nuevo proceso de certificación.

18. ¿Cuántas No Conformidades pueden poner en riesgo mi certificación en la Auditoría de Certificación?

No existe una regla definida para el número de No Conformidades, sino un tratamiento diferente en función de su gravedad. Si el informe de auditoría incluye una o más No Conformidades consideradas Mayores, requerirán por norma de una auditoría especial “in situ”. Si solo existen No Conformidades menores, por lo general la recomendación es realizar un seguimiento documental y verificar su aplicación, esto se hará en la próxima auditoría regular (supervisión o recertificación) con tiempo adicional a la regular originalmente programada. auditoría, como se explicó en la pregunta anterior.

19. ¿Para qué sirven las auditorías de supervisión?

Una vez implementado y certificado el sistema de gestión, es obligación del organismo certificador verificar el mantenimiento del sistema de gestión certificado. Por lo tanto, FCAV Américas realizará periódicamente auditorías para verificar si el sistema de gestión de calidad aún cumple adecuadamente.

20. ¿Y qué ocurre cuando se detecta una no conformidad en una auditoría de supervisión?

La IATF ha publicado en su Manual de Reglas para el “Esquema de Certificación Automotriz para IATF 16949”, abordando que cualquier no conformidad detectado durante una auditoría de supervisión, se inicia el proceso denominado descertificación, el cual consiste en que la condición inicial de la certificación ya no se cumple.

Una de las sanciones que se pueden aplicar dependiendo de la gravedad de las no conformidades o falta de adherencia al Sistema de Gestión de la organización, sería la suspensión del certificado caso ocurre una No Conformidad Mayor en la auditoría de Supervisión o Recertificación.

Para No Conformidades menores no es necesario suspender la organización, pero se debe cumplir con el tratamiento de las No Conformidades presentadas, de acuerdo con el Manual de Reglas del “Esquema de Certificación Automotriz para IATF 16949”, ítem 5.11, en su totalidad.

Básicamente, la regla para cerrar no conformidades o restablecer la certificación inicial es la misma que para una auditoría inicial, como se presentó anteriormente.

21. ¿Qué es la recertificación? ¿Es obligatorio?

Después de tres años de certificación de la organización, será necesario reevaluar el sistema para que se pueda renovar la certificación.

Este procedimiento se denomina “Auditoría de Recertificación”.

De acuerdo con las reglas definidas por la IATF, cuando nos referimos a la certificación IATF 16949, es obligatorio que la auditoría de recertificación comience al final de la auditoría de certificación actual más 3 años.

El proceso de recertificación debe completarse dentro de la validez del certificado actual, incluyendo con el cierre de las No Conformidades detectadas en la auditoría de recertificación y emisión del nuevo certificado.

Caso no se cumple este período de recertificación, la organización deberá reiniciar su certificación, incluido las auditorías Etapa 1 y Etapa 2 y no podrá beneficiarse de la reducción del tiempo aplicada para las auditorías de recertificación.

Tiene en cuenta: si hay organismo de certificación que no realizan este paso obligatorio, entonces esta recertificación puede ser impugnada.

22. ¿Qué es el Comité Técnico?

El informe del equipo auditor se lleva a un Comité, en el que participa un miembro independiente y aprobado por la Oficina de Vigilancia de la IATF, con poder de veto

sobre todas las decisiones sobre la certificación, incluidas las apelaciones de los clientes que serán tomadas en cuenta.

Esto significa que, si la organización no está de acuerdo con la decisión del equipo auditor sobre el resultado final o en relación con una observación en particular, puede apelar ante un órgano superior, que es este Comité Técnico.

Es el Comité Técnico el que validará la decisión del equipo auditor, autorizando la emisión del certificado.

23. ¿Con qué frecuencia se reúne este comité?

El Comité Técnico periódicamente revisa los informes de auditoría y toda la documentación puesta a disposición por el equipo auditor y la organización para FCAV Américas. Es importante resaltar que este Comité Técnico se encuentra en plena disponibilidad para esta actividad, permitiendo rapidez y agilidad en las decisiones.

24. ¿Existe Certificación con reconocimiento internacional para IATF 16949?

La certificación IATF 16949 está controlada centralmente por la IATF (International Automotive Task Force), que reconoce a los Organismos de Certificación a nivel mundial, los cuales deben estar subordinados a la IATF.

Además, el Joint Venture con ZhongAn FCAV International , la operación de FCAV Américas con ZA FCAV International , ahora ha expandido sus operaciones a nivel global.

25. ¿Puedo utilizar la marca de certificación en mi producto?

Hay precauciones que se deben seguir al utilizar el sello y la marca de certificación de ZA FCAV International . El uso por parte de la organización está definido en el contrato, que debe ser cumplido por la organización certificada. Consulte el capítulo 09 (Anexo 1) de este documento para obtener instrucciones sobre el uso de marcas de certificación.

26. ¿Puedo tener acceso al CV del equipo auditor?

Sí. Al recibir el plan de auditoría, la organización conocerá los nombres de los auditores. Basta consultar la página principal de FCAV Américas , en la siguiente dirección: (<http://audcert.fcavamericas.org.br>), indicar el código del auditor para localizar el CV del equipo.

27. FCAV Américas puede brindar consultoría para el montaje e implementación del Sistema de Calidad?

No. De acuerdo a las normas internacionales y normas éticas internas de FCAV Américas, no existe la posibilidad de brindar servicios de consultoría para la implementación de la norma ISO 9001, IATF 16949 o cualquier otro estándar de sistemas de gestión o herramientas de calidad encaminados a la certificación IATF 16949.

FCAV Américas tampoco recurre a subterfugios para dicha actividad, como, por ejemplo, el uso de organizaciones relacionadas o controladas.

FCAV Américas actúa como apoyo de las organizaciones consultoras, reconociendo e incentivando su papel, nunca actuando como un competidor.

28. Si tengo otras preguntas, ¿a quién debo consultar?

No dude en contactarnos al teléfono (+55 11) 3913-7102 o (+55 11) 3913-7115 o consultar nuestra página de inicio : www.fcavamericas.org.br .

07 - CONFIDENCIALIDAD, IMPARCIALIDAD Y AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERÉS

Durante todo el proceso de certificación, FCAV Américas podrá tener acceso a información confidencial relacionada con activos de información.

Todo el personal que trabaja en FCAV Américas, incluidos los auditores, firma el Código de Conducta que establece procedimientos de trabajo, incluyendo varios principios relacionados con el secreto, la confidencialidad y la ausencia de conflicto de intereses.

La información del producto o de la certificación no se divulga a terceros sin el consentimiento por escrito del cliente. Si la ley exige que dicha información sea dada a conocer a terceros, se informa formalmente al cliente, tal y como establece la ley.

Este proceso cumple con el Procedimiento Corporativo ZA-FCAV, GK-01 - Requisitos para la Gestión de la Imparcialidad

08 - INTERPRETACIONES de las DIRECTRICES Y DIRECTRICES IATF, CB-25, ISO/TC 176 e IAF

Todos pueden tener acceso a interpretaciones, lineamientos y lineamientos elaborados a nivel nacional e internacional. Esta información se puede obtener de:

- a) IATF (Internacional Automotor Task Force) que emite información sobre el proceso de Certificación Automotriz en IATF 16949, así como preguntas frecuentes (frecuentemente Preguntó Preguntas) y SI (Sancionado Interpretaciones) con respecto a las prácticas de auditoría en IATF 16949. Los Requisitos Específicos OEM (CSR) de IATF también están disponibles a través de su sitio web oficial de IATF (Internacional Automotor Grupo de Trabajo) – Sitio web: <http://www.iatfglobaloversight.org> .
- b) CB-25 Comité Brasileño de Calidad – Sitio web: <http://www.abntcb25.com.br/> (interpretaciones y directrices);
- c) ISO/TC 176 Comité Técnico 176 [de la Organización Internacional de Normalización \(ISO\)](#) sobre Gestión de Calidad y Aseguramiento de la Calidad - (Interpretaciones y Orientación)

Sitio web: <http://www.tc176.org/Interpre.asp>

- d) IAF – Internacional Acreditación Foro – Sitio web: <http://www.iaf.nu/> (Directrices)

09 - NORMAS DE USO DE LA MARCA

ANEXO 1 (NORMAS DE USO DE LA MARCA DE CERTIFICACIÓN)

1 Marcas de certificación en certificaciones IATF

1.1 El certificado IATF 16949 no tiene las marcas IAF, Inmetro o CNAS mostrado en el certificado IATF 16949 y no indicar ninguna otra identificación. Marcas de miembros de agencias en Certificación y logotipos de los clientes no son permitidos.

2 Requisitos para organizaciones certificadas usar la marca en Certificación.

2.1 Certificación IATF 16949 o Carta en Conformidad IATF16949 (denominado en lo sucesivo "Carta en Conformidad" o "Carta") solo se puede ser usado por el organización adentro del período de validez del certificado, y en el alcance indicado en el Certificado / Carta de Conformidad aprobada.

No se puede transferir, vender, prestar ni utilizar de ninguna manera, un Certificado/ Carta de Conformidad emitido a una organización

2.2 La organización certificada puede exhibir el Certificado o Carta de Conformidad en sus publicaciones públicas, materiales promocionales, páginas web y otros medios, pero debe asegurarse de que sea claramente legible.

2.3 El Certificado tiene una vigencia de tres años y la Carta de Conformidad tiene vigencia de un año. Durante el período de validez, la organización podrá continuar utilizando el Certificado IATF 16949 después de que se confirme el mantenimiento de la certificación mediante auditorías de supervisión periódicas.

2.4 La organización certificada puede copiar en su totalidad el Certificado IATF 16949, que contiene la marca / logotipo del IATF para fines de marketing y publicidad.

2.5 Está prohibido utilizar la Marca / Logotipo IATF en cualquier otro lugar, medio o publicidad de la Certificación IATF 16949.

2.6 Cuando la certificación sea revocada por incumplimiento de los requisitos de certificación, se suspenderá el uso del certificado y la marca de certificación como sanción.

3 Requisitos de las organizaciones certificadas para el uso de marcas de certificación de la Zhong An FCAV International y marcas de acreditación.

3.1 Zhong An FCAV International conserva la propiedad y el derecho de utilizar la marca de certificación por parte de las organizaciones. La organización certificada puede utilizar la marca de certificación Zhong An FCAV International dentro del período de validez y alcance de la certificación.

3.2 La organización certificada no está autorizada a utilizar la marca de certificación Zhong An FCAV International o la marca de acreditación CNAS en productos o embalajes;

3.3 La marca de certificación Zhong An FCAV International se puede utilizar en documentos, material de oficina, cartas postales y publicaciones relevantes siempre que el número de registro de certificación esté marcado debajo del logotipo.

3.4 Al utilizar la marca de certificación de Zhong An FCAV International, ésta debe ampliarse o reducirse proporcionalmente de acuerdo con el estándar proporcionado por FCAV Americas o Zhong An FCAV International. No debe usarse de forma deformada y la escritura debe ser clara;

3.5 Antes de utilizar la marca de certificación Zhong An FCAV International, la organización certificada podrá enviar la plantilla de uso a la oficina de certificación automotriz de FCAV AMÉRICAS, quien la revisará y preservará para fines de archivo.

El uso de la marca de certificación IATF 16949 estará sujeto a verificación por parte del equipo de auditoría de FCAV Americas o Zhong An FCAV International para confirmar el cumplimiento.

Si existe alguna no conformidad, deberá corregirse según sea necesario.

4 Abordar el uso indebido o abuso de los certificados y las marcas de certificación

4.1.1 Las organizaciones certificadas no deben realizar publicidad engañosa que sea considerada por FCAV Américas o Zhong An FCAV International como engañosa para los clientes. Una vez que se detecte publicidad incorrecta y uso engañoso de certificados y marcas de certificación, FCAV Americas o Zhong An FCAV International tomarán las siguientes medidas de supervisión hasta que se revoque el estado de certificación y se tomarán acciones legales abajo:

a) Emitir un informe de no conformidad, exigir a la organización certificada que tome medidas correctivas para proporcionar rectificaciones dentro de un plazo e informar el estado de la rectificación a FCAV Américas o Zhong An FCAV International, quienes lo verificarán en sitio durante la auditoría posterior de supervisión;

b) Si la organización certificada no puede completar las rectificaciones a tiempo y FCAV Américas o Zhong An FCAV International consideran que esto es una violación, y por lo tanto suspende su estatus de certificación y requiere que la organización certificada se comprometa y asegure la eliminación del impacto;

c) Cuando el problema se considere grave, FCAV Américas o Zhong An FCAV International podrán revocar su estatus de certificación vigente y tomarán las acciones legales correspondientes.

5. Modelos de certificados establecidos para uso por Zhong An FCAV International y aprobados por la IATF

5.1 Los modelos de Certificados se presentan en el Documento Público disponible en el sitio web de FCAV Américas - Modelos de Certificados Anexo 5

Nota: Estas Pautas de uso de plantillas de certificado y marcas de certificación IATF 16949 están de acuerdo con el documento público Zhong An FCAV International, procedimientos GK05-20240130p3 y el Anexo 5 respectivo.

10 - QUEJA Y APELACIÓN

Los reclamos de los clientes de FCAV Américas pueden iniciarse a través del cuestionario de evaluación entregado al final de cada auditoría realizada, o por cualquier otro medio.

Todas las quejas se revisan y se toman las medidas correctivas y/o de mejora adecuadas.

Si la organización no está de acuerdo con las deliberaciones de FCAV Américas, podrá iniciar un proceso de apelación, el cual se inicia en el nivel competente, a saber: Comité Técnico, Director Técnico de ZhongAn FCAV Internacional . En última instancia, la organización podrá apelar ante la IATF a través de su oficina de Supervisión.

Tras el análisis se emitirá la decisión que se informará a la organización.

Este proceso cumple con el Procedimiento Corporativo ZA-FCAV, GK-08 - Procedimientos de Atención de Apelaciones y Quejas

11 - SUSPENSIÓN, CANCELACIÓN, REDUCCIÓN O AUMENTO DEL ALCANCE, INCLUSIÓN O EXCLUSIÓN DE SITIOS.

FCAV Américas ha establecido claramente reglas para la suspensión o cancelación de la certificación de acuerdo con los lineamientos establecidos en el “Manual de Reglas del IATF”.

Dichas reglas están definidas en los contratos firmados entre las partes.

En cualquier momento, la organización podrá solicitar una reducción o aumento del alcance de la certificación, debiendo comunicarse con el área comercial de FCAV Américas.

También se podrán realizar inclusiones o exclusiones de sitios web durante la vigencia del contrato, debiendo la organización manifestar su interés al área comercial de FCAV Américas.

12 - CRITERIOS PARA EL REEMBOLSO DE GASTOS DIRECTOS

De conformidad con el anuncio de las partes interesadas de la IATF Comunicado IATF SC-2024-001 – Reembolso de gastos de auditor, que determina los requisitos para el reembolso de los gastos relacionados con la auditoría incurridos durante la realización de auditorías IATF 16949.

FCAV Américas facturará a las organizaciones por todos los gastos relacionados con la auditoría, incluidos los viajes y el alojamiento del auditor (incluidos, entre otros, viajes terrestres y aéreos, comidas, hoteles, etc.).

FCAV Américas debe reembolsar a los auditores de IATF sus gastos relacionados con la auditoría, y no pagarlos directamente por el cliente.

De esta manera, existe total transparencia de los gastos incurridos por los auditores de la IATF y los organismos de certificación pueden identificar correctamente los gastos de los auditores como gastos

comerciales al brindar servicios de auditoría a sus clientes.

IATF Global Oversight tiene conocimiento de algunas prácticas de clientes locales que reembolsan directamente a los auditores sus gastos, incluidos viajes, comidas, hoteles, etc., o incluso brindan viajes prepagos, hoteles de lujo u otros beneficios a los auditores. Esto no solo elimina la transparencia de los gastos de los auditores para los organismos de certificación, sino que también puede conducir a una pérdida de imparcialidad en las auditorías IATF 16949. Esta práctica no está permitida por la Supervisión Global de la IATF.

A partir del 1 de abril de 2024, los organismos de certificación aprobados por la IATF deben implementar políticas globales para garantizar:

- Los auditores IATF 16949 envían todos sus gastos relacionados con la auditoría incurridos durante la realización de auditorías IATF 16949 a FCAV Américas para su procesamiento y reembolso.
- Se utilizan controles de validación de que los gastos del auditor son razonables, alineados con el proceso del organismo de certificación y habituales para el mercado en el que se llevó a cabo la auditoría.
- A las organizaciones se les cobran los gastos relacionados con la auditoría, proporcionando a FCAV Américas los ingresos para reembolsar los gastos del auditor.
- Los gastos relacionados con la auditoría presentados incluyen todos los servicios esperados para cada auditoría para garantizar que las organizaciones no proporcionen al auditor viajes prepagos u otros servicios mientras realizan las auditorías.

Nota: las comidas habituales y típicas proporcionadas por los clientes durante la auditoría están permitidas y no requieren contabilidad.

Por lo tanto, al final de la auditoría, el auditor líder presentará a la organización pruebas de los gastos del equipo auditor, junto con el formulario de “control de gastos”, completado para su aprobación. El monto total de los gastos deberá ser reembolsado a FCAV Américas, quien reembolsará al auditor.

