

**CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN
INSPECCIÓN
MARCADO CE
ENSAYOS
VALIDACIONES
CERTIFICACIÓN PRODUCTO
FORMACIÓN**

MANUAL DEL ASOCIADO

Reglas y normas de funcionamiento.

Método operativo

Ed.02, nov.2014





INTERCER es una empresa creada en el año 2010, nacida en el complejo tecnológico de Farmacia de Granada (España).

Su finalidad es la de certificar, inspección, validar y ensayar, productos sanitarios, cosméticos y alimentarios.

Esta integrada en una instalación de laboratorio Farmacéutico de más de 1300 m2, con unos equipamientos de primera generación.

Desde el 2013 está asociada con **LL-C**, entidad acreditada y especializada en la certificación de Sistemas (9001, 14001, 13485, etc.), producto (marcado CE, normas europeas, etc.), formación y cualificación de personas, inspecciones técnicas en todo el mundo, etc., con sede en Praga y presencia en más de 40 países.

El objetivo de **INTERCER**, es el de dar soluciones a las necesidades de certificación de personas, productos y sistemas de cualquier empresa, en cualquier campo de actividad y en cualquier parte del mundo.

Está formada por un grupo de auditores y técnicos españoles y de otras nacionalidades, cualificados según esquemas ERCA, IRCA, EOQ, IATF, VDA





Somos una empresa Certificadora de Sistemas de Gestión empresarial, puntera en la aplicación de soluciones y de reconocido prestigio, que canaliza conocimiento a las empresas y Pymes y les ayuda en su carrera hacia la mejora continua y la competitividad.

Generamos **Valor Añadido** a las empresas de nuestro entorno, aportando soluciones reales a sus problemas de certificación, organización y gestión, con la realización de proyectos de certificación, gestión y formación conducidos por profesionales con sólida experiencia en sus especialidades.

Nuestra filosofía se resume en:

- Creemos en el trabajo bien hecho.
- Alto grado de compromiso con nuestros clientes.
- Ética y transparencia en nuestro trabajo.
- Participación directa de nuestros clientes, en los grandes proyectos desarrollados.
- Formación y reciclaje continuo de nuestros profesionales.





Nuestra actividad se centra en:

- Enfoque de las auditorias a los procesos clave de la Organización.
- Ahorro de tiempo y costes optimizando la parte “formal” del proceso de certificación
- Uso de tecnologías “on line” para facilitar la formación, el control y seguimiento Credibilidad en el mercado, centrando esfuerzos en los procesos críticos y requisitos de clientes relevantes
- Huimos de los procesos y gestión burocrática

Ofrecemos:

- Flexibilidad.
- Adaptación a las necesidades del cliente.
- Racionalización en nuestros presupuestos.
- Seriedad y solvencia.
- Organización y planificación.
- Seriedad y motivación en nuestro trabajo.



Nota: para cada servicio existe una ficha que lo detalla. Solicítela en info@intercer.es

- **Certificación acreditada:** ISO 9001, ISO 14001, ISO / TS 16949, OHSAS, ISO 13485, ISO 22.000, ISO 20.000, ISO 27.0001, ISO 15085, ISO 22716, HACCP, ISO 3834, ISO 15244, ISO 50001, etc. (consultar web para ampliación periódica de certificaciones y servicios).
 - **Marcado CE:** juguetes, construcción, material sanitario, soldadura, etc.
 - **Inspecciones / Certificaciones de garantía:** vehículos usados, acero, calidad gestión de talleres automoción, inspecciones técnicas de piezas y productos, ensayos técnicos, auditorías de segunda y primera parte, inspección náutica, peritaje técnico en caso de litigio entre las partes, garantía de calidad en la venta de pisos usados / nuevos y un largo etc.
 - **Formación:** ISO 9001, gestión por procesos, auditorías, ISO 14001, ISO / TS, VDA, AMFEs, APQP, SPC, 5S, 6 sigma, Lean manufacturing, logística integrada, prevención, OSHAS, TPM, EFQM, etc.
- Certificación de personas: ERCA (European Register of Certified Auditors):** cualificación de auditores a nivel mundial mediante el reconocimiento Europeo.
- **Eficiencia Productiva:** Auditorías para evaluar el rendimiento y organización de una planta productiva.
 - **Protección de datos:** certificación de la aplicación de la LOPD.
 - **Seguridad informática:** evaluación de los sistemas de seguridad.
 - **Proveedores:** auditoría y seguimiento de proveedores.
 - **Gestión de proyectos:** control y seguimiento de la aplicación y desarrollo de proyectos.
 - **Software:** aplicaciones informáticas para la gestión de sistemas (INTERSOFT).
- Control calidad y ensayos** industria cosmética, sanitaria y farmacia.



ESTRATEGIA COMERCIAL RESUMIDA: un ejemplo practico

- Huimos de la guerra de precios.
 - La actividad de consultoría está sometida a una importante competencia donde los márgenes y resultados económicos son cada vez menores.
 - Lo que hemos hecho (de forma resumida):
 - Asociarnos con consultores que ofrecen a su cartera de clientes servicios de certificación, inspección, ensayos y auditoria, bajo nuestros procedimientos acreditados, y se convierten en una Entidad Auditora para procesos de certificación acreditada
- Pretendemos trabajar en red, es decir, disponer de Auditores que puedan dar respuestas a los clientes locales que surjan o bien por la gestión de al propia red (auditores) o por la de **INTERCER / LL-C**.
- El consultor (convertido en auditor / certificador), gestiona el cliente y el proceso de auditoría, con lo que tiene seguridad de ingresos cada año (les da tranquilidad, prestigio y seguridad).
- Buscamos:**
- Asociarnos con los profesionales, que aportan sus contactos, y nosotros los cualificamos y trabajan con nosotros como freelance.
 - Desarrollamos productos y servicios a demanda de cliente (inspecciones de productos, certificaciones de procesos, etc.), el cliente solicita servicios específicos y nosotros los desarrollamos , o creamos servicios propios (software de gestión como Intersoft). Intentamos cubrir todas sus necesidades, sean las que sean.
- Cada vez más, los clientes actúan por referencias personales (independientemente de las marcas), por lo que el auditor se convierte en el centro del proceso certificador.



ESTRATEGIA COMERCIAL RESUMIDA: un ejemplo practico

¿Qué Pretendemos hacer?

Crecer en el ámbito mundial.

Crecer asociados a profesionales independientes.

Extender una red de auditores locales, para dar servicios globales.

Notas:

1º.- No es esta una propuesta de contratación laboral.

2º.- Esta propuesta de asociación, busca tanto experto en sistemas de gestión (como ISO 9001, ISO 14001, etc.), como comerciales, es decir, se realizan las dos actividades, no solo se audita.

3º.- **INTERCER / LL-C** aportan las acreditaciones y procesos tecnológicos, no el mercado (clientes).

Perfil de los Asociados:

Cualificados como auditores bajo esquemas: IRCA, ERCA, TUV Cert, EOQ, etc., es decir, personas que ya hayan participado en procesos de auditorias de tercera parte, por cualquier organismos de Certificación Acreditado de cualquier país.

NOTA: sin experiencia ni cualificación como auditores de tercera parte (no internos), no es posible cualificarlos en la Unión Europea).



PROCESO DE ASOCIACION CON INTERCER

- 1º.- Definir las empresas que firmaran el acuerdo de paterniarado (Intercer + empresa del Partner/ asociado).
- 2º.- Partner deberá de definir su mercado objetivo, volumen y proyección económica.
- 3º.- Enviar los CV de los candidatos a auditores para analizar si cumplen las cualificaciones necesarias en Praga.
- 4º.- Definir las personas responsables de las actividades.
- 5º.- Definir las condiciones económicas y firmar el contrato de asociación Intercer – Partner .
- 6º.- Cualificación de los candidatos a auditores en Praga
- 7º.- Dar de alta auditores en intranet LL-C para gestión clientes y realización auditorias.
- 8.- Captación de clientes: formato F-30
- 9.- Cierre fecha auditoria y realización de la misma.
- 10.- Cierre de auditoria
- 11.- Cierre expediente
- 12.- Emisión del certificado





CRITERIOS CUALIFICACION AUDITORES JEFE

Educación, capacitación	Diploma de la educación secundaria superior
Experiencia laboral	Minimo 5 años de experiencia laboral continuada. ² .
Experiencia laboral en una actividad específica	Minimo 2 años en Gestión de Calidad
El conocimiento en el campo recomienda específico	<p>Documentos reglamentarios (ISO 9001:2008 e ISO 19011:20123, e ISO 17021:2011)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de los principios básicos de la Gestión de la Calidad - Conocimiento de las herramientas y técnicas de gestión de la calidad que se aplican en las organizaciones que autorizan el Auditor para acceder al sistema Qestione calidad, y generar los resultados y conclusiones de la auditoría. - Conocimiento de las actividades operacionales de la organización y sus interacciones para la comprensión de la calidad de enlaces – producto
Capacitación y formación específica	Frecuencia de la finalización con éxito de un curso de formación para Auditor en total de 40 horas para el primer campo o 24 horas en el caso del segundo sector (habiendo dado el primer sector) . CURSO ERCA O SIMILAR
Experiencia de auditoria	3 Auditorías completando un total de al menos 15 días de experiencia en auditoría como auditor líder en entrenamiento y bajo la dirección y orientación del auditor líder, profesional para competencia4 calificado. La auditoría deberá ser completado en los últimos dos años.
Perfil y conocimiento del Auditor	<p>El Auditor tiene el conocimiento necesario de procesos del SGC / QMS y auditoría, que son necesarios para el ejercicio de la Interna y Externa QMS / QMS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principios de la Gestión de la Calidad - Sistemas de Gestión de Calidad - Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad - Las herramientas y métodos de mejora de la calidad - Preparación de la Auditoría - Ejecución de Auditoría, Investigación y Prueba - Determinación de incumplimiento e informes de Auditoría





PROCESO DE REALIZACION DE OFERTA

PROCESO: Captación de clientes		
Secuencia de actividades	Documentación soporte	Responsable
Obtención datos de potenciales clientes	Formato F-30 toma de datos	Partner de Intercer envía formato a cliente para la obtención de datos. Importante el nº de empelados, actividad , código NAce, persona de contacto, dirección, teléfono, e:mail, etc.
Partner envía información a info@intercer.es	Formato F-30	- Partner e Inetrcer
Intercer introduce los datos en la Intraned de LL-C y realiza la oferta	Intranet LL-C	Intercer
Intercer realiza la oferta y se la envía a el Partner	Formato offer printing	Intercer
Envío oferta a cliente por el partner	Formato oferta	Partner
Cliente acepta oferta y la devuelve firmada a partner	Formato offer printing	Partner
Partner envía oferta aceptada cliente a Intercer	Formato offer printing	Partner
Intercer introduce datos clientes en la intranet de LL-C y envía a Partner contrato de certificación para su firma por cliente	Intranet Formato contrato certificación: F-32	Intercer
Partner envía contrato a cliente, lo firma el cliente y Partner lo devuelve a Intercer	Formato contrato certificación: F-32 Intercer lo envía a Praga	Partner/ Intercer
Partner identifica el auditor responsable de la auditoria, cierra fechas con cliente y prepara documentación auditoria	Contrato Ficha cliente (efectos de facturación).	Partner
Partner factura a cliente e Intercer factura a Partner.	Factura	Partner/ Intercer
Inicio proceso realización auditoria		





PROCESO DE REALIZACION DE AUDITORIA

PROCESO REALIZACIÓN AUDITORIAS		
Secuencia de actividades	Documentación soporte	Responsable
Contrato y oferta aceptada cliente	Contrato Oferta	PARTNER
Asignación auditor	APPOINTMENT	Partner propone auditor previamente cualificado Intercer registra auditor en base de datos de LL-C
Planificación auditoria acordándolo con cliente	Planning audit Cierre fecha de auditoria	- Auditor cierra fecha auditoria con cliente y confirma fecha auditoria a Partner - Partner confirma fecha a Intercer y se introduce en la base de datos. Nota: una fecha de auditoria no puede cambiarse sin autorización de dirección de operaciones (Intercer). - Auditor prepara documentos auditoria e inicia proceso de auditoria. Nota: el auditor es responsable de todo el proceso de gestión del cliente.
Comunicación auditor y empresa auditor asignado.	E:mail o fax	- Partner comunica con auditor y Auditor o Partner comunica con cliente. - Partner gestiona con cliente todos los temas de facturación.
Planificación auditoria	audit. Plan	Auditor
Realización auditoria (revisión documentación y auditoria on site)	<ul style="list-style-type: none"> · Informe revisión documentación. · Plan audit. · Informe auditoria · Informe desviaciones · Informe cierre proceso auditoria y NCN. · Tramitación a Intercer · Corrección documentos según indique Praga. 	<ul style="list-style-type: none"> - Auditor - Auditor informa a Partner el día que acaba la auditoria, de la finalización de la misma, los kms recorridos y los gastos incurridos (peajes, taxis, aviones, etc.).
Cierre expediente	O.K a toda la documentación	Auditor
Emisión certificado	Descripción contenido certificado	Auditor tramita a Partner y este a Intercer. Cuando este todo verificado, se le enviará al partner el certificado y logos en pdf por e:mail, y original a cliente desde Praga pro correo postal.
Entrega certificado a cliente	Certificado definitivo	Partner.
Confirmación auditoria de seguimiento a cliente	E:mail, planning, fax	Partner a Intercer



PROCESO MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACION

- 1º.- Una vez obtenida la certificación, que tiene una duración de 3 años, se deben de realizar auditorias de seguimiento / mantenimiento cada año.
- 2º.- Al cierre de la auditoria de certificación, se confirmara con el cliente, el mes del año siguiente que se realizara la siguiente auditoria (1 justo del cierre de la auditoria de certificación)
- 3º.- Si no se realizan las auditorias de seguimiento, se anulara el certificado y se comunicara a cliente y mercado.
- 4º.- Se comunicara a Intercer por parte del partner, el mes del año siguiente que se realizara la auditoria
- 5º.- 4 meses antes de la auditoria de seguimiento, el Partner contactará con el cliente para cerrar días de auditoria concreto: las fechas (las ofertas indican los días de trabajo que se deben de realizar para auditorias de seguimiento, recertificación o certificación o seguimiento . Una vez confirmada la auditoria y el auditor, se comunicara a Intercer.
- 6º.- Partner procederá a facturar al cliente antes de la auditoria de seguimiento.
- 7º.- Intercer facturara a Partner antes de la auditoria de seguimiento.
- 8º.- Auditor deberá de enviar el plan de auditoria al cliente, antes de 15 días de la auditoria
- 9º.- Realización de la auditoria
- 10º.- Cierre de auditoria



PROCESO DE FACTURACION

PROCESO: FACTURACIÓN		
Secuencia de actividades	Documentación soporte	RESPONSABLE
Oferta y contrato aceptado cliente	Contrato y oferta firmada	Partner
Realización de la factura de acuerdo a las condiciones locales.	Factura	Partner factura a cliente
Realización de la factura de Intercer al Partner	De acuerdo a las condiciones pactadas en el contrato entre ambas partes.	Intercer factura a el Partner.
Pago de las facturas mediante transferencias bancarias.	Facturas	Partner/ Intercer
Seguimiento y control pagos	Facturas y sistemas contables.	Partner/ Intercer
Seguimiento y reclamación impagos	Facturas y sistemas contables.	Partner/ Intercer
Confirmación ingreso en banco	Facturas y sistemas contables.	Partner/ Intercer
Pago e proveedores: auditores e Intercer / LL-C	Facturas y sistemas contables.	Partner/ Intercer
Contabilización de ingresos y pagos	Facturas y sistemas contables.	Partner/ Intercer

NOTA: NO SE PODRA EMITIR UN CERTIFICADO NI REALIZAR UNA AUDITORIA SIN LA PREVIA LIQUIDACION DE LAS FACTURAS.



RESUMEN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	QUIEN LA REALIZA	
	INTERCER	PARTNER
Captación clientes	x	O
Oferta	O	X
Negociación cliente	OX (cuando el cliente es del partner, solo se contacta con el cliente si el partner lo autoriza).	O El Partner es responsable de todos los clientes, es su cartera de clientes es el único en contactarlos y gestionarlos.
Firma contrato cliente	O INTERCER – LL-C	(X)
Ejecución trabajos	X	O
Revisión trabajos	O	X
Procesos administrativos	O	X
Cobros a clientes	O	X
Pagos a Partners	O	X
Intercambios experiencias	O	O
Cualificación personal.	O	X
Mantenimiento cualificación	O	O
Gestiones Alemania	O	X
Actividades comerciales	X	O
Marketing	O	(X)
Planificación actividades	O	O

X Aporta información

O Ejecuta los trabajos

() Se lleva a cabo si se quiere.



CONDICIONES GENERALES :

- Actuar de acuerdo a unos procedimientos y ética en los negocios, marcados por **INTERCER / LL-C**
- Los procedimientos son los que están en el sistema **LL-C/ INTERCER** para la certificación de sistemas de gestión, inspecciones, marcado CE, etc.

Ética negocios **INTERCER / LL-C:**

- No intervenimos en negocios relacionados con armas, militares o similares.
- No realizamos negocios fuera de la ley.
- Nuestro enfoque es las personas. No hacemos ninguna actividad o negocio que pueda hacer daño a personas o puedan poner en peligro la credibilidad de nuestra organización.
- Cumplir los procedimientos **INTERCER / LL-C:** para actividades acreditadas.
- Actuar con seriedad y responsabilidad en el mercado.
- Estar sometido a controles periódicos de **Intercer / LL-C** en actividades acreditadas.
- Tener todo el personal formado y cualificado.
- La gestión ética la hemos de cumplir todos. Los negocios han de ser claros y legales.

