



# Proceso de Certificación

## Trust Conformity Assessment Body (TCAB)

1	Objeto y campo de aplicación.....	2
2	Sistema de certificación.....	2
3	Documentos aplicables y de referencia .....	2
4	Alcance de la certificación .....	4
5	Requisitos y criterios de certificación.....	5
6	Solicitud de certificación .....	7
7	Proceso de certificación .....	7
7.1	Asignación del equipo auditor.....	7
7.2	Planificación y programación .....	7
7.3	Estudio de la documentación .....	7
7.4	Ejecución <i>on-site</i> .....	8
7.4.1	Plan de acciones correctivas.....	9
7.5	Informe de auditoría.....	9
7.6	Evaluación de informes.....	10
7.7	Decisión de certificación .....	10
7.7.1	Respuesta del solicitante.....	10
7.8	Certificado de evaluación.....	12
7.8.1	Documentación de la certificación .....	12
7.8.2	Directorio de productos certificados .....	12
8	Mantenimiento de la certificación .....	13
8.1	Vigilancia de la certificación .....	13
8.2	Decisión de mantenimiento de certificación .....	13
8.3	Obligaciones por parte del cliente.....	14
9	Ampliación del alcance de una certificación .....	15
10	Notificación de cambios .....	15
11	Suspensión y retirada de la certificación .....	15
11.1	Inicio del proceso.....	16
11.1.1	Decisión de suspensión por parte de TCAB.....	16
11.1.2	Decisión de suspensión por parte del cliente.....	17
12	Comunicaciones con los solicitantes y entidades certificadas.....	17



13	Protección de datos de carácter personal .....	17
14	Aspectos económicos de la certificación .....	18
15	Control de versiones.....	18

## 1 Objeto y campo de aplicación

Este documento recoge el método establecido por TCAB para realizar los procesos de evaluación de **Prestadores de Servicios de Confianza** con el fin de certificar la conformidad y adecuación de los servicios de confianza o sus componentes relacionados que ofrecen a la normativa vigente de aplicación en el campo de estos servicios y la ciberseguridad (Reglamento EIDAS, normativa ENISA, CA/B Forum, etc.).

## 2 Sistema de certificación

El sistema de certificación establece los requisitos, el marco y el procedimiento bajo los cuales se rige TCAB para conceder su certificación tanto en España como en el extranjero.

La certificación consiste en una declaración de la competencia técnica de una entidad para prestar servicios de confianza en el entorno digital.

TCAB no establece los requisitos de certificación para la evaluación de la conformidad, sino que se limita a evaluar su cumplimiento basándose en la normativa de aplicación vigente.

## 3 Documentos aplicables y de referencia

### 1. Normativa UE:

- Regulation (EU) No 910/2014 of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014 on electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market and repealing Directive 1999/93/EC [eIDAS]
- Decisión de Ejecución de la Unión Europea (UE) 2015/1505
- Reglamento de Ejecución 2015/1502
- Reglamento (UE) 679/2016 (GDPR)

### 2. Normativa ETSI (Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones):

- ETSI EN 319 401 v2.3.1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); General Policy Requirements for Trust Service Providers
- ETSI EN 319 411-1 v1.3.1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and security requirements for Trust Service Providers issuing certificates; Part 1: General requirements
- ETSI EN 319 411-2 v2.4.1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and security requirements for Trust Service Providers issuing certificates; Part 2: Requirements for TSPs issuing EU qualified certificates.
- ETSI EN 319 412-1 v1.4.4 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Certificate Profiles; Part 1: Overview and common data structures.
- ETSI EN 319 412-2 v2.2.1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Certificate Profiles; Part 2: Certificate profile for certificates issued to natural persons.
- ETSI EN 319 412-3 v1.2.1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Certificate Profiles; Part 3: Certificate profile for certificates issued to legal persons

- ETSI EN 319 412-4 v1.2.1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Certificate Profiles; Part 4: Certificate profile for web site certificates
- ETSI EN 319 412-5 v2.3.1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Certificate Profiles; Part 5: QCStatements.
- ETSI EN 319 421 v1.1.1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and Security Requirements for Trust Service Providers issuing Time-Stamps
- ETSI EN 319 521 v1.1.1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and security requirements for Electronic Registered Delivery Service Providers
- ETSI TS 119 511 v1.1.1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and security requirements for trust service providers providing long-term preservation of digital signatures or general data using digital signature techniques
- ETSI TS 119 441 v1.1.1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy requirements for TSP providing signature validation services
- ETSI TS 119 431-1 v1.2.1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and security requirements for trust service providers; Part 1: TSP service components operating a remote QSCD / SCDev
- ETSI TS 119 431-2 v1.1.1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and security requirements for trust service providers; Part 2: TSP service components supporting AdES digital signature creation
- ETSI TS 119 461 v1.1.1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and security requirements for trust service components providing identity proofing of trust service subjects
- ETSI TS 119 312 v1.4.2 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Cryptographic Suites

3. CA/B Forum:

1. Network Security
2. Baseline Requirements

4. Normativa nacional:

- Ley 6/2020, de 11 de noviembre
  - Orden ETD/465/2021, de 6 de mayo
  - Orden ETD/743/2022, de 26 de julio
  - CCN-STIC-140 Anexo F11
  - Ley 10/2010 y Autorización de procedimientos de identificación remota (SEPBLAC)
- Decision 564/2021
- Circular 3/2017 (GW) – BaFin
- Decreto-Lei n.º 12/2021, de 9 de febreiro
  - Despacho 155/2017 da Entidade Supervisora nacional, de 5 de dezembro
  - Despacho 154/2017 da Entidade Supervisora nacional, de 5 de dezembro
  - Despacho 2705/2021 da Entidade Supervisora nacional, de 11 de março

#### 4 Alcance de la certificación

TCAB realiza auditorías para establecer el cumplimiento de Servicios Electrónicos de Confianza del Cliente, de acuerdo con el **Reglamento 910/2014 de la UE (eIDAS)**, basado en las normas específicas para cada servicio y componentes.

Además, nuestra entidad ofrece **servicios de evaluación de la conformidad** para firma electrónica biométrica y digitalización certificada, entre otras.

TCAB es pionero en el mercado con sus evaluaciones de Servicios de Confianza que deseen cumplir con los requisitos establecidos en el **Reglamento Europeo 910/2014 (#eIDAS)**. Dentro de este Reglamento, ofrecemos las siguientes evaluaciones para Servicios Cualificados de Confianza:

- **Servicio de expedición de certificados electrónicos cualificados de firma electrónica.**
- **Servicio de expedición de certificados electrónicos cualificados de sello electrónico.**

El Reglamento eIDAS especifica que solo una persona jurídica puede crear un sello, mientras que una firma electrónica puede asociarse tanto con una persona física o jurídica como con una entidad. Por lo tanto, un sello electrónico NO ES una firma electrónica de una persona jurídica.

Cuando una persona jurídica utiliza sellos electrónicos, se recomienda implementar un mecanismo de control interno que asegure que solo las personas físicas que tienen derecho a actuar en nombre de la entidad legal puedan usar sellos electrónicos.

- **Servicio de expedición de certificados electrónicos cualificados de autenticación de sitios web.**
- **Servicio de expedición de sellos electrónicos cualificados de tiempo.**

Un sello de tiempo de confianza es una marca de tiempo emitida por una Autoridad de sellado de tiempo (TSA) y se emite para garantizar la preexistencia en relación con un tiempo particular de ciertos documentos de datos.

Registran la fecha y hora exactas de la creación y modificación de un documento utilizando una firma digital PKI.

- **Servicio cualificado de validación de firmas electrónicas cualificadas.**
- **Servicio cualificado de validación de sellos electrónicos cualificados.**
- **Servicio cualificado de conservación de firmas electrónicas cualificadas.**
- **Servicio cualificado de conservación de sellos electrónicos cualificados.**
- **Servicio cualificado de entrega electrónica certificada.**

La entrega electrónica consiste en la entrega de documentos a través de Internet, que necesitan una mayor protección que los documentos enviados físicamente al destinatario.

Sin embargo, el Reglamento no establece la equivalencia entre los servicios de entrega electrónica certificados (cualificados) y el correo postal certificado tal como se define en la Directiva postal. Los Estados miembros siguen siendo libres de establecer esta equivalencia a nivel nacional.

- **Servicio de firma cualificada en servidor (remota / on-behalf).**

TW4S es un sistema mediante el cual la aplicación de firma de servidor (SSA) se ejecuta en un servidor en red que admite uno o más signatarios para firmar de forma remota documentos electrónicos utilizando claves de firma centralizadas en el servidor de firma bajo el control exclusivo del firmante. El objetivo del sistema es generar firmas electrónicas avanzadas. El sistema también se puede aplicar a firmas electrónicas que emplean un Dispositivo de Creación de Firma Segura (QSCD).
- **Servicio de identificación electrónica remota (de acuerdo al Art.24.1.d).**

Evaluación del cumplimiento por parte de la entidad auditada de los requisitos establecidos para prestar servicios de confianza cualificados realizando las tareas de identificación de forma remota de acuerdo con la Orden ETD 465/2021 (en España y para prestadores españoles) o la regulación nacional del país donde se encuentre el prestador o donde vaya a prestar los servicios (incluyendo la norma ETSI TS 119 461, si procede).
- **Prestador cualificado de servicios de confianza (de acuerdo al Art.19 y 24):**

Evaluación del cumplimiento por parte de la entidad auditada de los requisitos establecidos para ser prestador cualificado de servicios de confianza, utilizando el estándar de requisitos transversales (ETSI EN 319 401).

TCAB ofrece la evaluación de los siguientes servicios dentro del contexto del Reglamento (UE) No 910/2014 y criptografía asimétrica:

- **Servicio de evaluación de generación de claves asimétricas (Root / subCA / FMDA).**
- **Servicio de identificación electrónica remota, en cumplimiento del supervisor bancario español SEPBLAC y otros esquemas internacionales (ETSI 119 461, NIST).**
- **Servicio de identificación electrónica basados en tecnologías de cadenas de bloques.**
- **Soluciones basadas en criptografía asimétrica (firmas y sellos no cualificados, cadenas de bloques, gestión de criptoactivos).**
- **Resiliencia de sistemas basados en criptografía asimétrica.**
- **Evaluación del servicio de firma avanzada mediante dispositivos móviles.**

## 5 Requisitos y criterios de certificación

Los requisitos de certificación quedan recogidos en las listas de comprobación de auditoría que recopilan los puntos de las normas de aplicación vigentes. En concreto, se han recogido las siguientes normas:

1. Normativa UE:
  - Regulation (EU) No 910/2014 of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014 on electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market and repealing Directive 1999/93/EC [eIDAS]
2. Normativa ETSI (Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones):

- ETSI EN 319 401 v2.3.1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); General Policy Requirements for Trust Service Providers
  - ETSI EN 319 411-1 v1.3.1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and security requirements for Trust Service Providers issuing certificates; Part 1: General requirements
  - ETSI EN 319 411-2 v2.4.1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and security requirements for Trust Service Providers issuing certificates; Part 2: Requirements for TSPs issuing EU qualified certificates.
  - ETSI EN 319 412-1 v1.4.4 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Certificate Profiles; Part 1: Overview and common data structures.
  - ETSI EN 319 412-2 v2.2.1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Certificate Profiles; Part 2: Certificate profile for certificates issued to natural persons.
  - ETSI EN 319 412-3 v1.2.1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Certificate Profiles; Part 3: Certificate profile for certificates issued to legal persons
  - ETSI EN 319 412-4 v1.2.1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Certificate Profiles; Part 4: Certificate profile for web site certificates
  - ETSI EN 319 412-5 v2.3.1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Certificate Profiles; Part 5: QCStatements.
  - ETSI EN 319 421 v1.1.1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and Security Requirements for Trust Service Providers issuing Time-Stamps
  - ETSI EN 319 521 v1.1.1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and security requirements for Electronic Registered Delivery Service Providers
  - ETSI TS 119 511 v1.1.1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and security requirements for trust service providers providing long-term preservation of digital signatures or general data using digital signature techniques
  - ETSI TS 119 441 v1.1.1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy requirements for TSP providing signature validation services
  - ETSI TS 119 431-1 v1.2.1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and security requirements for trust service providers; Part 1: TSP service components operating a remote QSCD / SCDev
  - ETSI TS 119 431-2 v1.1.1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and security requirements for trust service providers; Part 2: TSP service components supporting AdES digital signature creation
  - ETSI TS 119 461 v1.1.1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and security requirements for trust service components providing identity proofing of trust service subjects
3. Contexto nacional:
- En todas las normas se exige compliance con la normativa nacional. En el caso del Reglamento (UE) 910/2014, los Estados Miembros han publicado leyes y normativas específicas regulando aspectos específicos tanto para los prestadores de servicios de confianza en general como regulando aspectos específicos de los servicios de confianza o sus componentes relacionados.
  - El contexto nacional, por tanto, se considera en todo caso como parte de los criterios de certificación.

## 6 Solicitud de certificación

El proceso de solicitud de certificación consta de los siguientes pasos:

- El solicitante debe contactar con TCAB para la evaluación de un servicio de confianza o alguno de sus componentes relacionados.
- A continuación, TCAB le enviará un modelo de solicitud de presupuesto que el solicitante debe devolver completado (datos de contacto, alcance de la auditoría, etc) y firmado.
- Una vez devuelta la solicitud, TCAB le enviará una oferta específica según el alcance determinado por el solicitante. Esta oferta constituye el contrato de auditoría de TCAB y no es vinculante hasta que el solicitante lo haya devuelto firmado.
- Una vez que el solicitante devuelva la propuesta firmada, TCAB tramitará la solicitud internamente y se podrá en contacto con dicho cliente para iniciar el procedimiento de auditoría.

## 7 Proceso de certificación

El proceso de certificación consiste en confirmar la declaración efectuada por el solicitante, relativa a su competencia y al cumplimiento con los requisitos de evaluación, por lo que debe disponer y facilitar a TCAB las evidencias necesarias para ello.

El proceso de evaluación se desarrollará tal como se describe a continuación.

### 7.1 Asignación del equipo auditor

Coordinación asigna el equipo auditor. Cuando sea necesario el equipo auditor se completará con los expertos técnicos.

### 7.2 Planificación y programación

Las auditorías se llevan a cabo mediante un Plan de Auditoría, que será realizado por el equipo auditor. En dicho Plan se establecen los datos de la auditoría (fecha, duración, sedes, alcance, puntos a auditar, método de auditoría, documentos auditados, equipo auditor...) y la lista de comprobación.

Para prepararlo se recabarán además los informes de otras auditorías que se hayan realizado y que resulten pertinentes.

### 7.3 Estudio de la documentación

El proceso de evaluación se inicia con un estudio por parte de los auditores designados de la documentación técnica con el objetivo de asegurar que dicha documentación es adecuada para una correcta ejecución de la actividad para la que se solicita la evaluación.

Si dicho estudio pone de manifiesto carencias graves que cuestionan la validez técnica de la documentación aportada se informará de ello al solicitante dándole la posibilidad de detener el proceso, revisar los procedimientos y solicitar de nuevo la auditoría.



#### 7.4 Ejecución *on-site*

En la fecha que se acuerde con el solicitante, el equipo auditor designado realizará una visita de auditoría, cuyo objeto es verificar el cumplimiento de los requisitos de evaluación. Previamente a la visita el Auditor Jefe envía al solicitante un Plan de Auditoría. La auditoría se desarrollará en tres fases:

- 1) *Reunión inicial*: entre los representantes del solicitante y el equipo auditor, durante la cual se harán las presentaciones oportunas, se confirmará el plan de la auditoría y el alcance de la misma, y se indicará la sistemática a seguir.
- 2) *Desarrollo de la auditoría*: en esta fase se procederá a la evaluación del cumplimiento de los requisitos de evaluación mediante la observación del funcionamiento del solicitante en condiciones normales de trabajo y mediante la evaluación de registros y entrevistas con el personal. Para ello es imprescindible que éste lleve a cabo su trabajo de manera rutinaria durante los días de la auditoría. El equipo auditor presenciará, cuando esto sea posible, la realización de las actividades para las que se solicita la evaluación y se entrevistará con el personal que las ejecuta solicitando registros que estén siendo utilizados en ese momento. Se utilizarán las normas aplicables.
- 3) *Reunión final*: del equipo auditor con los representantes del solicitante con objeto de presentar a los responsables del mismo un resumen de los resultados de la investigación. En el caso de que la entidad realice su actividad desde diversos emplazamientos, las auditorías incluirán, al menos, todos aquellos en los que se realicen actividades claves.

Las actividades clave incluyen la formulación de políticas, el desarrollo de procesos y procedimientos y según proceda la revisión de contratos, la gestión de proveedores, la provisión de los servicios, la gestión de la infraestructura que da soporte a estos servicios.

En caso de que la auditoría se realice como consecuencia de la existencia de no conformidades, se profundizará a fin de identificar las causas y efectos y poder definir la acción correctiva/preventiva requerida.

Cuando deban auditarse varias sedes, la auditoría se realizará por muestreo.

La fase de inspección presencial incluye:

- el envío al PSC de todos los hallazgos detallados en el informe de auditoría indicando su gravedad en función del impacto sustancial en la seguridad y/o el impacto sustancial en la capacidad del TSP para cumplir con el servicio previsto.
- la recepción y evaluación del plan de acciones correctivas a realizar por el PSC abordando los hallazgos detentados.
- el envío al PSC del **Informe de Evaluación de la Conformidad (Conformity Assessment Report – CAR, en inglés)** para ser presentado a la autoridad supervisora de la entidad<sup>1</sup> y un **informe breve de auditoría** apto para ser publicado, identificando de forma clara y definida las desviaciones detectadas (en caso de requerirse por el tipo de servicio evaluado).

<sup>1</sup> Es obligatorio enviar el CAR al organismo supervisor dentro de los 3 días posteriores a su recepción.



#### 7.4.1 Plan de acciones correctivas

Si el PSC desea continuar con el proceso de evaluación, deberá proporcionar un plan de acciones correctivas a TCAB para abordar los hallazgos y no conformidades identificadas dentro de un período de tiempo determinado, incluida la acción asignada a cada hallazgo y/o disconformidad y el tiempo para ejecutar su resolución.

TCAB evaluará las acciones correctivas y su calendario y proporcionará información al TSP sobre las tareas de evaluación adicionales, si son necesarias, para verificar que las no conformidades han sido corregidas.

Las acciones correctivas para las no conformidades mayores se deberán abordar:

- dentro de los 15 días posteriores a la comunicación al PSC de las no conformidades en el informe de auditoría.
- pueden requerir de tiempo de auditoría presencial adicional para verificar su correcta implantación.

Las acciones correctivas para las no conformidades menores se deberán abordar:

- a) dentro de los 3 meses posteriores a la notificación al PSC de las no conformidades en el informe de auditoría; o
- b) dentro de los 6 meses posteriores a la notificación al PSC de las no conformidades en el informe de auditoría siempre que se demuestre que la complejidad de la acción correctiva requiere un período de tiempo prolongado. El PSC deberá proporcionar a TCAB la documentación necesaria para evaluar dicha complejidad.

Las acciones correctivas para el resto de las desviaciones se deberán abordar:

- dentro del año siguiente a la comunicación al PSC de las desviaciones en el informe de auditoría.

Para garantizar la correcta evaluación de estas acciones, se deberá realizar, por parte del PSC el análisis de causa raíz y análisis de extensión de los hallazgos detectados, e incluir dichos análisis al PAC. Así mismo, se deberán incluir evidencias de implantación de las acciones correctivas que aborden las no conformidades junto con el PAC.

En caso de estar disconforme con la información recogida en el informe, el cliente puede alegar aquellos extremos del informe con los que se encuentre disconforme, incorporando en todo caso la fundamentación de su alegación para su valoración por el propio equipo auditor.

### 7.5 Informe de auditoría

El equipo auditor en un plazo no superior 30 días naturales desde la fecha de realización de la auditoría elaborará un informe con los resultados e información recopilada durante la misma que le será enviado al solicitante. El informe del equipo auditor no prejuzga de manera alguna la decisión de TCAB.

A continuación, tendrá lugar la reunión final en la que el equipo auditor mostrará el informe al cliente. En aquellos casos en los que se detecten no conformidades importantes, se programará la fecha de la siguiente auditoría para verificar la eliminación de dichas no conformidades.

## 7.6 Evaluación de informes

El equipo auditor debe trasladar el informe de auditoría al Revisor Técnico que una vez comprobada que está correcta la trasladará al Responsable de la decisión de certificación para su revisión, a partir de la cual se ordenará la emisión del Certificado pertinente, la realización de una evaluaciones adicionales o la terminación del proceso.

## 7.7 Decisión de certificación

Un miembro de TCAB es el responsable de la toma de la decisión de certificación.

Las diferentes decisiones de certificación estarán basadas en los siguientes criterios:

1. Decisión positiva. Emisión de Certificado:
  - Informe de auditoría sin no conformidades o
  - Informe de auditoría con no conformidades, plan de acciones correctivas elaborado por el PSC con evidencias de implementación de estas acciones y enviado en plazo, con evaluación positiva del PAC por parte del equipo de auditoría.
2. Decisión negativa. No emisión de certificación.
  - Informe de auditoría con no conformidades sin recepción del plan de acciones correctivas elaborado por el PSC con evidencias de implementación en plazo.
  - Informe de auditoría con no conformidades, plan de acciones correctivas elaborado por el PSC con evidencias de implementación de estas acciones entregado en plazo pero con evaluación negativa del PAC por parte del equipo de auditoría.

Para conceder la certificación, el responsable de la decisión de certificación deberá tener la confianza adecuada en la competencia técnica del solicitante para llevar a cabo las actividades para las que solicitó la evaluación, en que se cumplen los requisitos de evaluación y en que las desviaciones detectadas en su caso han sido convenientemente tratadas.

Para ello analizará la información generada durante el proceso de evaluación y adoptará una de estas decisiones:

- Conceder/mantener la certificación.
- Denegar/retirar/suspender la concesión de la certificación.

Las decisiones de certificación en este punto podrán ser recurridas mediante apelación.

### 7.7.1 Respuesta del solicitante

Una vez recibida la decisión de certificación, el solicitante puede interponer una apelación o una reclamación, dependiendo de tipo de queja de que se trate:

- Apelaciones



**IT.PC.02-02 PROCESO DE CERTIFICACIÓN  
TRUST CONFORMITY ASSESSMENT BODY (TCAB)**

Un cliente de TCAB que mantiene un litigio respecto a la certificación o verificación que no ha podido solucionar mediante la intervención del auditor o del área comercial de TCAB puede hacerlo por escrito al CEO o por e-mail al buzón de apelaciones (apelaciones@tcab.eu) que la trasladará al Órgano Técnico.

Las apelaciones se tratarán en el Órgano Técnico una vez recibidas, emitiéndose una decisión al respecto. En caso de que no se resuelva la apelación a satisfacción del apelante, éste podrá solicitar la activación del mecanismo de control, convocando al Comité de Partes.

Se escucharán de forma confidencial los alegatos de todas las partes, se estudiarán los datos e información presentados y el Órgano de Control tomará una decisión final y vinculante, que se presentará por escrito a TCAB y al apelante.

○ Reclamaciones

Las reclamaciones respecto a TCAB deben enviarse por escrito al CEO o por e-mail al buzón de reclamaciones (reclamaciones@tcab.eu), que las estudiará y tratará de resolverlas rápida y eficazmente, respondiendo en el plazo máximo de 15 días naturales tras su recepción, tomando acciones en el plazo máximo de 30 días naturales. Se mantendrá informado al cliente del progreso de su reclamación y su resolución cuando se produzca.

Las reclamaciones sobre un cliente evaluado o certificado también deben presentarse por escrito o por e-mail al buzón de reclamaciones (reclamaciones@tcab.eu). Tras confirmar que la reclamación corresponde a un cliente de TCAB, nos aseguraremos de que se emprenden las acciones adecuadas y confirmaremos cómo se ha abordado la cuestión durante una verificación o auditoría posterior del cliente. Se informará del estado de la reclamación a la persona que la interpuso cuando sea posible.



## 7.8 Certificado de evaluación

### 7.8.1 Documentación de la certificación

Tras una decisión favorable, y una vez que la entidad haya abonado los costes correspondientes, TCAB proporcionará al cliente la documentación formal de la certificación, en forma de certificado, que incluirá siempre los siguientes aspectos:

- Nombre y Dirección de TCAB, como organismo de evaluación de la conformidad.
- Nombre y Dirección del Cliente.
- Número de certificación concedida y las normas de aplicación.
- Fecha en la que se otorga la certificación.
- Alcance de la Certificación.
- Fecha de expiración de la certificación.
- La firma o autorización definida (nombre y posición) de la Dirección de TCAB.
- El alcance de la evaluación por referencia a un Anexo donde se incluirá la dirección de la entidad, una descripción de las actividades para las que ha sido concedida la certificación, los documentos que las regulan y, en su caso, los emplazamientos desde los que se presta el servicio.

Este documento se considerará propiedad de TCAB y, como tal, no podrá ser modificado si no es por el propio TCAB. La evaluación, su alcance y su estado de vigencia se harán públicos por TCAB en su página web.

### 7.8.2 Directorio de productos certificados

TCAB mantendrá información sobre los productos certificados que contendrá los siguientes datos:

- Identificación del producto.
- Identificación del cliente.
- Normativa con la cual se ha certificado la conformidad.
- Validez de la certificación.
- Copia del certificado emitido.

Cuando TCAB suministra la información a un Esquema ya definido, el directorio del Esquema puede satisfacer este requisito adicionalmente al directorio de TCAB.

En cualquier caso se implementará un Buscador / Listado en la Página Web de TCAB que facilite esta información.

## 8 Mantenimiento de la certificación

La certificación, tras la aprobación del expediente por TCAB, tendrá una validez de dos años. TCAB recomienda que se realicen auditorías de mantenimiento / seguimiento anualmente.

### 8.1 Vigilancia de la certificación

El mantenimiento de la certificación se enmarca en la “Gestión de la Vigilancia de la Certificación”, proceso incluido en la norma ETSI EN 319 403-1 e ISO 17065:2012. Este proceso, obligatorio por parte de TCAB, conmina a la realización de vigilancia de los expedientes aprobados para la garantía de que se realizan las actividades en los términos acordes a la certificación obtenida.

La vigilancia del certificado por parte de TCAB consiste en la verificación de que el sistema no ha sufrido cambios o que, en caso de haberse producido modificaciones, siguen cumpliendo los requisitos para el mantenimiento de la certificación.

Normalmente, la vigilancia se realizará según lo establecido en la Norma ETSI EN 319 403-1, que establece un programa de vigilancia periódica y re-auditoría que verifique la continuidad de la conformidad de las actividades del prestador de servicios de certificación con respecto a la norma. Las acciones previstas en el marco de las operaciones de vigilancia incluyen:

- Revisión de acciones realizadas sobre no conformidades identificadas durante auditorías anteriores.
- Revisión de instalaciones, en caso de que se realizara mediante muestra en la auditoría anterior.
- Revisión de los cambios realizados en la documentación y operación de PSC.
- Revisión de auditorías internas y revisión por la dirección de las políticas de seguridad.
- Revisión de quejas e incidencias.
- Uso de marcas y referencias a la certificación.
- Revisión de declaraciones públicas del PSC respecto a las operaciones (incluido el material comercial, website).

Es recomendable realizar una auditoría de vigilancia anualmente, entre auditorías de re-evaluación (establecidas en la norma cada dos años), que pueden no incluir auditoría del sistema completo. Sin embargo, deberán incluir revisión de registros y documentación sobre las operaciones del PSC desde el momento de la anterior evaluación

### 8.2 Decisión de mantenimiento de certificación

Todos los resultados de las acciones de vigilancia se pondrán a disposición del Responsable de la Decisión de Certificación, para su información y posible toma de decisiones.

Los encargados de la decisión del mantenimiento de la certificación serán: un miembro de TCAB encargado de la decisión de certificación, el Revisor Técnico y/o Coordinación.

Para mantener la certificación, el encargado de la decisión de mantenimiento de TCAB debe obtener la suficiente confianza de que la entidad certificada mantiene su competencia técnica para las actividades incluidas en su alcance de certificación.

Una vez certificado, la entidad tiene derecho a hacer uso de la marca de TCAB o referencia a su condición de certificado. Está explícitamente prohibido el uso de la marca o la referencia a la



condición de certificado por parte de los solicitantes de la evaluación en tanto en cuanto la evaluación no se haya concedido.

### **8.3 Obligaciones por parte del cliente**

Para una correcta realización del proceso, los clientes cuyo expediente haya sido aprobado, tienen la obligación de (UNE-EN ISO/IEC 17065:2012):

- a) Cumplir los requisitos de certificación, incluyendo la implementación de los cambios adecuados cuando los comunica TCAB;
- b) Si la certificación se aplica a la servicio en prestación, el servicio certificado continúa cumpliendo con los requisitos aplicables.
- c) Tomar todas las medidas necesarias para:
  1. Realizar la evaluación y la vigilancia (si se requiere), incluyendo las disposiciones para examinar la documentación y los registros, y tener acceso al equipo, las ubicaciones, las áreas, el personal y los subcontratistas del cliente que sean pertinentes;
  2. Investigar las quejas;
  3. La participación de observadores, si es aplicable;
- d) Hacer declaraciones sobre la certificación coherentes con el alcance de la certificación;
- e) No utilizar su certificación de producto de manera que ocasione mala reputación para TCAB, y no hacer ninguna declaración relacionada con su certificación de producto que TCAB pueda considerar engañosa o no autorizada;
- f) Inmediatamente después de suspender, retirar o finalizar la certificación, el cliente dejará de utilizarla en todo el material publicitario que contenga alguna referencia a ella, y emprende las acciones exigidas por el esquema de certificación (por ejemplo, la devolución de los documentos de la certificación) y cualquier otra medida que se requiera.
- g) Si el cliente suministra copias de los documentos de certificación a otros, los documentos se deben reproducir en su totalidad o, según se especifique, el esquema de certificación;
- h) Al hacer referencia a su certificación de producto en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad, el cliente cumplirá con los requisitos de TCAB o los especificados por el esquema de certificación;
- i) Cumplir con todos los requisitos que pueda estipular el esquema de certificación con relación al uso de las marcas de conformidad y a la información relacionada con el producto;
- j) Conservar un registro de todas las quejas conocidas con respecto al cumplimiento de los requisitos de la certificación y poner tales registros a disposición de TCAB cuando se le solicita, y:
  1. Empezar las acciones adecuadas con respecto a tales quejas y a las deficiencias que se encuentren en los productos. que afectan a la conformidad con los requisitos de la certificación;
  2. Documentar las acciones realizadas;



**IT.PC.02-02 PROCESO DE CERTIFICACIÓN  
TRUST CONFORMITY ASSESSMENT BODY (TCAB)**

- k) Informar a TCAB, sin retraso, acerca de los cambios que pueden afectar a su capacidad para cumplir con los requisitos de la certificación.

NOTA Los ejemplos de cambios pueden incluir los siguientes:

- La condición legal, comercial, de organización o de propiedad,
- Organización y gestión (por ejemplo, directivos clave, personal que toma decisiones o personal técnico),
- Modificaciones en el servicio o en la infraestructura que le da soporte,
- Direcciones de contacto y sitios de producción,
- Cambios importantes en el sistema de gestión de la calidad.

A partir de esta información tCAB evaluará la necesidad de realizar auditorías ad-hoc que permitan el mantenimiento de la certificación.

## 9 Ampliación del alcance de una certificación

Cuando una empresa ya certificada decida ampliar el alcance de su certificación debido a la incorporación de nuevas actividades, documentos o emplazamientos deberá contactar con la persona a cargo del proyecto y solicitar la modificación del alcance.

Si el certificado desea que la ampliación se gestione conjuntamente con un seguimiento o reevaluación deberá haber solicitado la ampliación con, al menos, tres meses de antelación a la fecha prevista de auditoría.

## 10 Notificación de cambios

El solicitante deberá informar a TCAB si, en cualquier momento del proceso de evaluación, lleva a cabo cambios en relación con alguno de los aspectos relevantes ante la evaluación. Ante una comunicación de cambio TCAB procederá a su revisión y establecerá, si es preciso, la realización de actividades de evaluación complementarias, antes de tomar una decisión de certificación respecto al cambio.

## 11 Suspensión y retirada de la certificación

Para la suspensión o retirada de la certificación, TCAB se basará en la norma **ETSI EN 319 403**, que a su vez se basa en **ISO/IEC 17065:2012**, en su punto 7.11.:

*“7.11.1. Cuando se confirma una no conformidad con los requisitos de la certificación, bien sea como resultado de la vigilancia o de otro modo, el organismo de certificación debe considerar y decidir sobre la acción adecuada.*

NOTA La acción adecuada puede incluir las siguientes actividades:

- a) *Mantener la certificación bajo condiciones especificadas por TCAB (por ejemplo, incrementar la vigilancia);*
- b) *Reducir del alcance de la certificación para eliminar las variantes del producto no conforme;*
- c) *Suspender la certificación pendiente de una acción remediadora por parte del cliente;*
- d) *Retirar la certificación.*





**IT.PC.02-02 PROCESO DE CERTIFICACIÓN  
TRUST CONFORMITY ASSESSMENT BODY (TCAB)**

*7.11.2 Cuando la acción adecuada incluye la evaluación, revisión o decisión de certificación, se deben cumplir los requisitos de 7.4, 7.5 ó 7.6 respectivamente.”*

Si la certificación se termina (por solicitud del cliente), se suspende o se retira, TCAB tomará las acciones especificadas por el esquema de certificación, haciendo todas las modificaciones necesarias en los documentos formales de la certificación, la información pública, las autorizaciones para el uso de marcas de conformidad, etc. con el fin de asegurarse de que estos no suministran indicación alguna de que el producto sigue estando certificado.

Si se reduce el alcance de una certificación, TCAB tomará las acciones especificadas por el esquema de certificación y debe hacer todas las modificaciones necesarias en los documentos formales de la certificación, la información pública, las autorizaciones para el uso de marcas de conformidad, etc., con el fin de asegurarse de que el alcance reducido de la certificación se comunica claramente al cliente y se especifica con claridad en la documentación de la certificación y en la información pública.

Si se suspende la certificación, TCAB asignará a una o más personas para que formulen y comuniquen al cliente lo siguiente:

- Las acciones necesarias para finalizar la suspensión y restablecer la certificación de los servicios;
- Cualquier otra acción requerida por el esquema de certificación.

Estas personas deben ser competentes con respeto a su conocimiento y comprensión de todos los aspectos del tratamiento de las certificaciones suspendidas.

Si se restablece la certificación después de la suspensión, TCAB realizará todas las modificaciones necesarias en los documentos formales de la certificación, la información pública, las autorizaciones para el uso de las marcas de conformidad, etc., con el fin de asegurarse de que existen todas las indicaciones correspondientes de que el producto sigue estando certificado.

Si se decide reducir el alcance de la certificación como condición para su restablecimiento, TCAB realizará las modificaciones necesarias en los documentos formales de la certificación, la información pública, las autorizaciones para el uso de las marcas de conformidad etc., con el fin de asegurarse de que se comunica claramente la reducción del alcance de la certificación al cliente y que esto se especifica con claridad en la documentación de la certificación y la información pública.

Se reflejará cualquier decisión al respecto en el formato correspondiente a la decisión de certificación.

## **11.1 Inicio del proceso**

La suspensión de la certificación puede ser solicitadas por ambas partes implicadas en el proceso de certificación.

### **11.1.1 Decisión de suspensión por parte de TCAB**

Cuando existen no conformidades mayores que los requisitos de la certificación por parte del cliente o incumplimientos contractuales, TCAB implementará las decisiones adecuadas:

- Mantener la certificación bajo las condiciones especificadas por TCAB (por ejemplo, incrementar la vigilancia)
- Reducir el alcance de la certificación.



## IT.PC.02-02 PROCESO DE CERTIFICACIÓN TRUST CONFORMITY ASSESSMENT BODY (TCAB)

- Suspender la certificación pendiente de una acción correctiva o solución por parte del cliente.
- Retirar la certificación.

Se realizarán las acciones de suspensión de la certificación indicadas en la presente Instrucción.

### 11.1.2 Decisión de suspensión por parte del cliente

Si es el cliente el que decide la suspensión y se la comunica a TCAB en primera instancia, Gestión Comercial investigará las causas y tratará de averiguar los motivos con el cliente. Si el cliente se reafirma en su decisión, se realizarán las acciones de suspensión de la certificación indicadas a continuación.

## 12 Comunicaciones con los solicitantes y entidades certificadas

Para comunicarse con los interesados durante la tramitación del procedimiento y una vez obtenida por éstos la certificación, TCAB utilizará fax, correo ordinario, teléfono y correo electrónico. Igualmente, estos medios de comunicación serán utilizados por TCAB y sus auditores en el procedimiento y por éstos entre sí para el adecuado desarrollo de la función certificadora.

En relación con el uso del correo electrónico, TCAB manifiesta que no puede garantizar la seguridad de una transmisión electrónica de datos que esté libre de errores, ni que los datos sean interceptados, cambiados, perdidos o destruidos, que lleguen tarde, incompletos o perjudicados, ni que sea segura su utilización. Por consiguiente, aunque TCAB utilizará procedimientos comercialmente razonables para identificar los virus más comunes, esta entidad no responderá frente al interesado respecto de cualquier error u omisión derivada o relacionada con la comunicación electrónica de datos al propio interesado ni de su utilización con sus colaboradores ni de éstos entre sí.

Esta exclusión de responsabilidad no será de aplicación en el caso de actos, omisiones o manifestaciones de TCAB o sus colaboradores que sean ilícitos, deshonestos o fraudulentos.

## 13 Protección de datos de carácter personal

Los servicios a realizar por TCAB no conllevan, necesariamente en sí mismos, el tratamiento posterior ni simultáneo de datos de carácter personal pero, por la naturaleza de los servicios, durante nuestras evaluaciones se podría acceder a datos de carácter personal.

Por lo tanto, aunque estos servicios no se encuadren exactamente en la figura de “encargado del tratamiento” establecido en el Reglamento (UE) 679/2016 y en el artículo 3 de la Ley 15/99 (pero sí dentro del artículo 83 del R.D.1720/2007), dado que se podría acceder a este tipo de datos, TCAB se compromete, en cumplimiento de la legislación aludida, a tratar los datos conforme a las instrucciones del responsable de los datos de carácter personal (Responsable de Fichero), o de su D.P.O., a los que pudiera acceder, sin aplicarlos ni utilizarlos con fin distinto al que figure en este procedimiento, ni los comunicará a otras personas.

TCAB declara conocer la legislación vigente en materia de protección de datos. Por lo tanto, en caso de tener lugar este acceso, como consecuencia de los servicios a prestar, se compromete a observar los requisitos establecidos en esta legislación.



## 14 Aspectos económicos de la certificación

Las cantidades a abonar por las entidades como contraprestación a los servicios prestados por TCAB se establecen de acuerdo al documento de cálculo en vigor en función del alcance solicitado y deberán hacerse efectivos en el plazo fijado al efecto en dicho documento y en todo caso dentro de los 30 días naturales siguientes a la recepción de la correspondiente factura y en los términos establecidos en la Ley 3/2004 de Medidas de Lucha contra la Morosidad.

Los pagos efectuados durante el proceso de certificación no se reembolsarán a la empresa peticionaria en ningún caso.

## 15 Control de versiones

Versión	Fecha	Cambios
1.0	12/03/2018	Primera emisión
2.0	02/04/2018	Modificación del formato
3.0	27/04/2018	Inclusión de las referencias al RGPD en el apartado de datos personales
4.0	28/05/2018	Corrección de erratas y actualización de los procesos de suspensión y retirada.
5.0	05/06/2018	Corrección de erratas y formatos para mejorar la legibilidad del documento. Reformulación de algunas de las expresiones para mejorar la comprensión de las obligaciones del cliente y las actividades de vigilancia.
6.0	20/03/2022	Actualización de referencia a componentes de los servicios de confianza y descripción de servicios. Actualización de estándares de referencia. Clarificación de la decisión de certificación y el formato de decisión de certificación en cambios, retiradas y suspensiones.
7.0	15/12/2022	Actualización del estándar ETSI EN 319 403-1 e inclusión de contextos nacionales. Modificación de descripción de desviaciones y ampliación de información respecto al PAC.