

## PROCEDIMIENTO 3.2.1.1 LA

### PROCEDURE 3.2.1.1 LA

## Procedimiento estandarizado para el control y la certificación de productos

### *Standardized procedure for the control and certification of products*

#### Contenido *content*

1.	Objetivo	2
2.	Alcance	2
3.	Referencias Normativas	2
4.	Términos y definiciones	3
5.	Responsabilidad y autoridad	3
6.	Desarrollo / <i>Development</i>	3
6.1.	Aspectos generales / <i>general issues</i>	3
6.1.1.	Alcances / <i>Scopes</i>	3
6.1.1.1.	Reglamento ecológico de IMOcert (equivalente al Reglamento CE 834/2007 y 889/2008) / <i>IMOcert organic regulations (equivalent to EC Regulation 834/2007 and 889/2008)</i>	3
6.1.1.2.	Regulaciones locales / <i>Local regulations</i>	4
6.1.1.3.	Otras normativas / <i>Other regulations</i>	4
6.2.	Imparcialidad / <i>Impartiality</i>	4
6.3.	Protección de datos / <i>Data protection</i>	4
6.4.	Gestión de calidad / <i>Quality management</i>	5
6.5.	Servicios y costos / <i>Services and costs</i>	5
6.6.	Procedimiento de control y certificación / <i>Procedure of control and certification</i>	5
6.6.1.	Solicitud de certificación / <i>Application for certification</i>	5
6.6.2.	Preparación del control (evaluación de conformidad) / <i>Preparation of control (conformity assessment)</i>	7
6.6.2.1.	Preparación del control por parte de IMOcert / <i>Preparation of control by IMOcert</i>	7
6.6.2.2.	Preparación para el control por parte del operador / <i>Preparation for the control of the operator</i>	7
6.6.3.	Inspección, control o evaluación de conformidad / <i>Inspection, control or conformity assessment</i>	7
6.6.3.1.	Frecuencia de los controles / <i>Frequency of controls</i>	8
6.6.3.2.	Procedimientos de control / <i>Control procedures</i>	8
6.6.4.	Certificación / <i>Certification</i>	11
6.6.4.1.	Revisión de resultados / <i>Review of results</i>	11
6.6.4.2.	Decisión de certificación / <i>Certification decision</i>	12

Decisión de certificación positiva / <i>Positive certification decision</i>	12
Decisión de no certificación (temporal o definitiva) / <i>Decision of not certification (temporary or definitive)</i>	12
6.6.5. Seguimiento (Continuación de la certificación) / <i>Monitoring (Continued certification)</i>	13
6.6.5.1. Comunicación / <i>Communication</i>	13
Obligación de intercambiar información / <i>Obligation to exchange information</i>	13
Información de terceros / <i>Information from third parties</i>	13
Modificaciones en las regulaciones / <i>Modifications in regulations</i>	13
6.6.5.2. Retiro excepcional de la certificación / <i>Exceptional revocation of certification</i>	14
6.6.5.3. Controles adicionales (anunciados o no anunciados) / <i>Additional Controls (announced or not announced)</i>	14
6.6.6. Uso de licencias, certificados y marcas de conformidad / <i>Use of licenses, certificates and marks of conformity</i>	14
6.6.7. Procedimientos de reclamo y apelación / <i>Procedures for complaints and appeals</i>	15
6.6.7.1. Reclamos o quejas / <i>Claims or complaints</i>	15
6.6.7.2. Apelaciones / <i>Appeals</i>	15
7. Registros	15
8. Anexos	15
9. Identificación de los cambios en el documento	16

## 1. Objetivo

El objetivo del presente procedimiento es el de definir las etapas completas del proceso de control y certificación, basados en la ISO 17065 y considerando las particularidades de los reglamentos a certificar.

## 2. Alcance

La presente IO se aplica a todas las inspecciones de productos ecológicos realizadas por IMOcert y sus oficinas regionales, realizadas en conformidad con regulaciones propias, regionales, o nacionales.

## 3. Referencias Normativas

Las siguientes normas contienen disposiciones que constituyen requisitos para el establecimiento de la presente política. Las ediciones indicadas estaban en vigencia en el momento de la publicación de este documento.

ISO 17065:2012 Evaluación de la conformidad – Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios

ISO 19011:2011 Directrices para la auditoría de Sistemas de gestión

Las regulaciones de producción ecológica en base a las cuales se hace la evaluación de conformidad también son consideradas como referencias normativas para el establecimiento de esta política.

Regulaciones de producción ecológica: Reglamento de producción ecológica de IMOcert (equivalente al Reglamento Europeo), NOP / USDA, JAS, Naturland, BioSuisse, Ley de Bolivia, Ley del Perú, entre otras.

#### 4. Términos y definiciones

Para el propósito de este documento, son aplicables los términos y definiciones dados en la ISO 17065 y en los reglamentos citados en el capítulo 3.

#### 5. Responsabilidad y autoridad

Es responsabilidad de todo el personal técnico y administrativo de IMOcert la correcta aplicación de este documento durante cualquier proceso de control y certificación.

Este documento solo puede cambiarse con autorización del Responsable de esquema y del Departamento de Calidad de IMOcert.

#### 6. Desarrollo / Development

##### 6.1. Aspectos generales / general issues

##### 6.1.1. Alcances / Scopes

En base a las diferentes normas establecidas, IMOcert controla y certifica a operadores y productos en el campo de la producción, procesamiento y comercialización, en diferentes países de Latinoamérica y El Caribe. Para este fin, IMOcert está acreditado por parte del organismo de acreditación alemán DAkkS (Deutsche Akkreditierungsstelle GmbH) ([www.dakks.de](http://www.dakks.de)) como un organismo de control y certificación conforme a la ISO 17065.

*Based on the established different standards, IMOcert controls and certifies to operators and products in the field of production, processing and marketing in different countries of Latin America and the Caribbean. To this purpose IMOcert is accredited by the German accreditation organism DAkkS (Deutsche Akkreditierungsstelle GmbH) ([www.dakks.de](http://www.dakks.de)) as a monitoring organization and certification according to ISO 17065.*

Los controles y certificaciones de IMOcert se realizan según el presente procedimiento estandarizado que permite un control profesional, objetivo y neutral de los productos conforme a las normas de producción correspondientes, durante las etapas de la producción, procesamiento y comercialización. En este sentido el presente procedimiento constituye la parte central del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

*The controls and certifications of IMOcert are performed according this standardized procedure that allows professional control, objective and neutral products under the rules of relevant production during the stages of production, processing and marketing. In this respect the present process is the central part of the Quality Management System (QMS).*

Todo operador que produce, procesa, almacena, transporta y/o comercializa (importa / exporta) productos certificados debe someterse al régimen de control y certificación. Bajo ciertas condiciones, diferentes operadores pueden combinarse en uno para fines de certificación (por ejemplo, una finca productora de té junto con las instalaciones de procesamiento).

*Any operator, who produces, processes, stores, transports and / or trade (import / export) certified products should be subject to the control and certification. Under certain conditions, different operators can be combined into one for certification purposes (for example, a farm producing tea with processing facilities).*

##### 6.1.1.1. Reglamento ecológico de IMOcert (equivalente al Reglamento CE 834/2007 y 889/2008) / IMOcert organic regulations (equivalent to EC Regulation 834/2007 and 889/2008)

Los operadores de Latinoamérica y El Caribe que comercializan productos ecológicos en la Comunidad Europea están obligados a someterse a control por parte de una entidad de certificación reconocida en equivalencia por parte de las autoridades europeas.

*Operators of Latin America and the Caribbean that market organic products in the European Community are required to be inspected by a recognized certification authority in equivalence by the European authorities.*

IMOcert realiza controles y certificaciones conforme al "Reglamento sobre producción y etiquetado de productos ecológicos en Latinoamérica y el Caribe" (Reglamento de IMOcert), el cual es equivalente a los Reglamentos Europeos de producción ecológica N° 834/2007 y N° 889/2008.

*IMOCert performs controls and certifications in accordance with the "Regulation on organic production and labeling of organic products in Latin America and the Caribbean" (IMOCert Regulations), which is equivalent to the European regulations on organic farming No. 834/2007 and No. 889/2008.*

El Reglamento de IMOCert está disponible en la página web de IMOCert ([www.imocert.bio](http://www.imocert.bio)).

*IMOCert Regulations is available on the website of IMOCert ([www.imocert.bio](http://www.imocert.bio)).*

### **6.1.1.2. Regulaciones locales / Local regulations**

Conforme a las regulaciones nacionales de diferentes países (Ley N° 3525 de producción ecológica de Bolivia, Ley N° 29196 de producción ecológica en Perú y DS 044-2006-AG, entre otras), todo operador que produce, procesa o importa productos ecológicos con el propósito de comercializarlos como tales en dichos países, está sujeto a un control por parte de un organismo de control y certificación acreditado y autorizado.

*In accordance with national regulations of different countries (Law No. 3525 organic production of Bolivia, Law No. 29196 of organic production in Peru and DS 044-2006-AG, among others), every operator who produce, process or import organic products in order to market them as such in these countries it is subject to control by a monitoring organization, and accredited and authorized certification.*

IMOCert es un organismo autorizado en varios países para el control y certificación de la producción ecológica de acuerdo a la regulación nacional para el comercio en el mercado local.

*IMOCert is an approved organism in several countries for the control and certification of organic production in accordance with the national rules for trade in the local market.*

### **6.1.1.3. Otras normativas / Other regulations**

Basado en convenios de trabajo, IMOCert también realiza el control para otros organismos de certificación conforme a sus normativas propias (Naturland, Demeter, BioSuisse, entre otros).

*Based on labor agreements IMOCert also performs control to other organisms of certification in accordance with their own regulations (Naturland, Demeter, BioSuisse, among others).*

## **6.2. Imparcialidad / Impartiality**

IMOCert no excluye la solicitud de control y certificación de ninguna persona natural o jurídica por razones relacionadas con la raza, color, origen, género, religión, edad, creencias políticas, orientación sexual, tamaño, afiliación a agrupaciones, u otros. IMOCert atiende toda solicitud de control y certificación que esté dentro de su área de acreditación y certifica a todo solicitante calificado para tal fin, dentro del límite de su capacidad para hacerlo.

*IMOCert not exclude the request for verification and certification of any natural or juridical person, for reasons related to race, color, national origin, gender, religion, age, political beliefs, sexual orientation, size, membership in groups, or others. IMOCert attend any request for inspection and certification that is within its area of accreditation and certify all qualified applicants for that purpose; within the limits of their ability to make it.*

IMOCert ofrece sus servicios a todos indistintamente y sin ningún prejuicio.

*IMOCert offers its services to all equally and without prejudice.*

## **6.3. Protección de datos / Data protection**

Con el fin de mantener la imparcialidad e independencia requeridas, IMOCert se asegura de la protección de la información del operador bajo los siguientes elementos:

*In order to maintain impartiality and independence required; IMOCert ensures the protection of the operator information on the following items:*

- a) Todo el personal de IMOCert, incluyendo aquellas personas que prestan sus servicios de manera temporal, ha firmado un contrato escrito por el que se compromete a guardar absoluta confidencialidad sobre toda la información privada obtenida en el transcurso de los procedimientos de control y certificación. Tal información sólo puede transmitirse a terceras partes a solicitud expresa del operador. Algunas informaciones, sin embargo, podrán ser transmitidas a las autoridades de acreditación correspondientes, las que a su vez están obligadas a darles el mismo tratamiento confidencial;

*All staff of IMOCert, including those who provide services on a temporary basis that it has signed a written agreement by which undertakes to maintain absolute confidentiality about all private information obtained in the course of control and certification procedures. Such information may only be transferred to third parties at the express request of the operator. Some information, however, may be transmitted to the corresponding accreditation authorities, which at the same time are required to give the same confidential treatment;*

- b) Por principio, IMOCert no se involucra en actividades de consultoría para los operadores certificados, ni en el desarrollo de productos;

*In principle, IMOCert is not involved in consulting activities for certified operators, or product development;*

- c) IMOcert y su personal están obligados a actuar con absoluta imparcialidad y neutralidad respecto a cualquier marca comercial y no se involucrarán en actividades comerciales de ningún tipo. Cualquier tipo de actividad personal que pueda conducir a conflictos de interés deberá informarse a IMOcert y será debidamente considerada al designar a tal persona para determinadas tareas.

*IMOcert and his staff are obliged to act with absolute impartiality and neutrality with respect to any trademark and it will not engage in commercial activities of any kind. Any personal activity that may lead to conflicts of interest must be reported to IMOcert, and it will be duly considered in appointing such a person for certain tasks.*

A solicitud expresa del operador, los informes de control y los documentos de certificación podrán ser presentados a otras entidades privadas de certificación (sellos privados) para certificación adicional.

*At the express request of the operator, control reports and certification documents they may be submitted to other private certification organism (private labels) for further certification.*

#### **6.4. Gestión de calidad / Quality management**

IMOcert cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad completo conforme a la norma ISO 17065, lo cual implica la existencia de procedimientos estandarizados sobre todas las actividades importantes realizadas (inclusive el manejo y archivo de la información, gestión del personal, etc.).

*IMOcert has a complete management system quality according to the ISO 17065 standard, which implies the existence of standardized about all that important activities procedures (including management and archiving of information, personnel management, etc.).*

IMOcert garantiza que todo el personal involucrado en la realización de los controles y/o en la decisión de certificación, haya recibido una capacitación adecuada en términos de los requerimientos estandarizados relevantes y cuente con todos los procedimientos y documentos pertinentes del Sistema de Gestión de calidad.

*IMOcert guarantees that all personnel involved in carrying out of controls and / or the certification decision, have received appropriate training in terms of the relevant standardized requirements and has all the documents relevant procedures and Quality Management System.*

IMOcert toma todas las medidas necesarias para prevenir cualquier conflicto de interés.

*IMOcert take all necessary measures to prevent any conflict of interest.*

#### **6.5. Servicios y costos / Services and costs**

Todos los costos necesarios para llevar a cabo el control y certificación deben ser cubiertos por el solicitante. IMOcert hará lo posible por minimizar los costos y, en la medida de lo posible. Toda facturación se realiza en base al tarifario vigente. La certificación podrá ser retenida hasta que se reciba el pago completo de las facturas pendientes.

*All costs necessary to carry out the inspection and certification should be covered by the applicant. IMOcert will endeavor to minimize costs and, as far as possible. All billing is done based on current rates. Certification may be retained until full payment of outstanding invoices is received.*

#### **6.6. Procedimiento de control y certificación / Procedure of control and certification**

##### **6.6.1. Solicitud de certificación / Application for certification**

Siempre que IMOcert recibe una solicitud de servicios verbalmente o por escrito, se brindan las explicaciones requeridas. En caso de existir un interés específico, se proporciona la información adicional correspondiente a los alcances de certificación solicitada.

*Whenever IMOcert receives a request service verbally or in writing, provide the required explanations. If there is a specific interest, additional information relating to the scope of certification requested is provided.*

El solicitante demuestra su interés concreto en los servicios de IMOcert presentando un conjunto de informaciones específicas, entre ellas:

*The applicant demonstrates his particular interest in services IMOcert presenting a set of specific information, including:*

- Descripción del operador y de las operaciones que comprende, incluyendo estructura, tamaño, productos, etc.

*Description of the operator and operations which comprises, including structure, size, products, etc.*

- Otras o previas certificaciones (debe presentar información sobre las posibles acciones correctivas y explicaciones adicionales en caso de que la certificación haya sido denegada o retirada).

*Other or previous certifications (must submit information on possible corrective actions and additional explanations in case the certification has been refused or withdrawn).*

- Región geográfica y accesibilidad de las operaciones.

*Geographic region and accessibility of operations.*

- Breve descripción de la producción, por ejemplo: historial de las parcelas y equipos técnicos.

*Brief description of the production, e.g. history of plots and technical equipment.*

- Alcances la certificación requerida dependiendo de los mercados a los que se planea llegar (UE, EEUU, Japón, etc.).

*Scopes the certification required depending on the markets that are scheduled to arrive (EU, US, Japan, etc.).*

El operador debe ser capaz de cumplir las normas de producción y debe haber tomado las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de las regulaciones pertinentes.

*The operator must be able to meet the standards of production and should have taken the necessary measures to ensure compliance with the relevant regulations.*

En base a una evaluación preliminar de la información proporcionada por el operador, y a la estimación del tiempo requerido para el control y la certificación, se envía al operador una proforma económica de servicios (oferta) para su consideración y aprobación.

*Based on a preliminary evaluation of the information provided by the operator, and the estimated time required for the control and certification, the operator sends a preform financial service (offer) for consideration and approval.*

La oferta se considera aceptada y aprobada con la devolución de dicha oferta firmada. Se espera el pago por adelantado de la misma para proceder a etapas siguientes de la planificación.

*The offer is accepted and approved with the repayment of the signed offer. Payment is expected in advance of it to proceed to next steps of planning.*

Un operador solo se certificará, y por tanto estará habilitado para comercializar sus productos, una vez que los procedimientos de certificación hayan finalizado exitosamente. Antes de ello, la solicitud de certificación aprobada, la oferta y el contrato de control firmado por si solos no habilitan al operador para comercializar sus productos con referencia a la regulación respectiva.

*An operator shall only be certified, and thus will be able to market their products, once certification procedures are successfully completed. Before that, the certification application approved, the offer and inspection contract signed by them do not enable the operator to market their products with reference to the respective regulation.*

El solicitante recibe la siguiente información por parte de IMOcert:

*The applicant receives the following information from IMOcert:*

- Contrato de control y certificación

*Control contract and certification*

- Archivos del Sistema de Evaluación de Conformidad de IMOcert (SECI) del operador (según ámbito de actividad)

*Files of Conformity Assessment System of IMOcert (SECI) of Operator (according to scope of activity)*

- Reglamentos relevantes (instrucciones para ser descargado del sitio web de IMOcert o enviado desde IMOcert)

*Relevant regulations (instructions to be downloaded the website of IMOcert or sent from IMOcert)*

Como parte del proceso de solicitud, el operador es sometido a una evaluación de riesgos para determinar qué nivel de riesgo implican las etapas, productos, actividades, u otros que el operador efectúe.

*As part of the application process, the operator is subjected to a risk assessment to determine what level of risk involve the steps, outputs, activities, other than the operator to perform.*

## **6.6.2. Preparación del control (evaluación de conformidad) / Preparation of control (conformity assessment)**

### **6.6.2.1. Preparación del control por parte de IMOCert / Preparation of control by IMOCert**

Cumplida la etapa previamente descrita se confirma la asignación del inspector por parte de IMOCert tomando en cuenta su competencia en lo que respecta a su conocimiento específico del área de control, lenguaje, cultura, etc. El inspector recibe todos los documentos pertinentes para su preparación.

*Complied the stage previously described it is confirmed the allocation of inspector by IMOCert; taking into account their competence in regard to their specific knowledge of the control area, language, culture, etc. The inspector receives all relevant documents for their preparation.*

Se fija la fecha de control y se define el plan de actividades correspondiente, el cual es anunciado al operador con anticipación. El plan incluye una revisión de la documentación ya presentada (**OSP1-3 del SECI enviado previamente por el operador**), así como una lista de documentos que deben ser preparados para la misma.

*Control date is fixed and the plan of activities for which the operator is announced in advance defined. The plan includes a review of the documentation already presented (OSP1-3 of SECI sent previously by the operator) as well as a list of documents that must be prepared for it.*

La fecha del control es elegida basada en la evaluación de riesgos (considerando las etapas críticas de la producción, procesamiento y/o comercialización). El control debe llevarse a cabo en un momento en el cual se pueda observar que las actividades del operador demuestran cumplimiento o capacidad de cumplimiento respecto a las normas correspondientes. La duración de la evaluación *in situ* es determinada para cada operador individualmente.

*The date of control is chosen based on risk evaluation (considering the critical stages of production, processing and / or marketing). The control must be carried out at a time which can be observed that the activities of the operator demonstrate compliance or capacity to comply over the corresponding rules. The duration of the on-site assessment is determined individually for each operator.*

Si se requiere un control y certificación conforme a diferentes regulaciones, IMOCert tratará de combinar los controles en la medida de lo posible. Sin embargo, conforme a los distintos estándares, podrá ser necesario aplicar procedimientos ligeramente diferentes.

*If a control and certification according to different regulations is required, try to combine IMOCert controls as far as possible. However, according to different standards, it may be necessary to apply slightly different procedures.*

### **6.6.2.2. Preparación para el control por parte del operador / Preparation for the control of the operator**

Para poder llevar a cabo un control eficiente y profesional, el operador debe preparar la visita de la mejor manera posible. Los responsables de la unidad (por ejemplo, el administrador de la finca) deberán estar disponibles, **el OSP1-3 del SECI debe ser completado en los campos referidos al OSP y enviado a IMOCert antes de la inspección**, todos los registros listos para ser revisados (recibos de compras de insumos, diarios de producción, notas de entrega, etc.), deben prepararse resúmenes cuando sea necesario (por ejemplo, uso total de cobre por parcela, compras y ventas totales por producto, etc.) y la logística organizada.

*To carry out an efficient and professional control, the operator must prepare the visit in the best way possible. Those responsible for the unit (for example, the administrator of the estate) must be available; the OSP1-3 of SECI should be completed in the fields for the OSP and sent to IMOCert before inspection, all records ready for review (receipts for purchases of inputs, daily production, delivery notes, etc.) should prepare summaries when needed (eg, total copper usage per plot, total purchases and sales by product, etc.) and organized logistics.*

En el plan de inspección enviado por el inspector días antes de la inspección, se incluye una lista de todos los documentos y registros que deben ser presentados por el operador durante la inspección.

*In the inspection plan sent by the inspector a few days before inspection, it's included a list of all documents & records to be submitted by the operator during the inspection.*

El operador debe verificar que todos los formularios recibidos por parte de IMOCert (contrato, **OSP1-3 del SECI**, solicitud, etc.) estén debidamente llenados. El solicitante debe conocer los requerimientos de la(s) norma(s) que corresponda(n) y asegurarse de haber tomado las acciones necesarias para su cumplimiento. Por supuesto, estas medidas también se discutirán en detalle durante el transcurso del control.

*The operator must verify that all forms received by IMOCert (contract, OSP1-3 of SECI, application, etc.) are properly filled. The applicant must meet the requirements of the (s) standard (s) and ensure that appropriate actions be taken necessary for compliance. Of course, these measures will also be discussed in detail during the course of control.*

## **6.6.3. Inspección, control o evaluación de conformidad / Inspection, control or conformity assessment**

La mayoría de las normas de producción más importantes exigen la realización de controles anuales *in situ* de todas las operaciones que producen o manejan productos certificados.

*The majority of most important production standards require the completion of annual in situ inspections carried all operations which produce or handle certified products.*

Se requiere de una evaluación completa y exhaustiva de las actividades del solicitante para poder verificar que las operaciones certificadas cumplen con la norma de certificación correspondiente. El control in situ al solicitante es la primera y más importante parte de la evaluación de conformidad con la norma de certificación.

*It requires a complete evaluation, and comprehensive investigation into the activities of the applicant to verify that certified operations comply with the relevant standard certification. The in situ monitoring the applicant is the first; and most important part of the assessment in accordance with the certification standard.*

Para poder garantizar la calidad requerida del proceso de evaluación de conformidad, además de la primera evaluación realizada por el inspector, un oficial de certificación experimentado de IMOcert evaluará también los resultados del control antes de que la decisión de certificación sea emitida.

*In order to guarantee the required quality conformity assessment process, in addition to the first evaluation by the inspector, an officer experienced IMOcert certification also evaluate the results of the control before the certification decision is issued.*

#### **6.6.3.1. Frecuencia de los controles/ Frequency of controls**

Como procedimiento regular, un control completo de cada operación se llevará a cabo **mínimamente** una vez cada año calendario.

*As a regular procedure, complete control of each operation will take place at least once every calendar year.*

IMOcert podrá llevar a cabo en cualquier momento controles no anunciados o adicionales.

*IMOcert can be performed at any time not announced or additional controls.*

Al firmar el contrato de control y certificación, el solicitante se compromete a dar acceso irrestricto a todas las partes de su unidad e instalaciones, así como a toda la documentación correspondiente. El operador tiene también la obligación de proporcionar a la entidad de control toda la información que sea necesaria para los fines del control.

*By signing the contract for control and certification, the applicant agrees to provide unrestricted access to all parts of their unity and facilities as well as the whole documentation. The operator also has the obligation to provide control entity all the information necessary for control purposes.*

#### **6.6.3.2. Procedimientos de control / Control procedures**

El control *in situ* se realiza según los requerimientos de control conforme a la normativa correspondiente para verificar si dichos requerimientos han sido debidamente cumplidos.

*The spot check is performed according to the control requirements under the relevant regulations to verify whether those requirements have been properly fulfilled.*

En ese entendido, el control es una evaluación comparativa entre los requisitos, la descripción de la unidad, las acciones tomadas y, por supuesto, la realidad observada en el campo y/o instalaciones.

*In that sense, the control is a comparison between the evaluation requirements, the description of the unit, the actions taken and, of course, the reality observed in the field and / or facilities.*

El control comprende varias etapas, cuya secuencia puede ser decidida por el inspector:

*The control includes several stages, whose sequence can be determined by the inspector:*

- Reunión inicial con los responsables de la entidad controlada.

*Initial meeting with responsible of the entity controlled*

- Verificación de las medidas acordadas para asegurar el cumplimiento de la(s) normativa(s) correspondiente(s).

*Verificación de las medidas acordadas para asegurar el cumplimiento de la normativa correspondiente.*

- Revisión de todas las descripciones básicas de la operación, tales como los perfiles de IMOcert, historial de parcelas, lista de insumos, lista de productos, lista de productores, lista de proveedores, planos, etc.

*Review all the basic descriptions of the operation, such as the profiles of IMOcert, history plots input list, product list, list of producers, list of suppliers, plans, etc.*

Si el operador a ser certificado maneja varias unidades de producción en el área, todas las unidades deben ser incluidas en la descripción, así como en el control de la finca. Esto incluye también a las unidades convencionales de la finca. El objetivo principal del control a las unidades convencionales es el de confirmar



la total separación de las mismas respecto a la unidad ecológica, además de verificar si se respeta la prohibición de la producción paralela.

- Verificación de los registros existentes sobre la unidad tales como planos, diagramas, diarios de producción agrícola o procesamiento, recetas, registros del envasado, registro de almacén, registros de control de los productos ingresados, etc. y de su debido llenado.

*Verification of existing records about the unit such as drawings, diagrams, diaries or processing agricultural production, recipes, packaging records, record store, control registers of products entered, etc. and due filling.*

- Control de los registros contables. Evaluación de los recibos, registros de compra y documentación de ventas para poder hacer un seguimiento del flujo de productos.

*Control of accounting records. Evaluation of receipts, purchase records and sales documentation to keep track of the flow of products.*

- Control físico de las unidades de la operación (por ejemplo, parcelas e instalaciones) para hacer una evaluación comparativa de los hallazgos en las parcelas con la información suministrada por el operador:

*Physical control of the operation units (eg, plots and facilities) to make a comparative assessment of the findings in the plots with the information provided by the operator:*

- En fincas agrícolas, principalmente: métodos de cultivo, zonas de amortiguación, riesgos de contaminación accidental, manipulación durante el transporte, etiquetado durante el almacenamiento intermedio.

*On farms, mainly: farming methods, buffer zones, risks of accidental pollution, handling during transport, labeling during intermediate storage.*

- En unidades de procesamiento / comercialización: separación de calidades, etiquetado de los productos, flujo de productos.

*In units of processing / marketing: separation qualities, product labeling, product flow.*

- Tomar muestras conforme a la política e instructivas de IMOcert para tal fin. En caso de sospechas, se podrá ampliar el tamaño de la muestra.

*To take samples according to political and instructive to IMOcert for that purpose. In case of suspicion, it can expand the size of the sample.*

- Completar la lista de verificación de documentos y registros (anexo II del Plan de inspección), donde el inspector confirma cuáles documentos y registros fueron verificados, y cuáles fueron anexados al compendio de inspección.

*Fulfill the documents & registers verification checklist (annex II of the inspection plan), where the inspector confirm what documents & registers were verified and which one were annexed to the inspection compendium.*

- Llenado de los informes de control documentando los hallazgos. Se identifican no conformidades y se establecen las posibles acciones correctivas.

*Filling control reports documenting the findings. Nonconformities are identified and possible corrective actions are established.*

- Reunión final con los administradores / responsables para confirmar la exactitud e integridad de las observaciones e informaciones obtenidas durante el control in situ. En la medida de lo posible, se discute sobre las mejoras necesarias para corregir deficiencias. Se informa al operador sobre todo documento o información adicional que debe ser entregada.

*Final meeting with managers / responsible to confirm the accuracy and completeness of the observations and information obtained during in situ control. As far as possible, it discusses the improvements necessary to correct deficiencies. The operator of any document or additional information to be submitted is informed.*

- El informe de control debe ser firmado por el administrador / responsable de la unidad. Una copia del informe de control debe ser entregada al operador controlado, o sino debe ser enviada posteriormente por IMOcert.

*The inspection report must be signed by the administrator / manager of the unit. A copy of the inspection report must be given to controlled operator, or else be subsequently sent by IMOcert.*

- Si es posible, se efectúa entrevistas con personal de organizaciones locales, tiendas de insumos, vecinos para confirmar o ampliar los hallazgos del control.

*If it is possible, interviews were conducted with staff from local organizations, supply stores, neighbors to confirm or extend the findings of control.*

Posteriormente, los documentos de control serán presentados a la oficina de IMOcert para un mayor análisis y decisión de certificación, tomando la lista de verificación de documentos y registros (anexo II del Plan de inspección) como base de revisión.

*Subsequently, the control documents will be presented to the office of IMOcert for further analysis and certification decision, taking the checklist verification of documents and records (Annex II of Plan Inspection) as the basis for the review.*

### Consideraciones generales durante la primera inspección

El no uso de productos químicos no resulta suficiente para calificar una unidad de producción como “ecológica”. Los productores ecológicos deben demostrar un buen nivel de conocimiento de los requerimientos ecológicos, manejar técnicas ecológicas y contar con un sistema de registros. Para la determinación del estatus de certificación, IMOcert analiza además las evidencias disponibles del manejo previo de la unidad de producción, y realiza una evaluación de riesgos y del desempeño del operador en relación a las prácticas de producción ecológica.

Se exige que el operador efectúe una evaluación de riesgos detallada en el SECI (01. Descripción General) y una evaluación de riesgos detallada por parte del inspector (03. Evaluación de Riesgos).

Una primera inspección ecológica detallada y profunda, donde se determina el estado inicial del operador, y su nivel de cumplimiento de las normas ecológicas de referencia (principalmente Reg. IMOcert y NOP), así como una revisión detallada de las evidencias anteriores, son los que determinan efectivamente la posibilidad o no de un reconocimiento retroactivo. Las etapas a seguir son:

- El operador describe detalladamente la estructura y funcionamiento de su operación ecológica en el “Plan del Sistema de Producción Ecológica (OSP) del Operador”, que es parte del SECI.
- El auditor revisa a detalle todo lo descrito en el OSP antes de la inspección
- El inspector de IMOcert realiza una primera inspección completa antes de la cosecha, donde se pueda verificar en campo la implementación correcta y completa del Plan del Sistema de Producción Ecológica (OSP) del Operador. En la misma se verifica / confirma / documenta claramente si todas las parcelas de una finca, o las fincas de todos los productores de una organización de productores con SIC, estaban anteriormente en descanso / con vegetación natural o con agricultura libre de uso de insumos prohibidos. Se verifica también que el operador cuente con evidencia clara y segura de que se han manejado cultivos sin uso de agroquímicos en los terrenos, y en todos ellos se cumplen los principios mencionados en 8.1 (a-l).
- Si al fin de la primera inspección el inspector de IMOcert considera que existen evidencias visuales y documentales suficientes de que el operador no ha utilizado insumos químicos no permitidos durante los tres últimos años, y que cuenta con un sistema de control y registros completo, seguro y confiable, elabora un reporte final recomendando la certificación ecológica, que posteriormente pasa al comité de evaluación y certificación de IMOcert. Si el compendio del operador está completo y suficientemente respaldado por hechos y evidencias objetivas, IMOcert podrá otorgar la certificación ecológica para cultivos perennes o anuales, y los productos podrán ser vendidos como ecológicos conforme a las normas de referencia.
- Si, por el contrario, al fin de la primera inspección el inspector de IMOcert considera que NO existen evidencias visuales y documentales suficientes de que el operador no ha utilizado insumos químicos no permitidos durante los tres últimos años, o que NO cuenta con un sistema de control y registros completo, seguro y confiable, elabora un reporte final recomendando la certificación en conversión, que posteriormente pasa al comité de evaluación y certificación de IMOcert.
- En este caso, en el compendio se detallan las observaciones y no conformidades, y las medidas correctivas que se deben implementar hasta la fecha de una próxima inspección. Los niveles de certificación resultantes estarán entre C0 y C2 para cultivos perennes, y entre C0 y C1 para cultivos anuales. Los productos NO podrán ser vendidos como ecológicos conforme a las normas de referencia, aunque en caso de productos en C1 y C2 es posible la venta de productos “en conversión”.
- En aquellos casos donde hay evidencia probada de No Uso de químicos en los 3 años anteriores, el nivel de riesgo del operador es bajo, el operador demuestra una gran responsabilidad y alto compromiso de mejora, y las acciones correctivas son posibles de aplicar y corregir en corto tiempo (entre 3 y 6 meses después de la primera inspección), IMOcert considera factible una inspección adicional para verificar la implementación de las acciones correctivas acordadas en la primera inspección, y verificar el cumplimiento de todos y cada uno de los requerimientos de la norma de producción ecológica de IMOcert o NOP.
- Si ambos se cumplen, como producto de la segunda inspección el inspector elabora un reporte final recomendando la certificación ecológica, que posteriormente pasa al comité de evaluación y certificación de IMOcert. Si el compendio del operador está completo y suficientemente respaldado por hechos y evidencias objetivas, IMOcert podrá otorgar la certificación ecológica para cultivos perennes o anuales, y los productos podrán ser vendidos como ecológicos conforme a las normas de referencia.

## Aspectos específicos para control de Grupos de productores *Specific aspects for Control of Groups of producers*

Conforme a los **requerimientos** para la Certificación de Grupos de Pequeños Productores (**IFOAM, recomendaciones de UE y NOP**), los grupos que cuenten con un Sistema Interno de Control (SIC) implementado, firman como grupo un solo contrato de control con IMOcert y son controlados conforme a procedimientos de control ligeramente adaptados.

*According to requirements for Certification of groups of small producers (IFOAM, UE and NOP recommendations), groups that have an Internal Control System (ICS) implemented, signed as a group one control contract with IMOcert and are controlled according to control procedures slightly adapted.*

El control de los grupos de pequeños productores se concentra en los siguientes aspectos:

*The control groups of small farmers are concentrated in the following aspects:*

- Procedimientos y eficiencia del Sistema Interno de Control mediante la verificación de toda la documentación de control interno.

*Procedures and efficiency of Internal Control System by verifying the documentation of internal control.*

- Evaluación de la eficiencia del SIC a través de la realización de re-inspecciones individuales de las fincas de un cierto porcentaje de los productores ecológicos registrados; evaluación comparativa de los hallazgos con los resultados del SIC.

*Evaluation of the efficiency of ICS through the realization of individual re-inspections of the farms of a certain percentage of registered organic producers; comparative assessment of the findings with the results of the ICS.*

- Evaluación de los procedimientos de acopio y seguimiento detallado sobre el flujo de productos.

*Evaluation of collection procedures, and detailed follow about the flow of products.*

- Para la certificación, básicamente se llevan a cabo los mismos pasos anteriormente descritos (verificación de documentos, verificación de los registros de contabilidad, controles de campo y entrevistas).

*For certification, they are carried out basically the same steps described above (document verification, verification of the accounting records, controls and interviews).*

### **6.6.4. Certificación / Certification**

#### **6.6.4.1. Revisión de resultados / Review of results**

El proceso de certificación inicia con un examen exhaustivo de todos los hallazgos y del control previo realizado por el inspector. Se verifica que todos los procedimientos hayan sido llevados a cabo conforme a los requisitos y que la documentación esté completa y sea suficiente.

*The certification process begins with a thorough examination of all findings and prior control by the inspector. It verified that all the procedures have been carried out according to the requirements and the documentation is complete and sufficient.*

En base a toda la información contenida en el informe, en las descripciones de la operación o planes de manejo, a los resultados del control *in situ*, así como los resultados de los análisis y a las informaciones obtenidas de terceros, se revisa si los procedimientos y actividades del operador están en conformidad con los requerimientos establecidos en las regulaciones que corresponden.

*Based on all the information contained in the report, in the descriptions of the operation or management plans, the results of the in situ control as well as test results and information obtained from third parties, it is checked whether the procedures and operator activities are in accordance with the requirements established in the corresponding regulations*

Durante el proceso de evaluación, los Oficiales de Proyecto (OP's) verifican que se adjunten al compendio todos los documentos y registros, que en el anexo II del Plan de Inspección, figuran como obligatorios de ser presentados, y por tanto fueron "anexados" al compendio.

*During the evaluation process, the Project Officers (OP's) verify that all documents and records, which appear as mandatory in Annex II Inspection Plan, were "attached" to the compendium.*

En situaciones de aplicación de equivalencias se utilizan como base para la evaluación las "Políticas de IMOcert". Se revisan las no conformidades detectadas y se evalúan la gravedad de las mismas. En caso necesario, se establecen otras no conformidades y acciones correctivas además de las ya acordadas entre el inspector y el operador. Cuando corresponda, se evalúan y aprueban también las solicitudes recibidas para el uso de insumos externos a la finca.

*In application of equivalence situations are used as a basis for assessing the "IMOcert Policy". Detected nonconformities are reviewed and the seriousness of the findings are evaluated. If necessary, other established non-conformities and corrective actions in addition to those already agreed between the inspector and operator. Where appropriate, they evaluate and approve the applications received for the use of external inputs to the farm.*

#### 6.6.4.2. Decisión de certificación / Certification decision

La certificación consiste en la revisión final y aprobación de los resultados de la evaluación de conformidad por el operador de las normas establecidas. La certificación está estrictamente separada del control y siempre está hecha por oficiales de certificación de IMOcert. Los siguientes aspectos están incluidos en el proceso de certificación:

*The certification is the final review and approval of the results of conformity assessment by the operator of the rules. Certification is strictly separate from the control and is always made by officials IMOcert certification. The following aspects are included in the certification process:*

- Verificación si los procedimientos y documentos formales han sido correctamente aplicados.

*Verification whether the procedures and formal documents have been properly applied.*

- Evaluación de la imparcialidad y de la integridad del proceso de control, de las no conformidades y acciones correctivas propuestas (y de su gravedad).

*Evaluation of impartiality and integrity of the process control, nonconformities and corrective actions proposed (and its severity).*

- En caso de situaciones muy complejas o dudosas, el oficial de certificación deja la decisión en manos de un comité de certificación.

*For very complex or doubtful situations, the official certification leaves the decision in the hands of a certification committee.*

Toda decisión de certificación y las medidas correctivas exigidas están sujetas al procedimiento de apelación descrito en capítulo 2.7.2 de este documento.

*Any certification decision and the corrective measures required are subject to the appeals procedure described in section 2.7.2 of this document.*

Dependiendo de la normativa que corresponda y de si se decide otorgar o no la certificación, se aplican procedimientos ligeramente diferentes que se describen a continuación:

*Depending on the rules that apply and decide whether or not to provide certification, slightly different procedures are applied as described below:*

#### Decisión de certificación positiva / Positive certification decision

Si se concluye que la normativa correspondiente ha sido cumplida con algunas fallas menores, se otorgará la certificación.

*If it is concluded that the corresponding regulations has been met with some minor flaws, certification will be granted.*

El operador recibe de IMOcert un aviso de certificación, el informe de control y el certificado general. Así mismo, **previo a esto**, recibe la factura por los servicios prestados conforme al tarifario vigente. Si se han tomado muestras para análisis, el operador recibe los resultados de los exámenes a su debido tiempo.

*The operator receives of IMOcert a notice of certification, the inspection report and the general certificate. Likewise, **previous to this**, he receives the invoice for services rendered under current rates. If samples have been taken for analysis, the operator receives the test results in due time.*

Como requerimientos específicos conforme al Reglamento de IMOcert (equivalente al Reg. CE N° 834/2007), además del certificado general del operador, IMOcert emite un Certificado de Control (CC) para cada partida de producto comercializada a la UE. Para cada transacción de este tipo, el exportador tiene que presentar a IMOcert una solicitud de CC, una copia de la factura de venta y los documentos de transporte pertinentes. Si los documentos de solicitud son aprobados por IMOcert, los CCs son emitidos dentro de aproximadamente 5 días. Los originales son enviados directamente al comprador/importador. El vendedor/exportador recibe una copia para su archivo. Los CCs se cobran de acuerdo con la lista de tarifas de IMOcert. A menos que se acuerde lo contrario, los costos correspondientes son cubiertos por el exportador.

*Specific requirements under the Rules of IMOcert (equivalent to Reg. EC No. 834/2007), besides the general operator's certificate, IMOcert issued a Certificate of Control (CC) for each batch of product sold to the EU. For each such transaction, the exporter must present to IMOcert; a request of CC a copy of the bill of sale and the relevant transport documents. If the application documents are approved by IMOcert, the CCs are issued within approximately 5 days. The originals are sent directly to the buyer / importer. The seller / exporter receives a copy for your records. CCs are charged according to the fee schedule IMOcert. Unless otherwise agreed, the costs are covered by the exporter.*

#### Decisión de no certificación (temporal o definitiva) / Decision of not certification (temporary or definitive)

En caso de que el operador no cumpla con los requerimientos mínimos, recibirá una notificación de no certificación junto con una indicación de las acciones correctivas necesarias. Mientras tanto, el operador debe mantener en suspenso el producto en cuestión hasta que se confirmen que las acciones son suficientes. En situaciones muy graves, se instruye al operador que retire su producto del mercado. De ser necesario, se informa a las autoridades responsables.

*In case of the operator does not meet the minimum requirements will receive a notice of certification along with an indication of the necessary corrective actions. Meanwhile, the operator must hold in abeyance the product in question until it is confirmed that actions are sufficient. In severe situations, the operator to withdraw its product from the market is instructed. If necessary, it is reported to the responsible authorities.*

En caso de notificación de no certificación, el operador puede corregir la no conformidad y presentar a IMOcert la documentación que evidencie que se han tomado todas las acciones necesarias para evitar que la situación no conforme no vuelva a suceder. Si no le ha sido posible corregir la no conformidad en el plazo establecido, el operador recibe una notificación sobre el retiro temporal (suspensión) o cancelación definitiva de la certificación. El operador también puede presentar pruebas escritas para refutar la decisión de no certificación.

*In case of no notice of certification, the operator can correct the noncompliance and submit to IMOcert documentation evidencing that has taken all necessary actions to avoid the situation does not happen again under. If you have not been able to correct the nonconformity by the deadline, the operator receives a notification about the temporary withdrawal (suspension) or permanent cancellation of certification. The operator may also submit written evidence to rebut the decision not certified.*

IMOcert evaluará la situación nuevamente y, en función a los resultados, confirma la decisión de no certificación o emite una certificación positiva.

*IMOcert again evaluate the situation and, depending on the results, confirming the decision not to certify or issues a positive certification.*

Un operador cuya certificación ha sido suspendida, cancelada o bajo sospecha de no cumplir con las regulaciones acordadas no podrá hacer ninguna aseveración en relación a la certificación de sus productos, sus productos no podrán ser etiquetados de acuerdo a la regulación correspondiente.

*An operator whose certification has been suspended, canceled or suspected of not complying with the agreed rules cannot make any statement regarding the certification of their products; their products cannot be labeled according to the corresponding regulation.*

## **6.6.5. Seguimiento (Continuación de la certificación) / Monitoring (Continued certification)**

### **6.6.5.1. Comunicación / Communication**

#### Obligación de intercambiar información / Obligation to exchange information

Un operador certificado debe notificar a IMOcert sobre cualquier cambio sustancial en sus actividades o en las acciones implementadas para asegurar el cumplimiento de las normas establecidas. Esto incluye el uso de nuevos insumos que no han sido autorizados aún por IMOcert, nuevas recetas, una nueva instalación de proceso, etc. Todas estas actividades deben ser aprobadas (o controladas) por IMOcert antes de ser consideradas como parte de la operación certificada.

*A certified operator must notify IMOcert about any substantial changes in their activities or actions implemented to ensure compliance with established standards. This includes the use of new inputs that have not yet been authorized by IMOcert, new recipes, a new processing facility, etc. All these activities must be approved (or controlled) by IMOcert before being considered as part of the certified operation.*

En caso de cambios menores, podrá ser suficiente que se presente la información actualizada al completarse los cuestionarios o el plan de manejo actualizado. Esta información debe ser presentada por el operador antes del control.

*In case of minor changes, it may suffice that present the updated or completed questionnaires management plan updated information. This information should be presented by the operator before the control.*

El operador se compromete a notificar a la entidad de certificación si conoce o sospecha de cualquier fuente de contaminación, inclusive en caso de contaminación accidental con sustancias prohibidas en cualquier parcela, ganado o parte de la operación certificada, así como mezcla con productos de calidad en conversión o convencional.

*The operator agrees to notify the certification if you know or suspect any source of contamination, even if accidental contamination with substances prohibited in any land, livestock or part of the certified operation and mixed with quality products conversion or conventional.*

#### Información de terceros / Information from third parties

En caso de recibir reclamos de terceras partes o autoridades sobre la no conformidad de un operador certificado, IMOcert tomará las acciones requeridas para investigar el caso. Dependiendo de la severidad y las bases del reclamo, podría ser necesario que se informe a las autoridades nacionales y/o de importación.

*In case of receiving claims by third parties or authorities on the nonconformity of a certified operator, IMOcert take the actions required to investigate. Depending on the severity and the basis of the claim, it may be necessary for the national authorities to be informed and / or import.*

#### Modificaciones en las regulaciones / Modifications in regulations

Es obligación del propio operador asegurarse de tener siempre a mano la versión más actualizada de las regulaciones correspondientes como base de sus actividades. Sin embargo, IMOcert pondrá a disposición de sus operadores las versiones actualizadas de las normas y proporcionará información sobre cambios importantes en las

regulaciones. Para facilitar la actualización de los operadores por sí mismos, IMOcert indicará los cambios importantes de las regulaciones en el sitio web de IMOcert [www.imocert.bio](http://www.imocert.bio).

*It is the duty of the operator to ensure proper to always have the latest version of the relevant regulations as a basis for their activities. However, IMOcert will make available to operators updated versions of standards and provide information about important changes in regulations. To facilitate the updating of the operators themselves, IMOcert indicate major changes in the regulations on the website of IMOcert [www.imocert.bio](http://www.imocert.bio).*

#### **6.6.5.2. Retiro excepcional de la certificación / Exceptional revocation of certification**

La certificación y el derecho de hacer referencia a la producción conforme a cualquier normativa de producción pueden retirarse de inmediato o en cierto plazo en cualquiera de las siguientes condiciones:

*Certification and the right to refer to the production under any rules of production can be withdrawn immediately or certain period in any of the following conditions:*

- a) Cancelación del contrato por el operador o por IMOcert / *Cancellation of the contract by the operator or by IMOcert*
- b) No aceptación del control por parte del operador / *Non-acceptance of control by the operator*
- c) No aceptación de la certificación por parte del operador / *Non-acceptance of certification by the operator*
- d) Denegar información / *Deny information*
- e) Intento de fraude o declaración intencional falsa / *Attempt to fraud or intentional misrepresentation*
- f) El operador no ha pagado a tiempo sus obligaciones a IMOcert / *The operator has not paid on time its obligations to IMOcert*

En todos los casos mencionados, el operador recibirá una notificación con indicación del plazo establecido.

*In all the above cases, the operator will receive a notice indicating the deadline.*

#### **6.6.5.3. Controles adicionales (anunciados o no anunciados) / Additional Controls (announced or not announced)**

Para garantizar la calidad de la producción y la integridad del producto, IMOcert lleva a cabo controles adicionales (anunciados o no) sobre las operaciones certificadas. Los operadores a ser controlados son seleccionados de acuerdo a:

*To guarantee the production quality and product integrity, IMOcert performs additional checks (announced or not) on certified operations. Operators to be controlled are selected according to:*

- un análisis de riesgos.  
*risk analysis.*
- A solicitud de las autoridades o los dueños de ciertos sellos privados que exigen una cierta frecuencia mínima de controles adicionales.  
*At the request of the authorities or owners of certain private labels that require a certain minimum frequency of additional controls.*
- Por los resultados de un control previo para seguimiento y para verificar el cumplimiento e implementación de acciones a no conformidades detectadas anteriormente. Los costos de los controles adicionales son cobrados al operador.

*According to the results of previous monitoring and control for compliance and implementation of actions to nonconformities above. The costs of further inspections are charged to the operator.*

Los informes sobre este tipo de controles son evaluados conforme a los procedimientos estandarizados. En caso de deficiencias graves, se enviará una notificación con la decisión de certificación al operador.

*The reports on these inspections are evaluated according to standardized procedures. In case of serious deficiencies, a notification with the certification decision will be sent to the operator.*

#### **6.6.6. Uso de licencias, certificados y marcas de conformidad / Use of licenses, certificates and marks of conformity**

De acuerdo a lo establecido en la Política de IMOcert para el uso de su logotipo, éste podrá utilizarse en el etiquetado de los productos de operadores certificados siempre y cuando exista un contrato válido con IMOcert y se haya aprobado el envase / etiquetado. El uso de este logotipo no está sujeto a costos y no es obligatorio.

According to the established in the Policy IMOCert for the use of the logo, it can be used in the labeling of products certified operators as there is always a valid contract with IMOCert and has been approved packaging / labeling. Use of this logo is not subject to costs and is not mandatory.

## **6.6.7. Procedimientos de reclamo y apelación / Procedures for complaints and appeals**

### **6.6.7.1. Reclamos o quejas / Claims or complaints**

Los reclamos o quejas sobre los procedimientos aplicados, así como sobre el personal de control o certificación se manejan conforme a los procedimientos del Servicio de Atención de Reclamos de Cliente (SARC) vigente.

*Claims or complaints about the procedures as well as control personnel or certification are managed in accordance with the procedures Claims Service Client (SARC) valid.*

El tratamiento del reclamo o queja se aplica bajo procedimientos adecuados que nos permita evaluar y mejorar continuamente el servicio brindado.

*The treatment of the claim or complaint is applied under proper procedures to allow us to evaluate and continuously improve the service provided.*

### **6.6.7.2. Apelaciones / Appeals**

Las apelaciones referidas a las decisiones de certificación se manejan de acuerdo a un procedimiento específico. A continuación, se resume las etapas que se deben seguir:

*The appeals related to certification decisions are handled according to a specific procedure. Here are the steps to follow are summarized below:*

- Se informa a la operación sobre su derecho de apelar la decisión de certificación por medio de la siguiente indicación en la notificación de certificación:

*It reports to the operation of their right to appeal the certification decision by the indication in the notice of certification:*

"Esta decisión puede apelarse dentro de 14 días, mediante nota escrita enviada a la dirección de IMOCert Calle Pasos Kanki No. 2134, Cochabamba, Bolivia. O por correo electrónico a: [imocert@imocert.bio](mailto:imocert@imocert.bio)".

*"This decision may be appealed within 14 days, by notice in writing sent to the address IMOCert Street Steps Kanki No. 2134, Cochabamba, Bolivia. Or email to: imocert@imocert.bio".*

- Si un operador no está de acuerdo con una decisión de certificación, puede seguir los siguientes procedimientos:

*If an operator does not agree with a decision of certification, you can follow the following procedures:*

- Dentro de los 14 días luego de recibir el aviso de certificación, el operador presenta a IMOCert una apelación por escrito sobre los hechos descritos, acompañando toda nueva evidencia o justificación adicional. Sobre esta base, IMOCert reevalúa la situación, en caso de que corresponda. Todos los pasos son debidamente documentados.

*Within 14 days of receiving notice of certification, the operator presents to IMOCert a written appeal about the facts described, accompanying any new evidence or additional justification. On this basis, IMOCert reassessed the situation, if appropriate. All steps are documented.*

- El resultado se comunica a la entidad controlada por escrito.

*The result is communicated to the controlled entity written.*

- Si no se puede llegar a un acuerdo, cada una de las partes puede solicitar un arbitraje. Los procedimientos para este caso están definidos en documentos específicos.

*If you cannot reach an agreement, each party may request arbitration. The procedures for this case are defined in specific documents.*

## **7. Registros**

Ninguno

## **8. Anexos**

Ninguno

## 9. Identificación de los cambios en el documento

Los textos marcados en color naranja oscuro evidencian los cambios de la versión 12 a la 13 del presente documento.

*The texts marked in dark orange show the changes from version 12 to 13 of this document.*

-- Fin del documento --

- End of document -