



Sustainable  
*Eel* Group

# *El Grupo de la Anguila Sostenible*

## **Sistema de garantía**

## El sistema de garantía SEG

### Versiones publicadas

Versión No.	Fecha	Descripción de la enmienda	Aprobado por:
1.0	21 de junio de 2013	Creación de la metodología	A. Kerr , Presidente del Consejo de Administración
1.1	29 de noviembre de 2016	Actualizaciones y correcciones menores	A. Kerr , Presidente del Consejo de Administración
2.0	4 de julio de 2018	Modificaciones sustanciales tras la revisión y publicación de la nueva norma, 21 de junio de 2018.	A. Kerr , Presidente del Consejo de Administración
2.1	26 de septiembre de 2018	Actualizaciones y correcciones menores	A. Kerr , Presidente del Consejo de Administración
2.2	15 de enero de 2019	Actualización menor de la Sección 4 para hacer referencia a presuntas transgresiones antes de la certificación.	A. Kerr , Presidente del Consejo de Administración
2.3	15 de agosto de 2019	Actualización menor de la Sección 4, que enlaza con el Procedimiento de Investigación actualizado v2.3.	A. Kerr , Presidente del Consejo de Administración
2.4	Julio de 2022	Aclaraciones menores tras el nombramiento del CAB, corrección de errores y cambio de dirección.	A. Kerr , Presidente del Consejo de Administración
3.0	16 de noviembre de 2023	Modificaciones sustanciales para alinearse con el Código de Aseguramiento de ISEAL.	Junta Directiva de SEG
3.1	5 de diciembre de 2023	Versión de trabajo con enmiendas y correcciones.	D. Bunt , Gerente de Sistemas de SEG
3.2	1 de noviembre de 2024	Cambio de domicilio registrado	A. Kerr , Presidente del Consejo de Administración
3.3	15 de diciembre de 2024	Modificaciones tras la evaluación conforme al Código ISEAL y la revisión anual con el Comité de Aprobación de Cambios (CAB).	Junta Directiva de SEG
3.4	9 de julio de 2025	Cambio de domicilio registrado	Junta Directiva de SEG
3.5 d1	Junio de 2026	Serie de cambios para ser compatible con la revisión en desarrollo del estándar SEG a la versión 8. Actualizaciones menores: Se añade ISO19011 a la versión 9.2.1. Circunstancias atenuantes añadidas Para Consulta Norma SEG V8.0	D. Bunt, Gerente de Sistemas de SEG

Este documento es propiedad de Sustainable Eel Group. Es válido a partir de la fecha indicada.



Versión 3.5 borrador 1  
Junio de 2026

Derechos de autor:

Para obtener más información, consulte:

[www.sustainableeelgroup.org](http://www.sustainableeelgroup.org)

O contáctenos en:

[standard@sustainableeelgroup.org](mailto:standard@sustainableeelgroup.org)

Domicilio registrado:

Sustainable Eel Group VZW,  
Rond Point Schuman 6, Box 5  
Bruselas, 1040, Bélgica .

## Contenido

1. [Introducción](#)
2. [Propósito de este documento](#)
3. [Aplicabilidad, responsabilidades y elegibilidad](#)
4. [Gestión de riesgos](#)
5. [Procedimientos operativos](#)
6. [Certificación](#)
7. [Apelaciones, quejas e investigaciones](#)
8. [Supervisión de los organismos de asesoramiento empresarial \(CAB\)](#)
9. [Competencia y formación](#)
10. [Reconocimiento de equivalencia](#)
11. [Control de datos, registros y documentos de garantía](#)
12. [Imparcialidad](#)
13. [Disposiciones de contingencia en ausencia de una CAB aprobada](#)
14. [Revisión de la dirección](#)

15. **Revisión del sistema de garantía**
16. **Disponibilidad de información**
17. **Aportaciones de las partes interesadas**

## 1. Introducción

### 1.1 El Grupo de la Anguila Sostenible (SEG) - nuestro propósito

La población de anguila europea ha disminuido significativamente desde principios de la década de 1980. Antiguamente era muy común y estaba ampliamente distribuida a lo largo de su área de distribución, desde el norte de África, pasando por Europa, hasta Escandinavia, y sustentaba la pesca, el comercio asociado y los medios de subsistencia.

La reducción de la población supone un riesgo para la propia especie, la fauna silvestre, los ecosistemas y la situación socioeconómica de las comunidades que pescan, comercializan y consumen anguilas.

**Nuestro principal objetivo es contribuir a la recuperación de la anguila europea, con múltiples beneficios simultáneos para los hábitats, las comunidades, las tradiciones y las economías que dependen de ella.**

Nuestro trabajo y nuestras estrategias están diseñados para apoyar la recuperación de la anguila europea y el Reglamento de la Comisión Europea sobre la anguila ( Reglamento (CE) n.º 1100/2007 del Consejo ). El objetivo principal de este Reglamento es establecer un marco para la recuperación de la anguila y, como se describe en el artículo 1, «la protección y el uso sostenible de las poblaciones de anguila europea».

El estándar SEG, una de nuestras principales estrategias, se ha desarrollado y diseñado como un código de conducta para las mejores prácticas en el sector comercial de la anguila, con el fin de apoyar la recuperación de la anguila europea y cumplir los objetivos del Reglamento sobre la anguila. Este Sistema de Garantía describe las normas y los procedimientos que deben aplicarse para garantizar el funcionamiento eficaz del estándar SEG.

### 1.2 Definición

El término Organismo de Evaluación de la Conformidad (OEC) se refiere a cualquier organización aprobada por SEG para operar el programa de Certificación de Estándares SEG. Esto incluye a los auditores subcontratados por el OEC para realizar auditorías/evaluaciones de clientes conforme al Estándar SEG.

### 1.3 Fundamentación

SEG ha desarrollado una estructura y actividades de aseguramiento, que incluyen un sistema de evaluación por terceros y la gestión de reclamaciones asociada, con el objetivo de alcanzar el máximo nivel de integridad. SEG considera este enfoque particularmente necesario en un sector donde el comercio encubierto e ilegal ha sido frecuente. Esto busca brindar credibilidad a todos los actores de una cadena de suministro compleja que deseen demostrar la probidad de sus acciones.

En nuestro sistema de evaluación por <sup>terceros</sup>, designaremos a organismos de certificación que cuenten con una trayectoria probada y credibilidad en la prestación de este tipo de servicios de garantía.

## 2. Finalidad de este documento

### 2.1 Este documento describe el Sistema de Garantía para el Estándar del Grupo de la Anguila Sostenible ( [SEG](#) ).

Este documento detalla el programa de aseguramiento de SEG y define:

- Responsabilidades y oportunidades dentro del Sistema de Garantía de SEG;
- Requisitos y procedimientos para la solicitud, aprobación provisional y aprobación de los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC);
- Supervisión de las actividades del CAB, garantizando la competencia en materia de auditoría;
- Procedimientos para la revisión del Sistema de Garantía;

- Procedimientos y metodologías que los CAB y los SEG deben seguir; y
- Procedimientos que se implementarán en caso de problemas o inquietudes relacionadas con el Sistema de Garantía.

El sistema se ha adaptado para corresponder al enfoque específico y al tamaño relativamente pequeño del programa SEG. La documentación completa para definir y gestionar el Sistema SEG se puede encontrar en: <http://www.sustainableeelgroup.org/the-seg-standard-system/>.

## 2.2 Estado

La Junta Directiva de SEG ha aprobado este documento y, como propietario del sistema estándar, SEG se responsabiliza de su contenido.

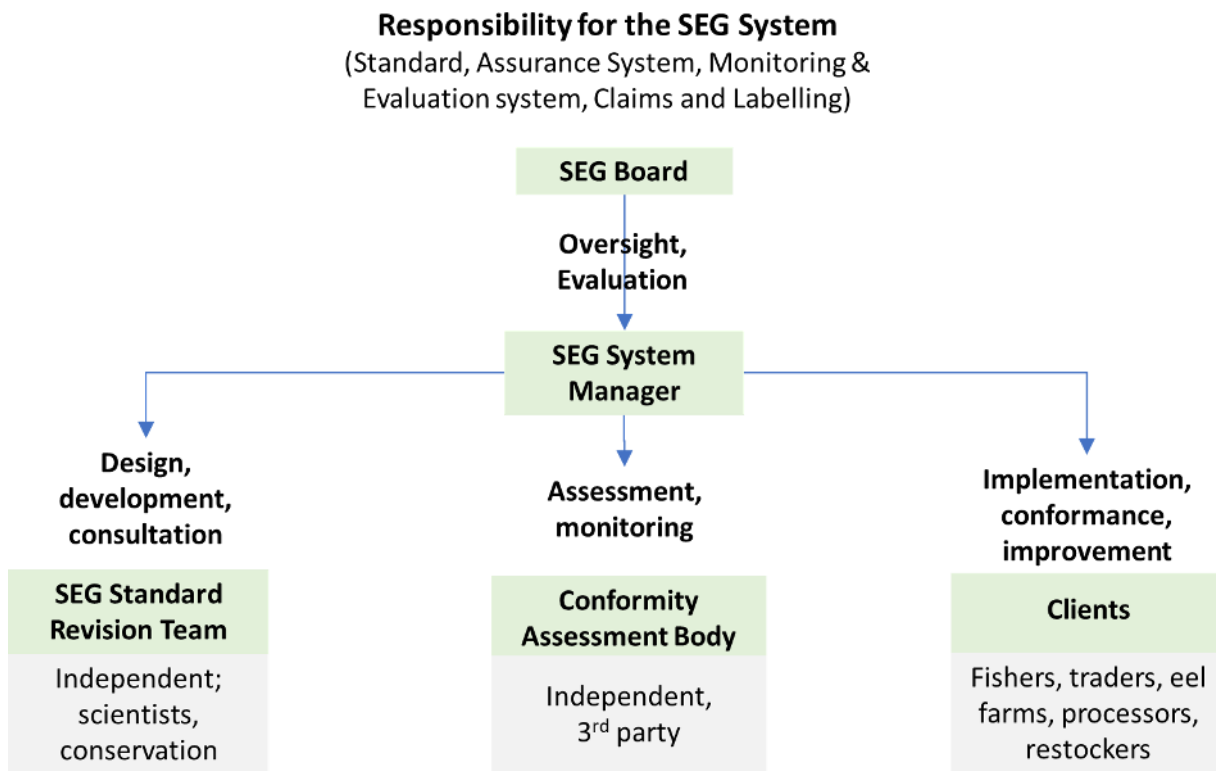
## 3. Aplicabilidad, responsabilidades y elegibilidad

### 3.1 Aplicabilidad

Este sistema es para uso exclusivo de SEG, así como de los organismos de certificación y auditores. Se encuentra publicado en la página «Sistema SEG» de nuestro sitio web: [www.sustainableeelgroup.org](http://www.sustainableeelgroup.org). Quienes lo utilicen y apliquen son responsables de asegurarse de usar la versión más reciente.

### 3.2 Responsabilidades de SEG

- 3.2.1 Véase también [102 SEG Standard Development and Revision Procedure](#), [119 Términos de referencia del equipo de revisión de estándares de la SEG](#) y [004 Resumen de gobernanza de la SEG](#), todos disponibles en: [Sistema de estándares de la SEG](#).
- 3.2.2 Las responsabilidades del Sistema SEG, (1) para el diseño, desarrollo y consulta y (2) para la implementación, evaluación y seguimiento, se resumen en el diagrama a continuación.



- 3.2.3 **Los procedimientos que rigen el Grupo de la Anguila Sostenible** se definen en el documento [004 Resumen de Gobernanza del SEG](#).
- 3.2.4 El procedimiento para el desarrollo y la revisión de una Norma SEG (que incluye los Sistemas de Aseguramiento y Monitoreo, Evaluación y Aprendizaje [MEL]) se define en el documento [102 SEG Standard Development and Revision Procedure](#).
- 3.2.5 Las principales responsabilidades para el desarrollo, la revisión y la aprobación de una norma SEG se resumen a continuación:

### 3.3 Directorio de la SEG ('Consejo de la SEG')

La Junta Directiva de SEG:

- a) Es responsable del funcionamiento general y la mejora del Sistema de Garantía, incluidos los sistemas de gestión de la información y de gestión de riesgos, la supervisión de los CAB, así como la aprobación de los CAB, la suspensión y la retirada de la aprobación de los CAB;
- b) exige el desarrollo o la revisión de una norma SEG;
- c) aprueba los Procedimientos de Desarrollo y Revisión de Estándares SEG, incluidos los Términos de Referencia para un Estándar y para el desarrollo o revisión, además de los Sistemas de Aseguramiento y MEL asociados,
- d) designa al administrador del sistema SEG y a los miembros del equipo de revisión de estándares SEG mediante un proceso de solicitud de las partes interesadas;
- e) aprueba la norma SEG finalizada (y las revisiones sustantivas posteriores) y los sistemas de aseguramiento y MEL asociados únicamente sobre la base de que:
  - i. Los procedimientos de desarrollo y revisión de estándares SEG se han implementado a satisfacción de la Junta y
  - ii. La norma SEG resultante cumple con los términos de referencia especificados.

### 3.4 Presidente del SEG

- a) El/La Presidente/a del SEG deberá ser independiente de los intereses representados en la Junta Directiva. Su objetivo será lograr un consenso equilibrado de opiniones para obtener los mejores resultados para el SEG y la diversidad de intereses que lo componen.
- b) no haya consenso o exista un equilibrio equitativo de opiniones diferentes sobre cualquier tema, el Presidente podrá emitir un voto de calidad, nuevamente con el objetivo de lograr el mejor equilibrio de resultados para aquellos interesados en la sostenibilidad de la anguila europea.

### 3.5 Administrador del sistema SEG

- a) El gestor del sistema SEG será el responsable principal y director del proyecto, encargado del diseño y la gestión del sistema SEG.
- b) Serán designados por la Junta Directiva de SEG.
- c) El gestor del sistema SEG, designado por la Junta Directiva, es responsable de las tareas de desarrollo, revisión y mantenimiento del estándar SEG y del sistema SEG, así como del desarrollo de procesos en consulta con las partes interesadas y los compañeros, para su aprobación por la Junta Directiva de SEG.

### 3.6 Equipo de revisión de estándares de SEG

- a) El objetivo del equipo de revisión de la norma SEG es lograr un equilibrio entre las diferentes perspectivas del sector para revisar los comentarios de las partes interesadas, redactar y

- recomendar las mejoras más apropiadas para la próxima versión de la norma SEG y los sistemas de aseguramiento y monitoreo, evaluación y aprendizaje (MEL) asociados.
- b) El Equipo de Revisión de Normas de la SEG elabora un borrador de norma o revisión de la SEG de acuerdo con el Procedimiento de Desarrollo y Revisión de Normas de la SEG (regla 102) para su aprobación por la Junta Directiva de la SEG.
  - c) Será independiente del Consejo de Administración de la SEG, habiendo sido designado mediante un proceso de solicitud gestionado y supervisado por el Consejo de Administración de la SEG, y presidido por el Administrador del Sistema de la SEG.
  - d) Deberá estar integrado por al menos una persona con intereses sociales, económicos y medioambientales.
  - e) Podrá contar con asesores cooptados o contratados para ayudar en su desarrollo; dichos asesores serán nombrados con la aprobación del Consejo de Administración de la SEG.
  - f) Equipo de revisión de estándares de la SEG:
    - i. Elabora y gestiona el desarrollo o la revisión de una norma, de acuerdo con el Procedimiento de Desarrollo y Revisión de Normas de la SEG (regla 102), para su aprobación por la Junta Directiva de la SEG.
    - ii. Proporciona comentarios sobre los elementos del Sistema SEG: la serie de procedimientos y directrices que respaldan la norma, por ejemplo, el sistema de aseguramiento, el sistema MEL, las directrices y la formación para auditorías, los procedimientos de certificación, etc.
    - iii. Recomienda que las versiones finales y la publicación del estándar y los sistemas de soporte sean aprobadas por la Junta Directiva de la SEG.
  - g) Los términos de referencia completos del Equipo de Revisión de Estándares de la SEG se encuentran en [119 SEG Standard Revision Team Terms of Reference](#) .

### 3.7 Responsabilidades de la CAB

- a) Los organismos de certificación aprobados por SEG son responsables de operar este Sistema de Garantía para la certificación según la Norma SEG, de conformidad con el contrato.
- b) Los organismos de competencia también son responsables del mantenimiento y la supervisión de la competencia, así como de la imparcialidad, los conflictos de intereses y la gestión de quejas, tal como se establece en este documento.

### 3.8 Requisitos para la certificación y aprobación

- 3.8.1 Todos los participantes en la pesca, cría y acuicultura de la anguila europea, *Anguilla anguilla* (L.), así como en el comercio, transporte y procesamiento de anguilas y productos derivados de la anguila, pueden solicitar la certificación según la Norma SEG.
- 3.8.2 La certificación solo la otorgarán los organismos de certificación autorizados y únicamente a aquellos que demuestren un cumplimiento continuo con la norma SEG.
- 3.8.3 Cualquier organismo de evaluación de competencias (CAB) puede solicitar la aprobación de SEG, con sujeción a los criterios de elegibilidad establecidos en la Sección 8.

## 4. Gestión de riesgos

SEG opera el Sistema de Gestión de Riesgos 018, que se publica en el [Sistema SEG](#) e incluye la gestión de amenazas a la integridad de la garantía.

## 5. Procedimientos operativos

### 5.1 Sistema de gestión documentado

La gestión del Sistema de Garantía SEG es la misma que la del Sistema de Gestión Documental SEG 103, la Revisión de la Gestión del Sistema Estándar SEG 014, el Sistema de Gestión de Riesgos SEG 018 y el Sistema de Seguimiento, Evaluación y Aprendizaje SEG 301. Todos ellos están publicados en nuestra página web : [Sistema SEG](#).

El proceso de certificación se resume en el documento [213 SEG – CAB Certification Procedure](#), también disponible en: <https://www.sustainableeelgroup.org/how-to-apply-for-seg-certification/>

### 5.2 La organización que se certifica: el beneficiario final.

La organización que solicita la certificación será considerada de acuerdo con su Beneficiario Final (UBO, por sus siglas en inglés).

5.2.1 La organización o empresa que solicita la certificación SEG debe ser auditada en su totalidad; no basta con que solo algunas partes de la organización estén certificadas. Esto garantiza la transparencia y la trazabilidad, y demuestra que toda la organización está comprometida con la certificación, no solo algunas partes.

5.2.2 Del mismo modo, un Beneficiario Final (UBO, por sus siglas en inglés), o una organización afiliada o subsidiaria, no puede ser certificado para una empresa cuando otra bajo su propiedad ha sido procesada o está siendo investigada por actividad ilegal relacionada con la pesca o el comercio de anguilas.

5.2.3 En este contexto, una «organización» es una empresa o grupo de empresas que comparten la propiedad, el liderazgo, la gestión o el control por parte de una persona, empresa u organización. El beneficiario final también puede ser responsable ante un grupo de empresas.

5.2.4 Si bien toda la organización bajo un UBO debe ser auditada y certificada, si alguna entidad dentro de ella no supera una auditoría o inspección posterior, la acción correctiva, la suspensión o la retirada del certificado solo se aplicarán a aquellas entidades que no hayan alcanzado el estándar.

5.2.5 Cuando se produce un incumplimiento grave, una investigación legal o un proceso judicial, se aplica a toda la organización, de acuerdo con los procedimientos habituales de nuestro Sistema de Garantía.

5.2.5 La evaluación del UBO es un criterio específico en la norma SEG.

### 5.3 Procedimientos de auditoría

#### 5.3.1 Autoevaluación inicial

5.3.1.1 Antes de programar una auditoría completa, los clientes deberán completar una autoevaluación para convertirse en "Cliente SEG". Los clientes deberán consultar con un organismo de evaluación de competencias (CAB) autorizado para asegurarse de comprender el alcance de su organización que será evaluada. Véase la definición de "organización" en el punto 5.2 anterior.

5.3.1.2 El ejercicio de autoevaluación permitirá al cliente proporcionar y declarar información esencial a un organismo de certificación autorizado antes de una auditoría completa. Asimismo, le permitirá comprender la Norma SEG y, por lo tanto, determinar la cantidad de trabajo preparatorio o correctivo necesario antes de proceder a la solicitud y auditoría completas.

### 5.3.2 Acuerdo legal vinculante

Antes de iniciar una auditoría, el cliente debe suscribir un acuerdo legal vinculante con un organismo de auditoría autorizado. El acuerdo deberá incluir:

- 5.3.2.1 el alcance, el cronograma y el costo de la auditoría. El alcance deberá incluir la extensión de la organización bajo evaluación.
- 5.3.2.2 Requisitos para que el cliente garantice que no existen pagos pendientes relacionados con la certificación;
- 5.3.2.3 Requisitos para que el cliente proporcione los datos y la información requeridos por el Sistema de Monitoreo, Evaluación y Aprendizaje de la SEG;
- 5.3.2.4 compromisos del CAB aprobado por SEG para tratar los datos de forma confidencial y segura y para adherirse a la [011 Sistema de gestión de datos SEG](#); y
- 5.3.2.5 reconocimiento de que los datos y los resultados de la auditoría se compartirán abiertamente con SEG.

### 5.3.3 Auditoría inicial in situ

Se requerirá una auditoría in situ para la certificación inicial de todos los clientes. Esta consistirá en lo siguiente:

- 5.3.3.1 Acuerdo previo a la auditoría. Antes de la auditoría, el cliente y el organismo de certificación discutirán e identificarán los componentes de la norma que se incluyen en el alcance de la auditoría. Se le pedirá al cliente que describa sus procesos de principio a fin. El cliente debe estar al tanto de que el organismo de certificación debe tener acceso a todos los registros que obran en su poder para poder verificar sus hallazgos.
- 5.3.3.2 Tour de operación. El CAB completará una auditoría completa de la operación del cliente, incluyendo recorridos por sitios y/o observación de actividades pesqueras, sujeto a los requisitos de muestreo identificados en la Sección 5.7.
- 5.3.3.3 Discusión y evaluación conforme a la norma. El CAB evaluará al cliente conforme a los componentes pertinentes de la norma. El CAB recopilará evidencia en cada etapa.
- 5.3.3.4 Obtener información y aportaciones de clientes y partes interesadas.
  - a) Las pruebas para las evaluaciones provienen principalmente del cliente, deben estar relacionadas con los indicadores establecidos para los criterios en la Norma SEG, y es responsabilidad del cliente obtener y proporcionar información completa y veraz para respaldar su solicitud.
  - b) La auditoría inicial deberá tener en cuenta la evidencia de un período de 5 años anterior a la auditoría.
  - c) Al recopilar evidencia para la evaluación, a veces se debe obtener información de otras partes interesadas y fuentes. Dichas ocasiones y fuentes se especifican en los criterios de la Norma SEG. Por ejemplo: (1) Criterio 1.1: Los organismos de evaluación de riesgos (OER) deben solicitar evidencia de los organismos de aplicación de la ley y otras fuentes similares de que el cliente no tiene condenas relevantes; (2) Criterio 2.3: Los OER deben solicitar evidencia de la autoridad pesquera local de que los pescadores están cumpliendo con las regulaciones pesqueras, por ejemplo, presentando el registro de capturas; (3) Criterio 4.3: Los OER deben

solicitar evidencia de los clientes de los comerciantes de anguila de que la mortalidad está dentro de los límites especificados.

- d) Como parte del proceso de aseguramiento, los organismos de certificación brindarán a las partes interesadas pertinentes la oportunidad de aportar información sobre la evaluación de la conformidad o el desempeño de los clientes. Dichas partes interesadas incluirán organismos públicos, agencias de pesca, organismos de control y ONG locales y nacionales. Dado que no se proporcionarán informes de evaluación debido a la presencia de información confidencial, se solicitará a las partes interesadas que aporten sus opiniones o pruebas sobre la conformidad del cliente con la Norma SEG.

5.3.3.5 Reunión final. Discusión final, presentación de los resultados iniciales y explicación de los próximos pasos.

5.3.3.6 Borrador del informe. Tras la finalización de una auditoría de certificación inicial, el CAB deberá, en un plazo de 30 días, elaborar un borrador del informe que describa el desempeño del cliente con respecto a cada uno de los criterios del/de los componente(s) evaluado(s). El informe incluirá una recomendación sobre la certificación. El borrador del informe de evaluación se enviará primero al cliente para que emita sus comentarios, verifique que sea correcto y que esté satisfecho con el contenido. Si el cliente no emite comentarios en un plazo de dos semanas a partir del envío del informe, el CAB elaborará el borrador del informe sin modificaciones adicionales; y

5.3.3.7 Informe final. Dentro de los 60 días (se puede acordar una prórroga entre el CAB y el cliente en circunstancias atenuantes) del último día de la parte in situ de la auditoría, el informe final (que incorpora cualquier aclaración acordada a través del proceso de revisión con el cliente) se enviará a la entidad decisoria del CAB, que tiene la autoridad para otorgar el certificado en virtud del acuerdo contractual con SEG.

5.3.3.8 La decisión, los informes finales, los certificados y la correspondencia de certificación final se enviarán al cliente y a SEG dentro de los 14 días posteriores a la entrega del informe final.

5.3.3.9 SEG mantendrá un registro de clientes evaluados en su [sitio web](#). Los certificados también se publicarán, vinculados a dicho registro, para brindar total transparencia, dentro de los 7 días posteriores a su recepción por parte de la CAB.

5.3.4 Requisitos para todas las auditorías

5.3.4.1 El CAB aplicará procesos de control de calidad de datos para garantizar que los informes de auditoría sean precisos.

## 5.4 Auditorías de vigilancia

5.4.1 Un cliente certificado deberá seguir un programa de auditoría de vigilancia establecido, determinado mediante un proceso de evaluación de riesgos que deberá ser completado por el CAB al finalizar cada auditoría inicial. Esta evaluación de riesgos se implementará mediante la aplicación de la siguiente tabla:

Tabla 1. Decisión sobre el programa de vigilancia

Pregunta	Desempeño del cliente en la auditoría	Sí	No
----------	---------------------------------------	----	----

<b>1</b>	¿Ha participado el cliente en alguna investigación externa que pueda constituir una infracción de la norma SEG o de la legislación vigente, o ha sido suspendido de alguna otra certificación?	Vigilancia reforzada	Ir a Q2
<b>2</b>	¿Se le ha suspendido la certificación al cliente por algún motivo desde la última auditoría in situ?	Vigilancia reforzada	Ir a la pregunta 3
<b>3</b>	¿El cliente solo compra y vende el producto (sin manipularlo físicamente)?	Mínimo Vigilancia	Ir al cuarto trimestre
<b>4</b>	Todos los demás escenarios	Estándar Vigilancia	

5.4.2 Las frecuencias de auditoría pertinentes se proporcionan en la Tabla 2 a continuación:

Tabla 2. Frecuencias de auditoría

	<b>Auditoría de certificación</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Auditoría de recertificación del año 4</b>
<b>Vigilancia mínima</b>	Auditoría in situ	Sin auditoría	Auditoría remota	Sin auditoría	Auditoría in situ
<b>Vigilancia estándar</b>	Auditoría in situ	Sin auditoría	Auditoría in situ	Sin auditoría	Auditoría in situ
<b>Vigilancia reforzada</b>	Auditoría in situ	Auditoría in situ	Auditoría in situ	Auditoría in situ	Auditoría in situ

5.4.3 A los clientes certificados se les enviará un recordatorio de que deben realizar una auditoría de vigilancia con un mínimo de tres (3) meses de antelación a la fecha de aniversario de la auditoría. En ese caso, es responsabilidad del cliente programar y organizar la auditoría. Las auditorías pueden adelantarse o aplazarse hasta tres meses antes de la fecha de aniversario, o más tiempo en circunstancias excepcionales. Si la auditoría no se realiza, el certificado de la organización quedará suspendido, a menos que la organización pueda demostrar circunstancias excepcionales (véase la sección 5.16) y, además, proporcionar un plazo adecuado para su realización.

5.4.4 Una auditoría remota consistirá en un estudio documental y, si procede, comunicación remota por vídeo o teléfono. Se solicitará al cliente que proporcione documentación que demuestre el sistema implementado. Si la documentación proporcionada no es satisfactoria, podría requerirse una auditoría in situ. Los informes finales de las auditorías remotas deberán presentarse en un plazo de 60 días a partir de la fecha de entrega de la documentación al organismo de certificación.

5.4.5 Los procedimientos para una auditoría de vigilancia in situ son los mismos que para la auditoría de certificación inicial, salvo que se examinan las pruebas objetivas en el período transcurrido desde la última auditoría.

## 5.5 Duración de la auditoría

5.5.1 La duración de la auditoría será determinada por el CAB y dependerá del tamaño de la organización del cliente auditado. Será de un mínimo de un día (tiempo total, incluyendo la redacción del informe) y normalmente no superará los cinco días. La intensidad de la auditoría se basará en una evaluación de:

- a) el tipo de negocio (un negocio más complejo requerirá una auditoría más larga);
- b) el tamaño de la empresa (las empresas más grandes requerirán una auditoría más larga);
- c) el número de instalaciones o pescadores que se van a muestrear, si procede;
- d) tipo de auditoría (las auditorías iniciales probablemente tendrán un nivel de intensidad mayor que las auditorías de vigilancia); y
- e) si la auditoría es presencial o remota; y
- f) en una auditoría de vigilancia o recertificación, los resultados de la(s) auditoría(s) anterior(es).

## 5.6 Alcance de la auditoría

5.6.1 Todas las organizaciones deben ser evaluadas según el Componente 1.

5.6.2 Tal como se documenta en la Norma SEG, se incluirán componentes adicionales en el alcance de la auditoría según las actividades comerciales del cliente. Por ejemplo, un cliente que se dedica tanto a la pesca como al cultivo de anguilas de cristal deberá superar tanto el componente 2 (Pesca de anguilas de cristal) como el componente 5 (Cría de anguilas).

5.6.3 Siempre que se evalúe un Componente, todos los criterios que contiene deberán incluirse en dicha evaluación, a menos que se aplique alguna de las excepciones descritas.

## 5.7 Muestreo de auditoría

5.7.1 En los casos en que existen múltiples elementos de evidencia objetiva similares para un solo indicador (por ejemplo, varios pescadores en una pesquería, varios tanques de peces en una granja piscícola), generalmente es necesario seleccionar una muestra de evidencia para revisar durante la auditoría.

5.7.2 Cuando se utilice el muestreo, el auditor deberá seleccionar una muestra aleatoria de acuerdo con la Tabla 3, excepto cuando la auditoría sea para:

- a) múltiples ubicaciones dentro de una organización que realiza compras y transacciones; o
- b) múltiples emplazamientos dentro de una organización que realiza la cría de anguilas; o
- c) múltiples sitios dentro de una organización que realiza procesamiento

En tales casos, el CAB deberá tomar muestras de todos los sitios que se encuentren dentro del alcance de la certificación.

5.7.3 La muestra de evidencia objetiva a observar durante la auditoría se seleccionará de acuerdo con una estrategia de muestreo desarrollada por el CAB. Al desarrollar la estrategia de muestreo, el auditor priorizará, según corresponda, los siguientes objetivos:

- a) máxima representación de la variabilidad dentro de la muestra (por ejemplo, si hay tanques con anguilas de diferentes edades, se tomará una muestra que abarque todas las edades); o

- b) máximo potencial para identificar no conformidades que pudieran estar presentes (si existe un problema conocido, por ejemplo, con anguilas jóvenes, la muestra deberá centrarse en tanques de anguilas de una clase de edad más joven); y
  - c) Aleatorización, siempre que sea posible, de la muestra de elementos revisados (por ejemplo, si hay tres tanques de la misma clase de anguila, se elegirá una muestra aleatoria entre ellos).
- 5.7.4 Puede que no sea posible abordar los tres objetivos de muestreo simultáneamente. En todos los casos, la estrategia de muestreo, incluyendo la justificación y los objetivos perseguidos, deberá detallarse en el informe de auditoría.
- 5.7.5 El CAB deberá aumentar el tamaño de la muestra en situaciones donde exista un alto grado de variación en la muestra de evidencia objetiva observada.
- 5.7.6 En las auditorías de vigilancia, el CAB se esforzará por seleccionar evidencia objetiva que no haya sido muestreada en auditorías anteriores, a menos que este muestreo preferencial indique claramente al cliente qué evidencia objetiva se incluirá en la auditoría actual (por ejemplo, en un sitio que tiene tres tanques y dos fueron observados durante la auditoría inicial, sería obvio para el cliente que el tanque restante será seleccionado en la siguiente auditoría de vigilancia y el auditor no está obligado a muestrear el que queda).

Tabla 3. Tamaño mínimo de la muestra de auditoría

Número de artículos	Número mínimo de elementos observados durante una auditoría inicial.	Número mínimo de artículos observado durante una auditoría de vigilancia
1	1	1
2-4	2	1
5-9	3	1
10-16	4	2
17-25	5	2
26-36	6	3
37-49	7	4
Más de 50 años	Raíz cuadrada redondeada	Raíz cuadrada dividida por dos redondeada hacia arriba.

## 5.8 Revisión y decisión sobre la certificación

Los organismos de certificación de auditoría (CAB) están obligados a contar con procedimientos para la revisión técnica de los informes de auditoría y las decisiones de certificación. Estos deben incluir, como mínimo:

### 5.8.1 Revisión de certificación

La CAB designará al menos a una persona para revisar toda la información y los resultados relacionados con la auditoría. Esta revisión deberá ser realizada por una o varias personas que no hayan participado en el proceso de auditoría.

### 5.8.2 Decisión de certificación

- a) Los organismos de evaluación de riesgos están obligados a utilizar personal competente distinto del auditor o del equipo de auditoría para tomar decisiones imparciales sobre el cumplimiento normativo.
- b) El CAB designará al menos a una persona para que tome la decisión de certificación basándose en toda la información relacionada con la auditoría, su revisión y demás información pertinente.
- c) La revisión y la decisión de certificación pueden ser realizadas simultáneamente por la misma persona o personas.
- d) Cuando el CAB necesite aclaraciones sobre la interpretación de la norma, deberá solicitarlas al administrador del sistema SEG.
- e) El CAB será responsable de sus decisiones en materia de certificación y conservará la autoridad para tomarlas.

## 5.9 Expertos técnicos e intérpretes

5.9.1 Los organismos de certificación de intérpretes y abogados (OCA) están obligados a garantizar que los intérpretes o expertos técnicos que emplean o contratan sean independientes del cliente, a menos que esto no sea factible debido a limitaciones logísticas, en cuyo caso dichas limitaciones, así como los esfuerzos para superarlas, los nombres y las afiliaciones de estos expertos y una declaración de intereses deberán incluirse en los informes de auditoría.

5.9.2 Durante las actividades de supervisión, SEG también deberá asegurarse de que los intérpretes o expertos técnicos que emplee o contrate sean independientes del organismo de evaluación de competencias o de su cliente, a menos que esto no sea factible debido a limitaciones logísticas, en cuyo caso deberá incluirse una declaración de intereses.

## 5.10 Excepciones

5.10.1 En circunstancias extraordinarias, podría ser necesario hacer una excepción a los requisitos de este proceso de garantía. Las circunstancias extraordinarias podrían incluir situaciones como las siguientes:

- a) disturbios civiles;
- b) un problema de salud o seguridad que no se puede mitigar;
- c) fenómenos meteorológicos extremos; o
- d) situaciones sociales y ambientales excepcionales e impredecibles, por ejemplo, pandemias.

5.10.2 Circunstancias extraordinarias identificadas antes de la auditoría.

5.10.2.1 En caso de circunstancias extraordinarias, el CAB informará a SEG y solicitará una excepción a cualquier requisito de este proceso de aseguramiento que no pueda implementarse. Las excepciones y medidas de mitigación deben aprobarse antes de su implementación. Algunas posibles medidas de mitigación pueden ser:

- a) realizar la auditoría de forma remota;
- b) posponer la auditoría y/o extender la fecha de vencimiento de un certificado;
- c) retrasar la evaluación de algunos componentes de la norma; y/o

d) modificando la estrategia de muestreo, etc.

5.10.2.2 En situaciones en las que las excepciones y las medidas atenuantes no se aprueben con antelación a la auditoría, SEG podrá solicitar al CAB que adopte medidas correctivas, a cargo de este último.

5.10.3 Circunstancias extraordinarias detectadas durante la auditoría

5.10.3.1 En ciertas situaciones, podría surgir una circunstancia extraordinaria durante una auditoría, lo que requeriría que el CAB tomara una decisión inmediata; en tal caso, no sería posible notificar previamente a SEG. En tal caso, el CAB informará a SEG lo antes posible sobre la circunstancia extraordinaria, la excepción aplicada y las medidas correctivas adoptadas. SEG determinará si se requieren medidas correctivas adicionales. Se requerirá un acuerdo sobre cómo se cubrirá el costo de dichas medidas.

5.10.4 Algunas excepciones a criterios específicos se especifican en la Norma y se aplicarán en la auditoría según corresponda.

## 5.11 Auditorías de grupo

5.11.1 En la norma SEG, los únicos "grupos" identificados son los grupos de pescadores que operan dentro de una pesquería. Los términos "grupo" y "pesquería" son intercambiables en este contexto.

5.11.2 El objetivo de una auditoría de grupo es verificar el sistema de gestión establecido de la pesquería y comprobar una muestra de pescadores, lugares y tipos de pesca incluidos en la misma.

5.11.3 Si bien un procedimiento de Certificación de Grupo no es obligatorio, la aplicación y el buen cumplimiento de dicho procedimiento darán como resultado una alta calificación de cumplimiento para el Criterio 2.3 de la Norma.

5.11.4 El auditor deberá remitirse al [apartado 211 de Certificación de Grupo](#), que define con mayor detalle los procedimientos de auditoría y certificación de grupo. En dicho apartado, se exige al gestor del grupo que implemente un Procedimiento Interno de Grupo local para documentar cómo ejercerá el control local en la pesquería. La estratificación se llevará a cabo cuando la pesquería pueda clasificarse en subgrupos distintos, es decir, con diferentes métodos de pesca o límites de pesquería reconocidos. Si se requiere estratificación, los auditores deberán seguir el procedimiento de muestreo para cada subgrupo de forma independiente.

## 5.12 Contenido y publicación del informe

5.12.1 Los informes de auditoría deberán redactarse utilizando la plantilla aprobada por la SEG y deberán contener la siguiente información mínima:

- a) unidad de certificación (por ejemplo, ubicación geográfica, método de pesca, etapa de vida, pescadores elegibles);
- b) organización evaluada; si se trata de una pesquería, el nombre de la pesquería y una lista de los pescadores evaluados;
- c) metodología de auditoría;
- d) calendario de auditoría;
- e) Intensidad y fundamentos de la auditoría;
- f) alcance de la auditoría;
- g) evidencia objetiva y fuente(s) utilizada(s) para verificar el desempeño de un cliente en cada uno de los criterios del/de los componente(s) con los que ha sido evaluado;
- h) el desempeño del cliente con respecto a cada uno de los criterios del/de los componente(s) con los que ha sido evaluado;
- i) Hallazgo del auditor para cada uno de los criterios del componente con el que se han evaluado;

- j) Evaluación de riesgos y programa de auditoría de vigilancia;
- k) el porcentaje de puntuación de responsabilidad y la recomendación sobre la certificación (frente a cada uno de los componentes que se han evaluado);
- l) cualquier circunstancia excepcional y medidas atenuantes (véase 5.10);
- m) cualquier estrategia de muestreo empleada y cualquier comentario relacionado;
- n) cualquier acción correctiva necesaria, que también se especificará en un Informe de Acciones Correctivas (CAR).

5.12.2 Los resultados del informe sobre el desempeño del cliente deben contener información de cantidad y calidad suficientes para que un lector externo pueda verificar la puntuación de desempeño del cliente en relación con el estándar SEG.

5.12.3 Todos los informes de auditoría se proporcionarán al cliente y a SEG, quienes los tratarán de forma confidencial, de acuerdo con el [Sistema de Gestión de Datos 01 1 de SEG](#).

5.12.4 SEG publicará los certificados y los resultados de la evaluación (no los informes de evaluación en sí mismos debido a cuestiones de confidencialidad de los datos) de los cinco años anteriores en el sitio web de SEG en: <https://www.sustainableeelgroup.org/seg-certificate-register/>

### 5.13 Resultados de la auditoría

5.13.1 Los auditores evaluarán cada uno de los criterios relevantes para el/los componente(s) dentro del alcance de la auditoría. Para cada criterio, el auditor asignará un hallazgo de:

- Cumplimiento total ('Responsable') O:
- Incumplimiento menor O:
- Incumplimiento grave O:
- Incumplimiento crítico .

5.13.2 El auditor deberá proporcionar una descripción de los hallazgos, comparándolos con los indicadores de la norma, para ayudar a dar un razonamiento claro a la decisión posterior sobre el indicador dado.

5.13.3 Idealmente, un cliente aspira a cumplir al 100% con todos los criterios (= 100% "Responsable"). Sin embargo, un cliente puede obtener la certificación con un 75% de los criterios en pleno cumplimiento, siempre que los criterios restantes presenten un "incumplimiento menor".

5.13.4 Se aplicará lo siguiente según los niveles de cumplimiento:

Nivel	Cumplimiento	Resultado
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento total al 100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente certificado</li> <li>• La auditoría de vigilancia se realizará de forma remota.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 75 - 99% de cumplimiento total</li> <li>• 1 – 25% de incumplimientos menores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado</li> <li>• El cliente deberá subsanar el 50% de esos incumplimientos menores antes de la próxima auditoría, que tendrá lugar en 2 años.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 75-99% de cumplimiento total</li> <li>• 1 incumplimiento importante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede obtenerse una certificación "condicional".</li> <li>• Condicional a:               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Elaboración de un plan de acción correctiva creíble.</li> <li>(2) La principal no conformidad deberá subsanarse en un plazo de 6 meses, salvo que se especifique lo contrario en el Criterio (3 - 12 meses).</li> </ol> </li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 incumplimientos importantes</li> </ul>	f) No se puede certificar

		g) Puede certificar condicionalmente cuando al menos una de esas no conformidades principales cumple con la del Nivel 3 anterior. h) Se puede certificar cuando ambas no conformidades principales cumplen con las del Nivel 1 o 2 anterior.
5	• No conformidad crítica	i) <u>Cualquier</u> no conformidad crítica implicaría que no se puede certificar hasta que se resuelva de acuerdo con los niveles descritos anteriormente.

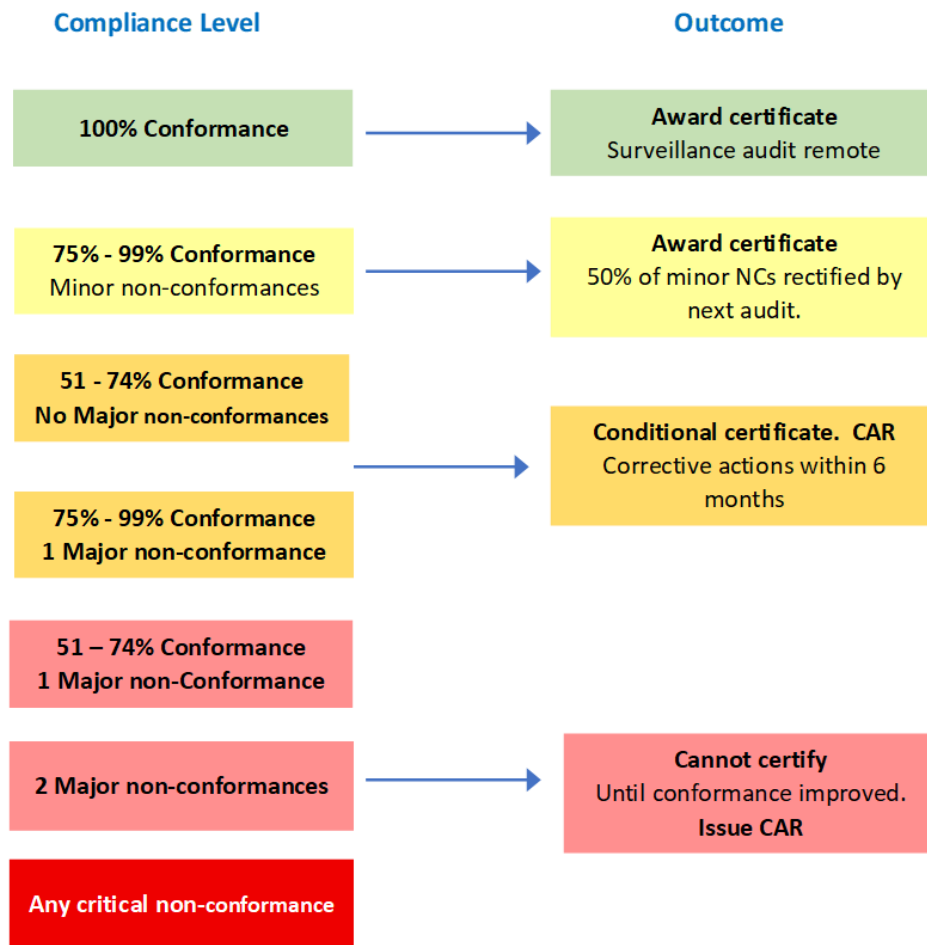
5.13.6 El CAB también puede sugerir «Oportunidades de Mejora» al cliente. Si bien esta información debe documentarse en el informe de auditoría, los comentarios deben ser de carácter general. El auditor deberá dejar claro al cliente que no proporciona soluciones específicas para resolver un incumplimiento. Es responsabilidad del cliente elegir las mejoras o soluciones que mejor se adapten a su organización. El CAB identificará las deficiencias en el cumplimiento o las áreas donde se podrían realizar mejoras, pero no propondrá ni proporcionará soluciones.

#### 5.14 Remediación y consecuencias

- 5.14.1 Los organismos de evaluación de la conformidad (CAB, por sus siglas en inglés) no tienen ninguna función en la subsanación de las no conformidades, ya que corresponde al cliente abordar cualquier hallazgo de no conformidad y luego solicitar al CAB que reevalúe la puntuación.
- 5.14.2 Salvo lo estipulado en este documento para los Grupos, el plazo máximo para que un cliente subsane las no conformidades es de 12 meses para las Mayores y de 24 meses para las Menores.
- 5.14.3 Si las no conformidades se subsanan y se cierran dentro de esos plazos, el cliente será clasificado como certificado en consecuencia; de lo contrario, se le degradará su clasificación.

#### 5.15 Diagrama de decisiones

Este diagrama de decisiones resume los procesos de decisión para la certificación en todas las auditorías.



Key

NC = Non Conformance

CAR = Corrective Action Report

## 5.16 Circunstancias atenuantes

Los organismos de asesoramiento ciudadano tienen la facultad de flexibilizar algunos de estos procedimientos si existen circunstancias atenuantes.

5.16.1 Algunos ejemplos de circunstancias atenuantes son (pero no se limitan a):

- Personas que no están disponibles para la auditoría por razones justificadas, por ejemplo, enfermedad.
- Condiciones climáticas extremas u otros eventos no planificados o inesperados que afecten las operaciones o la auditoría,

5.16.2 Algunos ejemplos de procedimientos que podrían ajustarse son (pero no se limitan a):

- Ampliación de la fecha de vencimiento del certificado o del plazo de auditoría.
- Prórroga del plazo para la finalización de las acciones correctivas.

5.16.3 Cuando se aplican circunstancias atenuantes y se modifican los procedimientos:

- La CAB los registrará en el informe de auditoría.
- En caso de duda, el CAB solicitará la interpretación y el acuerdo de SEG.

## 5.17 Interpretación y lenguaje

- 5.17.1 Si el CAB necesita interpretación o aclaración de cualquier parte del Sistema SEG , deberá dirigirse al Administrador del Sistema SEG.
- 5.17.2 Si surge una disputa entre el CAB y un cliente que no puedan resolver, esta podrá ser remitida a SEG para su interpretación o mediación.
- 5.17.3 Todos los documentos del Sistema SEG se redactan inicialmente en inglés. Posteriormente, pueden traducirse a otros idiomas, ya sea manualmente o mediante inteligencia artificial (IA). En caso de discrepancia en la interpretación derivada del proceso de traducción, se aplicará por defecto la versión en inglés.

## **5.18 Mejora continua**

- 5.18.1 Los clientes solo obtienen la certificación cuando cumplen con los requisitos de certificación. Para ello, deberán haber pasado por todas o algunas de las siguientes categorías:
  - a) Cliente no perteneciente a SEG
  - b) Solicitante
  - c) Cliente
  - d) Cliente con no conformidad( es) importante(s )
  - e) Cliente con no conformidades menores .
  - f) Cliente sin no conformidades = Totalmente certificado
- 5.18.2 Los clientes están obligados a realizar mejoras entre auditorías para aumentar su conformidad y alcanzar el nivel de Responsabilidad del 100%.
- 5.18.3 De esta forma, el estándar SEG impulsa la mejora continua de las prácticas en el sector comercial de la anguila. Al avanzar por estas categorías, los clientes demuestran una mejora continua en sus operaciones para lograr el cumplimiento del estándar SEG.
- 5.18.4 SEG realiza una revisión importante del estándar cada 5 años, con revisiones menores según sea necesario entretanto. En cada revisión, se eleva el nivel de exigencia para que las prácticas mejoren aún más y alcancen el estándar.

## **6. Certificación**

### **6.1 La certificación SEG significa que un cliente:**

- a) ha logrado cumplir con los componentes de la norma relevantes para ese negocio;
- b) ha demostrado buenas prácticas, prácticas "responsables" y una contribución a la recuperación de las poblaciones de anguila;
- c) Comercializa anguila de origen responsable y con certificación SEG.

### **6.2 Emisión de certificados**

6.2.1 Los certificados serán emitidos por la CAB e incluirán los siguientes detalles:

- a) Nombre y dirección del cliente.
- b) Los componentes sobre los que el cliente está certificado (el alcance de la auditoría).
- c) El número de certificado.
- d) La fecha de emisión.
- e) La fecha de vencimiento (cuatro años después de la fecha de emisión).
- f) Fecha de la próxima auditoría de vigilancia.
- g) Firma de un representante autorizado de la CAB emisora.

- h) Si el certificado es condicional, deberá incluirse una referencia a la documentación (el informe de auditoría o la carta de presentación) para indicar los pasos necesarios para obtener la certificación completa y las consecuencias de no hacerlo.
- i) La marca debe identificar a la CAB y a la SEG, de acuerdo con el convenio entre la SEG y la CAB.

#### **6.2.2 Vencimiento de los certificados y fechas de reauditoría**

- a) Por defecto, los certificados caducarán cuatro años después de su emisión, siempre que se realicen auditorías de vigilancia entretanto, de acuerdo con la evaluación de riesgos del apartado 5.4.
- b) Para la pesca y los comerciantes, las fechas de vencimiento serán posteriores al final de la temporada de pesca, pero dentro de los 3 meses siguientes a la misma,
- c) Para las granjas y procesadores de anguilas, las fechas de vencimiento serán el aniversario de la fecha de certificación.
- d) Las auditorías se realizarán sobre las operaciones en curso. Por lo tanto, en el caso de la pesca, solo podrán realizarse durante la temporada de pesca.

6.2.3 Los CAB conservarán la autoridad para tomar decisiones relacionadas con sus evaluaciones (es decir, la toma de decisiones no se subcontrata).

#### **6.3 Condiciones de los certificados**

- 6.3.1 El certificado tendrá una vigencia máxima de cuatro años, pero podrá ser suspendido o retirado en cualquier momento si se presentan pruebas que demuestren que el cliente ya no cumple con la norma (por ejemplo, si un cliente recibiera una notificación de dos incumplimientos importantes o un incumplimiento crítico en una auditoría de vigilancia).
- 6.3.2 Se enviará al cliente una copia del certificado y las condiciones de uso.
- 6.3.3 Los certificados no son transferibles entre clientes. Si un cliente certificado se fusiona con otra empresa, la adquiere o es adquirido por ella, el certificado no podrá transferirse al nuevo cliente o clientes. Se deberá realizar una nueva evaluación, ya que la organización y el beneficiario final habrán cambiado.
- 6.3.4 El certificado por sí solo no demuestra, ni debe utilizarse para dar la impresión, de que un lote individual de anguila o producto derivado de la anguila esté certificado por SEG. Los productos certificados deberán llevar el etiquetado de lote correspondiente para garantizar la trazabilidad en la cadena de custodia.
- 6.3.5 El cliente podrá mostrar su certificado a los clientes para demostrar que cumple con los requisitos generales de la sección correspondiente de la norma. Asimismo, deberá mostrarles los términos y condiciones de uso.
- 6.3.6 Los términos y condiciones completos de la Certificación Estándar SEG están documentados en [105 SEG Standard Conditions](#).

#### **6.4 Publicación de certificados**

Todos los certificados vigentes y caducados (con una antigüedad máxima de cinco años) se publicarán en el [sitio web de la SEG](#).

#### **6.5 Uso y comunicación del estado de garantía**

La comunicación del estado de certificación y garantía deberá ajustarse a la [Guía de Declaraciones y Etiquetado de la SEG 205](#).

#### **6.6 Suspensión y retirada de certificados**

- 6.6.1 Según la tabla del apartado 5.13.4, la CAB suspenderá los certificados en las siguientes circunstancias:
- a) un hallazgo de una no conformidad crítica;
  - b) Se han detectado dos incumplimientos importantes.
  - c) un hallazgo de más del 50% de conformidades menores
  - d) un informe validado de que el cliente ha sido objeto de una investigación judicial (véase el Criterio 1.1)
  - e) Un informe sobre la presunta infracción de la norma por parte del cliente está oficialmente "bajo investigación" (véase 7.3).
  - f) no cumple con los términos y condiciones de la certificación.
- 6.6.2 El certificado se restablecerá cuando se hayan subsanado los motivos de la suspensión a satisfacción del CAB, es decir, para cumplir con los términos de la norma según la tabla del apartado 5.13.4.
- 6.6.3 La CAB retirará los certificados en las siguientes circunstancias:
- a) una auditoría de vigilancia no se completa (es decir, el informe final escrito y enviado a SEG para su publicación en el sitio web de SEG) dentro de los tres (3) meses posteriores a su fecha de aniversario; o
  - b) cualquier motivo de suspensión en el punto 6.6.1 anterior no se subsana dentro del plazo requerido; o
  - c) Las condiciones para la certificación no se cumplen durante una auditoría de vigilancia o recertificación.
- 6.6.4 Cuando se haya retirado un certificado, para volver a obtenerlo, el cliente deberá someterse a una reevaluación completa por parte de un organismo de evaluación de competencias (CAB) autorizado. El cliente deberá asegurarse, mediante la autoevaluación, de haber subsanado los motivos de la retirada.
- 6.6.5 La CAB notificará a SEG cualquier cambio en el estado de un certificado y SEG actualizará el registro de certificados en consecuencia.

## 7. Apelaciones, quejas e investigaciones

### 7.1 Apelaciones

- 7.1.1 Los organismos de auditoría deberán contar con un procedimiento de apelación público mediante el cual los clientes puedan apelar las decisiones de auditoría.
- 7.1.2 Cuando un cliente no esté satisfecho con el resultado de la apelación ante el CAB, podrá apelar ante SEG como organismo de supervisión utilizando el [Procedimiento de Quejas 015](#).

### 7.2 Quejas

- 7.2.1 Los organismos de asesoramiento ciudadano están obligados a implementar un procedimiento de resolución de quejas que sea público y accesible.
- 7.2.2 Las quejas relativas al estado de certificación de los clientes de los organismos de certificación o a la aprobación de dichos organismos, o cualquier otro asunto relacionado con la garantía de calidad, pueden dirigirse directamente a SEG, de acuerdo con el [Procedimiento de Quejas 015](#).

### 7.3 Investigaciones

La gestión de las investigaciones se describe con más detalle en el [Procedimiento de Investigación 208](#).

- 7.3.1 a las partes interesadas a enviar sus comentarios, incluyendo inquietudes o sospechas sobre el cumplimiento de los clientes con el Estándar SEG y su garantía asociada, en cualquier momento, ya sea al Comité de Aprobación de Informes (CAB) o a SEG a través de [standard@sustainableeelgroup.org](mailto:standard@sustainableeelgroup.org) . SEG solicitará entonces al CAB que investigue. Todos los informes se tratarán con discreción y confidencialidad.
- 7.3.2 Las inquietudes planteadas por las partes interesadas con respecto a las actividades de un titular de certificado estándar SEG, ya sea actual o potencial, serán investigadas por el organismo de certificación que emitió dicho certificado. Cualquier inquietud que se presente primero a SEG (o de la que SEG tenga conocimiento a través de informes de los medios de comunicación u otros medios) se delegará al organismo de certificación para su investigación. Los organismos de certificación aprobados por SEG deben contar con políticas y procesos de resolución abiertos y transparentes para abordar estos asuntos. Solo en los casos en que una parte considere que el organismo de certificación no ha resuelto satisfactoriamente una inquietud, esta deberá ser remitida nuevamente a SEG.
- 7.3.3 Todas las inquietudes o problemas planteados a SEG o a un organismo de certificación autorizado serán tomados en serio y se investigarán con detenimiento y rigor. Los certificados podrán suspenderse o retirarse por períodos de entre 3 meses y 2 años, según la gravedad de la infracción, las circunstancias atenuantes y los plazos establecidos en el Componente 1.1 ( Compromiso con la legalidad ) de la norma SEG. En caso necesario, también se aplicará el [Procedimiento Disciplinario 209](#) .
- 7.3.4 Se invita a las partes interesadas a denunciar presuntas transgresiones poniéndose en contacto con el administrador del sistema SEG en: [standard@sustainableeelgroup.org](mailto:standard@sustainableeelgroup.org) .

#### **7.4 Procedimiento de investigación**

- 7.4.1 Esto se describe en el documento [208, Procedimiento de Investigación](#) . SEG o la CAB iniciarán este procedimiento en los siguientes casos:
- a) Una parte interesada o una autoridad encargada de hacer cumplir la ley denuncia una presunta infracción a SEG o a la CAB.
  - b) Un organismo de asesoramiento ciudadano (CAB, por sus siglas en inglés) plantea a SEG, como resultado de una auditoría, un problema relacionado con el comportamiento fraudulento, ilegal o sospechoso de un cliente.
  - c) La SEG o la CAB tienen conocimiento de una posible infracción a través de un informe de los medios de comunicación.

#### **7.5 Falsedad y corrupción**

- 7.5.1 SEG llevará a cabo y documentará actividades de seguimiento para identificar y mitigar la tergiversación o la corrupción. Esto incluye el seguimiento de los clientes suspendidos para controlar el cese de las reclamaciones .
- 7.5.2 Las partes interesadas deben ponerse en contacto con [standard@sustainableeelgroup.org](mailto:standard@sustainableeelgroup.org) . denunciar casos de posible tergiversación o corrupción.

## **8. Supervisión de los organismos de asesoramiento empresarial (CAB)**

### **8.1 Requisitos de elegibilidad de CAB**

- 8.1.1 Los organismos de evaluación de competencias (CAB, por sus siglas en inglés) están obligados a llevar a cabo una fase de solicitud y aprobación provisional antes de la aprobación formal.

- 8.1.2 Únicamente los organismos de certificación autorizados, que hayan suscrito un contrato legal adecuado con SEG, podrán emitir certificados SEG.
- 8.1.3 Los organismos de certificación de aeronavegabilidad (CAB) deben cumplir con la última versión de este [Sistema de Garantía SEG 202](#).

## 8.2 Requisitos para la solicitud CAB

Los organismos de certificación de agentes (CAB) solicitantes deben proporcionar lo siguiente a SEG:

- 8.2.1 Dirección de la oficina central, nombre de contacto y correo electrónico.
- 8.2.2 Pruebas de que la entidad solicitante, CAB, es una entidad jurídica;
- 8.2.3 Para cada oficina del organismo de certificación que solicite la aprobación, se requiere prueba de cumplimiento válido con la norma ISO 17065 (incluido el alcance) y/o prueba de aprobación o acreditación válida según otras normas de certificación pertinentes, como MSC o ASC;
- 8.2.4 Se requiere evidencia de contar con personal suficiente y con la competencia adecuada para gestionar un programa de auditoría y supervisión de la certificación según la Norma SEG. Esto debe incluir detalles sobre la ubicación, el número y la competencia del personal clave del organismo de certificación, los auditores y los subcontratistas, incluyendo sus habilidades lingüísticas.
- 8.2.5 Procedimientos para la formación continua, la supervisión, el seguimiento del desempeño y la calibración de auditores y auditores subcontratados.
- 8.2.6 Evidencia de que los auditores pertinentes y los auditores subcontratados han participado en una capacitación sobre la norma SEG, tal como se describe en este documento.
- 8.2.7 Evidencia del compromiso de la dirección con la integridad del programa SEG y de una capacidad de respuesta suficiente a los clientes.
- 8.2.8 Una copia de un certificado válido de seguro de responsabilidad civil/indemnización con un valor mínimo de 5.000.000,00 €.
- 8.2.9 procedimientos del CAB para la gestión de la calidad, que garantizan la imparcialidad y la prevención de conflictos de intereses entre el personal del CAB, los auditores y los auditores subcontratados.
- 8.2.10 Detalles de todas las oficinas del organismo de evaluación de competencias solicitante que participarían en el programa SEG y en qué calidad, y detalles de la persona o personas designadas que son puntos de contacto clave para el programa SEG en cada una de las oficinas mencionadas anteriormente.
- 8.2.11 Procedimientos para la toma de decisiones de certificación, incluidos los procedimientos para la revisión técnica de informes de auditoría, no conformidades y acciones correctivas.
- 8.2.12 Detalles de los cargos que la Oficina de Asesoramiento al Ciudadano (CAB) aplicará a los clientes del programa SEG.
- 8.2.13 Evidencia de los sistemas necesarios, tal como se resume en las Responsabilidades de la CAB, a continuación.
- 8.2.14 Una autoevaluación para determinar si se cumplen plenamente todos los requisitos de competencia, recursos y demás;
- 8.2.15 Pruebas de los países en los que está legalmente habilitada para operar como organismo de evaluación de riesgos;
- 8.2.16 Una carta formal de intención para convertirse en un organismo de asesoramiento ciudadano (CAB) aprobado.

## 8.3 Aprobación provisional de la CAB

- 8.3.1 Una vez que la Junta de SEG haya revisado y aprobado la documentación de la solicitud, que debe presentarse en inglés, y una vez que el CAB haya formalizado un contrato legal con SEG, SEG

informará al CAB de que cuenta con la aprobación provisional y puede comenzar a realizar auditorías conforme al estándar de SEG, de acuerdo con el alcance de aprobación solicitado.

#### **8.4 Requisitos para la aprobación de la CAB**

Tras la aprobación provisional, el CAB deberá:

- 8.4.1 Recibir formación por parte de SEG sobre los procedimientos estándar, de certificación y de garantía de SEG;
- 8.4.2 Realizar auditorías a los clientes, las cuales serán revisadas y supervisadas por el Gerente del Sistema SEG.
- 8.4.3 El responsable del sistema SEG revisará cómo la CAB aplica los procedimientos de auditoría estipulados en el Sistema de Garantía SEG, la interpretación de la aplicación de los criterios estándar y la exactitud y calidad de la puntuación y la elaboración de informes.
- 8.4.4 Tras la revisión satisfactoria de tres informes de auditoría, el organismo de certificación provisionalmente aprobado será ratificado por el administrador del sistema de SEG y figurará como tal en el sitio web de SEG. Dicho organismo solo podrá emitir certificados de SEG una vez que haya sido aprobado por SEG y figure en su [sitio web](#).

#### **8.5 Requisitos de los organismos reguladores aprobados**

El CAB deberá:

- 8.5.1 Firme un Acuerdo SEG-CAB con SEG antes de realizar actividades de auditoría relacionadas con SEG;
- 8.5.2 Mantenga a SEG al tanto de cualquier cambio en la información proporcionada durante el proceso de solicitud ante la CAB ;
- 8.5.3 Implementar los requisitos descritos en el Sistema de Garantía SEG;
- 8.5.4 Asigne auditores a las auditorías de SEG que cumplan con los requisitos de competencia y capacitación descritos en este documento;
- 8.5.5 Implementar un programa continuo para la calibración de auditores y demás personal de aseguramiento;
- 8.5.6 Permitir la demostración periódica de la competencia del auditor mediante la evaluación (por parte de SEG u otras entidades), utilizando mecanismos de verificación que incluyan la observación del desempeño del auditor.
- 8.5.7 Cuando se identifiquen desviaciones de las responsabilidades del CAB dentro del Sistema de Aseguramiento, se planteará una no conformidad y el CAB deberá proporcionar un Análisis de Causa Raíz (y alcance), una Acción Preventiva y una Corrección para cualquier error cometido, dentro de los plazos especificados en 8.5.20;
- 8.5.8 Realizar auditorías y aplicar la Guía de Reclamaciones y Etiquetado de SEG a las declaraciones realizadas en relación con la aprobación de SEG;
- 8.5.9 Proporcionar a SEG datos e información específicos sobre las auditorías para que SEG pueda operar su sistema de Monitoreo, Evaluación y Aprendizaje;
- 8.5.10 Proporcione a SEG copias de los certificados y los informes de auditoría, de acuerdo con la plantilla especificada (disponible en SEG);
- 8.5.11 Informe a SEG de cualquier cambio en la certificación ISO 17065 del organismo de certificación u otro estado de acreditación pertinente dentro de los cinco días hábiles posteriores al cambio;
- 8.5.12 Participar, cuando se le solicite, en las iniciativas del SEG para investigar quejas e incidentes de posibles transgresiones e incumplimientos de la norma;
- 8.5.13 Implementar un procedimiento de apelación público mediante el cual los clientes puedan apelar las decisiones de evaluación.

- 8.5.14 Disponer de un sistema de quejas público y accesible que investigue y tome las medidas adecuadas con respecto a las quejas pertinentes, dentro de los plazos definidos, y que revise y tome las medidas correctivas necesarias;
- 8.5.15 Mantenga un registro de todas las quejas y las medidas adoptadas en consecuencia, el cual estará disponible para auditorías internas y revisiones de la gerencia;
- 8.5.16 Asegúrese de que los intérpretes o expertos técnicos empleados sean independientes del cliente, a menos que esto no sea factible debido a limitaciones logísticas. En todos los casos, los nombres y las afiliaciones de estos expertos deberán incluirse en los informes de auditoría.
- 8.5.17 Colaborar en la organización de auditorías paralelas;
- 8.5.18 Mantener sistemas que garanticen la imparcialidad y eviten conflictos de intereses;
- 8.5.19 Siga cumpliendo con todos los acuerdos, estándares, requisitos, políticas y procedimientos de SEG, tanto los vigentes como los que se modifiquen. Esto incluye la cooperación y el acceso a la información, el personal y las instalaciones según lo requiera SEG.
- 8.5.20 Tomar medidas para investigar, remediar y prevenir la recurrencia de cualquier no conformidad identificada por las auditorías internas de los organismos de certificación. Se espera que estos organismos proporcionen un análisis de la causa raíz y el alcance que conduzca a acciones preventivas, así como una corrección a la no conformidad identificada dentro de los siguientes plazos máximos:
- cuatro meses para el análisis y corrección de la extensión,
  - ocho meses para la causa raíz y
  - 12 meses para medidas preventivas,
- en total no superior a 12 meses.
- 8.5.21 Colaborar con el seguimiento del desempeño mediante un mecanismo de Niveles de Servicio e Indicadores de Desempeño. Se informará a los organismos de certificación sobre las áreas que requieran mejoras. Un desempeño inaceptable conllevará sanciones, así como la posible suspensión o revocación de la aprobación, a discreción de SEG.
- 8.5.22 Dichos indicadores de desempeño incluirán (pero se confirmarán en el acuerdo SEG-CAB):
- Plazos máximos para responder a los clientes y organizar autoevaluaciones y auditorías.
  - Plazos máximos para la finalización de informes de auditoría, emisión de certificados y seguimiento de informes de no conformidades y acciones correctivas.
  - Emitir recordatorios para las auditorías de vigilancia y la finalización de las acciones correctivas.
  - Plazos máximos para responder a las comunicaciones de SEG.
  - La calidad del trabajo de los auditores, por ejemplo, el cumplimiento de los requisitos de los informes de auditoría especificados en el apartado 5.12 y los procedimientos de auditoría especificados en los apartados 5.2 a 5.15.
- 8.5.23 Realizar auditorías internas anuales sobre el logro de estos Niveles de Servicio y compartir los resultados con SEG.
- 8.5.24 Asumir la plena responsabilidad de garantizar la calidad e integridad de todas las actividades de aseguramiento subcontratadas a otro organismo.

## **8.6 Responsabilidades de SEG**

SEG deberá:

- 8.6.1 Proporcionar capacitación a los organismos de certificación y a sus auditores pertinentes sobre la Norma SEG como parte del proceso de aprobación de dichos organismos y, posteriormente, según sea necesario, por ejemplo, cuando la Norma SEG o el Sistema de Aseguramiento hayan sido revisados y actualizados. Los detalles de la capacitación se proporcionan en la Sección 9.

- 8.6.2 Proporcionar capacitación al personal de SEG encargado de las funciones de aprobación sobre la Norma SEG y garantizar que comprendan los principios de aseguramiento, incluyendo la aprobación y la supervisión. Véase la Sección 9.3.
- 8.6.3 Trate a todos los organismos de evaluación de riesgos aprobados por igual en lo que respecta a la supervisión (véase 8.6.5). SEG no aplica un enfoque basado en el riesgo para la supervisión de los organismos de evaluación de riesgos.
- 8.6.4 Implementar un programa de supervisión continua de los organismos de certificación para garantizar la calidad y credibilidad de las actividades de certificación. Esta supervisión incluirá:
- Observación (seguimiento) de dos auditorías al año;
  - Revisar el 100% de los informes de auditoría y las certificaciones de cada organismo de certificación durante el primer año de su nombramiento; el 50% en el segundo año y el 10% anual a partir de entonces para evaluar si el Sistema de Garantía se aplica correctamente.
  - Una reunión de revisión anual para examinar la aplicación del Sistema de Garantía por parte del CAB, que incluirá una revisión del cumplimiento de los indicadores de desempeño especificados en el acuerdo del CAB.
- 8.6.5 Cuando se identifiquen no conformidades o desviaciones del Sistema de Aseguramiento, estas se comunicarán al organismo de certificación correspondiente, quien adoptará las medidas descritas en el apartado 8.5.7 para subsanar la no conformidad y evitar que se repita. Los plazos para ello se establecen en el apartado 8.5.20.
- 8.6.6 Publique los organismos de evaluación de la conformidad (CAB) aprobados en <https://www.sustainableeelgroup.org/seg-standard-2-2/conformity-assessment-body/> y los evaluadores acreditados en <https://www.sustainableeelgroup.org/seg-accredited-assessors/>
- 8.6.7 Resumir y publicar los procesos de certificación en [213 SEG - Procedimiento de Certificación CAB](#).
- 8.6.8 Revise el Sistema de Garantía tal como se describe en la Sección 15.
- 8.6.9 Aplicar las lecciones aprendidas de la supervisión del CAB al sistema de seguimiento, evaluación y aprendizaje del SEG.

## 8.7 Terminación

SEG podrá suspender o cancelar la aprobación de CAB en cualquiera de las siguientes condiciones:

- 8.7.1 La CAB incumple reiteradamente su obligación de implementar de forma adecuada y completa los requisitos del Sistema de Garantía;
- 8.7.2 El CAB no presenta los datos ni la información necesarios para el Sistema de Seguimiento, Evaluación y Aprendizaje del SEG;
- 8.7.3 La CAB no se somete a una auditoría paralela como solicitó SEG;
- 8.7.4 Los auditores del CAB no participan en la formación solicitada por SEG;
- 8.7.5 El CAB o sus auditores no cumplen con los Indicadores de Desempeño de calidad o plazos, tal como se resumen en la sección 8.5.22 y se formalizan en el Acuerdo entre el CAB y el SEG;
- 8.7.6 No abordar adecuadamente las no conformidades.
- 8.7.7 La CAB podrá rescindir su aprobación SEG con un preaviso de dos meses a los titulares de certificados SEG y a SEG.

## 8.8 Apelaciones

Los organismos de asesoramiento ciudadano (CAB) pueden apelar la decisión de SEG de no aprobar un CAB o de rescindir su nombramiento. Para ello, deben seguir el [procedimiento de quejas 015](#).

## 9. Competencia y formación

### 9.1 Formación estándar de SEG

9.1.1 Los organismos de certificación de auditoría (CAB), sus auditores pertinentes y el personal de SEG que desempeñe funciones de aprobación deberán participar en la formación estándar de SEG, según lo solicite e imparta SEG.

9.1.2 La formación deberá diseñarse para:

- Ayudar a los participantes a comprender la Teoría del Cambio de la SEG, el Estándar de la SEG, el Sistema de Garantía de la SEG y el programa general de la SEG;
- Proporcionar información general sobre el ciclo de vida de la anguila europea, las amenazas que enfrenta la especie, su estado de conservación, la legislación de protección, la pesca, la acuicultura y el mercado comercial de la anguila europea;
- Capacitar a los participantes en profundidad sobre los componentes y criterios del estándar SEG, haciendo hincapié en los aspectos más críticos;
- Especifique cómo generar y presentar los informes de auditoría.
- Comprenda el proceso de certificación.

### 9.2 Competencia y formación

9.2.1 Como mínimo, el personal de la CAB y los auditores responsables de la auditoría, la revisión técnica y la toma de decisiones deberán poseer las siguientes competencias antes de participar en actividades relacionadas con la SEG:

1. Educación y conocimiento	2. Experiencia laboral	3. Formación y experiencia como auditor.	4. Formación SEG
Licenciatura en un campo relevante, por ejemplo: Gestión Ambiental, Gestión de Recursos Naturales, Biología Pesquera, Acuicultura, Tecnología Alimentaria.  Conocimiento del Reglamento (CE) n.º 1100/2007 del Consejo de la Unión Europea sobre la anguila.	Cinco años de experiencia profesional en un área de trabajo relacionada con la industria pesquera o acuícola o con la evaluación ambiental.	Aprobar un curso de auditoría reconocido por IEMA o IRCA para al menos una de las siguientes normas ISO: ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001, ISO 12877 o ISO 19011.  Participación en 3 auditorías in situ de cualquier operación de pesca, acuicultura o procesamiento de pescado para auditorías de MSC, ASC u otras normas pesqueras.	Participación en la formación estándar de la SEG.

9.2.2 Desarrollo profesional continuo

Para seguir siendo auditores del programa SEG posteriormente, los auditores y los responsables de la auditoría, la revisión técnica y la toma de decisiones deberán:

- realizar al menos 2 auditorías SEG por año,
- mantener su acreditación de formación de auditores reconocida por la ISO,
- participar en la capacitación de SEG sobre cualquier elemento nuevo o significativamente revisado del Sistema de Aseguramiento,
- Participar en una capacitación de actualización según los estándares de la SEG cada dos años.

9.2.3 El reconocimiento de esta competencia continua se realizará mediante la emisión de un certificado de "Evaluador Acreditado por SEG", que se publicará en el sitio web de SEG en:

<https://www.sustainableeelgroup.org/seg-accredited-assessors/>

### 9.3 Competencias del personal de SEG

9.3.1 Como mínimo, el personal de SEG que desempeñe funciones de aprobación deberá poseer las siguientes competencias:

Garantía	Formación SEG
Comprensión de los principios de aseguramiento, incluyendo la aprobación y la supervisión. Esto puede adquirirse, por ejemplo, mediante el autoaprendizaje de la documentación pertinente o un curso de formación reconocido.  Conocimiento de la Norma SEG.  Conocimiento del Sistema de Garantía de SEG.  Auditorías paralelas y revisión de auditorías según lo descrito en 8.6.4	Participación en la formación estándar de SEG impartida por el administrador del sistema de SEG.

9.3.2 El personal de SEG que realice auditorías paralelas y revisiones de calidad de las auditorías deberá contar además con 5 años de experiencia profesional en un área de trabajo relevante para la industria pesquera o acuícola o la evaluación ambiental, y participar en la formación estándar de SEG.

9.3.3 Como parte de su desarrollo profesional continuo, dicho personal de SEG deberá:

- a) testigo (sombra), al menos una auditoría por año,
- b) proporcionar garantía de calidad de las auditorías de CAB revisando al menos dos auditorías por año,
- c) Participar en una capacitación de actualización según los estándares de la SEG cada dos años.

## 10. Reconocimiento de equivalencia

10.1 La SEG y el CAB reconocerán normas equivalentes o componentes equivalentes de normas similares. La guía específica sobre su aplicación se incluirá en la sección de orientación del componente correspondiente de la norma SEG.

10.2 Actualmente, las únicas equivalencias reconocidas son:

1. el elemento Cadena de Custodia de las normas Marine Stewardship (MSC) y Aquaculture Stewardship Council (ASC), que se considera que proporciona equivalencia para el criterio de trazabilidad de la norma SEG.
2. Criterio 5.2: El pescado utilizado como "FMFO" en el pienso (incluido el pienso para alevines) procede de una pesquería con certificación MSC o de una fábrica con certificación Marin Trust, o bien el pienso procede de una fábrica de piensos con certificación ASC.
3. Cuando se requieran registros nacionales o de la UE para reconocer el cumplimiento legal del cliente, por ejemplo: informes de capturas, documentación de trazas, bioseguridad, cultivo de anguilas, normas alimentarias, transporte de animales, vertidos de calidad del agua.

## 11. Control de datos, registros y documentos de garantía

- 11.1 La gestión y garantía de los datos (incluidos los datos de garantía) se describe en [011 Sistema de gestión de datos](#).
- 11.2 La gestión de la documentación del sistema se describe en el [apartado 013 Sistema de gestión documental](#).

## 12. Imparcialidad

### 12.1 Independencia

- 12.1.1 El programa SEG está diseñado para salvaguardar la independencia de la auditoría. Las auditorías y las decisiones de certificación solo las tomarán los organismos de certificación autorizados, mientras que la aprobación de dichos organismos y la concesión de licencias de logotipos recaen en SEG. SEG no cobra a los organismos de certificación ninguna tarifa de aprobación ni de otro tipo, ni los organismos de certificación realizan ningún pago a SEG.
- 12.1.2 Los organismos de evaluación de riesgos (CAB, por sus siglas en inglés) deberán ser independientes de SEG, y los auditores podrán ser empleados o contratistas del CAB, pero también independientes de SEG.
- 12.1.3 El Consejo de Administración de SEG está compuesto por miembros que representan un equilibrio de intereses: dos por cada uno de los intereses sociales, ambientales y comerciales. Esto garantiza una supervisión equilibrada e independiente del desarrollo y funcionamiento del Sistema SEG.
- 12.1.4 El personal de SEG encargado de las funciones de aprobación no deberá tener ninguna relación comercial o financiera con los organismos de certificación ni con ningún cliente certificado.
- 12.1.5 Los miembros del equipo de revisión de normas de la SEG que aporten experiencia y representación del sector comercial en el desarrollo o la revisión de una norma pueden tener una relación comercial con un organismo de certificación o un cliente certificado, pero su interés debe declararse claramente y gestionarse de acuerdo con la Política de conflicto de intereses de la SEG.
- 12.1.6 Cualquier otro conflicto de intereses o situación que pueda percibirse como tal deberá ser comunicado por el personal y la Junta Directiva de la SEG al Presidente de la SEG, quien decidirá si procede gestionar la situación y cómo hacerlo. Las medidas podrán incluir la exclusión de miembros del personal de la SEG de actividades de supervisión, como auditorías paralelas, o de funciones de aprobación. El personal de la SEG no realizará auditorías, pero podrá realizar auditorías paralelas en el ejercicio de sus funciones de supervisión y aprobación.

### 12.2 Imparcialidad y conflictos de interés

- 12.2.1 El plan de gestión de riesgos de SEG define las posibles amenazas a la imparcialidad y los conflictos de interés dentro de su sistema de garantía, así como la manera en que se mitigarán dichas amenazas y conflictos. El plan de gestión de riesgos de SEG también describe los mecanismos para el seguimiento y la evaluación de los riesgos asociados y las medidas de mitigación.
- 12.2.2 El plan de gestión de riesgos de SEG incluye la evaluación de las posibles amenazas a la imparcialidad de los auditores y exige a los organismos de certificación de auditores (CAB) que implementen prácticas para mitigar los riesgos asociados.

### 12.3 Toma de decisiones imparcial

- 12.3.1 Los organismos de evaluación de la conformidad están obligados a utilizar personal competente distinto del auditor o del equipo de auditoría para tomar decisiones imparciales sobre la conformidad.

## 13. Disposiciones de contingencia en ausencia de una CAB aprobada disponible

13.1 Cuando y donde sea necesario, SEG puede instalar un Panel Estándar SEG independiente como medida provisional en ausencia de un CAB. Cuando sea necesario, el Panel es responsable de actuar como CAB y proporcionar asesoramiento independiente a la Junta Directiva de SEG. Esto se describe con más detalle en el [apartado 214 de los Términos de Referencia del Panel Estándar SEG cuando actúa como CAB](#).

## 14. Revisión de la dirección

- 14.1 SEG realiza revisiones de gestión al menos una vez al año según [014 Revisión estándar de la gestión del sistema](#) Evaluar el desempeño de su sistema de aseguramiento, actualizar la clasificación de riesgos e informar sobre mejoras. Esta revisión se basa en el análisis de datos del sistema de aseguramiento para fundamentar dichas evaluaciones y clasificaciones de riesgos.
- 14.2 SEG adopta medidas preventivas para gestionar los riesgos que afectan a la integridad del sistema de garantía y supervisa la implementación efectiva de las mejoras identificadas en el análisis de datos y las revisiones de gestión.

## 15. Revisión del sistema de garantía

- 15.1 El sistema de garantía SEG se revisará cada cinco años o según sea necesario, en función de la retroalimentación recibida durante la implementación, a través del sistema de monitoreo, evaluación y aprendizaje SEG o cuando se revise una norma SEG. Las revisiones tendrán como objetivo garantizar que el sistema sea sólido, adecuado y eficaz. Se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:
- a) Resultados de la capacitación del personal de CAB, auditores y SEG;
  - b) Información recabada a partir de informes de revisión de la CAB, informes de auditoría y auditorías paralelas;
  - c) Resultados de las actividades de seguimiento de las declaraciones y el etiquetado;
  - d) Información recopilada a través del sistema de seguimiento, evaluación y aprendizaje de la SEG;
  - e) Cualquier aportación recibida de las partes interesadas.
- 15.2 SEG notificará los cambios en el Sistema de Garantía de SEG dentro de los treinta días posteriores a la realización del cambio a las siguientes partes interesadas de SEG:
- a) Los organismos de evaluación de competencias (CAB) aprobados y provisionalmente aprobados por la SEG;
  - b) Personal de SEG;
  - c) Titulares de certificados de la norma SEG;
  - d) Todos los interesados de SEG mediante publicación en el sitio web de SEG.
- 15.3 La notificación incluirá, como mínimo:
- a) el requisito original;
  - b) el requisito revisado; y
  - c) el cronograma para la implementación del nuevo requisito/revisado y cualquier disposición transitoria.

## 16. Disponibilidad de información

- 16.1 SEG garantizará que la siguiente información esté disponible públicamente:
- a) Descripción de la estructura del sistema de garantía, incluyendo el proceso de toma de decisiones.
  - b) Información sobre la propiedad y disponibilidad de los datos.
  - c) Criterios para la admisión de las Oficinas de Asesoramiento Ciudadano (CAB) y sus clientes al programa.
  - d) Procedimientos de solicitud para clientes.
  - e) Lista de organismos de certificación aprobados.
  - f) Información general sobre las tarifas que se cobran a clientes y solicitantes.
  - g) Descripción de la metodología de evaluación: tipos de evaluación empleados, cómo se evalúa a los clientes, con qué frecuencia y quién los realiza, y la base para la toma de decisiones.
  - h) Política sobre el suministro de información (intercambio de conocimientos) a los clientes por parte de los organismos de asesoramiento ciudadano.
  - i) Cómo pueden las partes interesadas aportar información al proceso de garantía y supervisión.
  - j) Consecuencias para diferentes niveles de incumplimiento.
  - k) Resumen de las quejas resueltas.
  - l) Medidas adoptadas para tener confianza en los resultados de otros planes considerados equivalentes o parcialmente equivalentes.
  - m) Una lista de clientes certificados, su alcance de garantía y la fecha de vencimiento de su certificado.
  - n) Información básica sobre los resultados de las evaluaciones tanto de los clientes como de las Oficinas de Asesoramiento Ciudadano (CAB).

## 17. Aportaciones de las partes interesadas

Las partes interesadas pueden aportar sus comentarios sobre la integridad, el contenido o la implementación del Sistema de Garantía SEG en cualquier momento. Contáctenos en [standard@sustainableeelgroup.org](mailto:standard@sustainableeelgroup.org).



[www.sustainableeelgroup.org](http://www.sustainableeelgroup.org)