

PROCEDIMIENTO / PROCEDURE 4.1.1 LA

Procedimiento estandarizado para el control y la certificación de productos

Standardized procedure for the control and certification of products

Contenido / Content

1.	Objetivo / <i>Objective</i>	1
2.	Alcance / <i>Scope</i>	2
3.	Referencias normativas / <i>Regulatory references</i>	2
4.	Términos y definiciones	¡Error! Marcador no definido.
5.	Responsabilidad y autoridad	¡Error! Marcador no definido.
6.	Desarrollo / <i>Development</i>	2
6.1.	Consideraciones generales / <i>general issues</i>	2
6.2.	Protección de datos, imparcialidad y conflictos de interés / <i>Data protection, Impartiality and conflicts of interests</i>	3
6.3.	Servicios y costos / <i>Services and costs</i>	3
6.4.	Procedimiento de control y certificación / <i>Procedure of control and certification</i>	4
6.5.	Consideraciones finales / <i>Final considerations</i>	13
6.5.1.	Retiro excepcional de la certificación / <i>Exceptional revocation of certification</i>	13
6.5.2.	Regulaciones actualizadas / <i>Updated regulations</i>	13
6.5.3.	Reclamos o quejas / <i>Claims or complaints</i>	13
7.	Registros	13
8.	Anexos	13
9.	Identificación de los cambios en el documento	14

1. Objetivo / Objective

El objetivo del presente procedimiento es definir las etapas completas del proceso de control y certificación, basados en la ISO 17065 y considerando las particularidades de los reglamentos a certificar. / *The objective of this procedure is to define the complete stages of the control and certification process, based on ISO 17065 and considering the particularities of the regulations to be certified.*

2. Alcance / Scope

El presente procedimiento se aplica a todas las inspecciones y certificaciones de productos ecológicos realizadas por IMOcert y sus oficinas regionales, realizadas en conformidad con regulaciones propias, regionales, o nacionales. / *This procedure applies to all inspections and certifications of organic products made by IMOcert and its regional offices, carried out in accordance with its own, regional, or national regulations.*

3. Referencias normativas / Regulatory references

Los siguientes documentos contienen disposiciones que constituyen requisitos para el establecimiento del presente procedimiento. / *The following documents contain provisions that constitute requirements for the establishment of this procedure.*

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

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. / *The organic production regulations on the basis of which the conformity assessment is made are also considered as normative references for the establishment of this policy.*

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, Ley México, entre otras.

4. Términos y definiciones / Terms and definitions

Para el propósito de este documento, son aplicables los términos y definiciones dados en la ISO 17065, en los reglamentos citados en el capítulo 3 y en el glosario de términos de IMOcert. / *For the purpose of this document, the terms and definitions given in ISO 17065, in the regulations mentioned in Chapter 3 and in IMOcert's glossary of terms are applicable.*

5. Responsabilidad y autoridad / Responsibility and authority

Es responsabilidad de todo el personal técnico y administrativo de IMOcert la correcta aplicación de este documento durante el proceso de control y certificación. / *It is the responsibility of all the technical and administrative staff of IMOcert the correct application of this document during the process of control and certification.*

Este documento solo puede cambiarse con autorización del área de Gestión de Calidad de IMOcert. / *This document can only be changed with authorization from the IMOcert Quality Management area.*

6. Desarrollo / Development

6.1. Consideraciones generales / general issues

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) 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) 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).*

6.2. Protección de datos, imparcialidad y conflictos de interés / *Data protection, Impartiality and conflicts of interests*

IMOCert ofrece sus servicios a todos indistintamente y sin ningún prejuicio. No se 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. / *IMOCert offers its services to all equally and without prejudice. It is not excluded 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.*

Con el fin de mantener la imparcialidad e independencia requeridas, IMOCert se asegura de la protección de la información del operador: / *In order to maintain impartiality and independence required; IMOCert ensures the protection of the operator information:*

- a) El personal de IMOCert está comprometido a guardar absoluta confidencialidad sobre toda la información privada obtenida en el transcurso de los procedimientos de control y certificación. / *IMOCert's staff is committed to maintain absolute confidentiality about all private information obtained in the course of control and certification procedures.*
- b) El personal de IMOCert no se involucra en actividades de asesoría para los operadores certificados, ni en el desarrollo de productos; / *IMOCert's staff is not involved in consulting activities for certified operators, or product development;*
- c) IMOCert y su personal están comprometidos a actuar con absoluta imparcialidad y neutralidad, y no se involucrarán en actividades comerciales de ningún tipo. / *IMOCert and his staff are committed to act with absolute impartiality and neutrality, and it will not engage in commercial activities of any kind.*
- d) La transmisión de información se efectúa únicamente por requerimientos legales (a autoridades, otras certificadoras, etc.). La transmisión de información a terceras partes solo se efectúa a solicitud expresa del operador o con su autorización. / *The transmission of information is carried out only by legal requirements (to authorities, other certifiers, etc.). The transmission of information to third parties is only carried out at the express request of the operator or with his authorization*

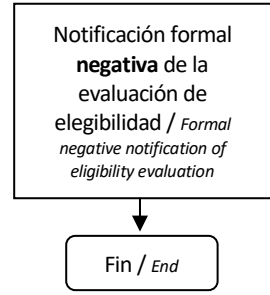
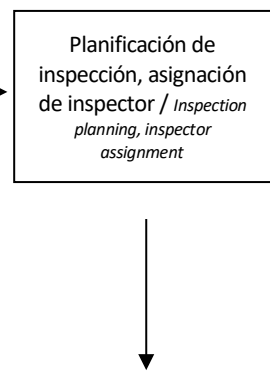
6.3. Servicios y costos / *Services and costs*

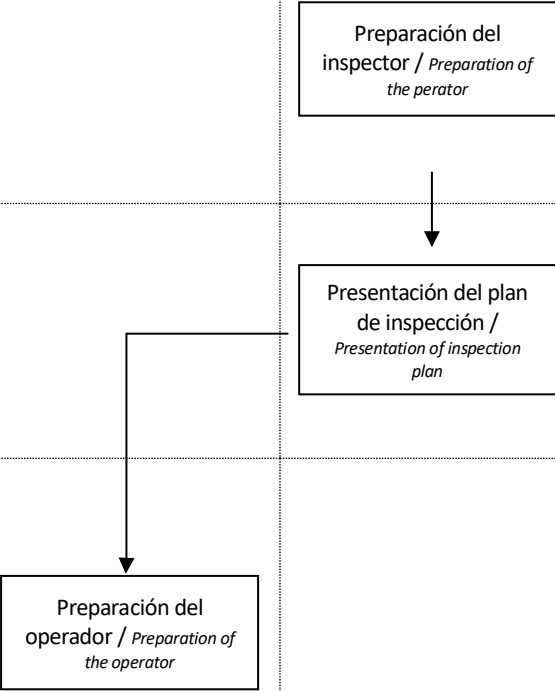
Todos los costos necesarios para llevar a cabo el control y certificación se realizan en base al tarifario vigente y deben ser cubiertos por el solicitante. IMOCert hace lo posible por minimizar los costos, en la medida de lo posible. / *All costs necessary to carry out the inspection and certification is done based on current rates and it should be covered by the applicant. IMOCert will endeavor to minimize costs and, as far as possible.*

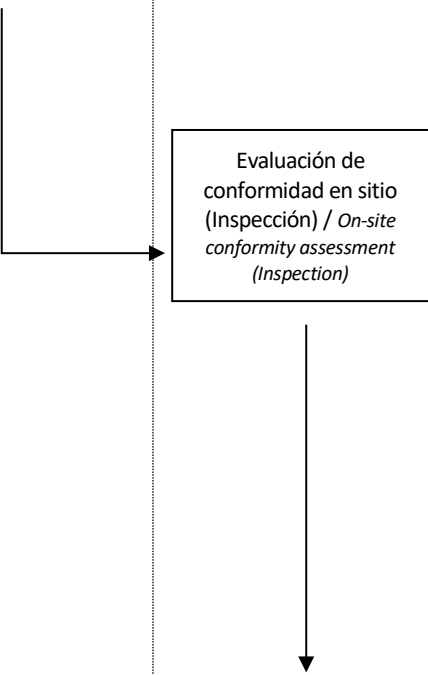
6.4. Procedimiento de control y certificación / Procedure of control and certification

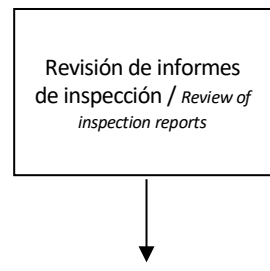
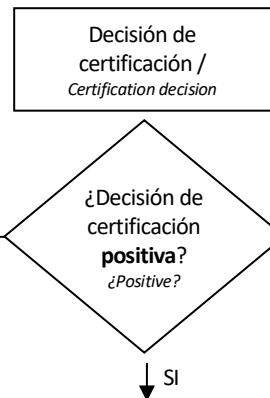
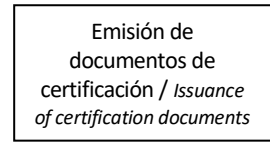
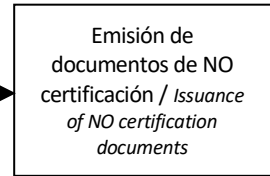
Flujo de proceso / Process flow			Detalles / Details			
Paso / stage	Operador / Operator	IMOcert	Responsable / Responsible	Aclaración / Clarification	Plazo / Deadline	Documento / evidencia
Solicitud / Application	Solicitud de certificación / Application		Operador / Operator	El operador presenta el formulario de solicitud de IMOcert, con información básica de la operación (Descripción general: localización, estructura, tamaño, productos, número de parcelas o productores, certificaciones actuales o anteriores con información sobre los resultados de estas, entre otros). / The operator submits the IMOcert application form, with basic information on the operation (general description: location, structure, size, products, number of plots or producers, current or previous certifications with information on the results of these, among others).	---	Solicitud del operador / Operator's application
		Intercambio de información adicional / Exchange of additional information	IMOcert	De ser necesario, IMOcert brinda explicaciones o solicita aclaraciones adicionales al operador. En caso de existir un interés específico, se proporciona la información correspondiente a los alcances de certificación solicitada. / If necessary, IMOcert provides explanations or requests additional clarifications to the operator. If there is a specific interest, the information corresponding to the scope of certification requested is provided.	---	
Oferta / offer		Elaboración de oferta / Preparation of offer	IMOcert	En base a la solicitud del operador y a la estimación del tiempo requerido para el control y la certificación, se elabora una oferta de servicios basada en el tarifario vigente, y se la envía al operador para su consideración y aprobación. / Based on the operator's request and the estimation of the time required for control and certification, an offer of services based on the current tariff is prepared and sent to the operator for consideration and approval. La oferta normalmente se elabora con validez de 3 meses. / The offer is normally made valid for 3 months.	3 meses antes de la inspección / 3 months before inspection	Oferta elaborada y enviada / Offer elaborated and sent
		¿Oferta aprobada? / ¿Approved?	Operador / Operator	La oferta se considera aceptada y aprobada con la devolución de la oferta firmada. / The offer is considered accepted and approved with the return of the signed offer.	Dentro del plazo de validez de la oferta / Within the period of validity of the offer	Oferta firmada por el operador / Offer signed by the operator
		Pago del monto ofertado / Payment	Operador / Operator	El operador debe pagar por adelantado el monto ofertado para proceder a etapas siguientes de la planificación. / The operator must pay in advance the amount offered to proceed to the next stages of planning.	Dentro del plazo de validez de la oferta y antes de la inspección / Within the period of	Comprobante de pago / Payment proof

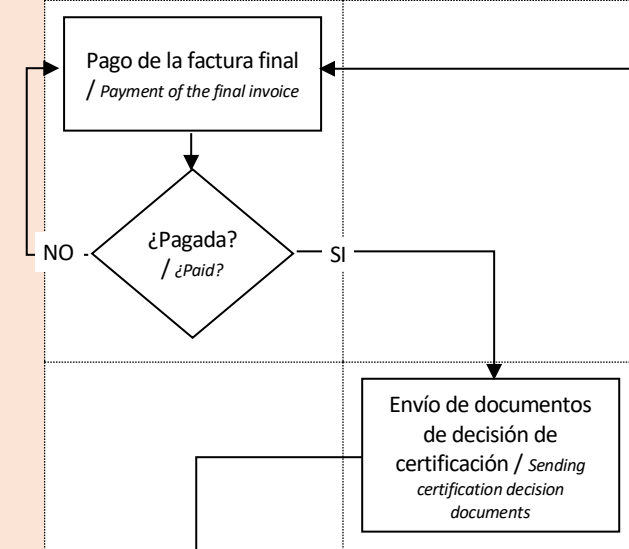
Flujo de proceso / Process flow			Detalles / Details			
Paso / stage	Operador / Operator	IMOcert	Responsable / Responsible	Aclaración / Clarification	Plazo / Deadline	Documento / evidencia
					validity of the offer and before the inspection	
Preparación del control (evaluación de conformidad) / Preparation of control (conformity assessment)	Presentación del Plan de Sistema de producción Orgánico (OSP) / Presentation of OSP		Operador / Operator	<p>El operador debe presentar el plan del Sistema Orgánico (OSP – Organic System Plan) con toda la descripción completa de la operación relacionada al cumplimiento de las regulaciones para las cuales solicita la certificación, por ejemplo: ¿qué y cómo hace el operador para cumplir el requisito de control de plagas? ¿Dónde se registra? / Operator must present the Organic System Plan (OSP) with the full description of the operation related to compliance with the regulations for which it requests certification, for example: ¿what and how the operator does to comply with the pest control requirement? Where do you register?</p>	Al menos 2 semanas antes de la inspección / At least 2 weeks before the inspection	OSP completo / Complete OSP
		Intercambio de información con otra OC / Exchange of information with another OC	IMOcert	<p>En caso de operadores que tienen una certificación vigente con otra certificadora o quieren cambiar de certificadora a IMOcert, es requerido que se proceda con el intercambio de información con la otra certificadora para confirmar el estado de la certificación anterior o actual: / In the case of operators that have a current certification with another certifier or want to change the certification to IMOcert, it is required to proceed with the exchange of information with the other certifier to confirm the status of the previous or current certification:</p> <ul style="list-style-type: none"> En caso de haber tenido no conformidades, el estado de las acciones correctivas implementadas. / In case of having nonconformities, the status of the corrective actions implemented. En caso de mantener una certificación con otra certificadora: los productos, áreas, ámbitos de certificación para confirmar si se pretende certificar los mismos. / In case of maintaining a certification with another certifier: the products, areas, areas of certification to confirm if it is intended to certify them. 	Antes de la inspección / Before inspection	Información recabada de la otra certificadora / Information collected from the other certifier
		¿El operador es elegible para la certificación?		IMOcert	<p>Evaluación de elegibilidad (Requerimiento principalmente de la norma NOP): El operador debe demostrar mediante la presentación del OSP y documentos relacionados, que su producto está en el ámbito de certificación posible de las regulaciones, es capaz de cumplir las normas de producción y que ha tomado las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de estas. / Eligibility assessment (Requirement mainly of the NOP standard): The operator must demonstrate through the presentation of the OSP and related documents, that the product is inside the possible certification scope of regulations. it is capable of meeting the production standards and that it has taken the necessary measures to ensure compliance with these.</p>	Antes de la inspección / Before inspection

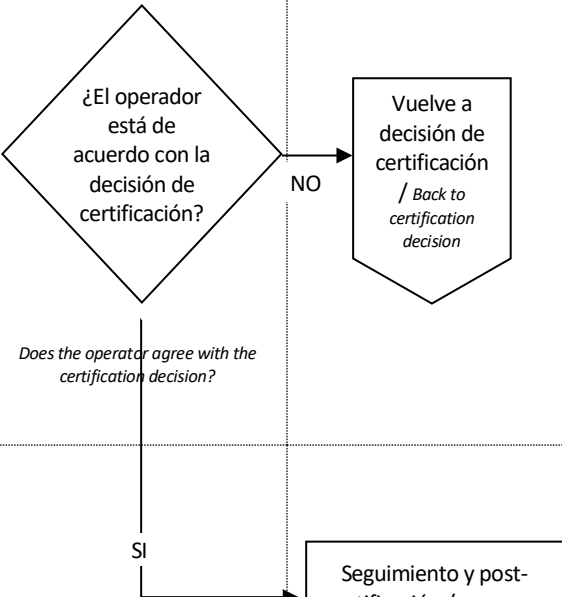
Flujo de proceso / Process flow			Detalles / Details			
Paso / stage	Operador / Operator	IMOCert	Responsable / Responsible	Aclaración / Clarification	Plazo / Deadline	Documento / evidencia
			IMOCert	<p>Se informa al operador que no es elegible para la certificación ecológica en caso de que: / The operator is informed that he is not eligible for ecological certification if:</p> <ul style="list-style-type: none"> Presente en el OPS insumos, ingredientes, producto que no son permitidos en las regulaciones y no existe alternativa o intenciones de cambio a un insumo, ingrediente, producto permitido. / Present in the OPS inputs, ingredients, product that are not allowed in the regulations and there is no alternative or intensions of change to an input, ingredient, product allowed. El operador presente productos, ámbitos u otro criterio para los cuales no existe requerimiento normativo en materia de producción ecológica. / The operator presents products, areas or other criteria for which there is no regulatory requirement regarding organic production. 	Antes de la inspección / Before inspection	Notificación de Negación / Negative notification
			IMOCert	<p>IMOCert procede con la planificación de inspección, iniciando con la asignación (operadores nuevos) o confirmación (operadores antiguos) del Oficial de Proyecto (OP) que será la persona de contacto de IMOCert para el operador. / IMOCert proceeds with the inspection planning, starting with the assignment (new operators) or confirmation (old operators) of the Project Officer (OP) who will be the IMOCert contact person for the operator.</p> <p>La fecha del control es elegida basada en la evaluación de riesgos, considerando: a) las etapas críticas de la producción, procesamiento y/o comercialización y b) que el control debe llevarse a cabo en un momento en el cual se pueda observar que las principales actividades del operador demuestran cumplimiento respecto a las regulaciones solicitadas. / The date of the control is chosen based on the risk assessment, considering: a) the critical stages of production, processing and / or commercialization and b) that the control must be carried out at a time when it can be observed that the main Operator activities demonstrate compliance with the requested regulations.</p> <p><u>Paralelamente, se asigna al inspector para la inspección, mediante un encargo formal, tomando en cuenta su competencia en lo que respecta a su acreditación y conocimiento en el área de control, cultivo, contexto, ámbito, entre otros. El inspector recibe todos los documentos pertinentes para su preparación.</u> / At the same time, the inspector is assigned to the inspection, by means of a formal assignment, taking into account their competence in terms of their accreditation and knowledge in the area of control, cultivation, context, scope, among others. The inspector receives all the relevant documents for its preparation.</p>	<p>Según fecha optima de inspección / According to optimal inspection date</p> <p>Encargo entregado al menos 7 días antes de la inspección / Inspection order delivered at least 7 days before inspection</p>	Encargo de inspección / Inspection order

Flujo de proceso / Process flow			Detalles / Details				
Paso / stage	Operador / Operator	IMOcert	Responsable / Responsible	Aclaración / Clarification	Plazo / Deadline	Documento / evidencia	
 <pre> graph TD A[Preparación del operador / Preparation of the operator] --> B[Presentación del plan de inspección / Presentation of inspection plan] B --> C[Preparación del inspector / Preparation of the inspector] </pre>				<p>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 las distintas regulaciones, podrá ser necesario aplicar procedimientos ligeramente diferentes. / <i>If control and certification is required in accordance with different regulations, IMOcert will try to combine controls as much as possible. However, according to the different regulations, it may be necessary to apply slightly different procedures.</i></p>			
			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Preparación del inspector / Preparation of the inspector</div>	Inspector de IMOcert	<p>Para toda inspección el inspector se prepara revisando toda la información de la certificación anterior (si existe). Solicita al operador información prioritaria de respaldo, tales como: regulaciones internas, procedimientos, formatos, documentos de trazabilidad, lista de ventas efectuadas, entre otros. / <i>For all inspections the inspector prepares by reviewing all the information of the previous certification (if any). Ask the operator for priority backup information, such as: internal regulations, procedures, templates, documents for traceability, sales list, among others.</i></p> <p>Esta etapa es particularmente importante para lograr efectividad en la inspección en sitio. / <i>This stage is particularly important to achieve effectiveness in on-site inspection.</i></p>	Antes de la inspección / Before inspection	
			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Presentación del plan de inspección / Presentation of inspection plan</div>	Inspector de IMOcert	<p>El inspector asignado toma contacto con el operador para fijar la fecha exacta de control y detalles operativos de la inspección. Una vez confirmados los detalles con el operador, el inspector envía un plan de inspección formal. / <i>The assigned inspector contacts the operator to set the exact control date and operational details of the inspection. Once the details are confirmed with the operator, the inspector sends a formal inspection plan.</i></p>	Plan de inspección enviado al operador al menos 3 días antes de la inspección / Inspection plan sent to operator at least 3 days before inspection	Plan de inspección / Inspection plan
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Preparación del operador / Preparation of the operator</div>		Operador / Operator	<p>Para poder llevar a cabo un control eficiente y profesional, el operador debe prepararse para la inspección de la mejor manera posible. Debe asegurarse que todo el personal, la información y documentos necesarios estarán disponibles, también se debe asegurar la logística correspondiente: transporte para efectuar traslados (si requerido), etc. / <i>In order to carry out an efficient and professional control, the operator must prepare for the inspection in the best possible way. It must be ensured that all the personnel, the necessary information and documents will be available, also the corresponding logistics must be ensured: transportation to carry out transfers (if required), etc.</i></p> <p>El operador debe conocer los requerimientos de la(s) regulación(es) que corresponda(n) y asegurarse de haber tomado las acciones necesarias para su cumplimiento. / <i>The operator must know the requirements of the corresponding regulation (s) and ensure that they have taken the necessary actions to comply with them.</i></p>	Antes de la inspección / Before inspection	---

Flujo de proceso / Process flow			Detalles / Details			
Paso / stage	Operador / Operator	IMOCert	Responsable / Responsible	Aclaración / Clarification	Plazo / Deadline	Documento / evidencia
Evaluación de conformidad en sitio (Inspección) / On-site conformity assessment (Inspection)		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Evaluación de conformidad en sitio (Inspección) / On-site conformity assessment (Inspection) </div>	IMOCert	<p>La mayoría de los reglamentos exigen la realización de controles anuales in situ de todas las operaciones que producen o manejan productos certificados, basados en una evaluación de riesgos. / <i>The majority of production standards require the completion of annual in situ inspections carried all operations which produce or handle certified products, based on a risk assesment.</i></p>	Según oferta y encargo al inspector / <i>According to offer and order to the inspector</i>	Informes de inspección / <i>Inspection reports</i>
				<p>La evaluación de conformidad es una evaluación comparativa entre los requisitos de la(s) regulación(es), la descripción de la operación (OSP), las acciones tomadas y, por supuesto, la realidad observada en sitio. / <i>The conformity assessment is a comparative evaluation between the requirements of the regulation (s), the description of the operation (OSP), the actions taken and, of course, the reality observed on site.</i></p> <p>Durante la inspección, según sea el caso, se aplicarán procedimientos específicos tales como: reconocimiento retroactivo, evaluación de uso de insumos convencionales, Sistemas Internos de Control (SIC), entre otros. / <i>During the inspection, as the case may be, specific procedures will be applied such as: retroactive recognition, evaluation of the use of conventional inputs, Internal Control Systems (SIC), among others.</i></p> <p>En función de los resultados de la evaluación de conformidad el inspector propone al comité de certificación la posibilidad de certificación: SI o NO es posible certificar al operador. / <i>Based on the results of the conformity assessment the inspector proposes to the certification committee the possibility of certification: YES or NO it is possible to certify the operator.</i></p> <p>Los procesos de evaluación de conformidad de IMOCert están basados en la ISO 17065, ISO 17021 e ISO 19011. / <i>The IMOCert conformity assessment processes are based on ISO 17065, ISO 17021 and ISO 19011.</i></p> <p>Una vez culminada la inspección, los informes de inspección son presentados por el inspector a la oficina de IMOCert para una revisión. / <i>Once the inspection is completed, the inspection reports are presented by the inspector to the IMOCert office for a review</i></p>		

Flujo de proceso / Process flow			Detalles / Details			
Paso / stage	Operador / Operator	IMOcert	Responsable / Responsible	Aclaración / Clarification	Plazo / Deadline	Documento / evidencia
Revisión / Revision			IMOcert	<p>Durante la revisión se verifica que todas las etapas hayan sido llevadas a cabo conforme a los requisitos, a los procedimientos, que la documentación esté completa y sea suficiente. / During the review is verified that all stages have been carried out according to the requirements, to the procedures, that the documentation is complete and sufficient.</p> <p>En caso EXCEPCIONAL de que exista la necesidad de efectuar cambios a los resultados de la inspección, el operador debe ser notificado y debe firmar nuevamente el reporte de resultados de la inspección. / In EXCEPTIONAL case there is a need to make changes to the results of the inspection, the operator must be notified and must re-sign the inspection results report.</p>	La revisión debe completarse en 9 días después de iniciada. / The review must be completed within 9 days after it started.	Registros de evaluación / Evaluation records
Decisión de certificación / Certification decision			IMOcert	<p>La certificación es efectuada por un oficial (o comité) de certificación de IMOcert. Se asegura que exista total imparcialidad, vale decir que ningún oficial o miembro del comité de certificación ha participado en los procesos de control o inspección. / The certification is carried out by an IMOcert certification official (or committee). It is ensured that there is complete impartiality, that is to say that no officer or member of the certification committee has participated in the control or inspection processes.</p> <p>En base a la propuesta del inspector, de la información y evidencias presentadas el oficial (o comité) de certificación otorgará o rechazará la certificación. / Based on the inspector's proposal, the information and evidence presented by the certification official (or committee) will grant or reject the certification.</p> <p>Se notifica al operador que el proceso ha sido concluido. / The operator is notified that the process has been completed.</p>	El oficial de certificación tiene 5 días para efectuar el trabajo de toma de decisión / Certification officer has 5 days to finish the labor of take the decision	Acta de decisión de certificación / Certificate decision document
			IMOcert	Si la decisión de certificación es positiva , se emite el certificado correspondiente y un aviso de certificación, los cuales son enviados al operador acompañado del informe de inspección. / If the certification decision is positive , the corresponding certificate and a certification notice are issued, which are sent to the operator accompanied by the inspection report.	Debe ser emitida a más tardar en 58 días de terminada la inspección / Must be issued no later than 58 days after the end of the inspection	
			IMOcert	Si la decisión de certificación es negativa , se emite una notificación de NO certificación o suspensión la cual incluye las acciones correctivas necesarias que el operador debe implementar. El aviso de no certificación es enviado al operador acompañado del informe de inspección. / If the certification decision is negative , a notification of NO certification is issued which includes the necessary corrective actions that the operator must implement. The notification of non-certification or suspension is sent to the operator accompanied by the inspection report.		

Flujo de proceso / Process flow			Detalles / Details				
Paso / stage	Operador / Operator	IMOcert	Responsable / Responsible	Aclaración / Clarification	Plazo / Deadline	Documento / evidencia	
				<p>El operador no puede comercializar los productos con calidad ecológica. En situaciones muy graves, se exige al operador que retire su producto del mercado. De ser necesario, se informa a las autoridades competentes. / <i>The operator cannot market the products with ecological quality. In very serious situations, the operator is required to remove their product from the market. If necessary, the competent authorities are informed.</i></p> <p>El operador aún 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 vuelva a suceder. / <i>The operator can still correct the non-conformance and submit to IMOcert the documentation evidencing that all necessary actions have been taken to prevent the non-conforming situation from happening again.</i></p> <p>El operador también puede presentar pruebas escritas para refutar la decisión de no certificación (apelación). / <i>The operator may also submit written evidence to rebut the decision of non-certification (appeal).</i></p>			
				Operador / Operator	<p>El operador recibe la factura final por los servicios prestados que corresponde al monto ofertado (ya pagado) y a los costos incurridos durante la inspección (viajes del inspector, alojamiento, alimentación, toma de muestras, etc.). Esta factura debe ser pagada para que el operador pueda recibir los documentos de decisión de certificación. / <i>The operator receives the final invoice for the services rendered corresponding to the amount offered (already paid) and to the costs incurred during the inspection (trips of the inspector, lodging, food, sampling, etc.). This invoice must be paid so that the operator can receive the certification decision documents.</i></p>	Antes de recibir los documentos de certificación / Before receiving the certification documents	Comprobante de pago / Payment proff
			Envío de documentos de decisión de certificación / Sending certification decision documents	IMOcert	<p>El operador recibe todos los documentos relacionados con la decisión de certificación. / <i>The operator receives all documents related to the certification decision.</i></p>	---	---

Flujo de proceso / Process flow			Detalles / Details			
Paso / stage	Operador / Operator	IMOcert	Responsable / Responsible	Aclaración / Clarification	Plazo / Deadline	Documento / evidencia
Apelación / Appeal	 <p>¿El operador está de acuerdo con la decisión de certificación?</p> <p>NO</p> <p>Vuelve a decisión de certificación / Back to certification decision</p> <p>SI</p> <p>Does the operator agree with the certification decision?</p>		Operador / Operator	<p>En caso de que el operador no esté de acuerdo con la decisión de certificación puede “apelar” a la decisión dentro de los 14 días de recibida la decisión, mediante nota oficial enviada a la oficina de IMOcert: Calle Pasos Kanki No. 2134, Cochabamba, Bolivia; o por correo electrónico a: imocert@imocert.bio / In case the operator does not agree with the certification decision, he can “appeal” the decision within 14 days of receiving the decision, by means of an official note sent to the IMOcert office: Pasos Kanki Street No. 2134, Cochabamba, Bolivia; or by email to: imocert@imocert.bio</p> <p>El operador debe presentar evidencias o justificación que demuestre el cumplimiento del (los) requerimiento(s) en cuestión. IMOcert reevalúa la situación y podría cambiar la decisión, en caso que corresponda. Todos los pasos son debidamente documentados. / The operator must present evidence or justification that demonstrates compliance with the requirement (s) in question. IMOcert reevaluates the situation and could change the decision, if applicable. All the steps are duly documented.</p> <p>El resultado se comunica al operador en forma oficial. / The result is communicated to the operator in an official manner.</p>	Dentro de los 14 días de recibido los documentos de certificación / Within 14 days of receipt of the certification documents	Notas formales de apelación / Formal appeal notes
Post-certificación / Post certification		Seguimiento y post-certificación / Monitoring and post-certification	IMOcert	<p>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.</p>	Antes de implementar un cambio / Before implementing a change	Correos con información del cambio / Mail with information about the change
		Inspección adicional (si requerido) / Additional inspection (If required)	IMOcert	<p>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 ciertos criterios tales como: a) un análisis de riesgos, b) a solicitud de las autoridades o los dueños de esquemas privados que exigen una cierta frecuencia mínima de controles adicionales, c) por los resultados de un control previo para seguimiento y para verificar el cumplimiento e implementación de acciones correctivas a no conformidades detectadas. / To guarantee the quality of the production and the integrity of the product, IMOcert carries out additional controls</p>	Según requerimiento / According to the requirement	

Flujo de proceso / Process flow			Detalles / Details			
Paso / stage	Operador / Operator	IMOcert	Responsable / Responsible	Aclaración / Clarification	Plazo / Deadline	Documento / evidencia
				<p>(announced or not) on the certified operations. The operators to be controlled are selected according to certain criteria such as: a) a risk analysis, b) at the request of the authorities or owners of private schemes that require a certain minimum frequency of additional controls, c) for the results of a previous control for follow-up and to verify the compliance and implementation of corrective actions to detected non-conformities.</p> <p>Los costos de los controles adicionales <u>anunciados</u> son cobrados al operador, los costos de las inspecciones <u>no anunciadas</u> son cubiertas por IMOcert. / The costs of the announced additional controls are charged to the operator; the costs of unannounced inspections are covered by IMOcert.</p>		
Certificados de Inspección / Certificates of Inspection (COI)		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Emisión de certificados de inspección COI (o de control CC) / Certificates of inspection COI (or control CC) </div>	IMOcert	<p>Algunas regulaciones exigen que el operador presente un Certificado de inspección (COI o CC) para cada lote de producto comercializado. / Some regulations require the operator to present a certificate of inspection (COI or CC) for each lot of product sold.</p> <p>En estos casos, para cada lote de venta, el exportador tiene que presentar a IMOcert una solicitud de CC, la factura de venta y otros documentos relacionados. Si la evaluación de la trazabilidad efectuada por IMOcert es conforme el CC es emitido en un máximo de 5 días hábiles. Los originales son enviados directamente al comprador/importador. El vendedor/exportador recibe una copia para su archivo. / In these cases, for each sale lot, the exporter must submit to IMOcert a COI request, the sales invoice and other related documents. If the evaluation of the traceability carried out by IMOcert is in conformity the COI is issued in a maximum of 5 working days. The originals are sent directly to the buyer / importer. The seller / exporter receives a copy for its file.</p> <p>Los CCs se cobran al operador de acuerdo al tarifario de IMOcert. / The CCs are charged to the operator according to the IMOcert fee.</p>	<p>CCs emitidos en máximo 5 días hábiles a partir de la solicitud COMPLETA / CCs issued in maximum 5 working days from the COMPLETE request</p>	<p>CCs emitidos / Issued CC</p>

6.5. Consideraciones finales / Final considerations

6.5.1. Retiro excepcional de la certificación / Exceptional revocation of certification

La certificación y el derecho de hacer referencia a la producción ecológica conforme a cualquier regulación pueden retirarse de inmediato o en cierto plazo en cualquiera de las siguientes condiciones: / *Certification and the right to refer to the organic production under any standard 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 cualquiera de los casos mencionados, el operador recibirá una notificación oficial. / *In any of the mentioned cases, the operator will receive an official notification.*

6.5.2. Regulaciones actualizadas / Updated regulations

Es obligación del operador asegurarse de tener siempre a mano la versión más actualizada de las regulaciones correspondientes como base de sus actividades. Sin embargo, IMOcert pone a disposición de sus operadores las versiones actualizadas de las regulaciones y proporciona información sobre cambios importantes en estas. Las más importantes (por ejemplo: UE, NOP) pueden ser descargadas de la página web de IMOcert: www.imocert.bio / *It is the operator's obligation to ensure that the most up-to-date version of the corresponding regulations is always at hand as a basis for their activities. However, IMOcert makes updated versions of the regulations available to its operators and provides information on important changes in them. The most important ones (for example: UE, NOP) can be downloaded from the IMOcert website: www.imocert.bio*

Otras regulaciones pueden ser descargadas de las páginas web de los dueños de los esquemas (por ejemplo: BioSuisse, Naturland, etc.). / *Other regulations can be downloaded from the web pages of the owners of the schemes (for example: BioSuisse, Naturland, etc.).*

6.5.3. 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.*

7. Registros / Records

Ninguno / *None*

8. Anexos / Annexes

Anexo 1: tabla de subprocesos en IMOcert / *Annex 1: sub-process table in IMOcert*

9. Identificación de los cambios en el documento

Los textos marcados en color naranja oscuro evidencian los cambios de la versión 14 a la 15 del presente documento. /
The texts marked in dark orange show the changes from version --- to --- of this document.

Anexo 1

Subprocesos en IMOcert

SUB PROCESO	DIAS
Fin de inspección – ingreso de informe	12 o 30*
Ingreso de informe – inicio de evaluación	4
Inicio de evaluación – fin de evaluación	9
Fin de evaluación – envío a comité de certificación	1
Envío a comité – inicio de certificación	4
Inicio de certificación – fin de certificación	5
Fin de certificación – notificación al cliente	5
TOTAL	40 o 58

* 12 días si operador no tiene NC, 30 si tiene y puede levantarlas en forma documental, si requiere más tiempo, por ejemplo, una inspección adicional, inspector debe presentar informe en 12 días (debe estar registrado en informe de inspección ejecutada).