

ÍNDICE

1	<i>Responsabilidades de la Dirección</i>	2
1.1	Campo de actividad y organización de Sygma Certification, S.L.	2
1.2	Origen de la actividad de Sygma Certificación, S.L. y del desarrollo de su sistema de calidad (Colaboración con las entidades suizas ProCert)	2
1.3	Actividades en el extranjero	2
1.4	Requisitos legales y reglamentación	3
1.5	Misión y política de Sygma Certification, S.L.	3
1.6	Objetivos de Calidad y planificación de la Calidad	4
1.7	Sistema de gestión de empresa	4
1.8	Gestión de los documentos	5
1.9	Revisión del sistema de gestión por la dirección	5
2	<i>Gestión de los recursos</i>	5
2.1	Personal	5
2.2	Evaluación y formación continua	6
2.3	Prestaciones de asesoramiento y conflictos de intereses	6
2.4	Comunicación	7
2.5	Infraestructura y entorno del trabajo	7
2.6	Ganancias	7
3	<i>Certificación</i>	7
3.1	Procedimiento de control y certificación	7
3.2	Armonización del procedimiento de certificación	8
3.3	Subcontratación	8
3.4	Análisis	9
3.5	Confidencialidad	9
3.6	Publicaciones	9
3.7	Recursos y Reclamaciones	9
3.8	Abusos, quejas y retirada del certificado	9
4	<i>Medidas, análisis y mejora</i>	10
4.1	Evaluación de la satisfacción del cliente y de las partes interesadas	10
4.2	Auditorías internas	11
4.3	Evaluación de los resultados	11
4.4	Medidas preventivas y acciones correctoras.	11

1 Responsabilidades de la Dirección

1.1 Campo de actividad y organización de Sygma Certification, S.L.

Sygma Certification, S.L. es una sociedad limitada con un capital de 3.005,06 Euros, fundada en el año 2000 y ubicada en España, en el municipio de Ciudad Real. Se poseen escrituras notariales de constitución de fecha 07.11.2000 y de posteriores modificaciones, donde se puede comprobar los nombres de los propietarios y administradores de la sociedad.

El Comité de partes de Sygma Certification, S.L. garantiza la neutralidad y la independencia de las actividades de Sygma Certification, S.L.

El director de Sygma Certification, S.L. asegura la dirección ejecutiva de la empresa en conformidad con las normas y directrices definidas en el presente manual y documentos vinculados.

El campo de actividad de Sygma Certification, S.L. incluye los productos alimentarios del conjunto de la cadena de *producción – transformación – distribución*, hasta el punto de venta. La certificación se refiere a productos y sistemas conformes a normas y programas oficiales y privados.

El organigrama de Sygma Certification, S.L. está compuesto de un Organigrama General y de una tabla de responsables, donde se indica los responsables de área.

Documentos vinculados: Sygma Entidad de Certificación (FC 101)
Organigrama Sygma (HO)
PL Campo de actuación del auditor (PL)
HO Tabla responsables Sygma (HO)

1.2 Origen de la actividad de Sygma Certificación, S.L. y del desarrollo de su sistema de calidad (Colaboración con las entidades suizas ProCert)

Sygma Certification, S.L. con la denominación social anterior ProCert Iberia, S.L., ha desarrollado y documentado su propio sistema de gestión de la calidad para la certificación de productos y sistemas beneficiándose de la experiencia adquirida a través de la relación profesional que tuvo desde el año 2001 hasta junio del 2009 con las Entidades de Certificación suizas: ProCert Safety AG (SCESp N° 038), y ProCert SA (SCESc N° 039).

Dentro de los alcances de las acreditaciones suizas, los auditores de Sygma Certification, S.L. actuaron como auditores independientes de ProCert Safety AG y de ProCert SA, y llevaron a cabo todo tipo de prestaciones relacionadas con el control y certificación de productos y sistemas, cumpliendo con sus procedimientos internos acreditados y sistema de formación, reconocimiento y aprobación de auditores, bajo la gestión y vigilancia permanente de las dos entidades suizas.

De hecho, la experiencia profesional de Sygma Certification, S.L. se beneficia de una madurez de mas de 20 años. Muchos procedimientos importantes son el reflejo de esa larga colaboración con esas entidades, adaptándose e integrándose progresivamente en su propio sistema de calidad interno.

1.3 Actividades en el extranjero

Sygma Certification, S.L. actúa en países del Norte y Centro de África y Chile a través de sus socios comerciales en Marruecos (Sygma Certification SARL) y Chile (Certificación Austral Cert. Llimitada -Austral Cert-)

Las principales actividades llevadas bajo la responsabilidad de Sygma Certification SARL y Aus-

tral Cert son:

- Prospección comercial
- Planificación de auditorías
- Soporte en la realización de auditorías ejecutadas con auditores locales reconocidos por Sygma Certification SL.
- ~~Confección de informes~~
- Seguimiento de presupuestos y facturas
- Gestión administrativa del personal

Todas las demás actividades se llevan a cabo o se controlan directamente en la Oficina Central de Ciudad Real desde donde se gestiona la relación contractual con el cliente, y toda actividad crítica relacionada con la certificación: programación definitiva de auditorías, revisión final y aprobación de las solicitudes, revisiones de expedientes, decisiones de certificación, emisión de certificados, procesar suspensiones, reducciones, retiradas y cancelaciones de certificados, procesar datos en las aplicaciones de los propietarios de las normas...No se consideran, por tanto Sygma Certification SARL y Australcert Oficinas Críticas.

Las responsabilidades y actividades de actividades en el extranjero se detallan en un reglamento específico.

Documentos vinculados: *Desarrollo de actividades al extranjero (RE)*

Emplazamientos y actividades en el extranjero (HO)

1.4 Requisitos legales y reglamentación

Los requisitos legales aplicables se refieren a la ley española del trabajo, así como leyes y decretos de aplicación en producción agrícola e industria alimentaria.

Los requisitos específicos aplicables para la Entidad de Certificación son las normas UNE EN 17065, así como los criterios de aplicación establecidos por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC). Cada punto de estas normas y criterios están identificados, actualizados y respetados. La conformidad de las actividades con estas normas y criterios se revisa con regularidad.

La entidad de certificación posee un seguro de responsabilidad civil con una póliza que cubre las posibles responsabilidades legales resultantes de sus operaciones en cada uno de sus campos de actividad y áreas geográficas en las que trabaja.

Sygma Certification, S.L., a través de su administrador evalúa anualmente sus finanzas y fuentes de ingreso e informa al Comité de Partes de su estado de imparcialidad e independencia en cuanto a presiones comerciales y financieras.

Documentos vinculados: *Listado y distribución de documentos (PL)*

1.5 Misión y política de Sygma Certification, S.L.

La misión y la política empresarial y de la calidad de Sygma Certification, S.L. se describen en un documento específico abierto al público. Como mínimo una vez al año, el Comité de Partes revisa este documento.

Documentos vinculados: *Sygma Entidad de Certificación (FC 101)*

1.6 Objetivos de Calidad y planificación de la Calidad

De acuerdo con su política Sygma establece sus objetivos y estrategias.

La puesta en práctica de estos objetivos se describe en planes de actuación. Estos constituyen los planes de calidad.

Los objetivos y planes de actuación se revisan con regularidad en relación a su pertinencia y su idoneidad.

Documento vinculado: Sygma Entidad de Certificación (FC 101)
Objetivos e Indicadores del Sistema (HO)

1.7 Sistema de gestión de empresa

El director de Sygma Certification, S.L. tiene la responsabilidad de la puesta en la práctica del presente manual y de sus documentos vinculados.

El Comité de Partes, que incluye a representantes de las diferentes ramas del sector de actividad, supervisa la buena aplicación de las normas y directrices establecidas, especialmente en los temas de la competencia y de la independencia.

Se describen las responsabilidades y obligaciones del comité de partes en un documento específico.

Para asegurar el cumplimiento de sus encargos de trabajo, Sygma Certification, S.L. dispone del personal necesario. Los requisitos de calificaciones del personal están definidos, se respetan y se revisan con regularidad.

En el ámbito de sus actividades, los colaboradores de Sygma Certification, S.L. son responsables de la aplicación de las disposiciones del presente Manual y de sus documentos vinculados. En todo momento, las últimas versiones de la documentación están accesibles a los colaboradores.

Los pliegos de condiciones del director, de los auditores jefes, así como de los auditores, se describen en documentos específicos.

Documentos vinculados: Comité de Partes (RE)
Comisión de certificación (RE)
Tabla responsables Sygma (HO)
Evaluación Cualificación de auditores (HO)
Pliego de condiciones del Director/Gerente (RE)
Pliego de condiciones del Responsable de Programación y control de Auditorías (RE)
Pliego de condiciones del Responsable Planificación Marruecos (RE)
Pliego de condiciones del auditor (RE)
Pliego de condiciones del inspector (RE)
Pliego de condiciones del Responsable de Administración ES (RE)
Pliego de condiciones del Asistente Responsable Admin ES (RE)
Pliego de condiciones del Director de Formación (RE)
Pliego de condiciones de los Formadores y tutores (RE)
Pliego de condiciones del Responsable Comercial (RE)
Pliego de condiciones del Comité de Gestión (RE)
Pliego de condiciones del Responsable Técnico del Sistema Integrado de Gestión (RE)
Pliego de condiciones del Responsable Técnico de Programas de Certificación (RE)

*Pliego de condiciones del Técnico de Programas de
Certificación (RE)
Campo de actuación del auditor (PL)*

1.8 Gestión de los documentos

Los documentos internos de Sygma Certification, S.L. se establecen bajo control del director, que define los responsables de elaborar, revisar y aprobar los documentos.

Las nuevas versiones se transmiten a los interesados según su situación contractual (colaborador, cliente, terceros, etc...). Cada destinatario es responsable de actualizar sus propios documentos.

Los documentos de los programas individuales, denominados manuales de programa (CP) tienen una gestión específica.

El archivo de la documentación se lleva a cabo según el procedimiento establecido.

*Documentos vinculados: Gestión de los documentos (PR)
Listado y distribución de documentos (PL)*

1.9 Revisión del sistema de gestión por la dirección

Las actividades de Sygma Certification, S.L. se someten una vez al año como mínimo, a una revisión de la gestión. Estas revisiones se llevan a cabo bajo la responsabilidad del director de Sygma Certification, S.L., con la participación de los auditores, y responsables de área.

Los informes de revisión de la gestión están a la disposición del Comité de Partes y de ENAC en el ámbito de sus auditorías.

Además de la política empresarial y de la calidad se comprueba también los documentos señalados al punto 4 (medidas, análisis y mejoras).

*Documentos vinculados: Informe revisión del sistema de gestión por la dirección (HO)
Listado y distribución de documentos (PL)
Contexto, partes interesadas y riesgos y oportunidades (HO)*

2 Gestión de los recursos

2.1 Personal

Sygma Certification, S.L. dispone de trabajadores contratados fijos y colaboradores independientes para la realización de sus tareas.

Se establecen planes trimestrales que fijan los encargos de trabajo y que definen los colaboradores necesarios para llevar a cabo las tareas previstas.

Especialmente en el ámbito de los controles en sectores por los cuales se carecen trabajadores fijos calificados, Sygma Certification, S.L. podrá contar con especialistas externos. Estos colaboradores independientes se contratarán en conformidad con las especificaciones de las tareas a ejecutar.

Los auditores tienen que cumplir con los criterios definidos de calificación y formación continua. El responsable de programas de certificación es el responsable de que la documentación señalada en el apartado 2.2 sea actualizada y respetada. El responsable técnico de programas de certificación es el responsable de revisar anualmente el dossier de cada auditor y confirmar su aprobación.

Las disposiciones para la subcontratación (entidad, organización, ...) se regulan en el apartado

3.3

Documentos vinculados: ver punto 2.2

2.2 Evaluación y formación continua

Se evaluarán, la forma de actuar y los resultados de los auditores por medio de auditorías acompañadas. Las medidas tomadas estarán documentadas. Estas disposiciones se aplicarán también a los auditores independientes. El responsable Técnico, es el responsable de coordinar estas evaluaciones que podrán realizarse por auditores cualificados y aprobados en las normas a evaluar.

Documentos vinculados:

Cualificación y supervisión de auditores (PR)
Formación continua (PR)
Evaluación de la cualificación de los auditores (HO)
Listado de personal (PL)
Contrato para los auditores independientes (HO)
Pliego Condiciones auditores (HO)
Ficha de formación y experiencia (HO)
Campo de actuación del auditor (PL)
Evaluación de auditores (PR)
Programación de formación continua (PL)

2.3 Prestaciones de asesoramiento y conflictos de intereses

De acuerdo con su política de Independencia, imparcialidad e Integridad, los trabajadores y colaboradores de Sygma Certification, S.L. no podrán ofrecer prestaciones de asesoramiento a los clientes para los que realizan un encargo de trabajo relacionado con la certificación.

El procedimiento de selección de los auditores pondrá particular hincapié en identificar y evitar posibles conflictos de intereses con el auditado, respetando los criterios de selección siguientes:

- Ausencia de vínculo familiar entre el auditor y el auditado
- Ausencia de relación de amistad entre el auditor y el auditado
- Ausencia de relaciones comerciales entre el auditor y el auditado
- Ninguna participación del auditor en el capital del auditado
- Ningún tipo de asesoramiento del auditor por cuenta del auditado en los 2 últimos años
- Ninguna auditoria interna realizada por el auditor por cuenta del auditado en los dos últimos años.

Los nuevos colaboradores y colaboradores discontinuos se someten a las mismas reglas.

El director de Sygma Certification, S.L. es el responsable de identificar y señalar los posibles casos conflictivos y someterlos a la evaluación del Comité de Partes, cuya decisión es irrevocable.

Los colaboradores están informados de estas modalidades y se comprometen a respetarlas firmando una declaración de salvaguardia

Documentos vinculados: *Evaluación de cualificación para los auditores (HO)*
Declaración de salvaguardia Auditores (HO)
Declaración de salvaguardia Comité de Partes (HO)
Declaración de salvaguardia de Expertos (HO)

Declaración de salvaguardia de Empleados (HO)
Independencia, Imparcialidad e Integridad (RE)
Declaración de imparcialidad (HO)
Declaración jurada de conflicto de intereses (HO)
Sygma Entidad de Certificación (FC 101)
Identificación y análisis de conflictos de interés (HO)

2.4 Comunicación

Una parte de los documentos del sistema de calidad son de acceso público. Estos documentos pueden utilizarse también a nivel de prospección y publicidad. Se trata en particular:

- Todas las Fichas de Calidad (identificadas como FC)
- Tarifas y Tiempos (PL)

2.5 Infraestructura y entorno del trabajo

Sygma Certification, S.L. pone a disposición de sus empleados fijos la infraestructura y los locales necesarios para el desarrollo de sus actividades. Se trata en primer lugar de despachos equipados. Los colaboradores independientes utilizan su propia infraestructura y locales.

2.6 Ganancias

Sygma Certification, S.L. no tiene otra fuente de ganancias que sus actividades de auditorías, certificación y formación.

3 Certificación

3.1 Procedimiento de control y certificación

El proceso general de control y certificación se describe en un documento específico de acceso público (ver apartado 2.4). Este proceso es común a todos los programas a certificar y sirve de guía para la elaboración de procedimientos detallados llamados manuales de programas (CP) que documentan las actividades de control y certificación a aplicar para cada documento normativo específico. En el campo de las normas reglamentadas, también se toman en cuenta las exigencias de la legislación vigente.

La certificación de productos se lleva a cabo por la comisión de certificación de acuerdo con el reglamento de certificación y los manuales de programa.

Documentos vinculados:

- Manual de Certificación (MC)*
- Comisión de Certificación (RE)*
- Gestión de solicitudes de renovación (PR)*
- Elaboración de presupuestos y contratos (PR)*
- Evaluación de expedientes por la Comisión de Certificación (PR)*
- Programas de certificación (CP)*
- Reglamento de certificación (FC 103)*

Plan de auditoria (HO)

Evaluación Comisión de Certificación (HO)

Formato de Certificado (HO)

Programación de auditorías (PR)

Control y seguimiento de auditorías y expedientes (PR)

Procedimiento Gestión de auditorías remotas (PR)

Emisión y envío de certificados (PR)

Desarrollo de auditorías y elaboración del informe (PR)

3.2 Armonización del procedimiento de certificación

En la medida del posible, los procedimientos se armonizan con los de otras Entidades de Certificación, a través de grupos de trabajos, reuniones de formación, workshop, etc, ... en los cuales Sygma participa. Estas reuniones de armonización se organizan por los propietarios de las normas, organizaciones oficiales, con la iniciativa de Sygma Certificación ó con la de otra Entidad de Certificación. El objetivo es que cada procedimiento tiene que dar los mismos resultados.

3.3 Subcontratación

Siempre se dará la preferencia a contratos directos con auditores independientes siempre y cuando la situación lo permita (ver apartado 2.1).

Todo subcontratante (entidades, organizaciones ó personas) de Sygma Certification, S.L. tiene que estar acreditado ó homologados ó oficialmente autorizado para el alcance de actividad considerado según las normas vigentes. Esta forma de colaboración se concreta cuando, por razones técnicas, económicas o de organización, se carecen de los medios internos idóneos para asegurar la realización del encargo de trabajo por los colaboradores fijos o independientes de Sygma Certification, S.L. En la selección de los subcontratantes, se pondrá particular hincapié a identificar y evitar posible implicación del subcontratante en el diseño o producción del producto.

Se redactará con el subcontratante un acuerdo debidamente documentado que cubra todas las disposiciones de confidencialidad y conflicto de intereses (ver apartado 3.5), asumiendo Sygma Certification, S.L. la completa responsabilidad sobre el trabajo subcontratado y manteniendo la responsabilidad en la concesión, mantenimiento, ampliación, reducción, suspensión o retirada de certificación.

Se confeccionará una lista de subcontratistas aprobados y se revisará por lo menos una vez al año el cumplimiento de los criterios de selección establecido, manteniendo registros actualizados sobre la competencia de los subcontratistas.

Se avisará al solicitante de todo tipo de subcontratación y su acuerdo preliminar será indispensable. Las condiciones de subcontratación están disponibles para el solicitante previamente a su solicitud.

Documentos vinculados: *Solicitud Presupuesto Contrato Auditoría Subcontratada (HO)*
 Lista de Entidades subcontradas (HO)

3.4 Análisis

La ejecución de los análisis necesarios a las actividades de auditoría de Sygma Certification, S.L. tienen que subcontratarse a laboratorios acreditados según ISO 17025 ó GLP, o en su defecto oficialmente autorizados por la autoridad competente.

Documentos vinculados: *Lista de Entidades Subcontratadas y Criterios de Aprobación (HO)*
Acuerdo con entidad subcontratada (HO)

3.5 Confidencialidad

La información recibida, relativa a las actividades de control y certificación, independientemente del carácter que tenga (documental, verbal, del equipamiento y instalaciones, etc.), se trata como confidencial. Los miembros del comité de partes, miembros directivos y colaboradores de Sygma Certification, S.L. se comprometen a respetar esta norma estricta firmando una declaración de salvaguardia.

En el caso de subcontratantes, esta cláusula se regula en el contrato de subcontratación.

Documentos vinculados: *Declaración de salvaguardia (HO)*

3.6 Publicaciones

El listado de los organismos y productos certificados están sujetos a publicaciones transmisibles a petición de los interesados. La distribución de esta lista no está controlada.

3.7 Recursos y Reclamaciones

Cualquier entidad 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 con los formatos HO Quejas y Reclamaciones y HO Recursos y/o Apelaciones, que estarán totalmente a su disposición.

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

Documentos vinculados:
Gestión de recursos reclamaciones y litigios (PR)
Quejas y Reclamaciones (HO)
Recursos y/o Apelaciones (HO)
Comité de Partes (RE)
FC 103 Reglamento de Certificación de Productos (FC)

3.8 Abusos, quejas y retirada del certificado

Abusos

Sygma Certification, S.L. vigila el uso de los certificados y marcas en el ámbito de sus actividades de seguimiento de los programas certificados. Las modalidades básicas de control se describen en el reglamento de certificación. Los eventuales requisitos complementarios específicos se regulan en los manuales de programas particulares.

Documentos vinculados: *Reglamento de certificación de Productos (FC 103)*
Reglamento uso de la marca y logotipo de Sygma (RE)
Programas de certificación (CP)

Quejas

El solicitante tiene que tener un archivo de las quejas y reclamaciones relacionadas con los productos y/o sistemas certificados. Este archivo es accesible a Sygma en el ámbito de sus controles y auditorías.

Documentos vinculados: *Quejas y Reclamaciones (HO)*
 Recursos y/o Apelaciones (HO)
 Gestión de recursos reclamaciones y litigios (PR)
 Programas de certificación (CP)

Retirada del certificado

En caso de uso abusivo del certificado y/o de las marcas, se avisará al solicitante por carta certificada. Se otorgará un plazo de rectificación a partir 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. En los casos graves, se reserva la posibilidad de retirada del certificado y de una eventual acción en justicia. El solicitante tiene derecho a recurrir contra esta decisión. El recurso no tiene efecto suspensivo.

Documentos vinculados: *Programas de certificación (CP)*

4 Medidas, análisis y mejora

Los procedimientos descritos en los puntos 4.1; 4.2; 4.3, 4.4 hacen parte del proceso de revisión de la gestión (ver apartado 1.8).

4.1 Evaluación de la satisfacción del cliente y de las partes interesadas

La satisfacción del cliente y de las partes interesadas es el objetivo central de las actividades desarrolladas por la Entidad de Certificación. Una vez al año, se analiza y se valora de forma interna la satisfacción del cliente. Tanto como sea posible, se integran en este proceso las otras partes interesadas. Sygma toma como base esta evaluación para adaptar y mejorar su política de empresa y sus prestaciones. Como cliente y otras partes interesadas se entiende:

- Propietarios de marcas o programas bajo encargo de Sygma
- El Comité de Partes.
- Los compradores y negociantes del producto certificado.
- Colaboradores y subcontratistas.
- Terceros contratantes.
- Consumidores.

Documentos vinculados: *Evaluación de la Satisfacción del cliente (HO)*
 Evaluación de la satisfacción del cliente (PR)

4.2 Auditorías internas

Las actividades de Sygma Certification, S.L. se controlan por medio de auditorías internas efectuadas con regularidad por el responsable de calidad designado. Los resultados de las auditorías internas quedan debidamente registrados.

Documentos vinculados:

- Auditorías internas (PR)*
- Programa de auditorías internas (PL)*
- Check-list de auditoría interna (HO)*
- Plan de auditoría interna (HO)*

4.3 Evaluación de los resultados

Los objetivos y estrategias definidos en el plan de actuación se cotejan con las adquisiciones y desarrollos conseguidos. Se comprueban la pertinencia y idoneidad de los planes de calidad establecidos.

4.4 Medidas preventivas y acciones correctoras.

Las diferentes fuentes de información que pueden dar lugar a medidas preventivas idóneas y acciones correctoras pertinentes son las siguientes:

- Desviaciones detectadas por las auditorías internas
- Desviaciones detectadas a largo de las auditorías externas
- Quejas y recursos
- Evaluación de la satisfacción del cliente
- Evaluación de los resultados
- Revisión de la gestión
- Comisión de certificación
- Comité de Partes

Se pondrá en aplicación el procedimiento PR Gestión de Acciones Correctoras y Medidas Preventivas. La política, medios y plazos de implantación de estas medidas entran en el proceso de revisión de la gestión.

Documentos vinculados:

- Gestión de no conformidades, acciones correctivas y preventivas (PR)*
- Acciones correctoras y medidas preventivas (HO)*
- Evaluación de los auditores (HO)*
- Evaluación de la satisfacción del cliente (HO)*
- Programa de auditorías internas (PL)*
- Check-list de auditoría interna (HO)*
- Informe de revisión del sistema de gestión por la dirección (HO)*
- Quejas y Reclamaciones (HO)*
- Evaluación Comisión de Certificación (HO)*
- Evaluación de la satisfacción del cliente (PR)*
- Gestión de recursos reclamaciones y litigios (PR)*