

Procedimiento de apelación / Appeals procedure

Tabla de contenido / Table of Contents

1. Objetivo / Objective.....	1
2. Alcance / Scope	1
3. Referencias Normativas / Regulatory reference	1
4. Términos y definiciones / Terms and definitions.....	1
5. Responsabilidad y autoridad / Responsibility and authority.....	1
6. Procedimiento / Procedure	2
7. Registros / Records.....	2
8. Anexos / Annexes	3
9. Identificación de los cambios / Changes identification	3

1. Objetivo / Objective

Definir las etapas para el tratamiento de una apelación. / Define the stages for processing an appeal.

2. Alcance / Scope

Aplica a todo el personal de IMOcert y los clientes para el tratamiento de las apelaciones conforme a los esquemas acreditados por IMOcert registrados en IMOcert 3.4 LA Ámbito actividades. / It applies to all IMOcert staff and clients for the treatment of appeals according to the IMOcert accredited schemes registered in IMOcert 3.4 LA Scope of activities.

3. Referencias Normativas / Regulatory reference

Considera los lineamientos definidos en ISO 17065 capítulo 7.13. / It Consider the guidelines defined in ISO 17065 chapter 7.13.

4. Términos y definiciones / Terms and definitions

Aplica los términos y definiciones de la ISO 17065. / Applies the terms and definitions of ISO 17065.

Para NOP: este procedimiento se considera la etapa de REFUTACIÓN y MEDIACIÓN, por cuanto una apelación como tal debe ser presentada directo al USDA.

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.

En caso de certificaciones conforme a esquemas particulares, para los que IMOcert no toma la decisión de certificación (tales como Naturland, 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 Naturland, 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.

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

El operador es informado del derecho que tiene a apelar a la decisión de certificación de IMOCert, 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: reclamos@imocert.bio, imocert@imocert.bio". / The operator is informed about the right they have to appeal against the IMOCert certification decision within 14 days by official note sent to the IMOCert office: Calle Pasos Kanki No. 2134, Cochabamba, Bolivia; or by e-mail to: reclamos@imocert.bio, imocert@imocert.bio".

Dentro de los 14 días posteriores a la recepción de la decisión de certificación, el operador debe enviar a IMOCert una nota escrita refutando la decisión de certificación y enviando nuevas evidencias o argumentos adicionales sobre el cumplimiento de la regulación. / Within 14 days after receipt of the certification decision, the operator must send a written note to IMOCert refuting the certification decision and sending new evidence or additional arguments about the compliance with the regulation.

El área de gestión de calidad confirma por escrito la recepción, e informa sobre los plazos en los que la misma será tratada. / The quality management area confirms receipt in writing and inform about the deadlines within which the appeal will be handled.

- a) Se conforma un comité de revisión y decisión del caso, asegurando que no exista conflictos de interés, en el que participan: / a) A committee is formed to review and decide the case, ensuring that there is no conflict of interest, in which the following participate:
 - Uno o más oficiales de certificación, excluyendo al oficial de certificación que tomó la decisión de certificación, quien puede presentar argumentos, pero no participar en la decisión final sobre la apelación. / One or more certifying officers, excluding the certifying officer who made the certification decision, who may make arguments, but may not participate in the final decision on the appeal
 - Un representante del área de gestión de calidad / A representative of the quality management area
 - El coordinador de región, como instancia superior al Oficial de proyecto y al inspector que trabajaron en con el operador. / The region coordinator, as superior to the Project Officer and the inspector who worked with the operator.
 - GGAP: El responsable del esquema / Scheme Manager
- b) La información presentada debe ser analizada detalladamente 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, cuando corresponda. / The information submitted must be analyzed in detail 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, when applicable.
- c) En base a los resultados del análisis: / Based on the results of the analysis:
 - En caso de aceptar la apelación: la decisión de certificación se actualizará. Uno de los oficiales de certificación será responsable de oficializar los documentos actualizados. / If the appeal is accepted: the certification decision will be updated. One of the certifying officers shall be responsible for making the updated documents official
 - En caso de rechazar la apelación: Uno de los oficiales de certificación será responsable de firmar la carta oficial de rechazo de la apelación. / If the appeal is denied: One of the certifying officers will be responsible for signing the official letter denying the appeal.
- d) El resultado será comunicado por escrito al operador por parte del OP. / The result will 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 02 a la 03 del presente documento. / *The texts marked in dark orange show the changes from version [] to [] of this document.*