



## PROCESO DE CERTIFICACIÓN GLOBAL G.A.P.

### I. PREÁMBULO

ECOCERT SA se dedica al control y la certificación de productos desde hace más de 20 años. Con el respaldo de esta experiencia, le proponemos certificar sus productos según el programa GLOBALG.A.P para la producción de frutas y verduras.

La certificación constituye una prueba objetiva, otorgada por un organismo independiente, de la conformidad con respecto a las exigencias del programa. Es un procedimiento voluntario. Cada empresa que se compromete a cumplir con una certificación debe respetar dichas exigencias.

El presente documento detalla las etapas clave del proceso de certificación y forma parte esencial del contrato entre el solicitante y ECOCERT SA.

### II. DEFINICIONES

Los términos empleados en el presente documento se definen en el Anexo I.

### III. PROGRAMA APLICABLE

GLOBALG.A.P. es un programa que se encarga de evaluar la implementación de buenas prácticas agrícolas por parte de productores individuales y grupos de productores. Este programa es privado y está gestionado por Foodplus GmbH.

ECOCERT SA, que ha firmado un contrato con Foodplus GmbH, es un organismo acreditado para llevar a cabo auditorías GLOBALG.A.P. para frutas y verduras, y propone sus servicios en Francia y en el extranjero a través de las filiales del Grupo Ecocert.

Los documentos que componen el programa GLOBALG.A.P. (es decir, «Requisitos generales» y «Puntos de control y criterios de cumplimiento») así como las listas de control (listas de verificación) utilizadas durante las auditorías y las directrices de interpretaciones nacionales aprobadas (si existen) se encuentran disponibles gratuitamente en el sitio web de GLOBALG.A.P. (<http://www.globalgap.org/>).

## IV. ACCESO A LA CERTIFICACIÓN

### A. Campo de aplicación de nuestro servicio

La certificación GLOBALG.A.P. para frutas y verduras se aplica a **productores individuales y grupos de productores de frutas y verduras.**

Hay **dos opciones principales de certificación:**

- **Opción 1:** para productores individuales.
- **Opción 2:** para grupos de productores.

El campo de aplicación de la certificación abarca **la totalidad de las etapas desde la preparación de los cultivos hasta el envío de los productos frescos no procesados, incluida la etapa de envasado de productos, si corresponde.**

Las etapas posteriores de **procesamiento** de frutas y verduras **no están contempladas** en la certificación GLOBALG.A.P.

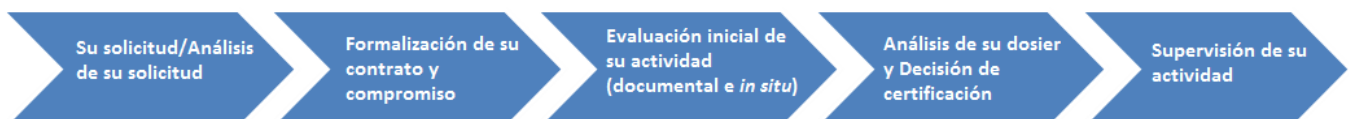
### B. Acceso a los servicios de Ecocert: restricciones

ECOCERT SA puede rechazar una solicitud de certificación o negarse a ratificar un contrato de certificación con una cliente cuando haya razones fundamentales o comprobadas, por ejemplo, de actividades ilegales o antecedentes de no conformidades reiteradas con respecto a las exigencias de certificación/de un producto, comportamientos inapropiados, falta de pago, etc.

## V. EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN PASO A PASO

Este servicio se organiza según un ciclo anual. Permite otorgar o mantener un certificado, siempre y cuando se cumplan todas las exigencias correspondientes.

Las grandes etapas del proceso de certificación son las siguientes (y se detallan aquí abajo):



### A. Su solicitud de certificación:

#### a. Conformación de su dossier de solicitud de certificación

Para poder proporcionarle toda la información necesaria sobre el programa, le enviamos los siguientes documentos:

- **El cuestionario de solicitud** «Información para la certificación de GLOBALG.A.P.»
- **El presente proceso de certificación**

Le solicitamos que nos reenvíe el formulario completado para poder recopilar toda la información necesaria para llevar a cabo el **análisis de la solicitud**. El análisis de la solicitud consta de un estudio de la factibilidad y la definición de su proyecto, cuyo objetivo es:

- asegurarnos de que usted esté al tanto de todas las exigencias del estándar de referencia;
- verificar que se haya incluido toda la información solicitada en el formulario;
- estudiar la factibilidad de la certificación de sus productos a partir de la información que ha proporcionado.

Las exigencias de ECOCERT, nuestra evaluación, nuestro análisis, nuestras decisiones y nuestra supervisión se adaptarán específicamente a su certificación. Para ello, se considerarán las características de su proyecto que usted nos ha informado.

### ***b. Casos de solicitudes que no pueden ser aceptadas por Ecocert***

El proceso de certificación no puede realizarse en los siguientes casos:

- Usted cultiva un producto que no figura en la lista de cultivos elegibles para la certificación GLOBALG.A.P para frutas y verduras (para consultar la lista, debe solicitársela a Ecocert).
- Usted no es ni productor agrícola ni un grupo de productores agrícolas (ejemplos: usted solo se encarga de envasar o procesar productos agrícolas, o solo efectúa recolección silvestre, etc.).
- Hay una no conformidad comprobada de la normativa general en vigor sobre la producción o el envasado de frutas y verduras.
- Hay un conflicto de intereses que podría afectar la imparcialidad de nuestras decisiones.
- Hay una situación geográfica que implica una imposibilidad técnica o un riesgo para los auditores.
- Falta de personal calificado en Ecocert.

### **B. Se ha implementado un contrato de colaboración.**

#### ***a. Elaboración del presupuesto***

A partir de la información que usted ha declarado, ECOCERT prepara un presupuesto personalizado para el año civil en curso teniendo en cuenta las características de su proyecto y basándose en un cálculo del tiempo de trabajo necesario. Toda evaluación *in situ* que no se haya previsto en el plan de evaluación se facturará de manera adicional. (La tarifa de la certificación está disponible a pedido).

Le enviamos este presupuesto junto con el formulario «Declaración de compromiso», el Acuerdo de sublicencia y certificación y la cláusula adicional dentro de un período aproximado de una semana. Si un dossier es complejo, puede ocurrir que se requiera un poco más de tiempo.

#### ***b. ¿Qué documentos conforman su contrato de certificación con Ecocert SA?***

El contrato de colaboración que nos vincula está constituido por las versiones en vigor de los siguientes documentos:

1. el Acuerdo de sublicencia y de certificación;
2. la cláusula adicional del Acuerdo de sublicencia y certificación;
3. el formulario de declaración de compromiso;
4. el presupuesto;
5. el proceso de certificación;
6. las reglas de identificación de los productos certificados conformes.

#### ***c. La formalización de su compromiso***

Su contrato de certificación entra en vigor una vez que se reciben los 4 primeros documentos arriba mencionados firmados.

Al firmar estos documentos, usted se compromete a respetar permanentemente las exigencias del contrato y las exigencias del programa.

## C. Evaluación inicial

### a. Validación de documentos y preparación de la auditoría in situ

Se le asigna su dossier a un(a) encargado/a de certificación que será su contacto principal.

Este/a encargado/a:

- Le enviará los documentos necesarios para preparar su auditoría *in situ* y específicos para su proyecto (listas de control de GLOBALG.A.P. que le corresponden, guía de preparación de la auditoría, plan de auditoría en el caso de grupos de productores, etc.).
- Registrará sus datos en la base de datos de GLOBALG.A.P en línea y le comunicará su número único de identificación para GLOBALG.A.P. (GGN).
- Le enviará la factura.
- Le enviará una asignación al auditor que se encargará de hacer la auditoría *in situ*. Este se pondrá en contacto con usted para fijar una fecha que le convenga, durante el período de cosecha y envasado de sus cultivos.

### b. Plan de evaluación

Según cuál sea su categoría (productor individual o grupo de productores), GLOBALG.A.P definirá la cantidad y el tipo de evaluaciones necesarias para un ciclo de evaluación (es decir, 1 año) para garantizar que los productos cumplan con las exigencias.

#### Productor individual (Opción 1):

1. Antes de la visita de ECOCERT, usted realizará una autoevaluación de todos los cultivos y todos los sitios de producción que son candidatos a la certificación.
2. ECOCERT lleva a cabo una auditoría programada (cita concertada con usted) de todos los cultivos y en todos los sitios de producción que sean candidatos a la certificación. ECOCERT puede repartir las auditorías programadas en 2 módulos que serán verificados por el mismo auditor:
  - Módulo de trabajo remoto: el auditor analiza los documentos que usted le envía antes de la auditoría *in situ*. El control del módulo de manera remota se lleva a cabo como máximo 2 semanas antes de la auditoría *in situ*.
  - Módulo en el terreno: control *in situ* de los puntos que resten en la lista de control, los procesos de producción *in situ* y la verificación de la información evaluada de manera remota.
3. Una vez que se le otorgue la certificación, de ser necesario, puede realizarse (el 10 % de los productores certificados reciben este tipo de auditoría cada año) una auditoría *in situ* sorpresa (con concertación de cita como máximo 48 horas antes).
4. ECOCERT puede proponerle el programa de gratificación no programado si:
  - hace menos de 2 años que usted es titular de la certificación;
  - los resultados de los últimos 2 controles han demostrado que cumple con el 100 % de las exigencias más importantes y con por lo menos el 95 % de las exigencias menores;
  - no se ha registrado ninguna infracción en el transcurso de los últimos dos años.

En ese caso, usted estará excluido del 10 % de productores que reciben controles adicionales no programados. De todas formas, el control anual siguiente será no programado según las reglas de la auditoría sorpresa.

El método de control con un módulo remoto se excluye si usted beneficia del programa de gratificación no programado.

**Grupos de productores (Opción 2):**

1. Antes de la visita de ECOCERT:
  - a. el auditor interno calificado del productor/grupo de productores lleva a cabo la auditoría interna del Sistema de gestión de la calidad.
  - b. el inspector interno calificado del productor/grupo de productores realiza el control interno de cada productor candidato a la certificación y de cada unidad de envasado.
2. ECOCERT efectúa una auditoría programada (cita concertada con usted) de:
  - a. su Sistema de gestión de la calidad. ECOCERT puede repartir las auditorías programadas del Sistema de gestión de la calidad en 2 módulos que serán verificados por el mismo auditor:
    - Módulo de trabajo remoto: el auditor efectúa el análisis de los documentos enviados por usted antes de la auditoría *in situ*. El control del módulo de manera remota se lleva a cabo como máximo 2 semanas antes de la auditoría *in situ*.
    - Módulo en el terreno: control *in situ* de los puntos que resten en la lista de control, los procesos de producción *in situ* y la verificación de la información evaluada de manera remota.
  - b. cada unidad de envasado
  - c. una muestra de los productores candidatos a la certificación (como mínimo la raíz cuadrada)
3. Una vez certificado el grupo, si corresponde, ECOCERT realiza una auditoría *in situ* sorpresa (concertación de la cita con usted como máximo 48 h antes) sobre una muestra de los productores certificados (como mínimo, la mitad de la raíz cuadrada).
4. De vez en cuando (10 % de los grupos certificados reciben este tipo de auditoría cada año), ECOCERT lleva a cabo auditorías sorpresa *in situ* (concertación de la cita como máximo 48 horas antes) de su Sistema de gestión de la calidad.

Si no se aplica sanción alguna durante una auditoría de supervisión, podrá considerarse reducir la muestra de productores auditados por ECOCERT en la auditoría siguiente, de conformidad con las disposiciones previstas por GLOBALG.A.P.

**c. Auditoría in situ de sus instalaciones**

El objetivo de las auditorías *in situ* es verificar la conformidad de los productos con respecto al programa de certificación y se efectúan en todos los sitios que llevan a cabo operaciones en los productos que son objeto de la certificación: sitio(s) de producción y de envasado, según corresponda.

ECOCCERT SA realiza dichas auditorías según un plan de evaluación definido, que será específico para la actividad que usted realiza (ver párrafo b arriba).

Las etapas de la auditoría son las siguientes:

- **Reunión de presentación:** el auditor presenta los objetivos y los diferentes puntos a verificar, confirma el alcance y plan de la auditoría.
- **Evaluación de la documentación**
- **Visita de las instalaciones** y entrevistas con los empleados
- **Reunión de cierre:** el auditor hace un balance de la auditoría *in situ*.

#### **d. Síntesis de la evaluación in situ**

Durante la evaluación, remota/*in situ*, pueden observarse no conformidades con las exigencias del estándar de referencia. Estas no conformidades requieren que usted implemente acciones para cumplir con las exigencias correspondientes.

Durante la reunión de cierre, se le hará entrega de un informe que deberá firmar y que comprenderá los formularios «Balance de inspección GLOBALG.A.P./Productor» y «Ficha de desviaciones». En estos formularios se detallan, de haberlas, las no conformidades observadas y las actividades de evaluación suplementarias que resultan necesarias para la verificación de la corrección de las no conformidades.

Estos documentos permiten sintetizar las verificaciones efectuadas y dan por finalizada la auditoría.

#### **e. Evaluación de las acciones correctivas implementadas**

Si la conclusión de la evaluación *in situ* es que usted no cumple con las exigencias del programa de certificación, el auditor le entregará una advertencia al final de la evaluación mediante el balance de evaluación *in situ*.

En esta etapa, si desea continuar con el proceso de certificación, deberá proponer acciones para resolver las no conformidades observadas en los períodos estipulados. Estas propuestas de acciones, denominadas «acciones correctivas», deben ser pertinentes y exhaustivas. En caso contrario, le pediremos que proponga nuevas acciones.

Para verificar que se hayan corregido las no conformidades, ECOCERT realiza una evaluación de la documentación.

En ciertos casos particulares, ECOCERT puede verse obligado a realizar una nueva evaluación *in situ* (si hay un número muy elevado de no conformidades, no conformidades «prácticas» cuya resolución debe verificarse en el terreno, etc.). En ese caso, le enviaremos un mensaje por correo electrónico para informarle de ello y obtener su acuerdo antes de realizar las nuevas tareas de evaluación.

**Se estipulará un plazo para que proponga sus acciones correctivas.** Este plazo será como máximo de:

- **3 meses si se trata de una evaluación inicial;**
- **28 días si se trata de una evaluación de supervisión** (ECOCERT puede reducir este plazo en función de la gravedad de la no conformidad).

#### **D. No conformidad y plan de corrección**

En cuanto a la certificación GLOBALG.A.P. para frutas y verduras, las exigencias se enumeran en 2 listas de verificación.

1. **El sistema de gestión de la calidad de los grupos de productores** debe cumplir con la lista de verificación «**Lista de verificación del sistema de gestión de la calidad**».
2. **Los productores** (productores individuales o productores miembros de un grupo) deben cumplir con la lista de verificación «**Aseguramiento Integrado de Fincas**», que se divide en **3 módulos**:
  - a. Módulo aplicable al conjunto de las explotaciones
  - b. Módulo aplicable a los cultivos
  - c. Módulo aplicable a las frutas y verduras

Las exigencias de estas listas de verificación se clasifican en 3 categorías: exigencias mayores, exigencias menores y recomendaciones.

### a. Exigencias «mayores», «menores» y «recomendaciones»

Para obtener el certificado, el candidato debe cumplir con:

- **el 100 % de las exigencias mayores de las listas de verificación aplicables y**
- **el 95 % de las exigencias menores de las listas de verificación aplicables.**

Las recomendaciones no se tienen en cuenta para la decisión.

### b. Plan de corrección

Como consecuencia de la regla definida anteriormente (ver párrafo a. más arriba), para que el certificado puede emitirse, usted debe proponer acciones correctivas que sean suficientes para:

- **que ya no quede ninguna no conformidad relativa a una exigencia mayor;**
- **que quede como máximo un 5 % de no conformidades relativas a las exigencias menores.**

### E. Revisión de los componentes/puntos de la evaluación y decisión sobre la certificación

El informe de evaluación así como sus propuestas de acciones correctivas se envían al encargado de certificación para que las estudie y corrobore la pertinencia de los elementos enviados. El encargado de certificación, de conformidad con el plan de corrección establecido por GLOBALG.A.P. y tal como se explica en el párrafo b. más arriba, y teniendo en cuenta los elementos constitutivos del informe de evaluación *in situ* y de todo otro documento relacionado con su dossier, le comunicará la decisión de certificación.

Si la decisión de certificación es positiva, su encargado de certificación le enviará sus documentos de certificación.

Si la decisión de certificación es negativa, su encargado de certificación le informará de ello por escrito, precisando los puntos problemáticos.

NIVEL DE CONFORMIDAD	Categoría después de la evaluación <i>in situ</i>		ACCIONES DE ECOCERT
	Inicial	de supervisión	
$\geq 1$ mayor	<b>Advertencia:</b> Acciones correctivas y pruebas asociadas que deben enviarse como máximo 3 meses a partir de la fecha de emisión de la advertencia.  Si no se respeta este plazo/o si el dossier de acciones correctivas no es satisfactorio, se lleva a cabo una nueva evaluación <i>in situ</i> completa.	<b>Advertencia:</b> Acciones correctivas y pruebas asociadas que deben enviarse dentro de los 28 días calendario posteriores a la fecha de emisión de la advertencia.  Si no se respeta el plazo y/o el dossier de acciones correctivas no es satisfactorio, Suspensión total o parcial (los productos y/o los productores afectados) y Acciones correctivas y pruebas asociadas que deben enviarse dentro del plazo acordado por el organismo de certificación antes de la anulación.	- Evaluación de la exhaustividad y de la pertinencia del dossier de acciones correctivas (acciones y pruebas asociadas) - Evaluación complementaria <i>in situ</i> llegado el caso centrada en la verificación del dossier de acciones correctivas - Si corresponde, resolución de las no conformidades - Decisión de certificación, de conformidad con los umbrales GLOBALG.A.P. - Posibles evaluaciones <i>in situ</i> sorpresa de conformidad con las exigencias GLOBALG.A.P.
Ninguna mayor y > 5 % de menores		Renovación del certificado	
Ninguna mayor y $\leq 5$ menores	Atribución del certificado	Renovación del certificado	-

## F. Documentos de la certificación

Los documentos de la certificación se emiten solo después o al mismo tiempo que:

- se toma la decisión de otorgar la certificación y esta es positiva;
- se cumplen las exigencias de certificación.

El certificado responde al modelo de certificado estipulado por GLOBALG.A.P. e incluye, entre otros datos:

- Su nombre\*, domicilio y número de identificación único (GGN)
- Su opción de certificación
- El nombre y el domicilio de Ecocert
- La fecha de atribución de la certificación
- La fecha de vencimiento de la certificación
- La fecha de emisión del certificado
- La lista de productos certificados
- La lista de los sitios en donde se envasan los productos, si corresponde
- La lista de productores miembros del grupo, si corresponde
- La lista de los sitios de producción, si corresponde

*\*En el caso de un productor individual (opción 1), el certificado está a nombre del productor. En el caso de un grupo de productores (opción 2), el certificado está a nombre del grupo.*

El certificado se envía por correo electrónico. La certificación aparece también en la base de datos de GLOBALG.A.P en línea. Podrá acceder a ella gracias a nuestro número GGN y así consultar los documentos, descargarlos o imprimirlos. La validez y la autenticidad del certificado pueden verificarse en el sitio web en todo momento.

Los gastos en los que usted incurra antes de que se tome una decisión de certificación que aún no se ha emitido corren por su cuenta y no pueden ser afrontados por ECOCERT SA.

## G. Supervisión y continuación del proceso de certificación

### a. Revisión periódica de los componentes del dossier

Los años siguientes, el contrato se renueva tácitamente.

La supervisión implica una verificación de toda modificación que haya en las exigencias de certificación y/o los productos propuestos para la certificación. Por consiguiente, usted deberá informar a ECOCERT SA sin demora todas las modificaciones previstas en su sistema a través de la «Declaración de compromiso anual».

Teniendo en cuenta la información comunicada, ECOCERT SA establece un nuevo presupuesto anual.

### b. Evaluaciones de seguimiento (volver a C «Evaluación inicial»)

Una vez recibido el presupuesto firmado, se repiten las etapas C a F.

Cabe destacar que en el marco de la supervisión de la actividad de certificación, debe llevarse a cabo una evaluación de supervisión cada año, como muy pronto 4 meses antes y como muy tarde 4 meses después de la fecha de vencimiento del certificado.

Durante esta evaluación *in situ*, deben examinarse todas las exigencias del programa de certificación, tal como se hace en la evaluación *in situ* inicial. Se presta especial atención a las no conformidades identificadas durante la evaluación *in situ* precedente así como a la eficacia y la implementación de las acciones correctivas, si corresponde.

El certificado cubre un ciclo de producción anual. ECOCERT SA determinará la fecha límite de reaceptación del producto para el ciclo siguiente. Si usted no reconfirma la renovación de la certificación antes de esta fecha, ECOCERT podría reducir la validez del certificado en curso.



## H. Renovación de la certificación

Si no se observa ninguna no conformidad tras la supervisión, la decisión de certificación se mantiene y su encargado/a de certificación le renovará los documentos de certificación.

Si se detecta una no conformidad y si las condiciones requeridas para corregirla no se cumplen en los plazos estipulados (es decir, 28 días calendario para informar sus acciones correctivas suficientes tras la evaluación de supervisión *in situ*), Ecocert procede con la suspensión del documento de certificación.

### Suspensión de la certificación:

Esto implica la interrupción de la certificación hasta que el producto cumpla con los requisitos correspondientes. La suspensión puede afectar a uno o varios productos. Para corregir esta no conformidad y levantar la suspensión, usted deberá entregar todos los elementos necesarios.

Durante todo el período de suspensión, está prohibido utilizar el logotipo/la marca GLOBALG.A.P., el certificado GLOBALG.A.P. y todo otro documento que esté vinculado de una u otra forma con GLOBALG.A.P con respecto al producto suspendido.

Su estado en la base de datos de GLOBALG.A.P en línea será «suspendido», para el o los productos afectados por la suspensión.

### Anulación (retiro de la certificación):

Puede declararse una anulación si un productor o un grupo de productores no pueden demostrar que han implementado medidas correctivas eficaces tras la declaración de suspensión emitida por ECOCERT y una vez que ya ha pasado el plazo de conformidad, si hay una no conformidad contractual o si ECOCERT establece la prueba de un fraude o de una falta de conformidad con las exigencias de GLOBALG.A.P.

Esta decisión está acompañada de la rescisión del contrato con ECOCERT.

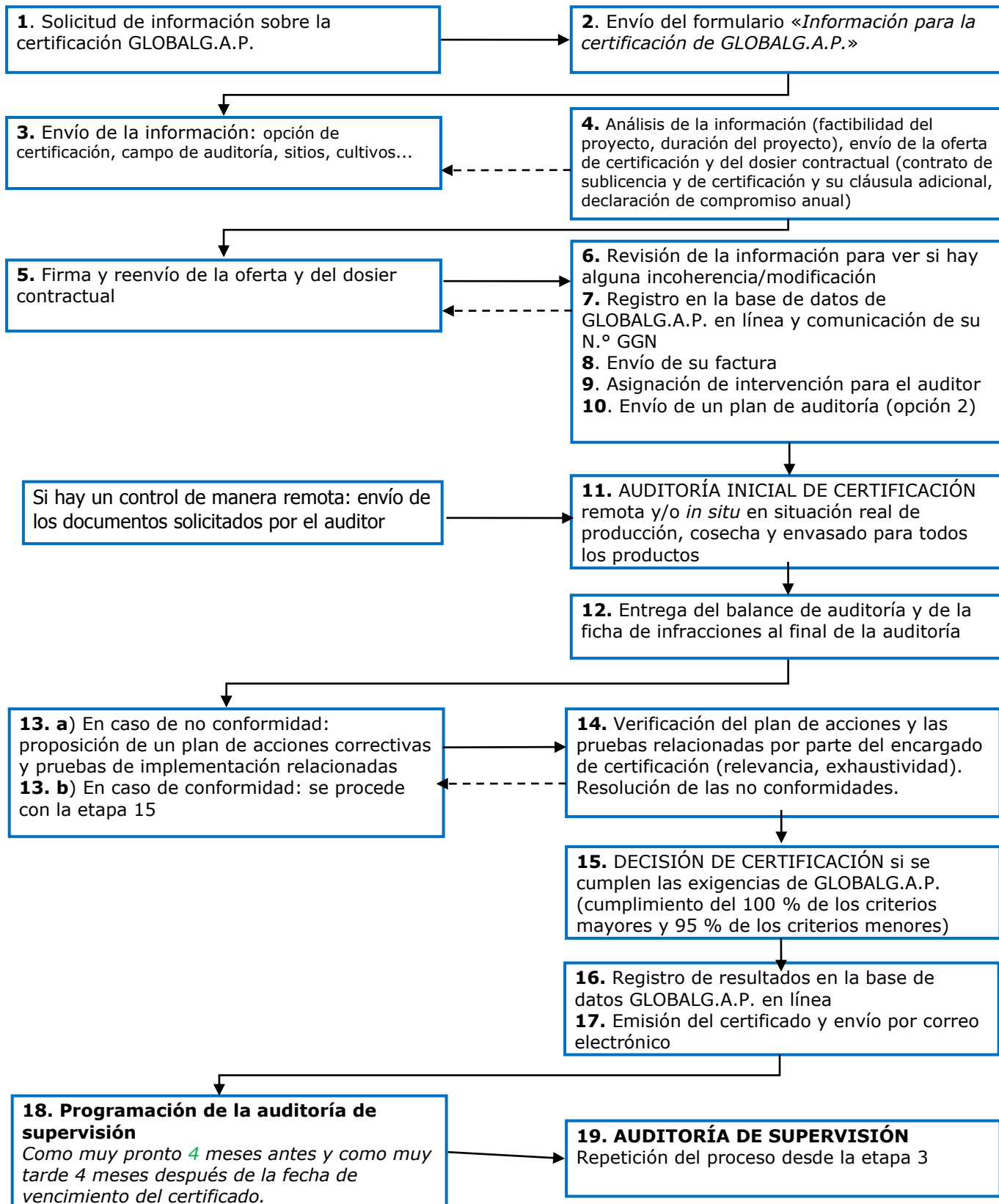
Una anulación implica una prohibición total de utilizar el logotipo/la marca GLOBALG.A.P., el certificado GLOBALG.A.P. y todo otro documento que esté vinculado de una u otra forma con GLOBALG.A.P.

Un productor que ha recibido una anulación no podrá volver a presentar su candidatura para una certificación GLOBALG.A.P hasta que no hayan pasado 12 meses después de la fecha de anulación.

## LAS ETAPAS DE LA CERTIFICACIÓN

### USTED

### ECOCERT



## **I. Modificaciones que tengan consecuencias sobre la certificación**

### **a. Modificaciones en el programa de certificación (nuevas exigencias o revisiones de las exigencias)**

ECOCERT SA se compromete a informarle por correo electrónico las modificaciones que se hagan en los documentos que forman parte del programa de certificación GLOBALG.A.P. y las modalidades de implementación, y a poner a su disposición la versión más actual del programa de certificación GLOBALG.A.P. a pedido.

Según el caso, las disposiciones modificadas tendrán una aplicación inmediata o GLOBALG.A.P. podrá poner en práctica medidas de transición.

Usted tiene la responsabilidad de implementar las modificaciones y ECOCERT, de verificar su aplicación.

### **b. Modificación del alcance de la certificación por parte del cliente**

**Usted tiene la responsabilidad de informar a ECOCERT sin demora acerca de toda modificación que pudiese tener consecuencias sobre su capacidad de cumplir con las exigencias de la certificación.**

Estas modificaciones pueden ser, por ejemplo:

- una evolución de estructura (cambio de propiedad, de categoría, etc.);
- un cambio en sus productos o productores, auditores e inspectores internos, sitios; superficies, distancias, complejidad, producción o propiedad paralela, etc.;
- una modificación en su organización o en su gestión;
- un cambio de domicilio;
- etc.

Llegado el caso, estas modificaciones podrían poner en duda su certificación (modificación del alcance del certificado, suspensión, etc.) y conllevar la necesidad de efectuar actividades adicionales (evaluaciones, revisiones, decisiones, revisión o emisión de nuevos documentos de certificación, etc.).

### **c. Transferencia entre organismos de certificación**

Es posible cambiar de organismo de certificación. Para hacerlo, deben respetarse las consignas estipuladas por GLOBALG.A.P. y tener el objetivo de garantizar el mantenimiento de la integridad de los certificados GLOBALG.A.P. otorgados por un organismo certificador si se transfieren posteriormente a otro organismo certificador y de garantizar que se tendrá en cuenta el historial de un productor. El cambio de un organismo certificador no se considera una auditoría inicial.

En particular, todo productor o grupo de productores que desee cambiar de organismo certificador debe primero resolver todas las sanciones no resueltas antes de poder cambiar de organismo certificador, o bien, el organismo certificador emisor del certificado debe informar al organismo certificador nuevo acerca de la no conformidad global.

## **J. Cancelación de la certificación**

### **a. Modalidad de rescisión y efectos sobre su certificación/etiquetado**

Usted puede solicitar en todo momento la cancelación de la certificación para una parte o la totalidad de sus productos. Si desea cancelar la certificación de la totalidad de sus productos y rescindir al mismo tiempo su contrato, debe hacerlo respetando las condiciones definidas en el contrato de sublicencia y de certificación GLOBALG.A.P. y de su cláusula adicional.

La cancelación de la certificación de una parte de sus productos o de todos ellos, y la rescisión de su contrato llegado el caso, implica automáticamente el fin de la validez de su certificado para los productos en cuestión.

Por consiguiente, a partir de la fecha de cancelación de la certificación (y de la rescisión del contrato, si corresponde), usted ya no podrá comercializar dichos productos haciendo referencia ni a la certificación ni a ECOCERT SA. La certificación de los productos ya distribuidos y que siguen en el mercado no se verá afectada.

## **VI. QUEJAS Y APELACIONES**

Puede ocurrir que usted desee presentar reclamaciones (quejas) a ECOCERT con respecto a nuestro servicio o presentar un recurso (apelación) sobre una decisión tomada por Ecocert y que le concierne.

Ecocert se compromete, en primer lugar, a acusar recibo de sus quejas y apelaciones y a tratarlas en los plazos que se estipulan en nuestros procedimientos internos.

### **A. Quejas**

Cualquier persona puede remitir una queja por escrito a ECOCERT SA. La queja puede estar relacionada con su dossier, con otro cliente, con el servicio de Ecocert...

Se le enviará una respuesta sistemáticamente a la persona que presente esta queja en un plazo de no más de 15 días hábiles.

Todas estas quejas son registradas por el/la responsable de Calidad, al igual que las medidas adoptadas. También se efectúa un análisis periódicamente para responder mejor a sus expectativas.

### **B. Apelaciones**

Usted puede presentar una apelación al servicio de certificación con respecto a una decisión de certificación.

Para que su apelación pueda ser recibida, debe:

- hacerla por escrito (correo postal o electrónico);
- presentarla en un plazo de 10 días hábiles tras la fecha de recepción de la información de esta decisión;
- justificarla debidamente: deben proporcionarse elementos nuevos que aún no se hayan dado a conocer a ECOCERT.

Si la apelación puede recibirse, será tratada por el/la responsable de certificación.

Las apelaciones no suspenden las decisiones tomadas previamente. Por lo tanto, las decisiones iniciales siguen en vigencia hasta que se tome una nueva decisión sobre su dossier tras haberse estudiado su apelación.

### **C. Sus obligaciones con respecto a las reclamaciones que recibe**

Usted tiene la responsabilidad de ocuparse de las reclamaciones que se dirijan a usted directamente. Debe conservar un registro de todas las reclamaciones sobre la conformidad con respecto a las exigencias de certificación y poner estos registros a disposición de ECOCERT SA. En estos registros también deben detallarse todas las medidas apropiadas que se han tomado, las cuales deben documentarse debidamente.

## VII. UTILIZACIÓN DE REFERENCIAS A LA CERTIFICACIÓN, A ECOCERT Y UTILIZACIÓN DE LAS MARCAS (ECOCERT Y OTRAS) RELACIONADAS CON LA PRESTACIÓN

El solicitante de la certificación se compromete a:

- cumplir con las **exigencias de ECOCERT** y con las **exigencias de GLOBALG.A.P** (entre otras, sobre la utilización de la marca y del logo de código QR) cuando mencione su certificación. En particular, se compromete a **no comunicar al consumidor final** (sobre todo en los productos) y a **no utilizar el logo de ECOCERT en sus materiales de comunicación**;
- no **utilizar los certificados ni los informes**, ya sea total o parcialmente, de manera tal que pudiese inducir a error, no dar a entender que ECOCERT y/o el propietario del estándar de referencia GLOBALG.A.P. son responsables del respeto de las exigencias de certificación;
- declarar que solo está certificado para **el/los producto(s) y el/los sitio(s)** para el/los cual(es) está efectivamente certificado por ECOCERT;
- no utilizar la certificación GLOBALG.A.P. de manera tal que se dé a entender que un sitio, producto, actividad, servicio o sistema está certificado según un estándar de referencia diferente al GLOBALG.A.P. (ISO, IFS, signo de identificación de la calidad o de origen, etc.);
- no hacer uso de la certificación de una forma que perjudique la **reputación de ECOCERT** y no perjudicar la **imagen de la marca** de ECOCERT;
- en caso de **suspensión, retiro o vencimiento de la certificación**, dejar de utilizar por completo todo el material de comunicación que haga referencia a ECOCERT y cumplir con todas las exigencias previstas por GLOBALG.A.P. y por ECOCERT (por ejemplo, en lo que concierne a los documentos de certificación) y cumplir con cualquier otra medida exigida;
- no entregar copias de los documentos de certificación a ninguna otra persona si no se reproducen en su totalidad o según lo especificado por GLOBALG.A.P.

## ANEXO I: Definiciones

**Acción correctiva:** Acción cuyo objetivo es eliminar la causa de una no conformidad o de otra situación no deseable detectada.

**Apelación:** Solicitud escrita que un cliente dirige al Grupo Ecocert a fin de que el Grupo reconsidere una decisión de certificación/etiquetado.

**Certificación:** Otorgamiento de un documento de certificación (ver definición).

**Cliente:** Persona física o moral que ha suscrito a un servicio del Grupo Ecocert mediante la firma de un contrato de prestación de servicios.

**Documento de certificación:** Documento de certificación entregado al cliente que atesta la conformidad de los productos con respecto al programa de certificación.

**Exigencia de certificación:** Exigencia específica que debe ser completada por el cliente como condición para la obtención o el mantenimiento de la certificación.

**No-conformidad:** Incumplimiento de una exigencia.

**Plan de evaluación:** Descripción de la cantidad y el tipo de evaluaciones necesarias en un ciclo de evaluación para garantizar la conformidad del producto con las exigencias sobre los productos en función de la tipología de los clientes.

**Queja:** Expresión de descontento, diferente de una apelación, presentada por una persona u organización al grupo Ecocert con respecto a las actividades del grupo, y para la cual se espera una respuesta.

**Plan de corrección:** Lista de no conformidades a las exigencias de certificación y de sus consecuencias sobre la decisión de certificación. Puede completarse con tareas de evaluación complementarias necesarias para resolver estas no conformidades.

**Programa de certificación:** Conjunto de exigencias, reglas y procedimientos definidos por el propietario del programa que deben ser aplicados por el grupo Ecocert.

**Supervisión:** Repetición de la evaluación, la revisión y la decisión de certificación, de conformidad con el programa de certificación, como paso esencial para poder mantener la certificación.