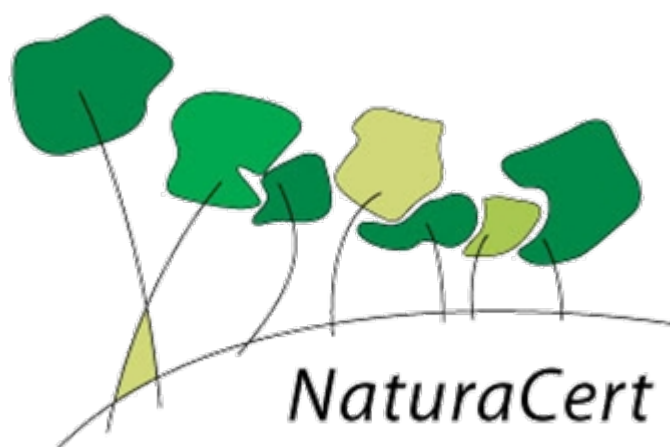


# REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS



**ESTE REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS ES PROPIEDAD DE NATURACERT, ES UN DOCUMENTO CONTROLADO Y ESTA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

	<b>REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS</b>	<b>Código RE-01</b>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	-------------------------

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. DEFINICIONES.....	3
3. OBJETIVOS.....	5
4. ALCANCE .....	5
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	6
6. ACCESO A DOCUMENTOS .....	6
6.1 CAMBIO EN LOS ESTANDARES/NORMAS/PROTOCOLOS Y/O LOS REGLAMENTOS/6 POLITICAS DE CERTIFICACIÓN.....	6
7. RESPONSABILIDAD LEGAL .....	7
8. CUMPLIMIENTO LEGAL .....	7
9. CONFIDENCIALIDAD, USO Y SESIÓN DE DATOS. ....	7
10. CONDICIONES PARA OBTENER Y MANTENER LA CERTIFICACIÓN.....	8
10.1 AUDITORÍA/INSPECCIÓN .....	9
10.2 OPCIONES DE CERTIFICACIÓN .....	10
10.3 DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN .....	10
10.4 CICLO DE CERTIFICACIÓN .....	11
10.5 MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN.....	12
10.6 CERTIFICADO Y SELLOS/MARCAS DE CONFORMIDAD .....	13
11. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS TITULARES .....	13
11.1 OBLIGACIONES DE LOS TITULARES DE LA CERTIFICACIÓN.....	13
11.2 DERECHOS DE LOS TITULARES.....	15
12. SANCIONES APLICABLES AL USUARIO DEL SERVICIO .....	16
13. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS.....	16
14. APELACIONES .....	17

Elaborado por: <i>NaturaCert</i> Fecha: 16/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Revisado y aprobado por: Dirección Ejecutiva de <i>NaturaCert</i> Fecha: 23/04/2014	Versión 5 Fecha: 23/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Página 2 de 19
------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	----------------

	<b>REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS</b>	<b>Código RE-01</b>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	-------------------------

## 1. INTRODUCCIÓN

La certificación es el procedimiento por el cual un tercero asegura que el evaluado cumple con los requisitos que reglamentan su producción, procesamiento y comercialización. La certificación de acuerdo con el alcance puede incluir ensayos del producto en campo o en el mercado, evaluación de los sistemas de producción de la materia prima, el sistema de producción de la planta de proceso y el seguimiento del proceso comercial mediante la supervisión y control.

*NaturaCert* es una organización sin ánimo de lucro creada por iniciativa de la Fundación Natura Colombia, que actuando con total independencia de la misma y de cualquier otra entidad ofrece servicios de certificación para todas las empresas y/o productores agropecuarios de cualquier tamaño comercial que requieran vigilancia de un organismo de tercera parte que ejerce su actividad con imparcialidad, sin ningún tipo de discriminación, con absoluta confidencialidad y sin conflicto de intereses.

Al prestar sus servicios de certificación, *NaturaCert* asume responsablemente las decisiones tomadas en cuanto al otorgamiento, mantenimiento, ampliación, suspensión o cancelación de la certificación.

Los criterios frente a los cuales se evalúa y se toman decisiones sobre la certificación están contenidos en las diferentes políticas, reglamentos, normas o guías bajo las cuales se preste el servicio por parte de *NaturaCert*.

*NaturaCert* no suministra o diseña productos del tipo que certifica, no proporciona asesoría o brinda servicios de consultoría acerca de ninguno de los principios y requisitos de las diferentes políticas, reglamentos, normas o guías bajo las cuales presta sus servicios. No proporciona algún producto o servicio que pueda comprometer la independencia confidencialidad, objetividad o imparcialidad del proceso o su certificación.

## 2. DEFINICIONES

**Alcance de la certificación:** cobertura o límites de la certificación.

**Apelación:** Solicitud de un cliente para la reconsideración de cualquier decisión adversa hecha por el Ente de Certificación relacionado a su estatus de certificación deseado. Decisiones adversas incluyen el rechazo de aceptar una aplicación, rechazo de realizar una auditoría, solicitudes de acciones correctivas, cambios en el alcance de certificación, decisiones para negar, suspender o cancelar una certificación, y cualquier otra acción que impide la certificación.

**Apelación justificada:** se trata de una apelación cuyo resultado de evaluación concluyó que la misma contaba con el respaldo técnico adecuado para otorgar una respuesta a favor de la solicitud del cliente.

Elaborado por: <i>NaturaCert</i> Fecha: 16/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Revisado y aprobado por: Dirección Ejecutiva de <i>NaturaCert</i> Fecha: 23/04/2014	Versión 5 Fecha: 23/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Página 3 de 19
------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	----------------

	<b>REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS</b>	<b>Código RE-01</b>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	-------------------------

**Apelación injustificada:** se trata de una apelación cuyo resultado de evaluación concluyó que la misma no contaba con el respaldo técnico adecuado para otorgar una respuesta a favor de la solicitud del cliente.

**Auditoría/inspección:** proceso sistemático, independiente y documentado mediante el cual se obtienen evidencias para evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de un estándar/norma/protocolo específico.

**Auditor/inspector:** persona que lleva a cabo la auditoría/inspección. Para facilitar la lectura y comprensión de este procedimiento, el personal empleado por *NaturaCert* para realizar las labores de auditoría/inspección se denominará como evaluador.

**Conformidad:** cumplimiento del requisito del estándar/norma/protocolo evaluado.

**Competencia:** comportamiento personal y capacidad del auditor/inspector para aplicar los conocimientos y las habilidades adquiridas durante su educación, experiencia laboral, así como su formación y experiencia en procesos de auditoría/inspección.

**Conclusiones de la evaluación:** resultados de una auditoría/inspección tras considerar los objetivos y todos los hallazgos de la evaluación.

**Disputa:** Una apelación que no puede ser resuelta satisfactoriamente por *NaturaCert* o que requiere una resolución por parte de otra instancia, como en el caso donde se disputa la interpretación de criterios.

**Equipo evaluador:** uno o más evaluadores que llevan a cabo una auditoría/inspección con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

**Evidencia de la evaluación:** registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de la auditoría/inspección y que es verificable.

**Estándar/norma/protocolo:** conjuntos de requisitos usados como referencia frente al cual se compara la evidencia de la auditoría/inspección.

**Evaluaciones regulares:** visitas que son obligatorias dentro del ciclo de certificación y son programadas de común acuerdo con el usuario del servicio.

**Evaluaciones no regulares:** son las que se llevan a cabo dependiendo de las circunstancias y tienen diferentes fines.

**No conformidad:** incumplimiento del requisito del estándar/norma/protocolo evaluado.

**Hallazgos de evaluación:** resultado de confrontar las evidencias de la auditoría/inspección recopilada frente a los criterios de la norma/estándar/protocolo evaluado.

Elaborado por: <i>NaturaCert</i> Fecha: 16/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Revisado y aprobado por: Dirección Ejecutiva de <i>NaturaCert</i> Fecha: 23/04/2014	Versión 5 Fecha: 23/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Página 4 de 19
------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	----------------

	<b>REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS</b>	<b>Código RE-01</b>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	-------------------------

**Queja/Reclamo:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos (servicios) o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

**Queja/Reclamo justificado:** se trata de un reclamo cuyo resultado de evaluación concluyó que el mismo contaba con el respaldo técnico adecuado para otorgar una respuesta a favor de la solicitud del usuario del servicio.

**Queja/Reclamo injustificado:** se trata de un reclamo cuyo resultado de evaluación concluyó que el mismo no contaba con el respaldo técnico adecuado para otorgar una respuesta a favor de la solicitud del usuario del servicio.

**Sugerencia:** Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento del servicio de certificación.

**Titular de la certificación:** es la persona natural o jurídica que firma el contrato, a cuyo nombre se emite el certificado y/o decisión de certificación.

**Usuario del servicio:** organización que solicita un servicio de certificación y que es evaluada durante la auditoría/inspección.

### 3. OBJETIVOS

Establecer las directrices que regirán los procedimientos de certificación de productos en *NaturaCert*.

### 4. ALCANCE

El presente documento explica las condiciones del sistema de certificación de *NaturaCert* incluidos los procedimientos para obtener y mantener el estatus de conformidad con los requisitos de la norma/estándar o protocolo al que aplique un usuario del servicio. También expone las obligaciones y los derechos tanto de *NaturaCert* como de los usuarios que solicitan los servicios.

El presente reglamento se aplicará a los procedimientos certificación de productos en las áreas de:

- Producción primaria
- Transformación/procesamiento
- Comercialización

Elaborado por: <i>NaturaCert</i> Fecha: 16/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Revisado y aprobado por: Dirección Ejecutiva de <i>NaturaCert</i> Fecha: 23/04/2014	Versión 5 Fecha: 23/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Página 5 de 19
------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	----------------

	<b>REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS</b>	<b>Código RE-01</b>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	-------------------------

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO/IEC 17065
- Carta de presentación del servicio de *NaturaCert*
- Tabla de costos
- Formularios de registro/solicitud para el servicio de certificación
- Formatos de plan de auditoría
- Contrato de certificación de productos/servicios
- Políticas/Reglamentos aplicables al estándar/norma/protocolo evaluado
- Estándares/normas/protocolos vigentes aplicables al servicio solicitado
- Listas de verificación de los requisitos y criterios del (los) estándares/normas/protocolos evaluados
- Guías de uso de los sellos o marcas de conformidad asociadas a la certificación.
- Certificado de conformidad/carta de decisión de certificación

## 6. ACCESO A DOCUMENTOS

Las últimas versiones de los estándares/normas/protocolos vigentes aplicables al servicio solicitado se encuentran disponibles en la página web de los entes normalizadores a las cuales el usuario puede acceder a través de la página web de *NaturaCert*.

Los formatos de solicitud del servicio así como los relacionados con el reporte de quejas, reclamos o apelaciones se encuentran disponibles en la página web de *NaturaCert*.

Los documentos normativos serán publicados en español no obstante, en caso de inquietudes o discrepancias con el usuario del servicio, la versión a considerar será aquella aprobada de manera oficial por el ente normalizador o dueño del estándar.

Los documentos propios de *NaturaCert*, que sean requeridos para el proceso de certificación, serán enviados a los usuarios del servicio según corresponda en el momento que se requiera. Las versiones actualizadas serán publicadas en la página web de *NaturaCert* y/o comunicadas vía correo electrónico por la Asistente del Área Comercial y de Comunicaciones.

### 6.1 CAMBIO EN LOS ESTANDARES/NORMAS/PROTOCOLOS Y/O LOS REGLAMENTOS/ POLITICAS DE CERTIFICACIÓN

La introducción de nuevos estándares, reglamentos o cambios en los requisitos de certificación se informarán a los usuarios del servicio y a todo el personal de *NaturaCert* vía correo electrónico y en los casos en que los entes normalizadores lo exijan, mediante eventos formales de capacitación. La comunicación incluirá la forma precisa y la fecha efectiva de realización de dichos cambios así como las implicaciones que esto pueda tener en los procedimientos internos del usuario y de *NaturaCert*.

Elaborado por: <i>NaturaCert</i> Fecha: 16/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Revisado y aprobado por: Dirección Ejecutiva de <i>NaturaCert</i> Fecha: 23/04/2014	Versión 5 Fecha: 23/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Página 6 de 19
------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	----------------

	<b>REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS</b>	<b>Código RE-01</b>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	-------------------------

Los periodos de transición para la implementación de una nueva versión del estándar/norma/protocolo serán las que el ente normalizador o dueño del mismo defina. *NaturaCert* acatará los tiempos definidos y los comunicará oportunamente.

## 7. RESPONSABILIDAD LEGAL

*NaturaCert*, como organismo de certificación se exime de cualquier responsabilidad legal por las acciones que lleven a cabo las empresas certificadas.

## 8. CUMPLIMIENTO LEGAL

Para efectos de auditoría/inspección, si la legislación nacional es más estricta que los requisitos del estándar/norma/protocolo evaluado, primará la legislación del país pero, si no existe legislación que regule el requisito evaluado o la existente es menos estricta que el estándar/norma/protocolo evaluado, se exigirá el nivel de cumplimiento que este tenga establecido

**NOTA.** Cualquier excepción a esta regla será la que el ente normalizador o dueño de estándar/norma/protocolo establezca. *NaturaCert* no definirá interpretaciones particulares al respecto salvo que cuente con el aval del ente normalizador o dueño de estándar/norma/protocolo.

## 9. CONFIDENCIALIDAD, USO Y SESIÓN DE DATOS

Todo el personal de *NaturaCert* que maneja información relacionada con los procesos de certificación firmará un acuerdo de confidencialidad donde se compromete a hacer un uso responsable de la misma evitando su distribución sin autorización así como su utilización en beneficio propio.

Cuando *NaturaCert* requiera hacer uso de la información de los usuarios de los servicios, incluida la entrega a terceros, solicitará de manera formal su aprobación.

Algunas normas/estándares/protocolos requieren que un resumen de los resultados de la auditoría/inspección sea publicado. En este caso, *NaturaCert* acatará la indicación y divulgará la información que corresponda sin incurrir en violación de la confidencialidad e informará con antelación al usuario del servicio de la necesidad de realizar esta publicación.

Cuando las políticas/reglamentos de la norma/estándar/protocolo a certificar lo contemple y el usuario del servicio solicite cambio de organismo de certificación, *NaturaCert* hará entrega de la información que corresponda para dar continuidad al proceso.

Elaborado por: <i>NaturaCert</i> Fecha: 16/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Revisado y aprobado por: Dirección Ejecutiva de <i>NaturaCert</i> Fecha: 23/04/2014	Versión 5 Fecha: 23/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Página 7 de 19
------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	----------------

	<b>REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS</b>	<b>Código RE-01</b>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	-------------------------

## 10. CONDICIONES PARA OBTENER Y MANTENER LA CERTIFICACIÓN

Para obtener la certificación, el usuario del servicio deberá solicitar la auditoría/inspección, someterse al proceso de evaluación y evidenciar conformidad con los criterios definidos por el estándar/norma/ protocolo al que esté aplicando.

Los pasos de un proceso de certificación/inspección de *NaturaCert*, se detallan en el formato Carta presentación de *NaturaCert* la cual se envía junto con la tabla de costos al usuario del servicio quien deberá leerlos detenidamente y enviar el formato de solicitud de servicio completamente diligenciado junto con los demás documentos requeridos por *NaturaCert* y/o estándar/norma/ protocolo al que esté aplicando.

Dicha solicitud será revisada por el Asistente del Área Comercial y de Comunicaciones para constatar que esté completamente diligenciada y firmada y enviada al área técnica para determinar la viabilidad del proceso teniendo en cuenta la política comercial de *NaturaCert* y las condiciones de certificación aplicables según el alcance del estándar/norma/protocolo al cual el usuario del servicio/interesado está aplicando.

**NOTA 1.** *NaturaCert* podrá rechazar la solicitud cuando la persona natural o jurídica que solicita el servicio está relacionada con acusaciones o denuncias de cometer delitos como: procesos de desplazamiento o desaparición forzada, tortura, enriquecimiento ilícito, testaferrato, fabricación y tráfico de armas de fuego o municiones, destrucción del medio ambiente, aprovechamiento y ocupación ilícita de los recursos naturales, parques y zonas de reserva forestal, lavado de activos, secuestro, trata de personas, usurpación, invasión de tierras y áreas de especial importancia ecológica, narcotráfico, genocidio, actos de barbarie, entre otras acciones que constituyen un impedimento ético para la prestación del servicio. Adicionalmente las solicitudes también podrán ser rechazadas por tratarse de cultivos fuera del alcance del estándar/norma/protocolo, estar ubicado fuera del alcance geográfico de *NaturaCert* o porque la empresa o cultivo se encuentren en zonas con problemas de seguridad.

**NOTA 2.** Los usuarios del servicio son responsables de entregar información verdadera, correcta, actual y completa que describe la forma de manejar el proceso productivo. Así mismo, de requerirse, el usuario del servicio se compromete a suministrar información sobre su estado legal a *NaturaCert*.

**NOTA 3.** *NaturaCert* se exime de cualquier responsabilidad asociada a pérdidas económicas o de tiempo por el no envío oportuno de la información.

Si la evaluación es negativa, la Asistente del Área Comercial y de Comunicaciones de *NaturaCert* se pondrá en contacto con el usuario del servicio para aclarar detalles solicitados por el Área Técnica, si continúa la situación de incumplimiento se archiva la solicitud de servicio y se le comunica por medio electrónico al solicitante el motivo del rechazo de su requerimiento.

En caso de que la evaluación sea positiva se prepara el formato correspondiente para la realización del plan de la auditoría/inspección y con base en esta información se elabora la cotización para su respectivo envío al usuario del servicio junto con el plan.

*NaturaCert* estima el cobro del servicio de certificación para productos según el tiempo empleado en día(s) para realizar la actividad de auditoría/inspección y la elaboración del o los informes de visita, el número de días requeridos se establecen de acuerdo a las siguientes variables:

Elaborado por: <i>NaturaCert</i> Fecha: 16/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Revisado y aprobado por: Dirección Ejecutiva de <i>NaturaCert</i> Fecha: 23/04/2014	Versión 5 Fecha: 23/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Página 8 de 19
------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	----------------



	<b>REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS</b>	<b>Código RE-01</b>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	-------------------------

- Complejidad del cultivo
- Tipo de proyecto: individual o grupal.
- Número de unidades productivas/fincas a certificar/verificar.
- Tamaño de las unidades de productivas
- Complejidad del sistema de producción: producción primaria, procesamiento, comercialización.
- Distancias a recorrer para la realización de las visitas.
- Número de trabajadores de la unidad productiva.
- Tiempos de desplazamiento entre la ciudad principal y las zonas de trabajo.
- Tiempos previos para investigaciones o recopilación de información.
- Tiempos para revisión de documentación y Sistemas de Control o de Gestión Interno (SCI o SGI) – Grupos.

Una vez el solicitante evalúa la oferta económica presentada junto al plan de la auditoría/inspección, puede tomar la decisión de aceptación o no a la cotización. Con una decisión favorable del solicitante respecto al presupuesto, el contrato de certificación será enviado para su lectura, aprobación y firma junto con la política/reglamento de uso de sello (según el estándar/norma/protocolo) y demás documentación que se requieran. Con la aprobación del contrato el usuario del servicio deberá cancelar el valor del anticipo correspondiente.

La vigencia del contrato de prestación del servicio de certificación se define de acuerdo al reglamento/política del estándar/norma/protocolo aplicable.

Una vez ejecutados los pasos anteriores *NaturaCert* procederá a asignar el/los auditor/inspector necesarios para atender el proceso y definir una fecha para la visita de acuerdo a su programación interna de trabajo.

### **10.1 AUDITORÍA/INSPECCIÓN**

La auditoría/inspección es un proceso sistemático, independiente y documentado mediante el cual se obtienen evidencias para evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de un estándar/norma/protocolo específico.

Las principales etapas relacionadas con la ejecución de la auditoría/inspección comprenden la reunión de apertura, comunicación con el auditado, asignación de responsabilidad de guías u observadores, recopilación y verificación de la información, generación de hallazgos, preparación de las conclusiones y reunión de cierre.

Una vez finalizada la visita, el auditor/inspector iniciará la elaboración del informe, en los formatos que establezcan las políticas/reglamentos del estándar/norma/protocolo evaluado o por *NaturaCert*.

Elaborado por: <i>NaturaCert</i> Fecha: 16/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Revisado y aprobado por: Dirección Ejecutiva de <i>NaturaCert</i> Fecha: 23/04/2014	Versión 5 Fecha: 23/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Página 9 de 19
------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	----------------

	<b>REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS</b>	<b>Código RE-01</b>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	-------------------------

El seguimiento a los planes de acciones correctivas así como el reporte del cierre de no conformidades se realizarán en los tiempos, condiciones y formatos que establezcan las políticas/reglamentos del estándar/norma/protocolo evaluado.

La entrega, revisión y aprobación del informe de auditoría se realizará conforme a los procedimientos de *NaturaCert* y condiciones que establezcan las políticas/reglamentos del estándar/norma/protocolo evaluado.

## 10.2 OPCIONES DE CERTIFICACIÓN

Los productores o empresas podrán obtener la certificación a la cual estén aplicando, bajo cualquiera de las opciones que el estándar/norma/protocolo tenga definidas ya sea de manera individual o grupal. Los aspectos relacionados con la solicitud del servicio, alcance del proceso, sistema de gestión o control interno, propiedad y manejo del certificado serán los que se establezcan en la política/reglamento correspondiente al estándar/norma/protocolo al que apliquen los usuarios del servicio.

**NOTA.** Un productor o empresa no podrá certificar el mismo producto con dos organismos de certificación ni bajo las dos opciones, individual o grupal, de manera simultánea.

## 10.3 DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN

Los niveles de conformidad a tener en cuenta para tomar la decisión de certificación serán los que se establezcan en la política/reglamento que rige cada estándar/norma/protocolo evaluado. En términos generales se hablará de dos situaciones posibles como resultado de la evaluación realizada:

- Conformidad: cumplimiento de un requisito
- No conformidad: Incumplimiento de un requisito

Si la política/reglamento lo establece, las no conformidades podrán categorizarse en subniveles tales como, mayor y menor y dar lugar a evaluaciones cuantitativas que sean la base para tomar la decisión de certificación.

En el caso de auditorías/inspecciones bajo la opción grupal, la decisión de certificación se tomará con base en los resultados de la evaluación a la muestra seleccionada y de acuerdo a lo establecido en la política/reglamento que rige cada estándar/norma/protocolo aplicable.

Cuando durante el proceso de evaluación se presenten situaciones que pongan en riesgo la seguridad de los evaluados o de los evaluadores se podrá generar una **No conformidad crítica** que dará como resultado que la auditoría se interrumpa temporalmente. En este escenario no se podrá tomar una decisión de certificación por lo tanto se buscará mantener el estatus vigente y programar una nueva visita, sin embargo la fecha de expiración del certificado no se modificará por esta situación. *NaturaCert* definirá el tiempo máximo para programar la nueva visita teniendo en cuenta

Elaborado por: <i>NaturaCert</i> Fecha: 16/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Revisado y aprobado por: Dirección Ejecutiva de <i>NaturaCert</i> Fecha: 23/04/2014	Versión 5 Fecha: 23/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Página 10 de 19
------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	-----------------

	<b>REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS</b>	<b>Código RE-01</b>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	-------------------------

los hechos que dieron lugar a la **No conformidad crítica**.

Las decisiones de certificación para los estándares/normas/protocolos que lo requieran, son tomadas por un comité. El Comité de Certificación es un órgano decisorio interno de *NaturaCert*, el cual se reúne periódicamente para revisar los informes de auditoría/inspección y definir el estatus del usuario de acuerdo a los requisitos de las políticas/reglamentos aplicables para los estándares/normas evaluados. El comité también podrá tomar decisiones relacionadas con el uso de sellos/marcas de conformidad y el cambio de alcance de certificados existentes. La decisión del Comité de Certificación respecto al grado de cumplimiento de un usuario del servicio con los reglamentos/políticas del estándar/norma evaluado podrá ser otorgar, mantener, ampliar, suspender o cancelar la certificación y señalar, cuando corresponda, las oportunidades de mejoramiento con sus tiempos de ejecución.

Los tiempos para la decisión de certificación están definidos de acuerdo a los procedimientos internos de *NaturaCert* y en los casos que corresponda, ajustados a las directrices de políticas/reglamentos aplicables para los estándares/normas evaluados. Los tiempos son informados al usuario del servicio mediante comunicados vía correo electrónico y están publicados en la página web de *NaturaCert*.

El titular del certificado solo podrá comercializar los productos de las áreas, predios y procesos que se encuentren registrados en el programa de certificación/inspección de *NaturaCert* y que estén cubiertos por el certificado vigente.

**Nota.** La cancelación o suspensión de un certificado se puede dar cuando el usuario decide voluntariamente retirarse del proceso.

#### 10.4 CICLO DE CERTIFICACIÓN

La frecuencia, número y tipo de auditorías, regulares y no regulares, a realizar a cada uno de los usuarios del servicio estará definido en la política/reglamento que rige cada estándar/norma/protocolo al que haya aplicado.

En el caso de opción grupal, el tamaño de la muestra a auditar se definirá de acuerdo a la política/reglamento que rige cada estándar/norma/protocolo al que haya aplicado el usuario del servicio.

Cuando la política/reglamento del estándar/norma/protocolo evaluado lo establezca, el auditor/inspector deberá evaluar la competencia de los auditores/inspectores internos del grupo a través del acompañamiento de una inspección/auditoría a una unidad productiva miembro en el marco de visita que se esté llevando a cabo por parte de *NaturaCert*.

El porcentaje de auditorías no anunciadas así como, su alcance, serán los que defina la política/reglamento del estándar/norma/protocolo aplicable sin embargo, en caso de que estos no definan el número de procesos, *NaturaCert*, realizará auditorías no anunciadas al 5% (anual) del

Elaborado por: <i>NaturaCert</i> Fecha: 16/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Revisado y aprobado por: Dirección Ejecutiva de <i>NaturaCert</i> Fecha: 23/04/2014	Versión 5 Fecha: 23/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Página 11 de 19
------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	-----------------

	<b>REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS</b>	<b>Código RE-01</b>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	-------------------------

total de las empresas activas.

Un usuario del servicio puede retirarse voluntariamente de la certificación en cualquier momento durante el ciclo regular de la misma, siempre y cuando cumpla con las condiciones del contrato firmado con *NaturaCert*. En este caso *NaturaCert* confirmará, mediante comunicación de la Dirección Ejecutiva, la fecha en la cual la cancelación se hace efectiva. *NaturaCert* comunicará este retiro al ente normalizador o dueño del estándar cuando corresponda así como otros actores interesados que las políticas/reglamentos del mismo definan.

Si la política/reglamento del estándar/norma/protocolo aplicable lo establecen, un usuario del servicio podrá solicitar la suspensión total o parcial del alcance de su certificación así como la extensión del mismo siempre y cuando no tenga sanciones relacionadas con el cumplimiento de los requisitos de certificación y/o incumplimientos contractuales con *NaturaCert*. Las causas y duración de la suspensión voluntaria o de la extensión así como las implicaciones de su aplicación, serán implementadas según como lo establezca la política/reglamento del estándar/norma/protocolo evaluado.

### 10.5 MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN

El mantenimiento de la certificación se realiza mediante actividades de seguimiento o control permanente para todos y cada uno de los proyectos activos del programa de certificación de *NaturaCert*.

Los mecanismos de mantenimiento incluyen la ejecución de procesos de auditoría/inspección tanto regulares (anuales) como no regulares (no programadas, investigación, entre otras que definan los reglamentos/políticas del estándar/norma/protocolo aplicable).

**Nota.** Las auditorías/inspecciones/verificaciones no programadas se realizaran a un porcentaje de las empresas activas en el programa de certificación de *NaturaCert*. Las condiciones relacionadas con el porcentaje de empresas y los criterios para la selección de la muestra se establecerán de acuerdo con las políticas/reglamentos del estándar/norma/protocolo a evaluar. Si el esquema de certificación de un estándar/norma/protocolo para el cual *NaturaCert* presta sus servicios no tiene establecido un porcentaje para las auditorías no programadas, se tomará un 5% del total de clientes certificados.

Para los usuarios activos del servicio que requieran visitas de mantenimiento o renovación se tendrán en cuenta los tiempos establecidos en los reglamentos/políticas del estándar/norma/protocolo aplicable y para la ejecución de la auditoría/inspección el usuario del servicio debe cancelar el anticipo y firmar el contrato de prestación de servicios cuando aplique.

Tres (3) meses antes de la ejecución de una auditoría/inspección ya sea de mantenimiento o de renovación de la certificación, *NaturaCert* enviará un comunicado en donde le notificará al usuario del servicio la programación de su próxima visita y le solicitará la respuesta respecto a su interés de continuar o no con el proceso, en caso de ser positiva, se continuará con los demás pasos ya descritos para formalizar la auditoría/inspección.

Elaborado por: <i>NaturaCert</i> Fecha: 16/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Revisado y aprobado por: Dirección Ejecutiva de <i>NaturaCert</i> Fecha: 23/04/2014	Versión 5 Fecha: 23/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Página 12 de 19
------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	-----------------

	<b>REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS</b>	<b>Código RE-01</b>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	-------------------------

## 10.6 CERTIFICADO Y SELLOS/MARCAS DE CONFORMIDAD

Cuando la decisión del Comité sea otorgar la certificación al usuario del servicio, *NaturaCert* emitirá un Certificado de conformidad que contendrá la información que se establezca en la política/reglamento del estándar/norma/protocolo evaluado. En caso contrario, la decisión será comunicada a través de una carta que indique las razones por las cuales la empresa no pudo ser certificada.

Cuando las políticas/reglamentos del estándar/norma o protocolo evaluado lo establezcan, un certificado vigente podrá ser modificado en su alcance a solicitud del titular del mismo. *NaturaCert* se acogerá a los requerimientos descritos en los documentos normativos y consultará con los entes normalizadores o dueños de los estándares cuando las situaciones que conllevan a la solicitud del usuario del servicio no estén consideradas en los mismos.

Las circunstancias que pueden dar lugar a la modificación del alcance del certificado pueden ser, pero no se limitan a cambios en la constitución legal, ampliación o reducción de áreas de cultivo, número de productos o productores, volúmenes de producción y/o tipo y número de procesos. Es responsabilidad del usuario del servicio informar a *NaturaCert* cuando se presenten las situaciones descritas con el fin de determinar las acciones a seguir en caso que aplique la modificación al certificado vigente.

Las reglas y condiciones para el uso de los sellos/marcas de conformidad se encuentran detalladas en documentos oficiales del ente normalizador o dueño del estándar y las mismas deberán ser acatadas por la empresa certificada.

El Comité de certificación podrá verificar el uso adecuado del sello o marca de conformidad del estándar/norma evaluado, mediante la revisión del arte del etiquetado y cuando corresponda tomará medidas para garantizar que el uso se haga de acuerdo a las políticas/reglamentos/guías aplicables.

**Nota.** La marca registrada de *NaturaCert* no equivale a una marca de conformidad y por lo tanto no debe utilizarse para hacer declaración de producto certificado.

## 11. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS SOLICITANTES/TITULARES

### 11.1 OBLIGACIONES DE LOS SOLICITANTES/TITULARES DE LA CERTIFICACIÓN

- a) Cumplir siempre con los criterios del estándar/norma/protocolo aplicable a la solicitud para la obtención y mantenimiento de la certificación, incluyendo la implementación de los cambios adecuados cuando estos son comunicados por *NaturaCert*.
- b) Cumplir siempre con las disposiciones pertinentes del esquema de certificación aplicable.

Elaborado por: <i>NaturaCert</i> Fecha: 16/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Revisado y aprobado por: Dirección Ejecutiva de <i>NaturaCert</i> Fecha: 23/04/2014	Versión 5 Fecha: 23/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Página 13 de 19
------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	-----------------

	<b>REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS</b>	<b>Código RE-01</b>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	-------------------------

- c) Hacer todos los arreglos necesarios para la conducción de la evaluación inicial y/o de mantenimiento, incluyendo la disposición para el examen de la documentación y acceso a todas las áreas, registros (incluyendo el (los) informe(s) de auditoría interna) y personal para los efectos de la evaluación (p.e. ensayo, inspección, evaluación, supervisión, reevaluación) y la resolución de reclamos.
- d) Hacer los reclamos con respecto a la certificación sólo sobre el alcance para lo que se otorgó la certificación.
- e) Permitir la participación de observadores cuando la política/reglamento del estándar/norma/protocolo evaluado lo requiera o exija.
- f) No emplear su certificación de producto de manera que haga que *NaturaCert* pierda prestigio y no incluir ninguna declaración con respecto a la certificación de su producto que *NaturaCert* pueda considerar como errónea o no autorizada.
- g) Si suministra copias del certificado a terceros, el documento se debe reproducir en su totalidad o según lo especifique el esquema de certificación aplicable.
- h) En el caso de suspensión o cancelación de la certificación el titular se compromete a discontinuar el uso de toda la documentación y material publicitario que contenga referencia a la certificación y emprenderá las acciones exigidas por el esquema de certificación aplicable, así como devolver a *NaturaCert* cualquier documento que este le exija.
- i) Hacer declaraciones de la certificación coherentes con el alcance de la misma.
- j) Esforzarse por garantizar que ni el certificado ni el informe ni cualquier parte de ellos se emplee de manera engañosa.
- k) Cumplir con los requisitos del organismo de certificación al hacer referencia a la certificación del producto en medios de comunicación como documentos, folletos o publicidad.
- l) Notificar inmediatamente cualquier cambio en el diseño del producto, cambio de la ubicación de la unidad de producción, ampliación o reducción en las áreas de cultivo, ampliación o disminución de productos, ampliación o disminución de líneas de proceso, inclusión o exclusión de miembros dentro del grupo de productores, o cambios en la posesión, estructura o ubicación del titular o cualquier acontecimiento que modifique las condiciones del alcance y ámbito del certificado.
- m) Notificar inmediatamente acerca de los cambios que puedan afectar su capacidad para cumplir con los requisitos del esquema de certificación aplicable.
- n) Cumplir con los requisitos establecidos en el presente Reglamento General, incluyendo el pago de los costos de la prestación del servicio pactado en el contrato. Costos que son definidos y actualizados anualmente por la Junta Directiva de *NaturaCert*.
- o) Entregar información verdadera, correcta, actual y completa que describe la forma de manejar el proceso productivo.
- p) Recibir en cualquier momento una visita de parte de *NaturaCert*, incluyendo la revisión de archivos, documentos y/o registros requeridos y facilitar cualquier información y permitir al personal autorizado de *NaturaCert*, para el acceso sin limitación a las parcelas como a otras instalaciones involucradas.
- q) Comercializar productos exclusivamente de áreas, predios y procesos que se encuentren debidamente registrados en el programa de certificación de *NaturaCert* y cuyo contrato se encuentre vigente.

Elaborado por: <i>NaturaCert</i> Fecha: 16/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Revisado y aprobado por: Dirección Ejecutiva de <i>NaturaCert</i> Fecha: 23/04/2014	Versión 5 Fecha: 23/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Página 14 de 19
------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	-----------------

	<b>REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS</b>	<b>Código RE-01</b>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	-------------------------

- r) Hacer buen uso del Nombre y Sello de acuerdo al esquema de certificación aplicable y a no entregar información engañosa sobre el alcance de certificación al que este aplicando.
- s) Permitir que el auditor/inspector entreviste a los trabajadores sin la presencia de supervisores o superiores.
- t) No ejercer presión alguna (coerción, retención, amenaza, etc.) sobre el auditor /inspector líder o a cualquier miembro de su equipo. Se aclara que la decisión final de certificación esta fuera del alcance de este personal.
- u) Suministrar información sobre su estado legal a *NaturaCert*.
- v) Facilitar el trabajo del equipo auditor procurando un ambiente de tranquilidad y cordialidad entre su equipo y los auditores.
- w) Investigar las quejas presentadas a su organización relacionados con el cumplimiento del esquema de certificación aplicable.
- x) Mantener un registro de todos las quejas presentadas a su organización relacionadas con el cumplimiento del esquema de certificación aplicable y poner a disposición esos registros cuando *NaturaCert* lo requiera, tomar acciones adecuadas con respecto a dichos reclamos así como cualquier deficiencia que se encuentre en los productos o servicios que puedan afectar el cumplimiento con los requisitos para la certificación y documentar las acciones tomadas.

## 11.2 DERECHOS DE LOS SOLICITANTES/TITULARES

Tanto los solicitantes como los titulares de la certificación de productos de *NaturaCert*, tienen derecho a:

- a. Recibir la cotización del servicio dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de aprobación a su la solicitud del servicio.
- b. Recibir la información relacionada con el proceso y las instrucciones para diligenciar los formatos de *NaturaCert*.
- c. Recibir las versiones vigentes de los estándares/normas/protocolos y/o los reglamentos/políticas de certificación.
- d. Recibir un plan de auditoría/inspección previo a la visita de evaluación.
- e. Que durante la visita de evaluación, se apliquen los procedimientos de auditoría regulares.
- f. Ser atendido por el personal responsable de *NaturaCert* para responder las dudas relacionadas con el proceso de certificación.
- g. Recibir los resultados de la evaluación en los tiempos establecidos por los reglamentos/políticas de certificación aplicable.
- h. Que se mantenga la integridad de los documentos, instalaciones y personal que se disponga para la evaluación.
- i. A solicitar el aplazamiento de la visita por situaciones de fuerza mayor de acuerdo a lo que establezca la política o reglamento aplicable.
- j. Recibir la decisión de certificación en el tiempo establecido por las políticas/reglamentos del estándar/norma o protocolo evaluado, después de realizada la visita o después del cierre de no conformidades.
- k. Hacer uso de las marcas y hacer declaraciones de conformidad si demuestra cumplimiento de

Elaborado por: <i>NaturaCert</i> Fecha: 16/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Revisado y aprobado por: Dirección Ejecutiva de <i>NaturaCert</i> Fecha: 23/04/2014	Versión 5 Fecha: 23/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Página 15 de 19
------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	-----------------



	<b>REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS</b>	<b>Código RE-01</b>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	-------------------------

las condiciones establecidas en el reglamento/política.

- l. Ampliar o modificar el alcance del certificado de acuerdo a las políticas/reglamentos del estándar/norma o protocolo evaluado.
- m. Realizar sugerencias, quejas o reclamos relacionados con el proceso de certificación de *NaturaCert* solamente con respecto al alcance del contrato de certificación siguiendo el procedimiento establecido en el numeral 13 del presente Reglamento General.
- n. Apelar una decisión relacionada con el proceso de certificación de productos de *NaturaCert* siguiendo el procedimiento establecido en el numeral 14 del presente Reglamento General.
- o. *NaturaCert*, tomará cualquier información aportada por el titular o de los aspirantes como confidencial, incluyendo detalles de los productos y de los procesos, informes de evaluación y cualquier documentación asociada (a no ser que sea exigida por la Ley). Ninguna información confidencial será transmitida a terceros sin la autorización escrita del titular de la certificación. El titular tiene el derecho de acceder a sus propios registros.

## 12. SANCIONES APLICABLES AL USUARIO DEL SERVICIO

*NaturaCert* podrá aplicar sanciones a los usuarios del servicio de certificación tomando como referencia los resultados de las auditorías/inspecciones realizadas, tanto regulares como no regulares, así como otras consideraciones definidas en las políticas/reglamentos del estándar/norma/protocolo evaluado las cuales pueden incluir pero no se limitan a uso indebido de los sellos/marcas de conformidad y acciones de coerción, retención o amenaza sobre el evaluador o cualquier miembro de su equipo.

Los tipos de sanción, las implicaciones de las mismas dentro del proceso así como los requisitos para su levantamiento serán aplicados por *NaturaCert* de acuerdo a las directrices establecidas por los entes normalizadores o dueños de los estándares evaluados.

## 13. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

Cualquier persona (interna o externa a *NaturaCert*) podrá formular ante la Dirección Ejecutiva de *NaturaCert* una sugerencia, queja o reclamo debidamente justificado mediante el diligenciamiento del formato Reporte de sugerencias, quejas/reclamos, apelaciones y disputas. La Dirección Ejecutiva con el apoyo de las demás áreas de la organización evaluará las causas, buscará las soluciones más rápidas y si es necesario tramitará ante la dependencia competente para elegir el mejor remedio y enviar una comunicación al solicitante.

**NOTA.** Una sugerencia, queja o reclamo se podrá realizar por vía telefónica cuando existan limitaciones tecnológicas o cuando la persona interesada tenga alguna incapacidad que impida el diligenciamiento del formato Reporte de sugerencias, quejas/reclamos, apelaciones y disputas. Un funcionario de *NaturaCert* o un tercero también podrá diligenciar el formato en nombre de la persona que quiere enviar la sugerencia, queja o reclamo.

Elaborado por: <i>NaturaCert</i> Fecha: 16/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Revisado y aprobado por: Dirección Ejecutiva de <i>NaturaCert</i> Fecha: 23/04/2014	Versión 5 Fecha: 23/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Página 16 de 19
------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	-----------------



	<b>REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS</b>	<b>Código RE-01</b>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	-------------------------

El Asistente del Área Comercial y de Comunicaciones es responsable de recibir las sugerencias, quejas/reclamos de clientes, así como de enviar una comunicación de respuesta al solicitante informando que la misma será tramitada por *NaturaCert*. La Dirección Ejecutiva de *NaturaCert* y el área de Calidad son las responsables de analizar el objeto de la sugerencia, queja/reclamo para enviarla al (las) área(s) que corresponda para que estas consecuentemente se encarguen analizar las causas, formular e implementar el plan de acción a que haya lugar y preparar una respuesta para el usuario del servicio. La Dirección Ejecutiva es responsable del envío de la respectiva respuesta al usuario del servicio. Todos los funcionarios de *NaturaCert* están en capacidad de brindar información acerca del procedimiento para que cualquier persona presente una sugerencia, queja o reclamo.

Estudiada la sugerencia, queja o reclamo en un plazo no mayor a 18 días hábiles (lunes a viernes) a partir de la presentación de la misma, la Dirección Ejecutiva de *NaturaCert* le informará sobre el resultado de la revisión al interesado.

Todos los usuarios activos del programa de certificación de *NaturaCert* deben disponer de un sistema de sugerencias, quejas y reclamos de los proveedores de los usuarios en relación con el producto certificado. Los auditores/inspectores de *NaturaCert* deberán verificar su aplicación para lo cual el cliente deberá permitir su revisión por parte del auditor inspector de *NaturaCert* en el momento de la visita o cuando lo requiera *NaturaCert*.

#### **14. APELACIONES**

Cualquier cliente activo del programa de certificación para productos de *NaturaCert* podrá ejercer el derecho de apelación en contra la decisión de otorgamiento, mantenimiento o denegación de la certificación para productos de *NaturaCert* y por principio el interesado debe solicitarla por escrito mediante el diligenciamiento del formato Reporte de sugerencias, quejas/reclamos, apelaciones y disputas, la misma debe estar debidamente fundamentadas. La Dirección Ejecutiva y el área de calidad examinarán y calificarán si se trata de apelaciones y/o disputas de clientes justificados o injustificados, sin embargo el análisis y trato de las mismas siempre se realizará con el apoyo de un auditor líder.

**Nota.** En los casos en que el estándar/norma/protocolo lo establezca, el usuario del servicio podrá presentar apelación con relación a las no conformidades reportadas por el equipo evaluador incluso antes de la que el comité haya tomado una decisión de certificación. Situaciones en las cuales *NaturaCert* procederá de acuerdo a las directrices que el ente normalizador/dueño del estándar tenga establecidos.

Las apelaciones se podrán realizar siempre y cuando el peticionario:

- a. Tenga firmado un contrato vigente con *NaturaCert* y haya cumplido con los compromisos adquiridos en el mismo.
- b. Esté cubierto dentro del programa de certificación.

Elaborado por: <i>NaturaCert</i> Fecha: 16/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Revisado y aprobado por: Dirección Ejecutiva de <i>NaturaCert</i> Fecha: 23/04/2014	Versión 5 Fecha: 23/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Página 17 de 19
------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	-----------------

	<b>REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS</b>	<b>Código RE-01</b>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	-------------------------

El Asistente del área comercial y de comunicaciones es responsable de recibir las apelaciones de los clientes por medio del formato Reporte de sugerencias, quejas/reclamos, apelaciones y disputas, así como de enviar una comunicación de respuesta al solicitante informando que la misma será tramitada por *NaturaCert*.

La Dirección Ejecutiva, el área de Calidad y un auditor líder<sup>1</sup> de *NaturaCert* son los encargados de estudiar, en primera instancia, el reporte de apelación formato Reporte de sugerencias, quejas, reclamos, apelaciones y disputas analizar la causa que generó la apelación y plantear la implementación del plan de acción mediante el diligenciamiento del formato Seguimiento de sugerencias, quejas/reclamos, apelaciones y disputas.

Estudiada la apelación, en un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir de la presentación de la misma, la Dirección Ejecutiva de *NaturaCert* le informará mediante carta al interesado sobre el resultado de la revisión.

En la ejecución del plan de acción, de ser necesario la Dirección Ejecutiva de *NaturaCert* consultará con el Comité de Certificación con el fin de aclarar los hechos y cuando se presentan diferencias en interpretación de hallazgos se puede asesorar con el ente normalizador que administra el estándar aplicable del proceso de certificación del cliente. El plan de acción puede incluir la programación de una visita, que tendrá como objetivo resolver los puntos en discusión, en ese caso, una vez esta se realice, el auditor/inspector líder elaborará un informe y lo presenta a un nuevo Comité de Certificación para dar un veredicto final, en esta sesión no puede participar el auditor que lideró la visita ni que haya tomado la decisión de certificación previa.

Si después de la implementación del plan de acción, la apelación resulta ser justificada y se corrobora la posición del cliente, los costos en que se incurran por la visita se cargarán a *NaturaCert*. En caso contrario que la apelación resulta ser injustificada o no fundamentada, será rehusada y si se realizó la visita, el cliente se encargará de los gastos en que incurra *NaturaCert* por concepto de esta actividad.

La Dirección Ejecutiva de *NaturaCert* enviará una comunicación escrita al cliente informando sobre el veredicto final respecto a la apelación, quien deberá retroalimentar a *NaturaCert* sobre la aceptación o no de esta respuesta.

Si el cliente no está de acuerdo con el veredicto final después del trato de la apelación, esta se manejará como una disputa, por lo cual, la Dirección Ejecutiva llevará el caso a la Presidenta de la Junta Directiva de *NaturaCert* quien en **segunda instancia** emitirá una respuesta a la solicitud.

Si hasta el momento no se ha dado respuesta satisfactoria al cliente, se informará al Presidente del Comité de Partes Interesadas para que convoque a dicho organismo como tercera instancia, revise

<sup>1</sup> El auditor que participa en el análisis y trato de la apelación y/o disputa no debe haber participado en el proceso de auditoría ni en la toma de decisión de certificación.

Elaborado por: <i>NaturaCert</i> Fecha: 16/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Revisado y aprobado por: Dirección Ejecutiva de <i>NaturaCert</i> Fecha: 23/04/2014	Versión 5 Fecha: 23/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Página 18 de 19
------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	-----------------

	<b>REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS</b>	<b>Código RE-01</b>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	-------------------------

el caso y emita la respuesta definitiva a la solicitud, la misma que será comunicada al usuario del servicio. El Comité de Partes Interesadas puede remitirse directamente al Organismo de Acreditación para consultar la manera de dirimir la disputa.

Las apelaciones y disputas, así como el procedimiento relacionado con estas se archivan en el fólder del usuario del servicio correspondiente. Además se archiva una copia en la carpeta de reclamaciones de los usuarios, para el seguimiento.

Elaborado por: <i>NaturaCert</i> Fecha: 16/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Revisado y aprobado por: Dirección Ejecutiva de <i>NaturaCert</i> Fecha: 23/04/2014	Versión 5 Fecha: 23/04/2014 Actualización: 02/06/2017	Página 19 de 19
------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	-----------------