

Reglamento de Certificación

0. Presentación de Sygma Certification

Sygma Certification S.L. es una sociedad limitada, fundada en el año 2000 y ubicada en España en el municipio de Ciudad Real. Sygma Certification actúa en el campo de actividad siguiente: Productos de la agricultura, productos alimentarios transformados y servicios varios.

Los auditores de Sygma Certification, S.L. llevan a cabo todo tipo de prestaciones relacionadas con el control y certificación de productos.

Un Comité de Partes, constituido por representantes de los sectores implicados (producción, transformación, distribuidores, agrupaciones profesionales, consumidores), se encarga de velar y de que se respeten las condiciones exigidas para dar credibilidad a una certificación; las cuales son precisadas en la política de empresa y de calidad de Sygma Certification. (Ver Ficha Calidad 101).

La emisión de los certificados es de la responsabilidad exclusiva del Comité de Certificación de Sygma Certification SL.

1. Procedimiento de certificación

Todo encargo de certificación se lleva a cabo según los procedimientos de certificación de Sygma Certification (Ver Fichas de Calidad (FC) y manuales de certificación específicos (CP) de cada programa).

2. Puntos particulares a la certificación de productos y sistemas

Programa de certificación

Conjunto de los documentos y procedimientos desarrollados por Sygma para llevar a cabo sus actividades de control y certificación, conforme pliegos de condiciones y reglamentos particulares llamados documentos normativos.

Manual del programa de certificación

El Manual del programa de certificación (CP) describe el concepto del control y los procedimientos relacionados, con las check-lists correspondientes, la escala de evaluación utilizada para la concesión y renovación del certificado, así como el reglamento de las sanciones aplicadas en caso de incumplimiento del programa. El manual del programa de certificación es un documento desarrollado por Sygma Certification y aplicado por Sygma Certification en el ámbito de sus actividades.

Solicitante

El solicitante de la certificación es la organización (empresas, cooperativas de producción y/o transformación) o el grupo (interprofesional) que solicita la certificación. El solicitante puede o no ser el poseedor del programa considerado, así como de las eventuales marcas y logotipos comerciales relacionados.

Participante

Se considera como participante al programa cualquier empresa, entidad o persona independiente que colabora con el solicitante a las diferentes actividades relacionadas con el programa, al nivel de la producción, transformación y negocio, así como, si llegará el caso, los distribuidores y puntos de venta.

Reglamento de Certificación

Para ser admitidos, los participantes estarán sometidos a una aprobación previa, conforme con lo establecido en el manual del programa de certificación.

El solicitante tiene que establecer contratos de colaboración con los participantes. El solicitante no impondrá otros requisitos a los participantes que aquellos previstos en el documento normativo (pliego de condiciones) y descritos en el manual del programa de certificación.

El solicitante tiene que avisar sin demora a Sygma Certification de cualquier modificación del listado de los participantes así como garantizar a Sygma Certification el acceso a los contratos establecidos.

Sistema de calidad del solicitante y de los participantes

En la medida de que los sistemas de calidad contienen disposiciones indispensables para asegurar de la conformidad del producto o servicio certificado, el solicitante y los participantes tienen que garantizar a Sygma Certification el acceso a dichos sistemas. Además, Sygma Certification tiene que ser avisado sin demora de las modificaciones importantes aportadas a los sistemas de calidad considerados.

3. Contrato de certificación

Al inicio de cada prestación de servicio se firmará un contrato de servicios según un modelo standard. Este contrato fijará las condiciones y disposiciones particulares a la realización de los diferentes encargos de certificación, incluido las modalidades de pago.

El contrato se firmará una vez recibido la información suficiente por parte del solicitante para determinar la capacidad de Sygma a llevar a cabo las actividades de certificación.

El Reglamento de Certificación y los manuales de programas (CP) forman parte de los contratos de prestación de servicios asignados a Sygma Certification. Se aplica tanto al solicitante como a los participantes.

El cliente acepta las posibles auditorias de acompañamiento de ENAC y de los propietarios de las normas (IFS, BRC, GLOBALG.A.P. etc...) o Autoridades Competentes de la Administración (Producción Integrada, Vino de la Tierra, etc...) dentro del proceso de acreditación y/o seguimiento de la entidad, así como también acepta la presencia de observadores en las auditorias dentro del proceso de seguimiento de la formación y cualificación interna de los auditores de la entidad.

BRC podrá llevar a cabo sus propias auditorias anunciadas ó no anunciadas en una empresa certificada en respuesta a reclamaciones ó como parte del seguimiento normal del cumplimiento de la norma BRC.

La empresa puede ser consultada por BRC para el seguimiento del desempeño de la entidad de certificación ó para investigar puntos de los informes de certificación.

En el caso de que el cliente no acepte cada unas de las condiciones establecidas en el reglamento de certificación se le retirará la certificación.

4. Comunicación con el cliente

Sygma Certificación tiene a disposición de sus clientes y del público en general, documentos explicativos llamados Fichas de Calidad (FC). Estas Fichas estan disponibles en la página web de sygma www.sygmacert.com y representan el medio de comunicación básico de Sygma con sus clientes.

Sygma Certification proporcionará al cliente los requisitos de la certificación documentados en los diferentes manuales de certificación específicos (CP) a cada programa estos manuales hacen parte integrante del contrato de certificación.

Reglamento de Certificación

Durante la vigencia del contrato de certificación, Sygma Certification notificará a sus clientes en caso de que existan modificaciones en los requisitos de certificación y en los siguientes casos:

- cambio de documentos normativos implicados en el proceso de certificación
- cambio en el manual de programa certificación
- cambio de otros documentos de referencia

Así mismo, Sygma Certification informará sobre los plazos fijados para implantar los cambios de requisitos necesarios y propondrá, si llega el caso, reuniones de información abiertas para todo el público.

La verificación de la conformidad de la organización para los nuevos requisitos se realizará a largo de la auditoría de seguimiento o renovación siguiente. En caso de duda o necesidad, se podrá planificar una verificación documental o in situ complementaria.

Esta comunicación se hará vía mail, fax, Fichas de Calidad u otro medio conveniente. Se mantendrá un histórico de las comunicaciones realizadas con los clientes.

5. Modificación de los documentos

La actualización y modificación de los documentos, tanto los del sistema de calidad de Sygma, como los de los manuales de programas de certificación, se realizarán según la sistemática definida en el PR procedimiento de gestión de los documentos (versión en vigor).

Así mismo, se mantendrá un histórico de la distribución de los documentos aplicables para todos nuestros clientes y organizaciones implicadas según el listado pertinente de distribución.

6. Precios y presupuestos

Las tarifas de Sygma Certification se calculan tomando como base un precio diario común a todos los programas de certificación asignados a Sygma Certification. El tiempo necesario se evalúa en relación con la complejidad de los programas, productos y procesos a auditar. Los trabajos relativos a la evaluación y aprobación de los informes, así como de emisión de certificados se basan en una tarifa global incluyendo las prestaciones del comité de certificación y los gastos de acreditación.

Los presupuestos relativos a las diferentes prestaciones de Sygma Certification se mencionan en los contratos de certificación. Las tarifas se revisan anualmente.

7. Límites de las prestaciones y salvedades

Las prestaciones establecidas entre el solicitante y Sygma Certification se llevan en los límites y con las salvedades siguientes:

- Cualquier prestación solicitada pero no previamente especificada, se considerará como una prestación complementaria y se facturará como tal.
- No serán responsabilidad de Sygma Certification y no se permitirá por lo tanto quejas del solicitante, los casos de superación de presupuesto o de plazo de ejecución, resultado de las siguientes situaciones:
 - Modificaciones de las bases legales, documentos normativos o de otras referencias relacionadas con el programa, a largo de la ejecución del encargo.
 - Imprevistos o imponderables técnicos, meteorológicos o estacionales.
 - Retraso por el solicitante o de sus eventuales participantes en la ejecución de sus tareas y de las cuales dependa la continuación del encargo de certificación de Sygma.

CERTIFICATION & TRAINING www.sygmacert.com

SYGMA CERTIFICATION S.L. C / José Maria de la Fuente, 4 - 2ºB E – 13005 Ciudad Real Tel +34 926 922 288 Fax +34 926 922 388

Reglamento de Certificación

- Retraso en los pagos.

8. Validez del certificado

Para certificación de productos, la validez del certificado es de 1 año con las condiciones siguientes:

- a) El solicitante debe asegurar el mantenimiento del programa y adaptar su implantación a eventuales nuevas versiones del documento normativo.
- b) El solicitante debe informar a Sygma Certification de cada modificación significativa de sus actividades y de su organización.

En el caso de no respeto a estas condiciones así como en caso de uso abusivo del certificado y/o de los logotipos y/o marcas relacionados con los documentos normativos certificados, el solicitante se expone a una retirada temporal o definitiva del certificado (ver punto 12.)

Si el cliente suministra copias de los documentos de certificación a otros, los documentos se deben reproducirse en su totalidad ó según los especifique el esquema de certificación.

9. Facturación

Las prestaciones de Sygma Certification se facturarán al solicitante basándose en los presupuestos y periodos de pagos previamente establecidos y aprobados por ambas partes. El solicitante es el responsable de la división de los gastos entre los diferentes participantes al sistema.

Las cantidades facturadas se pagarán a los 15 días. Se aplicará un interés de retraso de 3% a partir del 16ª día. Las quejas relacionadas con las facturas se harán a los 10 días. Pasado este plazo, las prestaciones ejecutadas y las cantidades facturadas correspondientes se considerarán como admitidas por el solicitante.

10. Auditorias

Las auditorias se llevan a cabo por parte de colaboradores internos de Sygma Certification o por parte de colaboradores externos contratados por Sygma Certification. En el último caso, los auditores/inspectores tienen que cumplir con los mismos requisitos de formación, calificación e imparcialidad que los colaboradores internos de Sygma Certification. Estos puntos deben documentarse.

Por medio del plan de auditoría mandado con antelación, se comunicará la composición del equipo de auditores a la organización. En base a una objeción justificada comunicada a tiempo a Sygma, el solicitante tendrá derecho a rechazar a un auditor o experto propuesto.

11. Subcontratación

Todo subcontratante de Sygma Certification tiene que ser acreditado para el alcance de actividad considerado, según las normas europeas vigentes. Se avisará al solicitante de todo tipo de subcontratación y su acuerdo preliminar será indispensable. Las condiciones de subcontratación están disponibles para solicitante previamente a su solicitud.

12. Publicaciones

Reglamento de Certificación

El listado de los organismos, servicios y productos certificados están sujetos a publicaciones transmisibles al público a petición de los interesados vía página web de Sygma. Esta información básica incluye el nombre de la organización certificada y su ubicación geográfica (ciudad y país), el documento normativo pertinente y el alcance de la certificación. Se mantendrá un registro de las comunicaciones.

En el caso que los propietarios de los documentos normativos exigen la transmisión de información a sus organizaciones respectivas, la transmisión de dicha información será sujeta a un acuerdo formal entre el cliente y Sygma. El solicitante no se opondrá a la publicación de esta información.

13. Uso de las marcas y logotipos

El solicitante y los participantes se comprometen al uso exclusivo de las marcas o logotipos de conformidad vinculados a cada programa de certificación. El uso de estas marcas o logotipos de conformidad es estrictamente limitado a los productos y/o servicios certificados y esta sujeto a reglas definidas en los documentos normativos.

El correcto uso de las marcas y/o logotipos se controlará en el ámbito de las auditorías de seguimiento realizadas por Sygma.

El derecho de uso de marcas y/o logotipos se termina al mismo tiempo que la retirada o la no renovación del certificado. Un plazo de tres meses es admisible para los documentos ya imprimidos, salvo exigencia diferente especificada por los propietarios de los documentos normativos.

El uso de la marca y logotipo SYGMA se regula en un reglamento específico de la entidad (versión en vigor).

14. Retirada temporal o definitiva del certificado, de las marcas y logotipos

En caso de uso abusivo del certificado y/o de las marcas y logotipos, se avisará al solicitante por carta certificada. Se otorgará un plazo de rectificación de máximo 1 mes, a continuación del cual se procederá a un control a cargo del solicitante. Las infracciones que no se rectificarán correctamente se publicarán, llegado el caso en la prensa especializada. Sygma se reserva la posibilidad de retirada definitiva del certificado. El solicitante tiene derecho a recurrir contra esta decisión. El recurso no tiene efecto suspensivo.

En caso de incumplimiento grave de la relación contractual por parte del solicitante, en particular en caso de retraso en los pagos, se procederá a la retirada temporal del certificado hasta que se subsanen los incumplimientos detectados.

En ámbos casos, Sygma se reserva la posibilidad a adoptar las acciones legales y comerciales oportunas.

15. Retirada del reconocimiento de un participante

En caso de una falta grave por parte de un participante, Sygma Certification tiene el derecho de proceder a una retirada del reconocimiento del solicitante. En este caso, se avisará el solicitante por carta certificada con copia al participante. El solicitante tiene derecho a recurrir contra esta decisión. El recurso no tiene efecto suspensivo.

16. Gestión de quejas por parte del solicitante

Reglamento de Certificación

El solicitante tendrá que tener un archivo de las quejas y reclamaciones relacionadas con los productos y/o servicios certificados y tomará las acciones apropiadas con respecto a tales reclamaciones, documentando todas las medidas necesarias para subsanar eventuales no conformidades.

El Solicitante avisará de inmediato a SYGMA en el caso de detectar cualquier problema, quejas de las partes interesadas, etc., que podría poner en peligro la coherencia o solidez de su sistema de gestión o la legalidad y seguridad de sus productos.

El archivo de las quejas y reclamaciones será accesible a Sygma Certification en el ámbito de sus controles y auditorías.

17. Quejas, Reclamaciones y Recursos

Cualquier apelante tendrá derecho a interponer un recurso, queja o reclamación ante la Entidad de Certificación, mediante la aplicación del procedimiento **PR Gestión de Recursos, Reclamaciones y Litigios** (versión en vigor) con el formato **HO Quejas y Reclamaciones** (versión en vigor) que estará totalmente a su disposición.

En caso de que se den conflictos y no se llegue a un acuerdo con el apelante se recurrirá al Comité de Partes.

18. Confidencialidad

Sygma Certification se somete a normas estrictas de confidencialidad, firmadas por cada trabajador, colaborador y subcontratante de Sygma Certification y en conformidad con la Ley Orgánica 03/2018 de protección de Datos de Carácter Personal.

Una vez firmado el contrato de certificación con el cliente, Sygma Certification se compromete a considerar como información privada y confidencial toda la información obtenida ó creada durante el desempeño de las actividades de certificación, con excepción de la información que el cliente pone a disposición del público ó cuando hay que responder a quejas ó reclamaciones que afecten al cliente.

Así mismo, el cliente acepta que la entidad de certificación ponga a disposición de los organismos acreditadores y competentes de las normas (ENAC, IFS, BRC, GLOBALG.A.P., Administraciones de las CCAA) la información obtenida en el desempeño de las actividades de certificación.

19. Archivo de los documentos

Todos los documentos y archivos relacionados a los procedimientos de certificación se archivan 5 años por Sygma Certification y por el solicitante. Después de este plazo y salvo petición explícita del solicitante, se podrán destruir estos archivos.

20. Validez y rescisión

Salvo indicación contraria, los contratos tienen una duración de un año en programas de certificación de productos y 3 años en programas de certificación de sistemas desde la fecha de la firma. Después, se renovarán anualmente de manera automática por un periodo equivalente, salvo previo aviso escrito por una de las partes antes de los tres meses de la fecha de finalización del periodo de ejecución fijada en el contrato. En caso de anulación por parte del cliente, queda pendiente las prestaciones y el pago de los honorarios previstos en el contrato por el periodo de ejecución correspondiente.

21. Arbitraje

CERTIFICATION & TRAINING www.sygmacert.com

SYGMA CERTIFICATION S.L. C / José Maria de la Fuente, 4 - 2ºB E – 13005 Ciudad Real Tel +34 926 922 288 Fax +34 926 922 388

Reglamento de Certificación

Para la interpretación y cumplimiento de lo establecido en el presente reglamento y en los contratos de certificación, ambas partes se someten al arbitraje de la Corte de Arbitraje de Ciudad Real en primera instancia y en cualquier caso a la jurisdicción de los tribunales de Ciudad Real.