

INDICE

1	<i>Responsabilités de la direction</i>	2
1.1	Domaine d'activité et organisation de Sygma Certification, SL	2
1.2	Origine de l'activité de Sygma Certificación, SL et développement de son système qualité (Collaboration avec les entités suisses ProCert)	2
1.3	Activités à l'étranger	2
1.4	Exigences légales et réglementations	3
1.5	Mission et politique de Sygma Certification, SL	3
1.6	Objectifs de qualité et planification de la qualité	4
1.7	Système de gestion de l'entreprise	4
1.8	Gestion des documents	5
1.9	Revue du système de management par la direction	5
2	<i>Gestion des ressources</i>	5
2.1	Personnel	5
2.2	Évaluation et formation continue	6
2.3	Services-conseils et conflits d'intérêts	6
2.4	Communications	7
2.5	Infrastructures et environnement de travail	7
2.6	Gains	7
3	<i>Certificat</i>	7
3.1	Procédure de contrôle et de certification	7
3.2	Harmonisation de la procédure de certification	8
3.3	Sous-traitance	8
3.4	Analyse	9
3.5	Confidentialité	9
3.6	Publications	9
3.7	Ressources et réclamations	9
3.8	Abus, réclamations et retrait du certificat	9
4	<i>Mesure, analyse et amélioration</i>	10
4.1	Évaluation de la satisfaction des clients et des parties prenantes	10
4.2	Audits internes	11
4.3	Évaluation des résultats	11
4.4	Mesures préventives et actions correctives.	11

1 Responsabilités de gestion

1.1 Domaine d'activité et organisation de Sygma Certification, SL

Sygma Certification, SL est une société anonyme au capital de 3 005,06 euros, fondée en 2000 et située en Espagne, dans la municipalité de Ciudad Real. Il existe des actes notariés de constitution en date du 07.11.2000 et des modifications ultérieures, où les noms des propriétaires et des administrateurs de la société peuvent être vérifiés.

Le Comité des parties de Sygma Certification, SL garantit la neutralité et l'indépendance des activités de Sygma Certification, SL

Le directeur de Sygma Certification, SL assure la gestion exécutive de l'entreprise conformément aux normes et directives définies dans ce manuel et les documents connexes.

Le domaine d'activité de Sygma Certification, SL comprend les produits alimentaires de toute la chaîne de *production - transformation - distribution*, jusqu'au point de vente. La certification fait référence aux produits et systèmes conformes aux normes et programmes officiels et privés.

L'organigramme de Sygma Certification, SL est composé d'un organigramme général et d'un tableau des responsables, où sont indiqués les responsables de zone.

Documents associés :

- Entité de Certification Sygma (FC 101)*
- Organigramme Sygma (HO)*
- PL Champ d'action de l'auditeur (PL)*
- HO Table Responsable Sygma*

1.2 Origine de l'activité de Sygma Certificación, SL et développement de son système de qualité (Collaboration avec les entités suisses ProCert)

Sygma Certification, SL avec l'ancien nom de société ProCert Iberia, SL, a développé et documenté son propre système de gestion de la qualité pour la certification de produits et de systèmes, bénéficiant de l'expérience acquise grâce à la relation professionnelle qu'elle a entretenue depuis 2001 jusqu'en juin 2009 avec les entités de certification suisses : ProCert Safety AG (SCESp N° 038) et ProCert SA (SCESc N° 039).

Dans le cadre des accréditations suisses, les auditeurs de Sygma Certification, SL ont agi en tant qu'auditeurs indépendants de ProCert Safety AG et ProCert SA, et ont effectué toutes sortes de services liés au contrôle et à la certification de produits et de systèmes, conformément à ses propres normes internes accréditées. procédures et système de formation, de reconnaissance et d'agrément des auditeurs, sous la direction et la surveillance permanente des deux entités suisses.

En effet, l'expérience professionnelle de Sygma Certification, SL bénéficie d'une maturité de plus de 20 ans. De nombreuses procédures importantes sont le reflet de cette longue collaboration avec ces entités, s'adaptant et s'intégrant progressivement dans leur propre système qualité interne.

1.3 activités à l'étranger

Sygma Certification, SL opère dans les pays d'Afrique du Nord et centrale et au Chili par l'intermédiaire de ses partenaires commerciaux au Maroc (Sygma Certification SARL) et au Chili (Certificación Austral Cert. Llimitada -Austral Cert -)

Les principales activités exercées sous la responsabilité de Sygma Certification SARL et Austral Cert sont :

- Prospection commerciale
- Planification des audits
- Assistance dans la réalisation d'audits réalisés avec des auditeurs locaux reconnus par Sygma Certification SL.
- ~~Préparation de rapports~~
- Suivi des budgets et des factures
- Gestion du personnel administratif

Toutes les autres activités sont réalisées ou contrôlées directement au Bureau Central de Ciudad Real. d'où est gérée la relation contractuelle avec le client, et toute activité critique liée à la certification : programmation finale des audits, examen final et approbation des demandes, examen des dossiers, décisions de certification, délivrance des certificats, traitement des suspensions, réductions, retraits et annulations des certificats, traitement des données dans les applications des propriétaires des référentiels... Par conséquent, Sygma Certification SARL et Australcert ne sont pas considérés comme des Bureaux Critiques.

Les responsabilités et les activités des activités à l'étranger sont détaillées dans un règlement spécifique.

Documents associés: Développement des activités à l'étranger (RE)

Lieux et activités à l'étranger (HO)

1.4 Exigences légales et réglementation

Les exigences légales applicables se réfèrent au droit du travail espagnol, ainsi qu'aux lois et décrets applicables à la production agricole et à l'industrie alimentaire.

Les exigences spécifiques applicables à l'Entité de Certification sont les normes UNE EN 17065 et UNE EN ISO 17021, ainsi que les critères d'application établis par l'Entité Nationale d'Accréditation (ENAC). Chaque point de ces règles et critères est identifié, mis à jour et respecté. La conformité des activités à ces normes et critères est revue régulièrement .

L'organisme de certification dispose d'une assurance responsabilité civile avec une police qui couvre les éventuelles responsabilités juridiques résultant de ses opérations dans chacun de ses domaines d'activité et zones géographiques dans lesquelles il intervient.

Sygma Certification, SL, par l'intermédiaire de son administrateur, évalue annuellement ses finances et ses sources de revenus et informe le Comité des Parties de son état d'impartialité et d'indépendance en termes de pressions commerciales et financières.

Documents associés: liste et distribution des documents (PL)

1.5 Mission et politique de Sygma Certification, SL

La mission et la politique commerciale et de qualité de Sygma Certification, SL sont décrites dans un document spécifique ouvert au public. Au moins une fois par an, le Comité des Parties examine ce document.

Documents associés : Entité de Certification Sygma (FC 101)

1.6 Objectifs de qualité et planification de la qualité

Conformément à sa politique, Sygma établit ses objectifs et ses stratégies.

La mise en œuvre de ces objectifs est décrite dans des plans d'action. Ceux-ci constituent les plans qualité.

Les objectifs et plans d'action sont revus régulièrement en fonction de leur pertinence et de leur adéquation.

Documents associés: *Entité de Certification Sygma (FC 101)*
 Objectifs et indicateurs du système (HO)

1.7 Système de gestion de l'entreprise

Le directeur de Sygma Certification, SL est responsable de la mise en pratique de ce manuel et de ses documents connexes.

Le Comité des Parties, qui comprend des représentants des différentes branches du secteur d'activité, veille à la bonne application des règles et directives établies, notamment en matière de concurrence et d'indépendance.

Les responsabilités et obligations du comité des parties sont décrites dans un document spécifique.

Pour assurer le respect de leurs missions de travail, Sygma Certification, SL dispose du personnel nécessaire. Les exigences de qualification du personnel sont définies, respectées et révisées régulièrement.

Dans le cadre de leurs activités, les collaborateurs de Sygma Certification, SL sont responsables de l'application des dispositions de ce manuel et de ses documents connexes. A tout moment, les dernières versions de la documentation sont accessibles aux collaborateurs.

Les cahiers des charges du directeur, des commissaires aux comptes ainsi que des commissaires aux comptes sont décrits dans des documents spécifiques.

Documents associés:

- *Comité de surveillance (RE)*
- *Commission de certification (RE)*
- *Table Responsable Sygma (HO)*
- *Évaluation Qualification des auditeurs (HO)*
- *Cahier des charges du Directeur / Gérant (RE)*
- *Cahier des Charges du Responsable de la Programmation et du Contrôle des Audits (RE)*
- *Cahier des charges du Responsable Planification Maroc (RE)*
- *Cahier des charges de l'auditeur (RE)*
- *Cahier des charges de l'inspecteur (RE)*
- *Spécifications du gestionnaire d'administration ES (RE)*
- *Cahier des charges de l'Assistant Responsable Administratif ES (RE)*
- *Cahier des charges du Directeur de la Formation (RE)*
- *Cahier des charges des formateurs et tuteurs (RE)*
- *Cahier des charges du Responsable Commercial (RE)*
- *Cahier des Charges du Comité de Gestion (RE)*
- *Cahier des charges du Responsable Technique Système*
- *Gestion intégrée (ER)*
- *Cahier des Charges du Responsable Technique des Programmes de Certification (RE)*

- *Cahier des charges du Technicien des Programmes de Certification (RE)*
- *Champ d'action de l'auditeur (PL)*

1.8 Gestion de documents

Les documents internes de Sygma Certification, SL sont établis sous le contrôle du directeur, qui définit les responsables de la préparation, de la révision et de l'approbation des documents.

Les nouvelles versions sont transmises aux intéressés en fonction de leur situation contractuelle (collaborateur, client, tiers, etc...). Chaque destinataire est responsable de la mise à jour de ses propres documents.

Les documents des programmes individuels, appelés manuels de programme (CP) ont une gestion spécifique.

Le dossier de documentation est réalisé selon la procédure établie.

Documents associés: *Gestion des documents (RP)*
 Liste et diffusion des documents (PL)

1.9 Examen du système de gestion par la direction

Les activités de Sygma Certification, SL sont soumises à une revue de direction au moins une fois par an. Ces revues sont réalisées sous la responsabilité du directeur de Sygma Certification, SL, avec la participation des auditeurs et des responsables de zone.

Les rapports de revue de direction sont mis à la disposition du Comité des Parties et de l'ENAC dans le cadre de leurs audits.

Outre la politique commerciale et qualité, les documents indiqués au point 4 (mesures, analyses et améliorations) sont également contrôlés.

Documents associés: *Rapport de révision du système de gestion par la direction (HO)*
 Liste et Distribution des documents (PL)
 Contexte, parties prenantes et risques et opportunités (HO)

2 La gestion des ressources

2.1 Personnel

Sygma Certification, SL dispose de travailleurs sous contrat à durée indéterminée et de collaborateurs indépendants pour mener à bien ses tâches.

Un plan trimestriel est établi qui fixe les ordres de travail et définit les collaborateurs nécessaires pour réaliser les tâches prévues.

En particulier dans le domaine des contrôles dans les secteurs pour lesquels des travailleurs permanents qualifiés manquent, Sygma Certification, SL peut faire appel à des spécialistes externes. Ces collaborateurs indépendants seront embauchés conformément aux spécifications des tâches à exécuter.

Les auditeurs doivent répondre à des critères définis de qualification et de formation continue. La personne responsable des programmes de certification est responsable de s'assurer que la documentation indiquée à la section 2.2 est mise à jour et respectée. Le responsable technique des programmes de certification est chargé d'examiner annuellement le dossier de chaque auditeur et de valider leur agrément.

Les dispositions relatives à la sous-traitance (entité, organisation, ...) sont réglementées à la section 3.3

Documents associés: voir point 2.2

2.2 Évaluation et formation continue

La manière d'agir et les résultats des auditeurs seront évalués, au moins, au travers d'audits accompagnés. Les mesures prises seront documentées. Ces dispositions s'appliqueront également aux auditeurs indépendants. Le Responsable Technique est chargé de coordonner ces évaluations, qui peuvent être réalisées par des auditeurs qualifiés agréés dans les référentiels à évaluer.

Documents associés:

Qualification et supervision des auditeurs (PR)
Formation continue (RP)
Évaluation de la qualification des auditeurs (HO)
Liste du personnel (PL)
Contrat pour les auditeurs indépendants (RE)
Cahier des charges de l'auditeur (RE)
Fiche de formation et d'expérience (HO)
Champ d'action de l'auditeur (PL)
Évaluation de l'auditeur (RP)
Programmation de la formation continue (PL)

2.3 Avantages consultatifs et conflits d'intérêts

Conformément à sa politique d'indépendance, d'impartialité et d'intégrité, les travailleurs et collaborateurs de Sygma Certification, SL ne peuvent pas offrir de services de conseil aux clients pour lesquels ils exécutent un ordre de travail lié à la certification.

La procédure de sélection des auditeurs mettra un accent particulier sur l'identification et la prévention des éventuels conflits d'intérêts avec l'audit, en respectant les critères de sélection suivants :

- Absence de lien familial entre l'auditeur et l'audit
- Absence de relation amicale entre l'auditeur et l'audit
- Absence de relations commerciales entre l'auditeur et l'audit
- Absence de participation du commissaire aux comptes au capital de l'audit
- Aucun type de conseil de l'auditeur au nom de l'audit au cours des 2 dernières années
- Aucun audit interne réalisé par l'auditeur pour le compte de l'audit au cours des deux dernières années.

Les nouveaux contributeurs et les contributeurs abandonnés sont soumis aux mêmes règles.

Le directeur de Sygma Certification, SL est chargé d'identifier et de signaler les éventuels cas conflictuels et de les soumettre à l'évaluation du Comité des pièces, dont la décision est irrévocable.

Les collaborateurs sont informés de ces modalités et s'engagent à les respecter en signant une déclaration de sauvegarde

Documents associés:

Évaluation de la qualification des auditeurs (HO)
Auditeurs des déclarations de sauvegarde (HO)
Comité des parties à la déclaration de sauvegarde (HO)
Déclaration d'expert sur les garanties (HO)
Déclaration de protection des employés (HO)
Indépendance, Impartialité et Intégrité (RE)
Déclaration d'équité (HO)
Affidavit de conflit d'intérêts
Entité de Certification Sygma (FC 101)
Identification et analyse des conflits d'intérêts (HO)

2.4 Communication

Une partie des documents du système qualité sont accessibles au public. Ces documents peuvent également être utilisés à des fins de prospection et de publicité. Il traite notamment :

- Tous les jetons de qualité (identifiés comme FC)
- Tarifs et Horaires (PL)

2.5 Infrastructure et environnement de travail

Sygma Certification, SL met à la disposition de ses employés permanents l'infrastructure et les locaux nécessaires au développement de leurs activités. Ce sont avant tout des bureaux équipés. Les collaborateurs indépendants utilisent leurs propres infrastructures et locaux.

2.6 Bénéfices

Sygma Certification, SL n'a pas d'autre source de revenus que ses activités d'audit, de certification et de formation.

3 Certificat

3.1 Procédure de contrôle et de certification

Le processus général de contrôle et de certification est décrit dans un document spécifique accessible au public (voir section 2.4). Ce processus est commun à tous les programmes à certifier et sert de guide pour l'élaboration de procédures détaillées appelées manuels de programme (PC) qui documentent les activités de contrôle et de certification à appliquer pour chaque document réglementaire spécifique. Dans le domaine des normes réglementées, les exigences de la législation en vigueur sont également prises en compte.

La certification des produits est effectuée par la commission de certification conformément aux règlements de certification et aux manuels de programmes.

Documents associés :

Manuel de certification (MC)
Commission de certification (RE)
Gestion des demandes de renouvellement (PR)
Préparation des budgets et des contrats (PR)
Évaluation des dossiers par la Commission de Certification (PR)
Programmes de certificat (CP)
Règlement sur la certification (CF 103)
Plan d'audit (HO)
Évaluation de la Commission de certification (HO)
Format de certificat (HO)
Planification des audits (RP)
Contrôle et suivi des audits et dossiers (PR)
Procédure Gestion des audits à distance (PR)
Délivrance et délivrance de certificats (PR)
Élaboration des audits et préparation du rapport (PR)

3.2 Harmonisation de la procédure de certification

Dans la mesure du possible, les procédures sont harmonisées avec celles des autres Entités de Certification, au travers de groupes de travail, de réunions de formation, d'ateliers, etc... auxquels participe Sygma. Ces réunions d'harmonisation sont organisées par les propriétaires des référentiels, organismes officiels, à l'initiative de Sygma Certification ou à celle d'un autre Entité de Certification. Le but est que chaque procédure donne les mêmes résultats.

3.3 Externalisation

La préférence sera toujours donnée aux contrats directs avec des auditeurs indépendants tant que la situation le permet (voir section 2.1).

Tous les sous-traitants (entités, organisations ou personnes) de Sygma Certification, SL doivent être accrédités ou approuvés ou officiellement autorisés pour le domaine d'activité considéré conformément à la réglementation en vigueur. Cette forme de collaboration a lieu lorsque, pour des raisons techniques, économiques ou organisationnelles, il y a un manque de moyens internes appropriés pour assurer l'exécution de l'ordre de travail par les collaborateurs permanents ou indépendants de Sygma Certification, SL. Dans la sélection des sous-traitants, Particulier l'accent sera mis sur l'identification et la prévention d'une éventuelle implication du sous-traitant dans la conception ou la production du produit.

Un accord dûment documenté sera établi avec le sous-traitant qui couvrira toutes les dispositions de confidentialité et de conflit d'intérêts (voir section 3.5), avec Sygma Certification, SL assumant l'entière responsabilité du travail sous-traité et conservant la responsabilité de la concession, de l'entretien, de l'extension, de la réduction , suspension ou retrait de la certification.

Une liste de sous-traitants agréés sera établie et le respect des critères de sélection établis sera examiné au moins une fois par an, en tenant à jour des registres sur la compétence des sous-traitants.

Le demandeur sera avisé de tout type de sous-traitance et son accord préalable sera indispensable. Les conditions de sous-traitance sont mises à la disposition du demandeur préalablement à sa demande.

Documents associés : *Demande de budget Contrat d'audit sous-traité (HO)*
 Liste des entités externalisées (HO)

3.4 analyse _

L'exécution des analyses nécessaires aux activités d'audit de Sygma Certification, SL doit être sous-traitée à des laboratoires accrédités selon ISO 17025 ou BPL, ou, à défaut, officiellement autorisés par l'autorité compétente.

Documents associés : *Liste des entités sous-traitées et critères d'approbation (HO)*
 Accord avec l'entité externalisée (HO)

3.5 Confidentialité

Les informations reçues, liées aux activités de contrôle et de certification, quelle que soit leur nature (documentaires, verbales, équipements et installations, etc.), sont traitées de manière confidentielle. Les membres du comité des parties, administrateurs et collaborateurs de Sygma Certification, SL s'engagent à respecter cette norme stricte en signant une déclaration de sauvegarde.

Dans le cas de sous-traitants, cette clause est réglée dans le contrat de sous-traitance.

Documents associés : *Déclaration de sauvegarde (HO)*

3.6 Ouvrages _

La liste des organismes et produits certifiés fait l'objet de publications transmissibles à la demande des intéressés. La diffusion de cette liste n'est pas contrôlée.

3.7 Ressources et Revendications

Toute entité aura le droit de déposer un appel, une plainte ou une réclamation auprès de l'Entité de certification, en appliquant la procédure de gestion des ressources, des réclamations et des litiges PR avec les formats HO Complaints and Claims et HO Resources and/or Appeals, qui seront totalement votre disposition.

En cas de conflits et qu'aucun accord n'est trouvé, le Comité des Parties sera saisi.

Documents associés ::

Gestion des ressources réclamations et contentieux (RP)
Plaintes et réclamations (HO)
Ressources et/ou Appels (HO)
Comité des pièces (RE)
FC 103 Règlement sur la certification des produits (FC)

3.8 Abus, plaintes et retrait du certificat

Les abus

Sygma Certification, SL surveille l'utilisation des certificats et des marques dans le cadre de ses activités de surveillance des programmes certifiés. Les modalités de contrôle de base sont décrites dans le règlement de certification. Toutes les exigences complémentaires spécifiques sont réglementées dans les manuels des programmes particuliers.

Documents associés:

Règlement sur la certification des produits (FC 103)

Règlement d'utilisation de la marque et du logo Sygma (RE)

Programmes de certificat (CP)

plaintes

Le demandeur doit disposer d'un dossier de réclamations et réclamations relatives aux produits et/ou systèmes certifiés. Ce fichier est accessible à Sygma dans le cadre de ses contrôles et audits.

Documents associés :

Plaintes et Réclamations (HO)

Ressources et/ou Appels (HO)

Gestion des ressources réclamations et contentieux (RP)

Programmes de certificat (CP)

Retrait du certificat

En cas d'usage abusif du certificat et/ou des marques, le demandeur en sera avisé par lettre recommandée. Un délai de rectification sera accordé à l'issue duquel un contrôle sera effectué par le demandeur. Les infractions qui ne seront pas corrigées correctement seront publiées, le cas échéant, dans la presse spécialisée. Dans les cas graves, la possibilité de retirer le certificat et d'éventuelles poursuites judiciaires est réservée. Le demandeur a le droit de faire appel de cette décision. Le recours n'a pas d'effet suspensif.

Documents associés :

Programmes de certificat (CP)

4 Mesures , analyse et amélioration

Les procédures décrites aux points 4.1 ; 4.2 ; 4.3, 4.4 font partie du processus de revue de direction (voir section 1.8).

4.1 Évaluation de la satisfaction des clients et des parties prenantes

La satisfaction du client et des parties intéressées est l'objectif central des activités menées par l'Entité de Certification. Une fois par an, la satisfaction des clients est analysée et évaluée en interne. Dans la mesure du possible, d'autres parties prenantes sont intégrées à ce processus. Sygma utilise cette évaluation comme base pour adapter et améliorer la politique et les avantages de votre entreprise. En tant que client et autres parties intéressées, il est entendu :

- Propriétaires de marques ou programmes mandatés par Sygma
- Le comité de surveillance.
- Acheteurs et revendeurs du produit certifié.
- Collaborateurs et sous-traitants.
- Contractants tiers.
- Consommateurs.

Documents associés : *Évaluation de la satisfaction client (HO)*
 Évaluation de la satisfaction client (RP)

4.2 audits internes

Les activités de Sygma Certification, SL sont contrôlées par des audits internes effectués régulièrement par le responsable qualité désigné. Les résultats des audits internes sont dûment enregistrés.

Documents associés : *Audits internes (RP)*
 Programme d'audit interne (PL)
 Check-list d'audit interne (HO)
 Plan d'audit interne (HO)

4.3 Évaluation des résultats

Les objectifs et stratégies définis dans le plan d'actions sont confrontés aux acquisitions et développements réalisés. La pertinence et l'adéquation des plans qualité établis sont vérifiées.

4.4 Mesures préventives et actions correctives.

Les différentes sources d'information pouvant conduire à des mesures préventives adaptées et à des actions correctives pertinentes sont les suivantes :

- Déviations détectées par les audits internes
- Déviations détectées tout au long des audits externes
- Plaintes et ressources
- Évaluation de la satisfaction client
- Évaluation des résultats
- Examen de la gestion
- Commission d'agrément
- Comité des parties

La procédure PR Gestion des Actions Correctives et des Mesures Préventives sera appliquée. La politique, les moyens et les délais de mise en œuvre de ces mesures font partie du processus de revue de direction.

Documents associés :
 Gestion des non-conformités, actions correctives et préventives (PR)
 Actions correctives et mesures préventives (HO)
 Évaluation des auditeurs (HO)
 Évaluation de la satisfaction client (HO)
 Programme d'audit interne (PL)
 Check-list d'audit interne (HO)
 Rapport d'examen du système de gestion par la direction (HO)
 Plaintes et réclamations (HO)
 Évaluation de la commission de certification (HO)

Évaluation de la satisfaction client (RP)
Gestion des ressources réclamations et contentieux (RP)