



REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DEL PROTOCOLO CON SISTEMA PARTICULAR PARA LA EMISIÓN DE MARCA PROPIA EN ALMACENES DE CONFECCIÓN DE LIMÓN

Reglamento aprobado por la Junta Directiva de AILIMPO el 2009-11-17

AILIMPO

Asociación Interprofesional de Limón y Pomelo

ÍNDICE

0	Introducción
1	Objeto
2	Definiciones
3	Concesión del Certificado
4	Mantenimiento de la Certificación
5	Renovación del Certificado
6	Registro
7	Marcas AILIMPO
8	Uso de la Marca
9	Compromisos
10	Sanciones
11	Apelaciones o recursos
12	Reclamaciones sobre el servicio prestado por AILIMPO
13	Reclamaciones a AILIMPO sobre las empresas certificadas
14	Renuncia al Certificado y rescisión del contrato
15	Confidencialidad
16	Publicidad
17	Uso abusivo de la Marca
18	Condiciones económicas
19	Acuerdos de reconocimiento
20	Modificaciones

0 INTRODUCCIÓN

La Asociación Interprofesional de Limón y Pomelo (AILIMPO) es una asociación privada, independiente y sin ánimo de lucro.

AILIMPO es reconocida como Organización Interprofesional Agroalimentaria (OIA) mediante Orden Ministerial de fecha 27 de noviembre de 1998, posteriormente, con fecha 18 de marzo de 1999 se publica la Orden Ministerial por la que se reconoce a AILIMPO como Organización Interprofesional conforme a lo establecido en el Reglamento (CE) nº 2.200/96.

AILIMPO tiene su sede social en la calle Villaleal nº 3, 30001 Murcia (España).

AILIMPO lleva a cabo la concesión de una Marca propia conforme a lo establecido en el Protocolo para Almacenes de Confección de Limón con las especificidades o salvedades que puedan definirse en los Reglamentos Particulares derivados del presente.

AILIMPO tramita la concesión directamente y es el responsable en último término de las decisiones acerca de la certificación y propietario de la Marca propia emitida.

1 OBJETO

1.1 Este reglamento establece el proceso y las condiciones generales según las cuales AILIMPO certifica que un Almacén de Confección de Limón tiene implantado un sistema de gestión, para una ubicación determinada, que es conforme al protocolo establecido.

Dicha certificación o concesión de marca da lugar a la entrega de un Certificado y la concesión de la licencia de uso de la correspondiente Marca de AILIMPO.

En el presente reglamento se establecen las condiciones generales para obtener, mantener, ampliar, renovar, reducir, suspender, anular o retirar el Certificado y el derecho de uso de la Marca asociada al mismo.

1.2 Existe una instrucción derivada del presente con los requisitos complementarios o salvedades, si los hubiera, acerca de la Marca de AILIMPO y las condiciones para su uso.

Además de las condiciones establecidas en este reglamento y en el particular aplicable, serán de aplicación las condiciones contractuales generales y específicas que se establezcan en las ofertas emitidas por AILIMPO. Dichas condiciones serán complementarias, y no contradictorias, con las contenidas en los reglamentos.

1.3 La certificación de un sistema de gestión no implica la certificación de los productos, procesos o servicios incluidos o relacionados en su alcance.

2 DEFINICIONES

Para la interpretación del presente reglamento es de aplicación las definiciones contenidas en el protocolo de AILIMPO y en los documentos normativos que sean de aplicación indicados en el reglamento particular, en su caso.

Se emplean asimismo las definiciones siguientes:

2.1 Almacén de Confección de Limón: entidad legal o una parte de la misma identificable en cualquiera de sus formas jurídicas legalmente reconocidas cuya actividad sea la confección de limón.

2.2 Almacén de Confección de Limón certificado: organización cuyo sistema de gestión ha sido certificado por AILIMPO, le ha sido concedido el Certificado y la licencia de uso de la Marca de AILIMPO correspondientes.

3 CONCESIÓN DEL CERTIFICADO

3.1 Solicitud y contrato

Cualquier Almacén de Confección de Limón puede solicitar a AILIMPO la certificación y consecuente concesión del certificado.

AILIMPO facilita a todos los Almacenes de Confección de Limón que lo requieran la documentación necesaria para efectuar la solicitud, que se realiza sobre impreso establecido al efecto.

Con la información recibida, ALLIMPO establece las condiciones contractuales económicas y técnicas particulares que sean de aplicación. El proceso de certificación se inicia con la aceptación por parte de la organización de dichas condiciones, que pueden ser modificadas a lo largo del proceso de certificación, mantenimiento o renovación, previo acuerdo de las partes.

ALLIMPO se reserva el derecho a no admitir a trámite una solicitud de concesión de certificado cuando esté en contra de sus fines u objeto, pudiera afectar negativamente a la imagen de ALLIMPO, o considere que no dispone de la competencia técnica o capacidad necesaria para tramitar la solicitud referida.

3.2 Recepción de la solicitud

ALLIMPO analiza la solicitud y la información remitida por la organización y solicita la complementaria que precise con el fin de llevar a cabo la auditoría inicial, en su caso.

ALLIMPO puede decidir la anulación de la solicitud si por razones ajenas a su voluntad, no se lleva a cabo la auditoría inicial, en su caso, antes de que transcurra un año desde su recepción.

3.3 Auditoría inicial

La auditoría inicial tiene como finalidad determinar si el sistema de gestión implantado por la organización cumple con los requisitos establecidos en el Protocolo de ALLIMPO. Dicha auditoría inicial se llevará a cabo en el caso de que la organización no obtuviera la concesión mediante la opción de convalidación.

ALLIMPO envía a la organización, en su caso, el plan de la auditoría inicial, en el que se indica, según proceda, las fechas de realización, el equipo auditor designado, el lugar o lugares donde se llevará a cabo, el alcance y otros datos relevantes conforme al modelo de sistema de gestión a certificar. El Almacén de Confección de Limón puede solicitar a ALLIMPO información sobre los auditores designados.

Con carácter general, esta auditoría se llevará a cabo en dos fases:

En la fase 1, el equipo auditor debe confirmar el alcance (actividades, ubicaciones, etc.) de la certificación solicitada y asegurarse de que el nivel de implantación del sistema de gestión garantiza que la organización está preparada para la auditoría de la fase 2. Para ello:

- audita la documentación del sistema de gestión;
- evalúa la ubicación y condiciones específicas en las que se encuentra implantado el sistema, recopilando la información sobre el alcance del sistema, sus procesos y ubicaciones, aspectos legales y reglamentarios relacionados y su cumplimiento;
- revisa el grado de comprensión, por la organización, de los requisitos del documento normativo, en particular lo concerniente a la identificación de aspectos clave o significativos del desempeño de procesos, objetivos y funcionamiento del sistema de gestión;
- evalúa si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan, y
- acuerda con la organización los detalles de la fase 2, entre ellos, se confirma, en la medida de lo posible, la fecha, duración, equipo auditor y alcance.

En la fase 2, el equipo auditor comprueba si el sistema de gestión, descrito en la documentación y evidenciado en los registros, está efectivamente implantado y cumple con los requisitos establecidos en el documento normativo correspondiente.

Los resultados de la auditoría inicial se reflejan en informes de carácter confidencial en los que se indican, en su caso, las no conformidades detectadas. Los informes de auditoría son propiedad de ALLIMPO; un ejemplar de los mismos queda en poder de la organización.

Si existen no conformidades, la organización debe presentar un plan de acciones correctivas necesarias para corregirlas, indicando los plazos previstos para su puesta en práctica y aportando el número máximo de pruebas que evidencien que dichas acciones se han llevado, o se llevarán a cabo, y en qué plazo. En el caso de existir no conformidades importantes, es necesario que la organización auditada presente evidencias suficientes de que las acciones correctivas adecuadas están implantadas.

Con carácter general, no deben transcurrir más de 3 meses entre la realización de las fases 1 y 2.

3.4 Evaluación y acuerdos

ALLIMPO evalúa la información facilitada por el Almacén de Confección de Limón o la recopilada en la auditoría inicial y, si existen no conformidades, el plan de acciones correctivas propuesto por la organización, en su caso, pudiendo solicitar aclaraciones, más información o alternativas a las acciones propuestas.

En relación con la certificación y la concesión del correspondiente certificado que lo atestigua, y en función de toda la información evaluada, AILIMPO adopta uno de los siguientes acuerdos:

- Conceder el certificado.
- No conceder el certificado hasta la realización de una auditoría extraordinaria con resultados satisfactorios o la acreditación del cumplimiento de los requisitos del Protocolo mediante la documentación oportuna.

Estas auditorías extraordinarias, a realizar en plazo determinado por AILIMPO en cada caso, tienen como finalidad verificar la resolución de las no conformidades detectadas durante la auditoría inicial. La no realización de la auditoría extraordinaria en los plazos indicados por AILIMPO da lugar a la no concesión o a una de las sanciones previstas en el Capítulo 10. Tras la realización de la auditoría extraordinaria y, si procede, el análisis de las acciones correctivas propuestas por la organización, AILIMPO adopta un nuevo acuerdo.

Los acuerdos para la concesión de la certificación son tomados por la Junta Directiva de AILIMPO, previa evaluación de los servicios técnicos de AILIMPO que elaboran y presentan un informe de evaluación con la propuesta de concesión o no concesión del certificado para cada una de las solicitudes.

AILIMPO comunica a la organización los acuerdos adoptados y los motivos que los originan. Ante dichos acuerdos cabe la interposición de recurso según se establece en el Capítulo 11.

3.5 Concesión del certificado

Tras su concesión, AILIMPO emite un certificado válido por un máximo de tres años al Almacén de Confección de Limón certificado, en el que se detalla, entre otros, documento normativo aplicable, el alcance, actividad y ubicaciones, del sistema de gestión certificado.

Con la concesión del certificado, AILIMPO otorga a la organización certificada licencia para usar la Marca correspondiente. En ningún caso, esta licencia puede ser empleada por, ni transferida a, otro centro de actividad, organización, o alcance distinto a los que se refiera el certificado.

Durante el mantenimiento o renovación de la certificación, la organización puede solicitar a AILIMPO la modificación del alcance y ubicaciones, certificados. AILIMPO evalúa dicha solicitudes y establece, en cada caso, su viabilidad y la evaluación o auditoría necesaria para proceder a dicha modificación.

La certificación de AILIMPO no exime en ningún caso de las garantías y responsabilidades que correspondan a la organización conforme a la legislación vigente. AILIMPO no se hace responsable, en ningún caso, de cualesquiera incumplimientos de la legislación vigente de la mencionada organización o de los derivados de su actividad.

4 MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN

4.1 Seguimiento de la concesión

AILIMPO efectúa un seguimiento de las concesiones de Marca emitidas. Según los casos, realiza un seguimiento anual a la documentación que precise actualización por no encontrarse en vigor para la concesión o realiza auditorías, igualmente anuales, de seguimiento al sistema de gestión de la organización con el fin de comprobar si éste se mantiene eficazmente implantado en el alcance certificado y, por tanto, se mantienen las condiciones que dieron lugar a la concesión de dicho certificado.

Se efectúan dos seguimientos documentales o, en su caso, dos auditorías de seguimiento, la primera de las cuales se lleva a cabo antes de que transcurra un año natural desde la fecha de finalización de la auditoría inicial; la segunda se lleva a cabo antes de que transcurra un año natural después de la primera. Tras estas dos, la siguiente sería un seguimiento documental o la auditoría necesaria para llevar a cabo la renovación del certificado.

En el caso de que la opción elegida para la concesión exija una auditoría, AILIMPO envía a la organización el plan correspondiente, en el que se indica, las fechas de realización, el equipo auditor designado, el lugar o lugares donde se lleva a cabo, el alcance y otros datos relevantes conforme a lo indicado en el documento normativo que le sea de aplicación. La organización puede solicitar a AILIMPO información sobre los auditores designados.

Los resultados del seguimiento documental o las auditorías de seguimiento se reflejan en informes de carácter confidencial en los que se indican, en su caso, las no conformidades detectadas. Los informes son propiedad de AILIMPO; un ejemplar de los mismos queda en poder de la organización certificada.

Si existen no conformidades importantes, la organización debe subsanarlas o presentar un plan de acciones correctivas necesarias para corregirlas, indicando los plazos previstos para su puesta en práctica y aportando las pruebas necesarias que evidencien que dichas acciones se han llevado o se están llevando a cabo.

4.2 Evaluación y acuerdos

Tras cada seguimiento, AILIMPO evalúa los informes derivados y el plan de acciones correctivas, si procede, propuesto por la organización; AILIMPO puede solicitar aclaraciones, más información o alternativas a las acciones propuestas.

En función de toda la información evaluada, adopta uno de los siguientes acuerdos:

- Se mantiene la certificación, con o sin reducción del alcance.
- Es preciso llevar a cabo una auditoría extraordinaria con el fin de comprobar la implantación de las acciones correctivas. En este caso el mantenimiento de la certificación queda supeditado al resultado de la evaluación de la misma. Tras la realización de la auditoría extraordinaria y, si procede, el análisis de las acciones correctivas propuestas por la organización certificada, AILIMPO adopta un nuevo acuerdo de entre los indicados en este epígrafe. La no realización de la auditoría extraordinaria en los plazos indicados por AILIMPO da lugar a la una de las sanciones previstas en el Capítulo 10.
- Es preciso imponer una de las sanciones previstas en el Capítulo 10.

AILIMPO comunica al Almacén de Confección de Limón certificado los acuerdos adoptados y los motivos que los originan. Ante dichos acuerdos cabe la interposición de recurso según se establece en el Capítulo 11.

5 RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO

5.1 Proceso de renovación

Al menos tres meses antes de finalizar el período de validez del certificado, se efectúa un seguimiento consistente en análisis de la documentación o auditoría del sistema de gestión de la organización certificada, según la opción de certificado elegida por el Almacén de Confección de Limón, con el fin de verificar si procede su renovación.

En el caso de la opción de convalidación mediante la documentación correspondiente que acredite los requisitos del Protocolo, AILIMPO evalúa la idoneidad y vigencia de la documentación presentada.

En el caso de la realización de la auditoría de renovación, AILIMPO evalúa si, en la práctica y a la vista de los cambios internos y externos, el sistema de gestión certificado es eficaz y contribuye al logro de la política y los objetivos de la organización.

Previamente a la auditoría, AILIMPO envía a la organización certificada el plan correspondiente, en el que se indican, las fechas de realización, el equipo auditor designado, el lugar o lugares donde se llevará a cabo, el alcance y otros datos relevantes conforme a lo indicado en el documento normativo que le sea de aplicación. La organización certificada puede solicitar a AILIMPO información sobre los auditores designados.

Los resultados del seguimiento se reflejan en informes de carácter confidencial en los que se indican, en su caso, las no conformidades detectadas. Los informes son propiedad de AILIMPO; un ejemplar de los mismos queda en poder de la organización certificada.

Si existen no conformidades, la organización certificada presenta un plan de acciones necesarias para corregirlas indicando los plazos previstos para su puesta en práctica y aportando las pruebas necesarias para evidenciar que dichas acciones se han llevado o se están llevando a cabo.

Para que el certificado pueda ser renovado antes de su expiración, el plazo de implantación de las correcciones y acciones correctivas no debe superar su fecha de caducidad.

Si la organización no desea que el certificado sea renovado, debe comunicarlo por escrito a AILIMPO al menos 4 meses antes de su fecha de caducidad.

5.2 Evaluación de los acuerdos

AILIMPO evalúa la información recopilada, pudiendo solicitar aclaraciones, más información o alternativas a las acciones propuestas. En función de toda la información evaluada adopta uno de los siguientes acuerdos:

- Renovar el certificado, con o sin reducción del alcance.

- No renovar el certificado hasta la presentación adecuada de la documentación solicitada o la realización de una auditoría extraordinaria con resultados satisfactorios.
- Aplicar una de las sanciones previstas en el Capítulo 10.

Estas auditorías extraordinarias, a realizar en el plazo determinado por AILIMPO en cada caso, tienen como finalidad verificar la resolución de las no conformidades detectadas durante la auditoría de renovación. La no realización de la auditoría extraordinaria en los plazos indicados por AILIMPO da lugar a la no renovación o a la aplicación de una de las sanciones previstas en el Capítulo 10. Tras la realización de la auditoría extraordinaria y, si procede, el análisis de las acciones correctivas propuestas por la organización, AILIMPO adopta un nuevo acuerdo de entre los indicados en este epígrafe.

AILIMPO comunica a la organización los acuerdos adoptados y los motivos que los originan. Ante dichos acuerdos cabe la interposición de recurso según se establece en el Capítulo 11.

5.3 Emisión del certificado renovado

Tras el acuerdo de renovación, AILIMPO emite un nuevo certificado por un plazo máximo de tres años de vigencia. Las renovaciones del certificado se realizan por períodos consecutivos máximos de tres años. Durante dichos periodos, la organización certificada es objeto del mantenimiento de su certificación descrito en el Capítulo 4.

6 REGISTRO

AILIMPO mantiene un registro de las organizaciones certificadas, cuya finalidad es controlar la concesión y estado de sus certificados.

7 MARCA AILIMPO

La Marca referida en este reglamento es propiedad exclusiva de AILIMPO en virtud de su depósito como tales, en el Registro de la Oficina Española de Patentes y Marcas. La Marca es objeto de registro en otros países para asegurar su protección en ellos.

El logotipo de la Marca se reproduce a continuación:



8 USO DE LA MARCA

8.1 Sólo los Almacenes de Confección de Limón certificados por AILIMPO están autorizados a utilizar la Marca de AILIMPO, y sólo aquella para la cual se le haya concedido licencia de uso.

8.2 El uso de la Marca está sujeto a las condiciones comunicadas por AILIMPO, a través del procedimiento para uso de la Marca sin perjuicio de las que se especifican a continuación:

- La Marca deben reproducirse de forma homotética con el logotipo reproducido en los colores y tipos de letra indicados.
- La Marca no debe, en ningún caso, estar directamente asociadas a productos de manera tal que puedan inducir a creer que los productos en sí han sido certificados.
- Las Marcas deben ir asociadas, en todo caso, al nombre de la organización certificada y al alcance y centros indicados en el Certificado correspondiente, con indicación del número del Certificado, y del documento normativo que sea de aplicación.

- AILIMPO se reserva la posibilidad de efectuar las auditorías que estime oportunas durante la vigencia del certificado para verificar el adecuado uso de la Marca.

8.3 La organización certificada no puede hacer uso de la Marca, del certificado o de su condición de organización certificada por AILIMPO desde el momento en que:

- El periodo de validez del certificado que dio lugar a la licencia de uso correspondiente expire.
- AILIMPO comunique las sanciones de suspensión temporal o de retirada definitiva del certificado.
- La organización solicite una suspensión voluntaria temporal o renuncie a su certificado.

9 COMPROMISOS

Además de cumplir con los requisitos establecidos en los otros capítulos, la organización certificada está obligada a:

- Mantener el sistema de gestión eficazmente implantado mientras el certificado que lo atestigua esté en vigor.
- Permitir al equipo auditor designado por AILIMPO el acceso a los documentos, datos e instalaciones relacionados con el sistema de gestión certificado. La Dirección de la organización y sus inmediatos colaboradores deben estar a disposición del equipo auditor de AILIMPO durante la realización de las auditorías, en su caso.
- Informar al equipo auditor de AILIMPO de todos aquellos hechos que se consideren relevantes para la evaluación del sistema de gestión y facilitar en todo momento su trabajo.
- Efectuar los pagos correspondientes a los gastos derivados de la certificación, en su caso.
- Comunicar por escrito a AILIMPO sin demora:
 - La solicitud de una suspensión voluntaria temporal de la certificación por cese de actividad, traslado de instalaciones, u otra justificación.
 - Las modificaciones que realice en el sistema de gestión o instalaciones que afecten al alcance certificado o a las condiciones contractuales.
 - Las modificaciones jurídicas de la empresa o cambios en la razón social que afecten al alcance del certificado o a las condiciones contractuales.
 - Las incidencias acontecidas, incluido cualquier procedimiento administrativo o judicial, que puedan cuestionar la eficacia del sistema de gestión certificado.

A la vista de esta información, AILIMPO define si es preciso realizar una auditoría extraordinaria o evaluar información adicional, para mantener o modificar su certificado o el estado del mismo. La modificación puede consistir en ampliación, reducción, suspensión voluntaria temporal u otro cambio en el alcance certificado o datos del certificado.

- Tener y poner a disposición de los servicios de AILIMPO un procedimiento para el tratamiento y registro de las reclamaciones realizadas sobre los productos, procesos o servicios cubiertos por el sistema de gestión certificado, así como de las acciones correctivas a que dieran lugar.
- En el caso de retirada o renuncia del certificado, la organización certificada se compromete a:
 - No hacer ningún tipo de uso del certificado, copias o reproducciones del mismo, o del hecho de haber estado certificado.
 - Retirar de su documentación, publicidad o datos cualquier referencia de la certificación que se le concedió en su momento.
 - Cesar de manera inmediata cualquier uso de la Marca.

10 SANCIONES

10.1 El incumplimiento por parte del Almacén de Confección de Limón certificado del presente reglamento y de sus condiciones contractuales, incluido el procedimiento para el uso de la Marca, puede ser objeto de sanción, para lo cual se tiene en cuenta la gravedad del incumplimiento y la reiteración en el mismo.

10.2 Se establecen las siguientes medidas:

- Apercibimiento, con o sin aumento de la frecuencia de las auditorías de seguimiento.
- Suspensión temporal del certificado, con o sin realización de una auditoría extraordinaria para evaluar si el motivo que originó la sanción ha sido eficazmente resuelto. En particular, se establece esta sanción cuando: el sistema de gestión certificado de la organización certificada ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación, incluidos los requisitos relativos a la eficacia del sistema de gestión; el Almacén de Confección de Limón certificado no permite la realización de las auditorías de seguimiento de la certificación de acuerdo con la periodicidad requerida o no facilita la documentación precisa.
- Retirada o reducción del alcance del certificado. En general, se establece esta sanción cuando no se resuelvan los problemas que dieron lugar a la suspensión en el plazo establecido por AILIMPO.

10.3 AILIMPO, con carácter previo a la adopción del acuerdo, notifica la propuesta de sanción a la organización certificada, otorgándole un plazo de quince días para que pueda realizar las alegaciones que estime oportuno al efecto.

10.4 AILIMPO comunica a la organización los acuerdos adoptados y los motivos que los originan. Ante dichos acuerdos cabe interposición de recurso según se establece en el Capítulo 11.

10.5 AILIMPO se reserva el derecho a tener accesible al público información relativa a las certificaciones emitidas, suspendidas o retiradas y, de estas últimas, por un plazo de un año desde la fecha de la retirada.

10.6 En caso de retirada, AILIMPO puede suprimir de cualquier otro documento publicitario que considere oportuno, toda referencia a la empresa certificada, y procede a anular el certificado correspondiente en sus registros.

11 APELACIONES O RECURSOS

11.1 La organización afectada puede impugnar los acuerdos y sanciones adoptados por AILIMPO, mediante la presentación de un escrito motivado, en un plazo máximo de treinta días desde su recepción. El escrito debe ser remitido por un medio que asegure su recepción en el domicilio social de AILIMPO.

Tras ello, y en un plazo no superior a 30 días, la Junta Directiva de AILIMPO resolverá la referida impugnación.

11.2 En el caso de que la organización discrepe de esta resolución, la organización afectada puede, en un plazo máximo de 30 días desde la recepción de la resolución, remitir un recurso motivado. El mismo debe ser remitido a los servicios jurídicos de AILIMPO en su domicilio social.

La Junta Directiva de AILIMPO resuelve el recurso en un plazo no superior a 30 días. Una vez tomada la decisión por la Junta Directiva es comunicada a los afectados por el Director de AILIMPO.

11.3 La interposición del escrito razonado no interrumpe la aplicación del acuerdo adoptado.

12 RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO POR AILIMPO

12.1 Cualquier Almacén de Confección de Limón certificado por AILIMPO o en proceso de certificación, puede presentar una reclamación sobre el servicio recibido, debiendo ser dirigida por escrito a AILIMPO.

12.2 A la recepción de la misma, AILIMPO evalúa y comunica al cliente si el motivo de la reclamación es procedente, en cuyo caso adopta las medidas necesarias para evitar en la medida de lo posible su repetición y, según proceda, las medidas a adoptar.

12.3 En el caso de que la organización discrepe de la evaluación efectuada por AILIMPO, puede recurrir ante los organismos competentes que la legislación vigente identifique en cada caso.

13 RECLAMACIONES A AILIMPO SOBRE LAS EMPRESAS CERTIFICADAS

13.1 Las reclamaciones acerca de los productos, servicios o actividades incluidos en el alcance de un sistema de gestión certificado por AILIMPO deben ser comunicadas previamente a la organización certificada, la cual debe tratarla conforme a su procedimiento de tratamiento de reclamaciones y, en general, a su sistema de gestión certificado.

En el caso de que el reclamante no esté satisfecho con el tratamiento dado a su reclamación, podrá dirigirse a AILIMPO para informarle, por escrito, de esta circunstancia.

13.2 A la recepción de la reclamación, AILIMPO evalúa si le corresponde su valoración, para lo que es necesario que:

- el motivo de la reclamación, realmente, esté amparado por el sistema de gestión que ha certificado, y
- haya sido puesta en conocimiento y tratada por la organización certificada.

AILIMPO acusa recibo informando sobre la procedencia o no de valorar la reclamación.

13.3 En caso positivo, AILIMPO solicita de la organización certificada información sobre el tratamiento dado a la reclamación, las causas que pudieron producirla y las acciones correctivas correspondientes.

13.4 AILIMPO se reserva el derecho de realizar una auditoría extraordinaria como resultado de una reclamación recibida, para lo que puede solicitar al reclamante una fianza que cubra los gastos previstos.

Los costes de la auditoría extraordinaria se cargan a la organización certificada o a la parte reclamante en función del resultado.

13.5 Como resultado de las investigaciones realizadas, AILIMPO decide si procede adoptar algún acuerdo o sanción en relación con el mantenimiento de la certificación otorgada. Dicha decisión es comunicada a la organización certificada y al reclamante.

14 RENUNCIA AL CERTIFICADO Y RESCISIÓN DE CONTRATO

La organización certificada puede renunciar en cualquier momento al certificado, en cuyo caso lo comunica por escrito a AILIMPO por un medio que garantice su recepción, con una antelación mínima de 3 meses antes de que la renuncia tenga efecto. La renuncia no exime de las obligaciones económicas contraídas previamente, en su caso.

15 CONFIDENCIALIDAD

15.1 AILIMPO trata de forma confidencial, y de conformidad con la legislación vigente, toda la información, datos y documentos de las organizaciones a las que pueda tener acceso durante los procesos de concesión, mantenimiento o renovación del certificado, sin perjuicio de lo establecido en los capítulos 6 y 10.

15.2 La información relativa a una organización certificada no es revelada sin su previo consentimiento escrito. Cuando AILIMPO esté obligado por Ley a aportar información de una organización, así lo hará si bien previamente se le notifica dicho hecho. Sólo en el caso en que por ley se establezca la prohibición de notificarlo ésta no se llevará cabo.

15.3 AILIMPO puede mostrar, no obstante, el contenido de sus archivos a los organismos de acreditación, organismos de certificación y organismos propietarios de Marcas de conformidad de Sistemas de Gestión con los que exista, o se pretenda alcanzar, un acuerdo de reconocimiento de los certificados, con el fin de mostrar evidencias documentales del cumplimiento de este reglamento, o a las autoridades competentes en el caso de que el certificado presuponga conformidad con algún reglamento de obligado cumplimiento, o a la administración.

15.4 AILIMPO trata como responsable los datos personales remitidos por las organizaciones como consecuencia del presente reglamento, pudiendo ejercitar éstas los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos dirigiéndose a AILIMPO, calle Villaleal nº 3, 30001 de Murcia (España).

16 PUBLICIDAD

16.1 AILIMPO puede dar publicidad, a través de cualquier medio, de las certificaciones otorgadas.

17 USO ABUSIVO DE LA MARCA

17.1 Se considera uso abusivo de una Marca de AILIMPO su utilización por:

- Organizaciones no titulares de un certificado que dé licencia a su uso.
- Organizaciones que mencionen o hagan uso de la marca para un alcance diferente al establecido en su certificado.

- Organizaciones cuyo certificado haya sido suspendido temporalmente, voluntariamente o por sanción de AILIMPO, retirado definitivamente o anulado por renuncia de su titular.

17.2 Además de las medidas previstas en el Capítulo 10, todo uso abusivo de la Marca de AILIMPO o de un certificado concedido por AILIMPO, ya sea por parte de la organización que ha solicitado la certificación, o la certificada, o un tercero, da derecho a que AILIMPO inicie aquella acción legal que estime conveniente.

18 CONDICIONES ECONÓMICAS

18.1 AILIMPO comunica, en su caso, a cada organización el precio del servicio de la certificación, su mantenimiento y renovación.

18.2 La suspensión temporal o la retirada definitiva del certificado no da derecho al reembolso de los pagos efectuados, en su caso, hasta esa fecha por la organización, ni exime del pago de las obligaciones contraídas con AILIMPO previamente.

19 ACUERDOS DE RECONOCIMIENTO

AILIMPO puede firmar acuerdos de cooperación o de reconocimiento mutuo sobre la certificación de Sistemas de Gestión con otros organismos.

Si un Almacén de Confección de Limón solicita la aplicación de uno de los acuerdos, el contenido de los acuerdos firmados prevalece sobre el contenido del presente reglamento y son de aplicación previo consentimiento de la organización certificada.

20 MODIFICACIONES

Toda modificación al presente reglamento se comunica por escrito a las organizaciones que han solicitado la certificación y a las certificadas, precisando, en caso necesario, el plazo que se concede para aplicar las nuevas condiciones.