

**PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE ECOCERT CHILE PARA PRODUCTOS ORGÁNICO
BAJO LA LEY 20.089 Y LOS DS N°2/2016 Y DS N°3/2016 (NORMA TÉCNICA) DEL
SERVICIO AGRICOLA Y GANADERO**

El objetivo del presente documento es describir los pasos claves del proceso de certificación en concordancia con los requisitos establecidos en la Ley 20.089 y los DS N°2/2016, DS N°3/2016 (Norma Técnica) y la Norma NCh-ISO 17065:2013.

Este documento es parte de su contrato de certificación.



PREAMBULO

ECOCERT Chile es una entidad dependiente del Grupo ECOCERT.

ECOCERT Chile es una sociedad anónima cerrada y tiene su sede en la calle Av. Santa María 0112 Of. J, Providencia, Santiago de Chile, con Rut: 96.950.170-8. ECOCERT CHILE.

Ofrece servicios de control, certificación y vigilancia para empresas agropecuarias, agro-industriales y comercializadores de productos orgánicos que se acogen a las normativas de producción ecológica nacional e internacional. Mayor información acerca de nuestros servicios se puede consultar en nuestra página web: www.ecocert.cl

ECOCERT Chile, interesado en optimizar la prestación de su servicio a sus clientes brinda la información necesaria para construir una visión compartida sobre los pasos del proceso de certificación, las responsabilidades de las partes y la información utilizada durante el proceso.

ECOCERT Chile es un organismo de control reconocido y registrado como certificadora de productos orgánicos, elaborados y manejados de acuerdo a la Ley 20.089 y su reglamento técnico, por el Servicio Agrícola y Ganadero (SAG) institución del Ministerio de Agricultura. Y acreditado bajo la norma NCh-ISO 17065:2013 por el Instituto Nacional de Normalización de Chile (INN), como Organismo de Certificación de Producto (Registro N° CP 048).

ECOCERT Chile ofrece sus servicios en todo el territorio nacional.



*1 INN (Instituto Nacional de Normalización) Registro N° CP 048 Organismo de Certificación de Producto según alcance www.inn.cl.
2 Reconocido y registrado SAG (Servicio Agrícola Ganadero) Para la certificación de productos orgánicos producidos, elaborados, envasados y manejados de acuerdo con la Ley 20.089 y su reglamento técnico.*



RESUMEN

I.	DEFINICIONES	4
II.	ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN APLICABLE	4
III.	ALCANCE DE NUESTRO SERVICIO	4
IV.	PROCESO DE CERTIFICACIÓN.....	5
A.	Solicitud de Servicios Certificación	5
a)	Cuando se declina la solicitud por ECOCERT Chile	6
b)	Elaboración del presupuesto de costos.....	6
B.	Formalización del Contrato de Servicio Certificación	6
C.	Evaluación inicial	6
a)	Evaluación documental y preparación de la auditoria en el sitio	6
b)	Evaluación in situ.....	7
c)	Resumen de Auditoria	8
d)	Evaluación de las acciones correctivas implementadas.....	9
D.	No Conformidades y Plan de Corrección	10
a)	Conflicto menor	10
b)	No Conformidades	10
c)	No Conformidades "Mayores"	10
d)	Plan de Corrección	10
E.	Revisión de los resultados de la evaluación y decisión de certificación	10
F.	Documentos de Certificación	11
a)	Certificado de Transacción	11
b)	Directorio de los Productos Certificados	11
G.	Vigilancia y seguimiento del proceso de certificación	12
a)	Vigilancia periódica	12
b)	Análisis de riesgos	12
c)	Establecimiento del plan de evaluación	12
d)	Cotización de la vigilancia	13
e)	Evaluaciones de seguimiento.....	13
H.	Renovación de la certificación	13
a)	El mantenimiento condicionado de la certificación	13
b)	Reducción de la certificación.....	13
c)	Suspensión de la certificación.....	14
d)	Retiro de la Certificación	14
I.	Cambios que afectan la certificación	15
a)	Cambios en el Esquema de Certificación (Nuevos Requerimientos o Revisiones de los mismos)	15
b)	Cambios en su alcance o ámbito de certificación	15
J.	Rescisión del contrato de certificación.....	16
a)	Método de terminación y los efectos sobre su certificación/etiquetado	16
b)	Casos específicos del stock de productos para la venta y stock de productos auditados	16
c)	Transferencia de la Certificación	17
V.	RECLAMOS Y APELACIONES	17
A.	Reclamos/Quejas	17
B.	Apelaciones.....	17
C.	Su obligación con respecto a las quejas o reclamos de Terceras Partes	18
VI.	SUB-CONTRATACIÓN.....	18
VII.	UTILIZACIÓN DE LAS REFERENCIAS A LA CERTIFICACIÓN, A ECOCERT Y UTILIZACIÓN DE MARCAS (ECOCERT Y OTRAS) ASOCIADOS AL SERVICIO	18



I. DEFINICIONES

Los términos utilizados en este documento se definen en el anexo I.

II. ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN APLICABLE

Las reglas, procedimientos y gestión que ECOCERT Chile lleva a cabo para la certificación de los productos orgánicos bajo la aplicación de la Ley N°20.089 que creó el Sistema Nacional de Certificación de Productos Orgánicos Agrícolas, del 13 de Abril del 2006 del Ministerio de Agricultura, y El Decreto Supremo N° 2/2016 y DS N° 3/2016, del Ministerio de Agricultura, que oficializa Normas Técnicas de la Ley 20.089.

ECOCERT Chile está acreditado por el Instituto Nacional de Normalización (INN), definido por la Norma NCh-ISO 17065:2013 Evaluación de la conformidad – Requisitos para Organismos que Certifican productos, procesos y servicios, bajo el esquema de certificación de conformidad ISO/CASO 6.

III. ALCANCE DE NUESTRO SERVICIO

ECOCERT Chile. está acreditado por el INN bajo la Norma NCh-ISO 17065:2013 como organismo de certificación de productos orgánicos, con N° Registro CP 048 para los alcances de: producción agrícola, producción apícola, producción pecuaria, producción fúngica, procesos y vinos.

Además, está reconocido por el Servicio Agrícola y Ganadero del Ministerio de Agricultura, en el Registro del Sistema Nacional de Certificación Orgánica, como Entidad de Certificación de Productos orgánicos, bajo el CODIGO 01 desde el 10 de Enero 2008 N° Resolución N°92.

Según registro SAG, ECOCERT Chile es una Organismo de Certificación de Productos Ecológicos que son obtenidos en conformidad con la Normas aplicable a:

- a) vegetales no procesados;
- b) animales y productos pecuarios no procesados;
- c) productos apícolas no procesados;
- d) productos fúngicos no procesados; y
- e) productos vegetales, pecuarios, apícolas, vinícolas y fúngicos procesados.

Quienes pueden ser certificados bajo este esquema

ECOCERT Chile, presta servicios de certificación a la persona natural o jurídica que produzca, elabore, etiquete y comercialice internamente y/o exporte e importe de terceros países productos con la finalidad de comercializarlos en el territorio nacional bajo la denominación de "Productos Orgánicos" o sus equivalentes, tales como "productos ecológicos" o "productos biológicos" y que el producto silvo-agropecuaria que se haya originado en un proceso productivo orgánico, para ser reconocido como tal.

Los subcontratistas de estas organizaciones y empresas también pueden ser objeto de control dependiendo de la actividad que realicen.

Quienes No pueden ser certificados bajo este esquema

Bajo el presente esquema de certificación, ECOCERT Chile, no puede prestar el servicio de certificación a personas naturales o jurídicas que produzcan o elaboren productos que no estén dentro del área silvo-agropecuaria como indica La Norma Técnica de la Ley 20.089 en el Artículo N°2 Alcance y campo de aplicación.

Además, no se puede certificar productos agrícolas que no se rijan exclusivamente por las disposiciones establecidas en el cuerpo legal y su normativa complementaria (Normativas legal Nacional de cumplimiento obligatorio para empresas: Normativa laboral, Medioambiental, etc.).

En los casos donde la producción esté basada en la violación de los derechos humanos y del trabajador y se evidencien claros ejemplos de injusticia social, el producto no podrá ser certificado como orgánico.



ECOCERT Chile limita sus requisitos, evaluación, revisión, decisión y seguimiento a aquellos asuntos relacionados específicamente con el alcance de la certificación.

IV. PROCESO DE CERTIFICACIÓN

El servicio de certificación se basa en un ciclo anual. El cual conduce, cuando se cumplen los requisitos de certificación a la emisión de un certificado de conformidad, que le permita comercializar sus productos con una referencia al esquema de certificación.

Los pasos del proceso de certificación son los siguientes (y se detallan a continuación):



A. Solicitud de Servicios Certificación

A través de la solicitud ECOCERT Chile obtiene la información necesaria para completar el proceso de certificación de acuerdo con el presente esquema.

Inicialmente y después de un contacto inicial entre ECOCERT Chile y usted, remitimos el formulario de solicitud el cual se le solicita a usted (entre otra) la siguiente información:

- los productos que se van a certificar;
- las normas para los cuales busca la certificación;
- las características generales del proyecto o empresa, incluyendo su nombre y dirección de los sitios físicos,
- los aspectos significativos de sus actividades y procesos (por ej: producción agrícola, procesamiento y/o comercialización).

Junto con el formulario de Solicitud, se enviará una carta de bienvenida que le indicará de forma breve nuestro sistema de certificación y además, hará referencia a los documentos que puede descargar de nuestro sitio web www.ecocert.cl, tales como:

- La versión actual de la norma / regulación (Ley 20.089, su Reglamento Técnico y Normas Técnicas)
- El formulario de solicitud
- Este proceso de certificación (este documento)
- Tarifario vigente de la temporada

Le solicitamos que nos envíe el formulario de solicitud de servicios, debidamente completado con el fin de tener toda la información necesaria para proceder a la Revisión de su solicitud.

El formulario de solicitud completado (con lugar y fecha), debe ser firmado por el solicitante o su representante (firma electrónica aceptada) y enviado a ECOCERT Chile ecocert.chile@ecocert.cl. Al momento de firmar el formulario de solicitud, el solicitante está dando fe, que toda la información presentada en dicho formulario es completa y veraz (unidades de producción y/o transformación, listado de productos, áreas, etc.).

La Revisión de la Solicitud es el estudio de la viabilidad y definición de su proyecto. Se asegura que:

- Asegúrese de haber leído todos los requisitos de la norma
- Asegurar que toda la información necesaria se especifique en los formularios
- Estudiar la viabilidad de la certificación / control de sus productos.
- La información acerca de usted y el producto es suficiente para realizar el proceso de certificación.
- Se resuelve cualquier diferencia de entendimiento conocida entre el ECOCERT Chile y usted incluyendo el acuerdo con respecto a las normas u otros documentos normativos.
- Se define el alcance de la certificación solicitada
- Se dispone de los medios para realizar todas las actividades de evaluación; y,
- Se asegura la competencia y la capacidad para llevar a cabo la actividad de certificación, inclusive en aquellos casos en los cuales ECOCERT Chile, no tiene experiencia previa (en este caso ECOCERT Chile podrá incluir en el equipo evaluador a un Experto Técnico con la competencia requerida).



a) Cuando se declina la solicitud por ECOCERT Chile

ECOCERT Chile, podrá rechazar una solicitud de certificación cuando:

- Es establecido un incumplimiento general con los principios y directrices de la Norma Nacional (productos por fuera del alcance o ámbito de aplicación de la Ley 20.089, hidroponía, productos que no provengan de la producción y elaboración de origen agropecuario).
- Existe un conflicto de interés que puede afectar la imparcialidad de nuestras decisiones.
- La unidad a evaluar se encuentra en una ubicación geográfica que imposibilita técnicamente la certificación o genera un riesgo para los involucrados.
- Falta de personal calificado para satisfacer las necesidades específicas de la solicitud del cliente.
- Hay razones fundamentales o conocidos, tales como actividades ilegales, conflicto armado, repetidas faltas de conformidad de los productos / certificación / de control, comportamiento inadecuado y/o pagos pendientes, etc.

b) Elaboración del presupuesto de costos

El Departamento Operaciones, con base en su solicitud, tomando en cuenta su actividad específica (productor agrícola, procesador de alimentos, comercializador, etc.) y basado en los criterios establecidos en el documento "Tarifario vigente de la temporada" (enviado a usted anteriormente), establece un presupuesto de costos para el año en curso. Este presupuesto detalla los productos a ser certificados, los sitios y actividades a ser auditados, características del proyecto y la norma bajo la cual se ofrece el servicio de certificación (alcance de la certificación).

El presupuesto incluye los costos de evaluación documental e *in situ* y emisiones de los documentos de certificación y NO incluye necesariamente los gastos de logística (transporte, alojamiento y alimentación de los evaluadores y auditores), auditorías suplementarias y toma de muestras para análisis. Por lo que podría emitirse una factura con uno o más de los costos adicionales descritos, si así correspondiese.

El presupuesto de costos es enviado a usted junto con los siguientes documentos:

- Condiciones Generales para la Certificación de Productos de acuerdo con la Ley 20.089, su Reglamento Técnico y Normas Técnicas
- El Proceso de Certificación (este documento),
- Las Reglas de Referencia a la Certificación

B. Formalización del Contrato de Servicio Certificación

Su contrato es celebrado con la devolución del presupuesto de costos debidamente firmado. Con ello usted está de acuerdo con los términos y condiciones técnicas, incluyendo el cumplimiento con los requisitos definidos en la letra E y en las reglas de uso de los Certificados y Marcas de Conformidad definidas en la letra.

El contrato de certificación está compuesto de las versiones vigentes de los siguientes documentos:

- Condiciones Generales para la Certificación de Productos de acuerdo con la Ley 20.089, los decreto Supremo DS N°2/2016 (Reglamento Técnico) y DS N°3/2016 (Normas Técnica)
- Explicación del Proceso de Certificación (este documento)
- El Formulario de Solicitud
- El Estimado de Costos.
- Regulación

C. Evaluación inicial

Durante la evaluación inicial se auditarán todas las actividades en el ámbito de la certificación para verificar el cumplimiento del requisito estándar.

a) Evaluación documental y preparación de la auditoría en el sitio

Las actividades de evaluación son llevadas directamente por el personal de ECOCERT Chile, apoyados de acuerdo con los planes de evaluación por laboratorios debidamente acreditados bajo la norma ISO 17025 y los productos son evaluados frente a los requisitos cubiertos por el alcance de la certificación y los requisitos especificados en el presente esquema de certificación.

En esta etapa se tiene por objetivo:

- Garantizar que toda la información y/o documentación esté disponible para llevar a cabo las labores de evaluación *in situ*.
- Considerando los requisitos especificados en el numeral IV, identificar la necesidad de información adicional para que la evaluación *in situ* (Auditoría/Inspección) se lleve a cabo apropiadamente.



- Establecer la necesidad de llevar a cabo un análisis del producto y si es el caso considerar el método de muestreo más adecuado.

Personal del Departamento Operaciones le enviará a usted el Descriptivo de la Unidad, documento donde se registra la información de su empresa (finca, proyecto, etc.) incluyendo el quehacer de la misma, el Plan de Manejo Orgánico, procedimientos y recetas. Usted puede suministrar documentos complementarios que permitan a ECOCERT Chile conocer con detalle su actividad, la manera y los recursos con la que se llevan a cabo sus actividades de producción ecológica y demostrar el cumplimiento con los requisitos especificados.

En el presente esquema de certificación ECOCERT Chile, reconoce como válida la evaluación de la conformidad de productos ecológicos realizada por otros Organismos de Control que se encuentren debidamente autorizados por el Ministerio de Agricultura acreditados por el Servicio Agrícola y Ganadero (SAG). Esto permite que clientes provenientes de otros organismos de control, les sea reconocido por ejemplo el status de conversión o ecológico de sus parcelas, la conformidad de las materias primas utilizadas en actividades de proceso, entre otros.

Estos documentos son revisados por su Evaluador / Auditor quien establecerá la preparación y capacidad del cliente y el grado en el cual el sistema de producción ecológica ha sido establecido. A partir de la revisión, se podrán solicitar ajustes o correcciones y se determinará si es posible proceder con la evaluación in situ. En cualquier caso, esta información debe ser validada antes de la auditoría en el sitio.

Si durante la evaluación documental se identifican cambios (por ejemplo, nuevos productos, actividades o unidades a auditar inspeccionar), el Evaluador notificará a ECOCERT Chile respecto a estas discrepancias y el cliente recibirá una factura adicional, dejando así totalmente cubierto el servicio de certificación para su proyecto. Una vez la evaluación haya sido realizada usted recibirá las respectivas conclusiones.

La aprobación para llevar a cabo la auditoría en el sitio será otorgada una vez la evaluación documental haya sido realizada y previa confirmación de pago por el departamento de contabilidad. El Evaluador / Auditor a cargo de planear su auditoría acordará la fecha de realización de la misma y antes de su auditoría, enviará a usted un plan de auditoría el cual servirá como guía orientadora para las actividades a realizar y documentos a verificar que deben estar disponibles.

b) Evaluación in situ

Se realizan auditorías *in situ* para comprobar la conformidad de los productos con los criterios de la norma y se realizan en todos los sitios que realizan operaciones sobre productos cubiertos por la certificación: producción, fabricación, embalaje, etc.

La Auditoría/Inspección en el sitio tiene como objetivos:

- Determinar que toda la información suministrada en la aplicación es correcta y completa.
- Asegurar que el cliente posee la organización, el personal y las facilidades y equipos necesarios para llevar a cabo las tareas que demanda el presente esquema de certificación.
- Pedir a la organización demostrar su capacidad para monitorear y tomar las medidas para asegurar la conformidad del producto con los requerimientos de la Norma Nacional Ecológica
- Asegurar que el cliente cumple los acuerdos contractuales establecidos en el esquema y realiza las actividades son necesarias para asegurar que el Plan de Manejo Orgánico seguirá siendo efectivamente implementado y mantenido.

La evaluación en el sitio es realizada con el fin de verificar la conformidad de los sistemas de producción ecológica y de sus productos con los requisitos de la Ley 20.089 y su Reglamento Técnico. Esta es llevada a cabo en todos los sitios en los cuales se realicen actividades relacionadas con los productos cubiertos por la certificación y establecidos en el estimado de costos y definidos en el plan de auditoría.

La auditoría a las unidades de producción durante el proceso de certificación se realizará en momentos oportunos de la producción (por ejemplo, antes de cosecha), el procesamiento (al momento de realizar la actividad de transformación) y comercio (existencia de inventario).

La auditoría se lleva a cabo de acuerdo con los siguientes pasos:

- La reunión de apertura: el auditor presenta los objetivos y los diferentes puntos a verificar, confirma el alcance y el plan de auditoría,
- La evaluación de la documentación,
- La visita in situ y la entrevista con los empleados,
- La reunión de clausura: el auditor realiza un resumen de la auditoría in situ.



Reunión de apertura	El auditor presenta los objetivos y los diferentes puntos a verificar, confirmando el alcance de la certificación y del plan de auditoría. Se ratifica el compromiso de confidencialidad de la información.
Verificación documental	El auditor verifica y detalla el uso y tipo de registros de actividades y soportes contables y legales utilizados por el cliente para garantizar el cumplimiento de la reglamentación. Además, se evalúa la trazabilidad de los productos propuestos para certificación; así como las estimaciones de producción. Para el caso de las importaciones, el auditor verifica que exista un certificado de inspección para los productos ecológicos importados, el cual indique que el lote registrado en el certificado se ha obtenido en el marco de un sistema de producción, elaboración, etiquetado e inspección acorde al Reglamento Técnico y que dicho certificado haya sido emitido por organismos de control debidamente autorizados por la entidad competente en el país de origen o bajo la responsabilidad de organismos de control debidamente autorizados.
Inspección a los sitios	<p>Producción Agropecuaria: Se realiza el reconocimiento del estado de los deslindes de la finca y de los fuentes y origen de agua, la gestión del suelo, los cultivos y animales existentes, las condiciones de bienestar animal y densidades, el manejo de la nutrición vegetal o animal, manejo de plagas, enfermedades y arvenses, insumos utilizados, el manejo zootécnico y veterinario, profilaxis, el sistema de riego y de la calidad del agua, la maquinaria y equipos agrícolas, las condiciones de almacenamiento y empaque de los insumos y productos y prácticas empleadas durante la cosecha, poscosecha o sacrificio y etiquetado de los productos.</p> <p>Procesamiento y/o Transformación de Alimentos: Se realiza reconocimiento del proceso de transformación mediante la comprobación del origen y porcentaje en la fórmula final de los ingredientes, auxiliares tecnológicos y otros preparados utilizados para la preparación y producción de productos alimenticios, verificándose su objeto, aplicación y destino. Se verifica el cumplimiento del programa de limpieza y control sanitario de equipos, máquinas y elementos de transporte y depósitos a fin de evitar posibles contaminaciones. En el caso de las producciones paralelas se comprueba la efectividad de las medidas para evitar la mezcla, contaminación y/o sustitución de las materias primas y productos ecológicos. Se reconocen las condiciones de almacenamiento y empaque de los insumos y productos terminados y las condiciones de transporte y el manejo de las plagas dentro de estas facilidades. Se verifica la conformidad del etiquetado de los productos.</p> <p>Comercialización (incluida Importación): Se comprueba la efectividad de las medidas para evitar la mezcla, contaminación y/o sustitución de las materias primas y productos ecológicos. Se reconocen las condiciones de almacenamiento y empaque de los insumos y productos terminados y las condiciones de transporte y el manejo de las plagas dentro de estas facilidades. Se verifica la seguridad de los envases o recipientes, la conformidad del etiquetado de los productos y para el caso de los productos importados se verifica además que los productos vayan provistos de una identificación del exportador y de otras marcas y números que permitan identificar el lote con su certificado de inspección y los productos ecológicos se almacenen separados de otros productos convencionales.</p> <p>Durante los recorridos a las instalaciones y facilidades se realizan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Entrevistas con los trabajadores que permitan evaluar las condiciones laborales En caso de análisis, cualquier muestreo se realiza en presencia de usted o de su representante, que firma los documentos relacionados. La naturaleza del análisis y el laboratorio elegido para realizar el análisis son determinados por ECOCERT Chile <p>Toma de muestras de productos para análisis de laboratorio de acuerdo con:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lo establecido en el plan de auditoría; o, -En caso de que el auditor/inspector presuma riesgos de contaminación que puedan afectar la integridad ecológica para la búsqueda de productos no autorizados o para comprobar la utilización de técnicas de producción no conformes o para detectar posibles contaminaciones.
Preparación de Reunión de Cierre	Se revisan los hallazgos de la auditoría y cualquier otra información apropiada recopilada durante la auditoría frente a los objetivos de la misma.
Reunión de Cierre	Reunión con el Responsable y/o su equipo técnico en el cual se abordan los siguientes temas: -Principales hallazgos de la auditoría (Fortalezas y Puntos de Mejora). -No conformidades identificadas. -Ratificación del compromiso de confidencialidad. -Pasos siguientes del proceso de certificación, si el cliente desea continuar con el proceso.

c) Resumen de Auditoría

Durante la auditoría, se pueden encontrar no conformidades con los requisitos de las normas. Estas no conformidades requieren acciones (denominadas "acciones correctivas") para que usted cumpla con las exigencias de la norma.



El auditor al final de la Auditoría le informará y entregará un informe detallado indicando las no conformidades encontradas. Este documento deberá ser firmado en ese momento por usted, quedando una copia en su poder, y otra para el auditor.

El auditor enviará el informe firmado a ECOCERT Chile quien efectuará una revisión completa de la información entregada.

d) Evaluación de las acciones correctivas implementadas

En esta etapa del esquema, si se han detectado una o más no conformidades, y si el cliente expresa interés en continuar el proceso de certificación enviando una carta con las acciones correctivas, ECOCERT Chile proporciona información con respecto a las labores de evaluación adicionales necesarias para verificar que las no conformidades han sido corregidas.

El evaluador efectuará una revisión completa de la información entregada por el auditor. En caso de que existan no conformidades, se enviará un Resumen referencia a la norma, e indicando la fecha de verificación del levantamiento de estas, para controlar que se corrijan las no conformidades.

En este sentido, durante la evaluación, pueden ser identificados los incumplimientos con los requerimientos descritos del presente esquema de certificación (No Conformidades), relacionados a nuestro catálogo de sanciones.

Es posible que se determinen, adicionalmente a las no conformidades encontradas en la auditoría, algunas nuevas observaciones, o se solicite lo siguiente:

- Una nueva auditoría
- Una nueva toma de muestras y análisis
- Una evaluación de documentación

Al finalizar la evaluación, usted recibe los detalles de cualquier no conformidad y la información sobre las tareas de evaluación adicionales necesarias para verificar que las no conformidades se han corregido. En este momento es posible solicitar una reconsideración de la evaluación (*ver adelante Numeral V Apelaciones*).

En este punto, si usted está de acuerdo con las No Conformidades identificadas y expresa interés en continuar con el proceso de certificación, usted debe suministrar el Plan de Acción que describe:

- a. Las acciones que se llevarán a cabo para eliminar cada No Conformidad.
- b. La fecha máxima de implementación de estas acciones
- c. Los documentos o registros soportes que permiten evidenciar la realización de dichas actividades.

El Plan de Acción debe ser suministrado al evaluador en un plazo máximo definido en el documento de revisión del informe después de recibidas las conclusiones de la auditoría. Las acciones propuestas deben ser pertinentes y comprensibles con el fin de continuar con el proceso de certificación. De lo contrario, ECOCERT Chile le solicitará que sugiera nuevas acciones, las cuales deberán ser suministradas a los 5 días siguientes de la evaluación del Plan de Acción.

Para la Implementación de estas Acciones y el Cierre Total de No Conformidades, el tiempo otorgado será informado en el resumen de evaluación en la emisión de la decisión de certificación y después de la aprobación del Plan de Acción. Una vez terminado el plazo de implementación (o antes dependiendo de los plazos establecidos) ECOCERT Chile realizará una "Auditoría de Seguimiento" para verificar que las No Conformidades han sido corregidas. Estas auditorías de seguimiento pueden, pero no necesitan, ser auditorías *in situ*.

Culminado el plazo establecido y realizado la auditoría de seguimiento, el evaluador documenta los resultados de todas las actividades de evaluación y remite el expediente al Responsable de Certificación para su revisión y decisión.

Es importante considerar, que si el Plan de Acción no ha sido aprobado o las acciones correctivas no se han implementado satisfactoriamente en los plazos anteriormente descritos, ECOCERT Chile no puede otorgar la certificación (es decir, no se puede emitir un primer certificado, ni un nuevo certificado después del vencimiento del certificado anterior ocasionando una suspensión de la certificación). Para poder obtener la certificación, el cliente debe volver a iniciar su proceso de aplicación a la certificación.



D. No Conformidades y Plan de Corrección

Si no se encuentra ninguna no-conformidad durante su auditoría, la decisión de certificación es positiva y se puede emitir/mantener (en caso de renovación de la certificación) el certificado. Si se encuentra alguna no-conformidad durante la auditoría, ECOCERT Chile puede tomar varias medidas en función del nivel de la no-conformidad.

a) **Conflicto menor**

El conflicto menor es una discrepancia que no altera las características (integridad) del producto a certificar. Esta no-conformidad no tiene impacto directo sobre su certificación, la cual continua o se pone en marcha si es el primer año. Sin embargo, usted deberá establecer las acciones correctivas para responder a estos conflictos menores rápidamente y su corrección será verificada durante su próxima auditoría.

b) **No Conformidades**

Cuando se detecta no-conformidades de este nivel, en caso de primer año de certificación, la certificación no se otorga hasta la corrección de la no-conformidad. Usted deberá transmitir a ECOCERT Chile acciones correctivas en los plazos establecidos para poder obtener su certificación. Pueden ser necesarias labores de evaluación complementarias de esas acciones, como, por ejemplo, un análisis, una auditoría complementaria o una revisión de la documentación.

Durante esta espera, los productos en cuestión no pueden comercializarse con la referencia a la certificación ecológica puesto que aún no están certificados.

En caso de renovación de su certificación, según la gravedad de la no-conformidad, su certificación puede ser:

- mantenida a condición que usted transmita los elementos de acción correctiva dentro de los plazos establecidos o
- suspendida inmediatamente hasta la corrección de la no-conformidad. Usted debe transmitir a ECOCERT Chile las acciones correctivas adecuadas dentro de los plazos establecidos y su corrección será evaluada a su recepción.

Pueden ser necesarias labores de evaluación complementarias de esas acciones, como, por ejemplo, un análisis, una auditoría complementaria o una revisión de la documentación.

Cuando la no-conformidad altera las características del producto/campo a certificar, los productos o productos y campos afectados no pueden ser certificados o no pueden ser certificados más en caso de renovación de su certificación.

c) **No Conformidades "Mayores"**

Una no-conformidad se considera como "mayor" cuando se constata una falta sistémica en su actividad que muestra incapacidad a cumplir con los requisitos del reglamento o cuando se constata una violación deliberada. Esta no-conformidad altera o puede alterar posteriormente las características del producto a certificar.

d) **Plan de Corrección**

Los planes de corrección enumeran las posibles no conformidades y las clasifican de acuerdo con sus grados de gravedad ("mayor" o "menor" inconformidad). También identifica, para cada no conformidad la consecuencia en la certificación. También se detallan las medidas apropiadas a tomar y las modalidades de aplicación. La consecuencia en la certificación se define de acuerdo con la naturaleza y la gravedad de la no conformidad, así como su ocurrencia y el riesgo de fraude. Esto permite un tratamiento imparcial de los expedientes de certificación.

Las medidas apropiadas pueden ser:

- En caso de primera certificación:
 - o Otorgada de la certificación bajo condiciones
 - o Rechazo de la certificación
- En caso de renovación de certificación:
 - o Continuación de la certificación bajo condiciones
 - o Reducción del alcance de la certificación
 - o Suspensión de la certificación
 - o Retiro de la certificación.

E. Revisión de los resultados de la evaluación y decisión de certificación

En esta etapa se verifica si se ha demostrado en forma confiable (o no) que los productos, procesos y actividades cumplen con los requisitos especificados.



ECOCERT Chile lleva a cabo la revisión de la pertinencia de las actividades de evaluación y su exhaustividad, y lleva el registro de esto. Esta revisión se fundamenta en el estudio de las evaluaciones realizadas y en cualquier otra información pertinente. El Responsable de Certificación asignado, es una persona que no ha estado involucrado en el proceso de evaluación y es personal contratado de ECOCERT Chile.

Si las etapas de evaluación realizadas se consideran suficientes y pertinentes, se toma una decisión de certificación en ese nivel. Ésta puede ser positiva o negativa.

- Si a partir de la revisión la decisión de certificación es positiva el Responsable de Certificación enviará a usted una Notificación de Decisión de Certificación junto con su Certificado de Conformidad, documento que le permite comercializar sus productos como "Producto Agropecuario Ecológico" o "Producido en Conversión Ecológico y "Certificado por ECOCERT Chile".
- Si la decisión de certificación es negativa, el Responsable de Certificación informará a usted por medio de la Notificación de Decisión de Certificación, las respectivas razones. En este caso, usted puede aplicar por un nuevo proceso de certificación iniciando en el paso A o solicitar una reconsideración de la decisión (ver adelante Numeral V Apelaciones).

En cualquier caso, ECOCERT Chile es responsable de sus decisiones relacionadas con la certificación y conserva la autoridad en tales decisiones.

F. Documentos de Certificación

ECOCERT Chile emite y suministra al cliente la documentación formal de la certificación que indica claramente o permite la identificación de los siguientes aspectos:

- El nombre y la dirección de ECOCERT Chile
- El esquema de certificación aplicable
- La fecha en la que se otorga la certificación
- La razón social, RUT y dirección del cliente
- Alcance de la certificación
- La fecha de vigencia de la certificación
- Productos certificados (estimación/há o estimación/capacidad de proceso)
- Restricciones, correspondiente a un anexo de certificado: Lista de Productos Aprobados (LPA), Lista de Productores Aprobados (AFL).

Los documentos de certificación sólo se emitirán después o simultáneamente con lo siguiente:

- La decisión de otorgar la certificación ha sido hecha,
- Se han cumplido los requisitos de certificación
- La aprobación contable del cliente con ECOCERT Chile

Los gastos incurridos (ej. producción, impresión de etiquetas, etc.) antes de que se tome una decisión de certificación serán asumidos por usted y no podrán ser cargados a ECOCERT Chile.

La vigencia del certificado es de doce (12) meses desde la fecha de emisión de la Notificación de Decisión de Certificación. Solo el titular del certificado puede hacer referencia a la certificación en sus productos.

a) **Certificado de Transacción**

En algunas ocasiones, son solicitados por ECOCERT Chile y otros organismos de control, certificados que den garantía que los lotes de productos ecológicos comercializados, se encuentren efectivamente en conformidad.

En estos casos como respaldo a dicha garantía, se emite un "Certificado de Transacción", para los cual el cliente deberá presentar a ECOCERT Chile su solicitud completa para la emisión de este certificado en un mínimo de cinco (5) días hábiles antes de la fecha de llegada a los clientes del (los) lote(s) del (los) producto(s) certificado(s) en cuestión.

Esto es fundamental para evitar daños directos o indirectos sufridos por el cliente ante la no entrega o entrega tardía de dicho Certificación, daños sobre los cuales ECOCERT Chile, no se hace Responsable.

b) **Directorio de los Productos Certificados**

ECOCERT Chile, conserva información sobre los productos ecológicos certificados respecto a la identificación del sus clientes, productos y normas u otros documentos normativos para los cuales se ha certificado la conformidad.



La lista de los operadores certificados por ECOCERT Chile podrá ser consultado accediendo al siguiente link:
www.ecocert.cl

ECOCERT Chile suministrará información, según solicitud, acerca de la validez de una certificación determinada.

G. Vigilancia y seguimiento del proceso de certificación

a) *Vigilancia periódica*

Con el fin de mantener la validez del certificado de conformidad y la autorización del uso de las marcas y sello de conformidad y la referencia a la certificación, ECOCERT Chile, implementa dentro de su esquema de certificación la función de vigilancia con las siguientes actividades:

- Establecimiento del Plan anual de evaluación
- Establecimiento del Plan anual de análisis de riego

b) *Análisis de riesgos*

➤ **Análisis del Producto a ser Certificado como Producto Agropecuario Ecológico**

En aplicaciones por primera vez a la certificación y en la vigilancia, para determinar la necesidad de realizar o no un análisis de producto durante la etapa de determinación, se realiza un análisis de riesgos cuyos criterios se encuentran definidos por:

- **Tipo de Producto:** Especies con alta susceptibilidad a plagas y enfermedades o multi-ingredientes
- **Existencia de producción paralela:** En la misma unidad o la existencia de otras unidades con producción convencional bajo la misma administración o propiedad.
- **Historial de Certificación:** Cuando en el expediente del cliente se reportan no conformidades relacionadas con la integridad ecológica del producto.

De acuerdo con los resultados obtenidos al cierre de la evaluación inicial, durante la auditoria de seguimiento, el evaluador recomienda o no la realización de un control adicional y la necesidad de efectuar o no un análisis del producto. El Coordinador, determina si el control es efectuado. Los controles adicionales son llevados a cabo entre la decisión de la certificación y antes del aniversario de la fecha de auditoria *in situ*.

En los casos en los cuales se requiera el análisis de producto, el muestreo a realizar será representativo del grupo de productos a ser certificado de acuerdo con los procedimientos internos de ECOCERT Chile. Cualquier toma de muestra es realizada en presencia de usted o su representante, quienes firman los documentos relacionados. Además, ECOCERT Chile podrá dejar una muestra bajo su custodia, la cual deberá ser usada solamente en el evento de un contra análisis. En este caso usted o un representante de ECOCERT Chile podrá enviar la muestra al laboratorio de acuerdo con las instrucciones definidas por ECOCERT Chile.

La naturaleza del análisis y el laboratorio escogido para realizarlo, es determinada por ECOCERT Chile y corresponden a análisis de residual de pesticidas, metales pesados, antibióticos u otros medicamentos alopáticos. Los laboratorios autorizados cuentan con acreditación ISO 17025, para los ensayos solicitados. ECOCERT Chile puede reconocer como válida la información del cliente siempre y cuando sean realizados en laboratorios acreditados ISO 17025 y en cuyo alcance de acreditación se encuentre la prueba realizada.

c) *Establecimiento del plan de evaluación*

Con el fin de evaluar el mantenimiento de la conformidad de sus actividades ecológicas, ECOCERT Chile establece un plan de evaluación anual:

- Control anual completo: Cualquier operador que solicite la certificación ecológica y que pueda ser certificado, tiene la obligación de ser **inspeccionado al menos una vez al año** de manera minuciosa y en el conjunto de sus actividades para el mantenimiento de su certificación
- Controles adicionales (anunciados o no anunciados) con o sin análisis de laboratorio del producto procedente de los campos de cultivo, procesos de transformación de alimentos, centros de acopios o puntos de ventas. La no aceptación del control adicional por parte del cliente generará la suspensión de la certificación.



d) Cotización de la vigilancia

Dos (2) meses con anterioridad a la fecha de aniversario de la auditoría inicial, ECOCERT Chile establece comunicación con usted (nuestro cliente) con el fin programar esta actividad de vigilancia y solicita el envío de la información técnica actualizada (Descriptivo de la Unidad y documentos complementarios).

Con el descriptivo de la unidad y sus documentos complementarios y cualquier otra información que usted envíe a nosotros y / o que nosotros podamos recoger durante la auditoría u otra investigación, ECOCERT Chile emitirá el respectivo estimado de costos para el año de renovación.

En caso de no respuesta, por parte de usted, a la solicitud de la actualización de la información técnica al aniversario de realización de la última evaluación in situ (auditoría/inspección), ECOCERT Chile suspenderá la certificación otorgada enviándole un mail con un plazo de respuesta a nuestra solicitud (7 días hábiles), y al no tener nuevamente respuesta a este mensaje, se dará por terminada la relación contractual entre ambas partes, cancelando la certificación.

e) Evaluaciones de seguimiento

Durante el control anual, las acciones correctivas que fueron establecidas para el levantamiento de las No Conformidades serán verificadas y podrá o no ser realizada toma muestra de producto para análisis.

En las actividades de vigilancia se repiten las actividades descritas en los numerales (evaluación documental, evaluación in situ, no conformidades, plan de acción y evaluación de las acciones correctivas implementadas) *letra C, E, F del numeral IV.*

Dado que la vigilancia se basa también en la verificación de cualquier cambio en los requerimientos de certificación o del alcance de su certificación, usted debe informar a ECOCERT Chile, a la mayor brevedad, de cualquier cambio en su sistema (producción agrícola, procesos, calidad, etc.) o del rango de sus productos a ser certificados.

En el Anexo II encontrará el diagrama del proceso de certificación.

H. Renovación de la certificación

Si al finalizar la vigilancia no se ha comprobado ninguna no conformidad, se mantiene la decisión de certificación y ECOCERT Chile le renueva sus documentos de certificación.

Cuando una (o varias) no conformidad(es) se confirma(n) con los requisitos de certificación, bien sea como resultados de la vigilancia, o reclamaciones de terceros, ECOCERT Chile considerará y decidirá llevar a cabo una o varias de las siguientes medidas:

a) El mantenimiento condicionado de la certificación

En este caso, las condiciones para mantener la certificación pueden ser, por ejemplo:

- Requerimientos de información adicional, incluyendo resultados de investigación propia realizada por el cliente
- Solicitud de acciones correctivas en un plazo definido.
- Incremento de la vigilancia mediante un nuevo control y/o realización de análisis adicionales de producto

Cuando se realicen controles adicionales podrán incluir, según se requiera, las actividades descritas en los numerales *letra C, E, F del numeral IV.*

Si los controles no son aceptados o las condiciones requeridas no son cumplidas en el plazo establecido, ECOCERT Chile iniciará el proceso de suspensión de la certificación. Por otro lado, y de acuerdo con los resultados que arroje el control, ECOCERT Chile tomará la decisión de Mantener, Reducir el Alcance o Suspender la Certificación.

b) Reducción de la certificación

Este cambio en la certificación implica el cese permanente de la certificación para algunos de los productos, procesos o actividades y ocurre cuando los requisitos de certificación no se cumplen para algunos productos, procesos o actividades (así como un lote o grupo de productos) después de la certificación inicial; o si después de la certificación inicial, desea mantenerla solo para algunos de los productos, procesos o actividades.

La reducción de la certificación no implica la terminación del contrato con ECOCERT Chile.



Si se reduce el alcance de una certificación, ECOCERT Chile tiene la obligación de tomar las acciones necesarias y hacer todas las modificaciones necesarias en los documentos formales de la certificación, la información pública, las autorizaciones para el uso de las marcas, etc. con el fin de garantizar que el alcance reducido de la certificación se comunica claramente al cliente y se especifica con claridad en la documentación de la certificación y en la información pública.

En este sentido, cuando se reduce el alcance de certificación, ECOCERT Chile actualizará la Documentación de la Certificación, el Directorio de Productos Certificados (*letra F numeral IV*) y Notificará a las Autoridades Competentes. Usted deberá llevar a cabo una o varias de las siguientes acciones:

- Notificación escrita a los consumidores respecto al cambio del alcance de la certificación
- El retiro de las marcas y sellos de conformidad del(los) producto(s) o lote(s) para el(los) cual(es) se redujo el alcance de la certificación.

ECOCERT Chile llevará a cabo una auditoria de control con el fin de garantizar que en los documentos formales de la certificación, la información pública, las autorizaciones para el uso de las marcas, etc., no suministran indicación alguna de que el producto sigue estando certificado.

Mal uso por usted de las marcas o sellos de conformidad o referencias incorrectas a la certificación, a ECOCERT o a los productos ecológicos, pueden llevar a la suspensión o retiro de la certificación. ECOCERT Chile está obligado a informar de estas irregularidades al Servicio Agrícola y Ganadero (SAG). En caso de no llevar a cabo las acciones requeridas podrán ser tomadas acciones legales a fin de proteger a los consumidores.

c) Suspensión de la certificación

Esto implica el cese total o parcial de la vigencia de la certificación por un periodo específico o hasta que haya conformidad nuevamente. La suspensión puede referirse a uno o varios productos y/o lotes, a una de sus actividades o a todas ellas. Después de este período, la certificación será restaurada, reducida, retirada.

La suspensión de la certificación no implica la terminación del contrato con ECOCERT Chile.

Si la certificación se suspende, ECOCERT Chile tiene la obligación de tomar las acciones necesarias hacer todas las modificaciones necesarias en los documentos formales de la certificación, la información pública, las autorizaciones para el uso de las marcas, etc. con el fin de garantizar que estos no suministran indicación alguna de que el producto sigue estando certificado.

En este sentido, cuando se suspende la certificación, ECOCERT Chile. actualizará la Documentación de la Certificación (los productos concernidos serán removidos de su documento de certificación durante el periodo de suspensión) y el Directorio de Productos Certificados también será ajustado (*letra J numeral IV*). Además, ECOCERT Chile está obligado a Notificar al Servicio Agrícola y Ganadero (SAG) de la respectiva suspensión.

Usted deberá llevar a cabo una o varias de las siguientes acciones:

- Notificación escrita a los consumidores respecto a la suspensión de la certificación
- El retiro de las marcas y sellos de conformidad del(los) producto(s) o lote(s) para el(los) cual(es) se redujo el alcance de la certificación.
- Establecer e implementar en la organización las acciones correctivas necesarias para evitar que se evite el mal uso de las marcas o sellos de conformidad o de la referencia a la certificación.

En todos los casos, ninguna referencia a la certificación ecológica o mención a "Producto orgánico, ecológico o biológico" y a ECOCERT Chile puede ser hecha durante este tiempo para los productos concernidos en la suspensión hasta que la no conformidad sea cerrada.

Estas personas son competentes con respecto a su conocimiento y comprensión de todos los aspectos del manejo de las certificaciones suspendidas.

La suspensión es levantada una vez las acciones correctivas han sido implementadas en los plazos establecidos y si ECOCERT Chile ha logrado realizar el control correspondiente que permita verificar que las No Conformidades, el cual incluirá las actividades descritas en los numerales *letra C, D, E numeral IV*.

d) Retiro de la Certificación

Consiste en el cese definitivo y total de la certificación resultante del incumplimiento de un requisito de certificación por parte del cliente y esta decisión es también acompañada por la terminación del contrato con ECOCERT Chile.



Esto implica la inmediata cancelación de la certificación para todos sus productos y la finalización inmediata de la validez de los certificados de conformidad. Usted no puede hacer referencia alguna a la certificación para ninguno de sus productos (esto aplica también a cualquier material de comunicación).

Con esta decisión, ECOCERT Chile tiene la obligación de tomar las acciones necesarias hacer todas las modificaciones necesarias en los documentos formales de la certificación, la información pública, las autorizaciones para el uso de las marcas, etc. con el fin de garantizar que estos no suministran indicación alguna de que el producto sigue estando certificado.

En este sentido, cuando se retira la certificación, ECOCERT Chile solicitará la devolución de los certificados de conformidad, actualizará el Directorio de Productos Certificados y notificará al Servicio Agrícola y Ganadero (SAG) del respectivo retiro.

Usted deberá llevar a cabo una o varias de las siguientes acciones:

- Informar a sus clientes que sus productos no se encuentran más certificados y detener el uso de los certificados de conformidad.
- El retiro de las marcas y sellos de conformidad de todos los productos o lotes que estuvieron certificados.
- Establecer e implementar en la organización las acciones correctivas necesarias para la suspensión efectiva del uso de las marcas o sellos de conformidad o de la referencia a la certificación.

En todos los casos, ninguna referencia a la certificación ecológica o mención a "Producto orgánico, ecológico o biológico" y a ECOCERT Chile podrá ser hecha después de la fecha efectiva de retiro de la certificación.

Si los productos, procesos o actividades para los cuales fue retirada la certificación, desean ser certificados nuevamente, se deberá presentar una nueva solicitud, la cual será revisada de acuerdo con los requisitos del presente esquema de certificación (Aplicación a la Certificación).

I. Cambios que afectan la certificación

a) **Cambios en el Esquema de Certificación (Nuevos Requerimientos o Revisiones de los mismos)**

Cuando en el esquema de certificación se introduzcan requisitos nuevos o revisados que afectan los clientes, ECOCERT Chile, garantizará que estos cambios son comunicados a todos sus clientes y verificará la implementación de los cambios por parte de sus clientes y emprenderá las acciones exigidas por el esquema.

Para ello ECOCERT Chile, se compromete a informar a usted a través de su personal técnico de los cambios en la Norma 20.089, su Reglamento o Norma Técnica, del Servicio Agrícola Ganadero (SAG), mediante aviso de correo electrónicos y a través de la página web de ECOCERT Chile (www.ecocert.cl)

En algunos casos, las modificaciones en las disposiciones aplicarán con efecto inmediato o medidas de transición podrán ser comunicadas por ECOCERT Chile. En ambos casos, podrán ser necesarios controles adicionales que incluyen según se requiera las actividades descritas en los numerales *letra C, E, F del numeral IV*. Es su responsabilidad implementar estos cambios a fin de que ECOCERT Chile pueda verificar su implementación. Si los cambios no son implementados, ECOCERT Chile podrá notificarle una no conformidad, la cual, si no es resuelta, podrá dar lugar a una reducción, suspensión o retiro de su certificación.

b) **Cambios en su alcance o ámbito de certificación**

Por otra parte, ECOCERT Chile debe considerar otros cambios que afectan a la certificación, incluyendo los cambios iniciados por el cliente, y debe decidir sobre la acción adecuada.

Por tal motivo, es su responsabilidad informar a ECOCERT Chile, a la mayor brevedad, de cualquier cambio que pueda afectar el cumplimiento con los requerimientos de la certificación.

Ejemplos de dichos cambios pueden incluir los siguientes:

- Estatus Legal, comercial, organizacional o la propiedad,
- Organización y Administración,
- El deseo de incluir nuevos productos,
- Modificaciones en el producto o en los métodos de producción.
- Cambios en el uso de insumos, ingredientes, recetas, etc.
- Dirección de contacto, campos o sitios de producción (entre otros).

Usted debe actualizar su Perfil del Operador correspondiente al ámbito a certificar, en caso de ampliar o reducir, el ámbito de las actividades a certificar, los estándares, los productos, las unidades de producción y/o procesamiento, ante la inclusión o retiro de proveedores, y en general cualquier cambio del proyecto certificado. Lo que implica una nueva revisión, evaluación y emisión de presupuesto por parte del Departamento Técnico.



Estos cambios podrán conducir a controles adicionales que incluyen, según se requiera, las actividades descritas en los numerales *letra C, E, F del numeral IV*.

En caso de cambios en la certificación, ECOCERT Chile, emitirá una nueva declaración de conformidad y actualizará el Directorio de Productos Certificados.

J. Rescisión del contrato de certificación

a) Método de terminación y los efectos sobre su certificación/etiquetado

Usted puede solicitar detener la certificación para todos o una parte de sus productos en cualquier tiempo. En caso de que usted desee detener la certificación de todos sus productos y al mismo tiempo finalizar su contrato, usted debe hacerlo en cumplimiento con los aspectos definidos en los términos y las condiciones técnicas.

La finalización de la certificación para una parte de los productos y la terminación de su contrato, implica el final de la validez de su certificado de conformidad para los productos concernientes con efectos inmediatos.

Por tanto, después de la fecha de finalización de la certificación (y la terminación del contrato como puede ser el caso), usted no podrá más producir y comercializar los productos concernientes haciendo referencia a la certificación y a ECOCERT Chile la certificación de los productos ya distribuidos y todavía en el Mercado no es cuestionado.

b) Casos específicos del stock de productos para la venta y stock de productos auditados

Sin embargo, en el evento que usted tenga stock de productos conformes haciendo referencia a la certificación o a ECOCERT Chile que requieren un período de tiempo más allá la fecha de caducidad de su certificado, se le pide que nos informe del tiempo o fecha prevista para vender dicho stock de productos.

ECOCERT Chile, examinará su solicitud y podrá extender su contrato y permitirle a usted la venta de su stock de productos conformes. En este caso, una auditoría anual como un "distribuidor" podría ser necesaria e implicará un costo adicional.

Por tanto, el contrato y certificado permanecerán en vigor hasta la fecha acordada para que usted pueda vender las existencias de productos certificados. Para el operador o el sitio de venta inicial (se puede requerir una auditoría anual de existencias), quedando estipulado que si usted es un distribuidor, los stock y productos conformes transferidos después de la venta inicial en el plazo acordado (entre el almacenamiento y tiendas, por ejemplo), se puede vender fuera, siempre que sean conformes, sin límite de tiempo.

Hasta la fecha de finalización de la certificación, usted está sujeto al control de los productos en cuestión con cargo asociados a su responsabilidad.

Durante la extensión de periodo del contrato, usted no tiene permitido elaborar nuevos productos haciendo referencia a la certificación y a ECOCERT Chile.

Si la certificación se termina (por solicitud del cliente) o por incumplimiento con los requisitos del presente esquema de certificación, ECOCERT Chile tiene la obligación de tomar las acciones necesarias hacer todas las modificaciones necesarias en los documentos formales de la certificación, la información pública, las autorizaciones para el uso de las marcas, etc. con el fin de garantizar que estos no suministran indicación alguna de que el producto sigue estando certificado.

En este sentido, cuando se retira la certificación, ECOCERT Chile solicitará la devolución de los certificados de conformidad, actualizará el Directorio de Productos Certificados y notificará al Servicio Agrícola y Ganadero (SAG) de la respectiva finalización de la certificación.

Usted deberá llevar a cabo una o varias de las siguientes acciones:

- Informar a sus clientes que sus productos no se encuentran más certificados y detener el uso de los certificados de conformidad.
- El retiro de las marcas y sellos de conformidad de todos los productos o lotes que estuvieron certificados.
- Establecer e implementar en la organización las acciones correctivas necesarias para la suspensión efectiva del uso de las marcas o sellos de conformidad o de la referencia a la certificación.

En todos los casos, ninguna referencia a la certificación ecológica o mención a "Producto orgánico, ecológico o biológico" y a ECOCERT Chile podrá ser hecha después de la fecha efectiva de finalización de la certificación.



c) **Transferencia de la Certificación**

Es posible cambiar de Organismo de Certificación. Esto implica una transferencia del expediente de su antiguo organismo de certificación al nuevo. En caso que usted desee dejar su organismo para aplicar con ECOCERT Chile, el status y expediente del último año de su certificación debe ser transmitido a ECOCERT Chile mediante una notificación de liberación de datos del organismo de certificación.; y, la aceptación de su solicitud estará sujeta al estudio de su expediente. Un certificado temporal puede ser emitido hasta la auditoria en el sitio para asegurar la certificación (siempre y cuando todas las condiciones sean cumplidas).

Por el contrario, si usted está certificado con ECOCERT Chile y usted desea transferir su expediente a otro organismo de certificación, ECOCERT Chile remitirá su expediente de certificación a su nuevo organismo de certificación solamente a petición escrita por usted.

Además de la liberación y aprobación contable del cliente con ECOCERT Chile para verificar que no hay facturas o pagos pendientes por algún servicio entregado.

V. **RECLAMOS Y APELACIONES**

ECOCERT Chile, recibirá, evaluará y tomará decisiones acerca de los reclamos y las apelaciones y registrará y rastrear los reclamos y las apelaciones, así como las acciones que se han emprendido para resolverlas (proceso documentado).

Inmediatamente después de recibir un reclamo o una apelación, ECOCERT Chile confirmará a usted si el reclamo o la apelación se relacionan con las actividades de certificación de las cuales es responsable y, si es así, éstas serán tratadas.

Para ello ECOCERT Chile:

- Reconocerá el recibo de un reclamo o una apelación formal.
- Será responsable de reunir y verificar toda la información necesaria (en la medida de lo posible) para alcanzar una decisión sobre el reclamo o la apelación.
- Empezará las acciones posteriores necesarias para resolver el reclamo o la apelación (pudiendo incluir controles adicionales).

La decisión que resuelve el reclamo o la apelación será tomada, revisada y aprobada por personas que no estén involucradas en las actividades de certificación relacionadas con el reclamo o la apelación y para garantizar que no existe conflicto de intereses, el personal (incluyendo aquel que actúa con capacidad gerencial) que ha suministrado consultoría a un cliente, o ha sido empleado de un cliente, no será utilizado por ECOCERT Chile para revisar ni aprobar la resolución de un reclamo o una apelación para ese cliente durante de los dos años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.

ECOCERT Chile suministrará al reclamante una notificación formal sobre el resultado y la finalización del proceso de reclamación.

A. **Reclamos/Quejas**

Cualquier persona puede enviar una queja a ECOCERT Chile. La queja puede concernir una validación documental, otro cliente, servicio prestado por ECOCERT Chile, entre otros.

La queja será presentada mediante una carta remitida a ECOCERT Chile (Av. Santa Maria 0112, Oficina J, Providencia Santiago de Chile) o vía mail al correo: ecocert.chile@ecocert.cl

El Responsable de Calidad, registrará y evaluará todas las reclamaciones escritas y emitidas por terceros (clientes, competidores, consumidores finales, etc.) relacionados con su actividad de certificación, así como las medidas tomadas y se hace un análisis sobre una base regular para mejorar nuestro servicio. Una respuesta siempre será enviada a la persona que hizo la denuncia en virtud de un plazo de 15 días hábiles.

B. **Apelaciones**

Usted puede apelar a un resultado de la evaluación o decisión de certificación enviando una solicitud escrita al Departamento Técnico de ECOCERT Chile vía email al correo ecocert.chile@ecocert.cl

Para ser elegible su apelación debe:

- Ser una solicitud escrita (carta o email),



- Ser hecha antes de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de las conclusiones de la evaluación o decisión de certificación,
- Ser debidamente justificada: Nuevos elementos que aún no han sido puestos en conocimiento de ECOCERT Chile deben ser proporcionados por escrito.

Si la apelación es admisible, esta es tratada por personas que no estén involucradas en las actividades de evaluación o certificación relacionadas con la apelación.

Las apelaciones no suspenden la decisión objeto de recurso. Por tanto, estas decisiones se aplican hasta que una nueva decisión haya sido tomada después de una evaluación de su apelación.

C. Su obligación con respecto a las quejas o reclamos de Terceras Partes

Es deber de usted investigar y ser responsable por el manejo de las quejas o reclamos que terceras partes le dirijan directamente, tomando las acciones adecuadas con respecto a tales reclamos y a las deficiencias que se encuentren en los productos que afectan la conformidad con los requisitos de la certificación.

Es necesario tener un registro de todas las quejas o reclamos conocidas en relación con el cumplimiento de los requisitos de certificación y poner a disposición de ECOCERT Chile. Estos registros deben contener las acciones tomadas y estas acciones deben ser documentadas. Tales registros deben estar a disposición de ECOCERT Chile para su verificación durante sus auditorías.

VI. SUB-CONTRATACIÓN

En la actualidad ECOCERT Chile, no subcontrata actividades de inspección o auditoría de sistemas de gestión.

Como política para las actividades de evaluación referida a los ensayos, ECOCERT Chile, únicamente subcontrata laboratorios acreditados que cumplen con los requisitos aplicables de la norma internacional ISO/IEC 17025 y los cuales son autorizados por ECOCERT Chile.

Usted puede presentar por escrito ante ECOCERT Chile cualquier objeción relacionada con dicha subcontratación.

VII. UTILIZACIÓN DE LAS REFERENCIAS A LA CERTIFICACIÓN, A ECOCERT Y UTILIZACIÓN DE MARCAS (ECOCERT Y OTRAS) ASOCIADOS AL SERVICIO

Una vez certificados los productos bajo el presente esquema, ECOCERT Chile, autoriza el uso (bajo condiciones) de los certificados de conformidad, de la referencia y marca ECOCERT y el uso del sello oficial para productos orgánicos está supervisado y administrado por el SAG, de acuerdo a lo mencionado en el capítulo III, párrafo 3 de la Ley 20.089.

Usted al hacer referencia a su certificación de producto (por ejemplo en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad) y al hacer uso de las marcas de conformidad y a la información relacionada con el producto, usted debe cumplir con los requisitos de ECOCERT y se deben rotular de acuerdo con la Norma Chilena NCh 1500 y adicionalmente, con los requisitos establecidos en el Título 12º del DS N°3/2016.

Las condiciones de utilización de las referencias a la certificación, a ECOCERT y a las marcas asociadas al servicio se definen en el siguiente documento: TS17 «Reglas de referencia a ECOCERT y utilización de la marca de certificación ECOCERT para los productos agrícolas y alimentarios certificados por ECOCERT» (disponible en www.ecocert.cl o a solicitud).

Sin embargo, cualquier documento, etiqueta, folleto o publicidad que haga referencia a la certificación, a ECOCERT o a las menciones "Producto Orgánico", "Producto Ecológico", "Producto Biológico", o "Producto Orgánico en transición" o porte el logotipo de ECOCERT o el Sello oficial del SAG, debe ser aprobado por ECOCERT Chile antes de su elaboración, difusión o divulgación. Los costos en que se incurra (por ejemplo: por fabricación, impresión de etiquetas, etc.) sin la correspondiente aprobación es bajo su responsabilidad y no puede ser aprobado por ECOCERT Chile.

Una utilización abusiva de la marca o una referencia errónea a la certificación o a ECOCERT por un cliente acarrea la implementación de medidas apropiadas tales como la reducción, la suspensión o el retiro de la certificación. Igualmente, ECOCERT Chile estará obligado a informar de estas irregularidades al Servicio Agrícola y Ganadero (SAG). En caso de no llevar a cabo las acciones requeridas podrán ser tomadas acciones legales a fin de proteger a los consumidores.



Estos son los casos que pueden presentarse:

- la marca de conformidad o la referencia a la certificación o a ECOCERT está colocada en productos no conformes con los requisitos de certificación,
- la marca de conformidad o la referencia a la certificación o a ECOCERT está colocada en productos que no han sido objeto de una solicitud de certificación o que están en proceso de certificación,
- la marca de conformidad o la referencia a la certificación o a ECOCERT está colocada en productos mientras que se finaliza la certificación y el acuerdo contractual con ECOCERT Chile
- en términos generales, no se respetan las reglas acerca de referencias a la certificación (ver TS17)

En estos casos usted deberá llevar a cabo una o varias de las siguientes acciones:

- Notificación escrita a los consumidores respecto al mal uso de las marcas o sellos o de la referencia de la certificación.
- Retiro de las marcas y sellos de conformidad del producto y devolver los materiales físicos a ECOCERT Chile.
- Retiro del producto de consumidores, supermercados o sitios de distribución y su retorno a las facilidades del cliente u otras apropiadas.
- Establecer e implementar en la organización las acciones correctivas necesarias para evitar que se repita el mal uso de las marcas o sellos de conformidad o de la referencia a la certificación.

En caso de que las marcas de conformidad o sellos o la referencia a la certificación sean incorrectos y los productos cumplan con los requisitos de certificación, estos podrán ser reemplazados o corregidos. Previo a su emisión y distribución, estos deberán ser autorizados por ECOCERT Chile

* *
*

ECOCERT Chile le deseamos un proceso de certificación y permanezca a su disposición si tiene alguna pregunta:

ECOCERT CHILE
Av. Sta. Maria 0112, Of. J Providencia
Santiago, Chile
Tel : ++ 56 (2) 27926151

Servicio al Cliente

Solicitar presupuesto / auditoria/ registrar modificaciones	Entrega de certificados emitidos/ Registro de insumos
Email : inspeccion@ecocert.cl	Email : certificacion@ecocert.cl

Emisión de certificado de transacción nacional e internacional Aprobación de etiquetas y recetas	Facturación
Email : transaccion@ecocert.cl	Email : contabilidad@ecocert.cl



ANEXO I: Definiciones

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable notificada.

Apelación: Solicitud escrita por parte de un cliente de una reconsideración de una decisión de certificación tomada por ECOCERT Chile.

Certificación: Emisión de un documento de certificación, que indica que un producto, servicio o proceso cumple con un estándar determinado.

Cliente: Persona Natural u organización que ha suscrito un servicio con ECOCERT Chile a través de la firma de un contrato de servicios.

Documento de certificación: Documento de certificación expedido al cliente que legitima la conformidad de los productos con el estándar de certificación determinado.

Requisitos de certificación: Requisito especificado que el cliente cumple como condición para establecer o mantener la certificación.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Plan de evaluación: Descripción del número y los tipos de evaluación necesarios en un ciclo de evaluación para conceder la conformidad del producto con los requisitos de los productos en función de los tipos de clientes.

Reclamo: Expresión de insatisfacción hecha por cualquier persona u organización a ECOCERT Chile, en relación con la actividad de certificación, donde se espera una respuesta o resolución a la persona, organización o representante, que expresa una queja.

Plan de corrección: Lista de no conformidades relacionadas con los requisitos de certificación y su impacto en la decisión de certificación. Se puede completar con una evaluación adicional necesaria para eliminar las no conformidades.

Esquema de certificación: Conjunto de requisitos, reglas y procedimientos definidos por el propietario del esquema que debe ser implementado por ECOCERT Chile.

Certificación Estándar: Documento técnico que define los requisitos de los productos a cumplir, métodos de evaluación y procedimientos para la comunicación en la certificación.

Vigilancia: Repetición de la evaluación, revisión, decisión de certificación, según el esquema de certificación, como las bases de mantenimiento de la certificación.



ANEXO 2 : Diagrama del Proceso

