

## Procedimiento de apelación

### Appeals procedure

#### Tabla de contenido / Table of Contents

1. Objetivo / Objective .....	1
2. Alcance / Scope .....	1
3. Referencias Normativas / Regulatory references .....	1
4. Términos y definiciones / Terms and definitions .....	2
5. Responsabilidad y autoridad / Responsibility and authority .....	2
6. Procedimiento / Procedure .....	<b>!Error! Marcador no definido.</b>
7. Registros / Records .....	3
8. Anexos / Annexes .....	<b>!Error! Marcador no definido.</b>
9. Identificación de los cambios / Identification of changes.....	3

#### 1. Objetivo / Objective

Proporcionar orientación sobre el proceso de tratamiento de la apelación, en caso de que el cliente no esté de acuerdo con la decisión de certificación. / Provide guidance on the process of managing the appeal, in case the client does not agree with the certification decision.

IMOcert respetará los principios de imparcialidad y competencia al designar a la persona responsable de gestionar toda apelación recibida. / IMOcert will respect the principles of impartiality and competence when appointing the person responsible for handling any appeal received.

#### 2. Alcance / Scope

Su aplicación es relevante para todo el personal de IMOcert y de los clientes para el tratamiento de las apelaciones de los operadores recibidas en IMOcert por cualquier medio (correo electrónico, teléfono, Skype, redes sociales, etc.) conforme las regulaciones siguientes: / Its application is relevant for all IMOcert staff and customers for the processing of operator appeals received at IMOcert by any means (email, telephone, Skype, social networks, etc.) according to the following regulations:

Orgánicas: UE, BO, PE, DO, NI, HN, MX (LPO) / Organic: EU, BO, PE, DO, NI, HN, MX (LPO)

Las apelaciones conforme a NOP deben ser presentadas directamente al USDA tal como definido en el Manual de uso del NOP, al correo [nopacaadverseactions@ams.usda.gov](mailto:nopacaadverseactions@ams.usda.gov). El procedimiento equivalente a la apelación que se aplica para NOP es denominado **MEDIACIÓN**. / Appeals under the NOP must be submitted directly to the USDA as defined in the NOP Handbook, at [nopacaadverseactions@ams.usda.gov](mailto:nopacaadverseactions@ams.usda.gov). The equivalent procedure to the appeal that applies to the NOP is called **MEDIATION**.

Sostenibles: GGAP, CP, UTZ / Sustainable: GGAP, CP, UTZ

Sociales: WFTO, FairTSA / Socials: WFTO, FairTSA

En caso de certificaciones conforme a esquemas particulares, para los que IMOcert no toma la decisión de certificación (tales como Naturlan, Demeter, BioSuisse u otras), se informará inmediatamente a la contraparte correspondiente sobre la apelación recibida. La decisión sobre la apelación será tomada por el propietario del estándar en cuestión. / In case of certifications according to particular schemes, for which the certification decision is not taken by IMOcert (such as Naturlan, Demeter, BioSuisse or others), the respective co-operation partner shall be informed immediately about the appeal received. The decision on the appeal will be taken by the owner of the standard in question.

#### 3. Referencias Normativas / Regulatory reference

El presente documento establece los procedimientos a seguir en caso de apelaciones, conforme a los lineamientos definidos en ISO 17065 capítulo 7.13. / This document establishes the procedures to be followed in case of appeals, according to the guidelines defined in ISO 17065 chapter 7.13.

#### 4. Términos y definiciones / *Terms and definitions*

Para el propósito de este documento, son aplicables los términos y definiciones dados en la ISO 17065. / *For the purpose of this document, the terms and definitions given in ISO 17065 apply.*

#### 5. Responsabilidad y autoridad / *Responsibility and authority*

La coordinación para el tratamiento de una apelación es responsabilidad del área de Gestión de Calidad, el tratamiento mismo es responsabilidad del comité de certificación. / *The coordination for the treatment of an appeal is the responsibility of the Quality Management area, the treatment itself is the responsibility of the certification committee.*

En el caso de GLOBALG.A.P la responsabilidad de la apelación la asume el Scheme Manager. / *In the case of GLOBALG.A.P the responsibility for the appeal is assumed by the Scheme Manager.*

La modificación de este documento solo puede ser autorizada por la Gerencia de Gestión de Calidad. / *Modification of this document can only be authorized by the Quality Management.*

#### 6. Procedimiento / *Procedure*

La operación es informada del derecho a apelar a cualquier decisión de certificación de IMOCert a través de la siguiente nota en la notificación de certificación y en el procedimiento de certificación (IMOCert 4.1.1 LA Proc. ECO): **“Esta decisión puede ser apelada en el plazo de 14 días mediante nota oficial enviada a la oficina de IMOCert: Calle Pasos Kanki No. 2134, Cochabamba, Bolivia; o por correo electrónico a: [imocert@imocert.bio](mailto:imocert@imocert.bio)”**. / *The operation is informed about the right to appeal against any IMOCert certification decision through the following note in the certification notification and certification procedure (IMOCert 4.1.1 ECO Proc.): “This decision can be appealed within 14 days by official note sent to the IMOCert office: Calle Pasos Kanki No. 2134, Cochabamba, Bolivia; or by e-mail to: [imocert@imocert.bio](mailto:imocert@imocert.bio)”.*

En caso de no existir tal procedimiento específico, se aplicará el siguiente: / *If no such specific procedure exists, the following procedure shall apply:*

Dentro de los 14 días posteriores a la recepción del aviso de certificación, el operador auditado deberá enviar a IMOCert una nota escrita refutando los hechos descritos en los documentos de certificación y enviando nuevas evidencias o argumentos adicionales sobre su cumplimiento del estándar en cuestión. / *Within 14 days after receipt of the certification notice, the audited operator must send a written note to IMOCert refuting the facts described in the certification documents and sending new evidence or additional arguments about his compliance with the standard in question.*

El área de gestión de calidad, como responsable del tratamiento de las apelaciones, confirmará por escrito la recepción, e informará sobre los plazos en los que la misma será tratada. / *The quality management area, as responsible for the handling of appeals, will confirm receipt in writing and inform about the deadlines within which the appeal will be handled.*

- a) Se conforma un comité de revisión del caso en el que participan: / *A case review committee is formed, in which the following participate:*
- El oficial de proyecto asignado / *The assigned project officer*
  - El oficial de certificación que tomó la decisión y otro(s) oficial(es) de certificación / *The certifying officer who made the decision and other certifying officer(s)*
  - Un representante del área de gestión de calidad / *A representative of the quality management area*
  - El inspector, si requerido / *The inspector, if required*
  - GGAP: Responsable del esquema / *Scheme Manager*
- b) La información presentada será debidamente analizada por parte del comité de revisión, considerando los hechos y datos aportados por el operador, así como la información adicional relevante obtenida del personal involucrado y/o de terceras partes expertas, cuando corresponda. Si necesario, se solicitará información complementaria al operador. / *The information submitted will be duly analyzed by the review committee, considering the facts and data provided by the operator, as well as the additional relevant information obtained from the personnel involved and/or third party experts, when applicable. If necessary, additional information will be requested from the operator.*
- c) En base a los resultados del análisis, el oficial de certificación / Comité de certificación evaluará nuevamente la situación, y la decisión de certificación se actualizará según corresponda. / *Based on the results of the analysis, the certification officer / certification committee will re-evaluate the situation, and the certification decision will be updated as appropriate.*
- d) El resultado será comunicado por escrito al operador por parte del OP, ya sea como una notificación de la revisión de la certificación o como una carta aclaratoria confirmando la decisión inicial. / *The result shall be communicated in writing to the operator by the Project Officer, either as a notification of the certification review or as a letter of clarification confirming the initial decision.*

- e) Todas las etapas (recepción, revisión, decisión y comunicación final al operador) serán debidamente documentadas en el CRM de IMOcert. / *All steps (receipt, review, decision and final communication to the operator) will be duly documented in the IMOcert CRM.*
- f) La apelación deberá resolverse en el plazo máximo de 30 días hábiles después de recibida la apelación. / *The appeal must be resolved within 30 working days after receipt of the appeal.*

## **7. Registros / Records**

La apelación se registra en los siguientes documentos: / *The appeal is recorded in the following documents:*

- La apelación presentada (con fechas e información original, se considera como válida vía correo electrónico) y documentación relacionada (correos, evidencias, el resultado del procedimiento y su notificación al operador u otros) son archivadas en la carpeta de Gestión de reclamos y apelaciones. / *The appeal submitted (with dates and original information, is considered as valid via e-mail) and related documentation (mails, evidence, the result of the procedure and its notification to the operator or others) are filed in the Complaints and Appeals Management folder.*
- Detalles generales de la apelación (fechas, responsables, etc.) son registrados en el módulo CRM. / *General details of the appeal (dates, responsible persons, etc.) are recorded in the CRM module.*

## **8. Anexos / Annexes**

Ninguno / *None*

## **9. Identificación de los cambios / Changes identification**

Los textos marcados en color **naranja oscuro** evidencian los cambios de la versión 01 a la 02 del presente documento. / *The texts marked in dark orange show the changes from version 01 to 02 of this document.*