

ANEXO 16

Regulación de Inspección de CU

Esta regulación se aplica a todos los programas en los que se haga referencia a la presente Regulación en el contrato, pero al menos para los siguientes:

	Programas
A	<p>Métodos de Producción Orgánica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perú: Reglamento Técnico para Productos Orgánicos D.S.044-2006-AG Senasa (RTPO) - Ecuador: Normativa e Instructivo para Promover y Regular la Producción Orgánica – Ecológica – Biológica en el Ecuador (Registro Oficial N° 34 del 11 de Julio del 2013 y Resolución DAJ-20133EC-0201.0099) - Colombia: Resolución No. 187 de 2006 por la que se adopta el Reglamento para la producción primaria, procesamiento, empaqueo, etiquetado, almacenamiento, certificación, importación, comercialización de productos agropecuarios ecológicos Resolución 199 de 2016 por la cual se modifica parcialmente el Reglamento, Resolución 148 de 2004 por la cual se crea el Sello de Alimento Ecológico y se reglamenta su otorgamiento y uso, y Resolución 036 de 2007 que modifica la Resolución 148 - Costa Rica: Reglamento sobre Agricultura Orgánica. Decreto No. 29782 MAG - Paraguay: Reglamento de los procesos de la producción orgánica de origen vegetal. Resolución 143/11 Senave (Paraguay) - Bolivia: Ley N° 3525 de Regulación y promoción de la producción agropecuaria y forestal no maderable ecológica y su Reglamento*** - Bird Friendly
B	Programa de Equivalencias
C	CU Green Choice Sustainable Tourism Standard
D	Marine Stewardship Council (MSC)
E	Aquaculture Stewardship Council (ASC)
F	Best Aquaculture Practices (BAP)
G	Globalgap Frutas y Vegetales

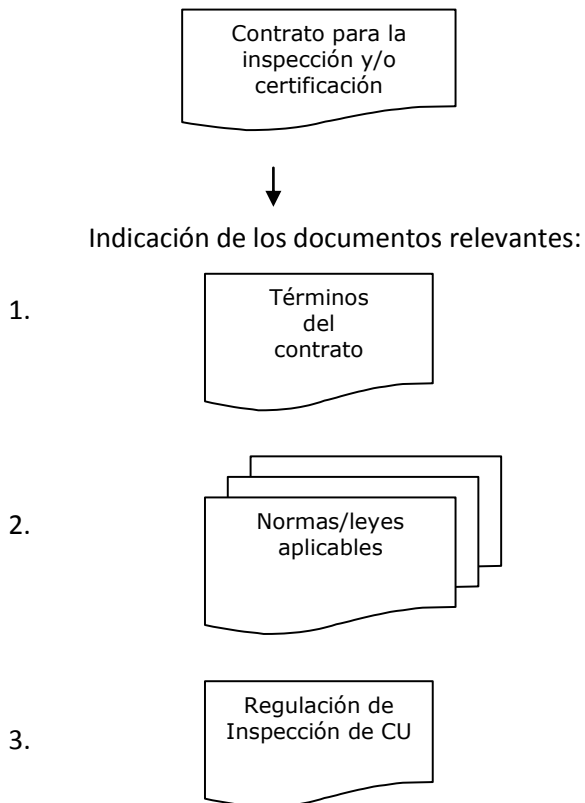
*** Bajo responsabilidad de la oficina de Control Union Bolivia S.R.L

Esta regulación se encuentra disponible en el sitio Web de CU (<http://www.CUeru.com/portal/en/cuc/cuc-terminos-y-condiciones> - conforme a la ley). CU ha redactado esta regulación y se reserva el derecho de autor respecto a esta regulación y documentos relacionados con la misma. Ninguna parte de esta regulación puede ser reproducida o hecha pública mediante impresión, fotocopia, microfilm, ni de ningún otro modo sin el consentimiento por escrito del editor.

Introducción y alcance

- Esta Regulación contiene normas concernientes a la política de inspección y certificación de Control Unión Perú, en adelante CU.
- Menciona cuáles son los derechos y obligaciones tanto de los clientes, así como también los de CU.
- Establece normas adicionales para programas específicos.
- Contiene regulación relacionada con el contrato.
- En este sentido, la Regulación de Inspección es complementaria a las normas aplicables, la carta de oferta, así como también los Términos del Contrato.

Por favor remitirse al diagrama de estructura que aparece a continuación.



La Regulación de Inspección consta de varios capítulos. El Capítulo 1 contiene normas generales que se aplican a todos los clientes involucrados y contiene los siguientes párrafos:

1. Aplicabilidad
2. Definiciones
3. Inspección
4. Reporte de inspección
5. Certificación
6. Certificados
7. Uso de indicaciones y símbolos
8. Apelación
9. Disposiciones finales
10. Política en relación a proyectos provenientes de otros organismos de certificación

Los otros capítulos contienen normas específicas para los programas de certificación individual. En cada oración donde el singular se encuentra en contexto, deberá asumirse el plural del mismo. También es el caso para las expresiones en género masculino y femenino.

TABLA DE CONTENIDOS

TABLA DE CONTENIDOS	3
CAPÍTULO 1: REQUERIMIENTOS GENERALES PARA INSPECCIÓN Y CERTIFICACIÓN	5
1.1 APLICABILIDAD	5
Artículo 1: Aplicabilidad	5
1.2 DEFINICIONES.....	6
Artículo 2: Definiciones	6
Definiciones concernientes al estándar Green Choice.....	11
1.3 INSPECCIÓN.....	13
Artículo 3: Condiciones para la inspección.....	13
Artículo 4: Inspector.....	14
Artículo 5: Inspección	14
Artículo 5a: Objeto de Evaluación	14
Artículo 5b Método de evaluación/inspección.....	15
Artículo 6: Muestras.....	15
Artículo 7: Registro de reclamos y acciones de remediación.....	15
Artículo 8: Responsabilidad y obligación.....	15
1.4 INFORME DE INSPECCIÓN	16
Artículo 9: Informe de inspección	16
1.5 CERTIFICACIÓN	16
Artículo 10: Certificación.....	16
1.6 CERTIFICADOS	16
Artículo 11: Certificado y su alcance	16
Artículo 12: Invalidez y duplicados de certificados	17
Artículo 13: Acreditación.....	17
1.7 USO DE INDICACIONES Y SÍMBOLOS.....	17
Artículo 14: Uso de indicaciones y símbolos	17
1.8 APELACIONES/QUEJAS	18
Artículo 15: Apelaciones/Quejas.....	18
1.9 DISPOSICIONES FINALES.....	18
Artículo 16: Documentos y publicación	18
Artículo 17: Casos no cubiertos por esta regulación	19

1.10 POLÍTICA EN RELACIÓN A PROYECTOS PROVENIENTES DE OTROS ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN	19
Artículo 18: Política en relación a proyectos provenientes de otros organismos de certificación	19
ANEXO 1: FORMULARIO DE QUEJA/APELACIÓN	19
ANEXO 2: CONDICIONES PARA LA PUBLICACIÓN Y USO DE LOGO DE CERTIFICACIÓN DE CU	21

CAPÍTULO 1: REQUERIMIENTOS GENERALES PARA INSPECCIÓN Y CERTIFICACIÓN

1.1 APLICABILIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Artículo 1:	
	Aplicabilidad
1	Esta regulación ha sido adoptada por el Director Gerente de Control Union Perú S.A.C (CU) el 1º de enero 2009, y puede hacerse referencia a la misma como Regulación de Inspección de CU .
2	La regulación de Inspección de CU y sus modificaciones serán publicadas dentro del mes siguiente en que el Director Gerente de CU las haya adoptado.
3	El Director Gerente de CU tiene derecho a modificar o ampliar esta regulación mediante enmiendas. Las enmiendas serán mencionadas en letra cursiva.
4	Para cualquier modificación o extensión de esta regulación, se otorga un período de transición. En todos los casos donde no se haya otorgado ningún período de transición para la enmienda particular, estará en vigencia un período transitorio de tres meses luego de la adopción.
5	La regulación de Inspección de CU es aplicable a todos los programas mencionados en el alcance.
6	En el caso de que se encuentren normas contradictorias tanto en el contrato del cliente y en la regulación de Inspección de CU, el contrato del cliente invalidará la regulación de Inspección de CU.
7	CU se compromete a conducir sus inspecciones imparcialmente y de una forma profesional. CU entiende la importancia de la imparcialidad en el desarrollo de sus actividades de certificación, en el manejo de conflictos de interés y en asegurar la objetividad de las actividades de manejo del sistema de certificación/evaluación.
8	Los programas que no estén dentro del alcance mencionado en la primera hoja del presente documento, se encuentran sujetos a la Regulación de Inspección de Control Union Certifications (CUC)
Confidencialidad	
9	<i>CU y sus empleados en todos los niveles de la organización, incluidos los miembros del comité, subcontratistas, personal de organismos externos o personas que actúen en nombre de CU, están obligados a considerar toda la información obtenida en el curso de sus actividades de negocio como información confidencial, y a considerarse que es confidencial.</i>
10	<i>CU no divulgará dicha información a ningún tercero sin el consentimiento escrito del cliente.</i>
11	<i>Cuando sea exigido a CU, por ley o autorización de disposiciones contractuales, la divulgación de información confidencial del Cliente, CU notificará al cliente sobre dicha solicitud; a menos que la ley lo prohíba.</i>
12	<i>CU está obligado a informar a cualquier persona sobre el estado de su certificación cuando lo soliciten.</i>
13	<i>Como cliente puede divulgar información confidencial sobre nuestros procedimientos y métodos a sus afiliados (es decir, a cualquier persona que directa o indirectamente lo controle o esté bajo su control directo), sus funcionarios, empleados o subcontratistas solo en una necesidad básica de conocimiento. Queda prohibida la divulgación a cualquier tercero.</i>
14	<i>No se considera información confidencial aquella información que está disponible al público. O si dicha información es desarrollada por CU independientemente de su información o actividades; o si dicha información es divulgada por CU de buena fe por un tercero que tiene un derecho independiente a esa información; o, cuando se acuerde entre el cliente y CU (por ejemplo, con el fin de responder a quejas).</i>
15	<i>La información del cliente obtenida por CU de fuentes distintas al cliente (ejemplo, de un reclamante o de un organismo regulador) será tratada como información confidencial, a menos que tanto la fuente de información como el cliente, den su consentimiento escrito para divulgarla.</i>

1.2 DEFINICIONES

Artículo 2: Definiciones

1. Este documento adopta todas las definiciones conforme a:

- Los requisitos generales para organismos que manejan los sistemas de certificación de productos (ISO 17065:2012).
- ISO 19011
- Perú: Reglamento Técnico para los Productos Orgánicos DS 044-2006-AG
- Ecuador: Normativa e Instructivo para Promover y Regular la Producción Orgánica – Ecológica – Biológica en el Ecuador (Registro Oficial N° 34 del 11 de Julio del 2013 y Resolución DAJ-20133EC-0201.0099)
- Colombia: Resolución No. 187 de 2006 por la que se adopta el Reglamento para la producción primaria, procesamiento, empaque, etiquetado, almacenamiento, certificación, importación, comercialización de productos agropecuarios ecológicos
- Costa Rica: Reglamento sobre Agricultura Orgánica. Decreto No. 29782 MAG
- Paraguay: Reglamento de los procesos de la producción orgánica de origen vegetal. Resolución 143/11 Senave
- CU Green Choice Sustainable Tourism Standard.
- Programa de Equivalencias de CU*
- Marine Stewardship Council (MSC)
- Aquaculture Stewardship Council (ASC)
- Best Aquaculture Practices (BAP)
- Globalgap Frutas y Vegetales

* Para el programa de Equivalencias, adopta las definiciones conforme a:

El Reglamento (CE) N° 834/2007 y N° 889/2008, y sus enmiendas (EUROPA), el Programa Nacional Orgánico del Departamento de Agricultura de Estados Unidos (NOP/USDA), los Estándares Agrícolas Japoneses para la producción orgánica del Ministerio de Agricultura, Silvicultura y Pesca de Japón (JAS - Notificaciones No. 1180, 1464, 1465 y 1466), El Reglamento Técnico para los Productos Orgánicos – D.S. N° 044-2006-AG (PERU), la Normativa e Instructivo para Promover y Regular la Producción Orgánica-Ecológica-Biológica en el Ecuador (ECUADOR), el Programa Ecológico Nacional del Ministerio de Agricultura de la República de Colombia (COLOMBIA), el Decreto 29782-MAG del Ministerio de Agricultura y Ganadería de Costa Rica (COSTA RICA), el Reglamento de los Procesos de la Producción Orgánica de Origen Vegetal - Resolución MAG N°143/11 (PARAGUAY). El Manual del Programa de Equivalencias de CU, los requisitos generales para organismos que manejan los sistemas de certificación de productos (Guía ISO/IEC 17065: 2012).

Este documento también utiliza las siguientes definiciones adicionales:

Acciones correctivas	Son acciones que eliminan el origen de la causa de una no conformidad encontrada durante una auditoria interna o externa.
Acciones preventivas	Es la acción que elimina el origen de la causa de una situación que podría resultar en una no conformidad.
Apelación	Notificación formal de desacuerdo ante una decisión de certificación tomada por CU, o solicitud del proveedor del elemento de inspección al organismo de inspección sobre la reconsideración de la decisión tomada en relación con ese elemento;
Aprobación (decisión de aprobación)	Acción realizada por una parte (en este caso: el organismo de certificación, CU) para confirmar que existe confianza satisfactoria de que un producto, se encuentra en conformidad y es compatible con uno o más de uno de los Programas Orgánicos bajo los cuales fue evaluado.

Archivo del cliente	Archivo de todos los documentos relacionados a la certificación de un cliente específico, el cual incluye los documentos digitales almacenados en CUSI.
Auditoría	Una evaluación sistemática para corroborar si las actividades y los resultados relacionados cumplen con los arreglos planeados y si estos arreglos son implementados efectivamente y apropiados para lograr los objetivos
Auxiliares para la producción de cultivos	Aquellos insumos que no proveen con nutrientes a las plantas, no poseen funciones acondicionadoras de suelo, no tienen función de protección del cultivo contra pestes (enfermedades, plagas y malezas), ni son considerados reguladores de crecimiento. Esta categoría incluye adyuvantes, productos para la limpieza de equipos, trampas para insectos, inoculantes para compost, extractos de plantas sin función nutricional o de protección contra pestes (Ej.: los aminoácidos para evaluación como agentes quelantes), entre otros.
Auxiliares para la producción del ganado	Aquellos insumos utilizados en la producción ganadera que no tienen ni función nutricional ni función sanitaria directa. Incluye insumos para la limpieza de equipos e instalaciones, auxiliares para el aseo animal, y otros insumos utilizados en los animales y en sus áreas de crianza.
Carta de “Confirmación de Compatibilidad uso de insumos en producción orgánica”	Documento emitido conforme al Programa de Equivalencias de CU que demuestra que un producto evaluado se encuentra en conformidad y es compatible con uno o más de uno de los Programas Orgánicos bajo los cuales fueron evaluados.
Categoría de un producto	Se refiere a la clasificación de un producto dentro de una Clase específica. Las categorías se basan en el uso y aplicación del producto (Ej. Categoría de Fertilizantes y Mejoradores de suelo, la cual pertenece a la Clase de “Insumos para la producción de cultivos”).
Certificación	Acción realizada por una parte (en este caso: el organismo de certificación, CU) para confirmar que existe confianza satisfactoria de que un producto, proceso o actividad suficientemente identificada, se encuentra en conformidad con una norma, regulación o regla.
Certificado de Alcance	Documento emitido conforme a las normas de un sistema de certificación que demuestra que la confianza adecuada se otorga siempre que un producto, proceso o servicio debidamente identificado cumpla con una norma específica u otro documento normativo.
Certificado de Transacción	Certificado en el que CU declara –sobre la base de un certificado de alcance emitido – que el proceso de producción de un lote de productos determinado es inspeccionado y evaluado positivamente.
Certificador	Persona que bajo la supervisión del Gerente de Programa es responsable de la comercialización de programas, instrucciones del Inspector (Principal), decisión de certificación, informe al cliente, emisión de certificados, relaciones con el cliente y actividades posteriores a la certificación.
Clase de un producto	Se refiere al tipo de sistema productivo según el cual un producto presentado para evaluación bajo el Programa de Equivalencias, es utilizado. Se tienen 3 clases de productos: - Insumos para la producción de cultivos. - Insumos para la producción ganadera. - Insumos para el procesamiento de alimentos.

Cliente	Una de las partes del contrato de CU para los programas de inspección y certificación, con el objetivo de ser inspeccionado y certificado.
Contrato del cliente	Acuerdo escrito entre CU y el cliente con respecto a todos los derechos y obligaciones referentes a un programa de certificación de CU. El contrato del cliente no indica que el cliente está certificado. Para la comprensión de los Contratos aplicables se entenderán como equivalentes los siguientes términos: - Certificador = Evaluador - Decisión de Certificación = Decisión de Evaluación (Aprobación o Desaprobación) - Certificado = Carta de “Confirmación de Compatibilidad uso de insumos en producción orgánica”
Desaprobación (decisión de desaprobación)	Desviación del producto de los requisitos específicos de uno o más de uno de los Programas Orgánicos bajo los cuales son evaluados.
Especificación del producto	Declaración en la que un productor/procesador especifica todos los ingredientes del producto concerniente.
Evaluación	Un examen sistemático de la medida hasta la cual un producto, proceso o servicio cumple un requisito específico. Para el Programa de Equivalencias, es la acción de determinar, según la información técnica del producto, si es que es o no compatible con uno o más de uno de los Programa Orgánicos aplicables.
Evaluador (también denominado Certificador)	Persona que bajo la supervisión del Gerente del Programa de Equivalencias de CU, es responsable de la comercialización del programa, de la toma de decisión de la evaluación de un producto, de completar el formulario de evaluación del producto, emisión de la Carta de Compatibilidad, relaciones con el cliente y actividades posteriores relacionadas.
Fertilizantes y Mejoradores de suelo	Aquellos insumos que contienen uno o más nutrientes esenciales para las plantas. Utilizado principalmente por su contenido de nutrientes para las plantas, pudiendo ser aplicados al suelo o al follaje. Se incluyen, pero no se limitan a, compost, estiércoles animales, fertilizantes simples, fertilizantes compuestos, minerales minados, micronutrientes, extractos de plantas con fines nutricionales. Los mejoradores de suelo incluyen materiales para el encalado o acidificación del suelo, mulches, y cualquier otro insumo aplicado como acondicionador del suelo.
Fitosanitarios y Reguladores de crecimiento	Aquellos insumos que son utilizados como pesticidas para el control de enfermedades de las plantas, control de insectos, control de ácaros y control de malezas, así como aquellos utilizados como reguladores de crecimiento. Pueden ser aplicados tanto a las plantas o al suelo, excepto que tengan alguna restricción al respecto.
Fuente	Lugar de donde proviene el producto.
Gerente de Programa	Persona responsable del desarrollo y mantenimiento de los programas de certificación y sistemas de calidad.
Grupo de pequeños agricultores	Grupo de agricultores como se lo describe en los capítulos concernientes de este documento.

Ingredientes para el alimento del ganado	Está limitado a aquellos insumos que son añadidos al alimento del ganado, tales como los aditivos y suplementos que se emplean en la alimentación animal. No se incluyen los insumos agrícolas como el alimento propiamente dicho, los forrajes o las raciones formuladas, que deben cumplir con todos los requerimientos de las certificaciones orgánicas, excepto en los casos en que los Estándares permitan el origen no orgánico de dichos alimentos. Los aditivos para la alimentación del ganado son insumos que son añadidos en cantidades muy pequeñas al alimento para cubrir una necesidad nutricional específica (nutrientes esenciales en la forma de aminoácidos, vitaminas y minerales). Los suplementos para la alimentación del ganado son una combinación de nutrientes que se añaden al alimento animal para mejorar el balance nutricional o la funcionalidad de la totalidad del alimento.
Ingredientes y Auxiliares agrícolas para procesamiento	Incluye insumos agrícolas producidos orgánicamente e insumos agrícolas no orgánicos permitidos bajo artículos, anexos o secciones específicas de los Estándares de producción orgánica aplicables para el procesamiento de alimentos (Ej. NOP Rule 205.606; Anexo IX del Reglamento (CE) N° 889/2008; JAS – Notificación No. 1464, Tabla 4 (aquellos considerados agrícolas).
Ingredientes y Auxiliares no agrícolas para procesamiento	Incluye insumos no agrícolas permitidos bajo artículos, anexos o secciones específicas de los Estándares de producción orgánica aplicables para el procesamiento de alimentos. (Ej. NOP Rule 205.605; Anexo VIII del Reglamento (CE) N° 889/2008 (excepto aquellos marcados con un asterisco*); JAS – Notificación No. 1464, Tabla 4 (aquellos considerados no agrícolas)).
Inspección	Investigación mediante juicio competente y/o a través de la prueba de un producto, proceso o actividad y determinación de conformidad con una norma u otro documento normativo; incluye inventarios (primeras inspecciones).
Inspector (Inspector Senior) / Auditor (Auditor Senior)	Persona responsable de llevar a cabo las inspecciones e informar al Gerente de Programas o Certificador y al cliente.
Insumos	Un producto o auxiliar al que se le aplican las normas en un programa de certificación de CU a excepción de los materiales que están sujetos en el programa de certificación. Para el Programa de Equivalencias de CU, se entenderá como aquel insumo para uso en producción orgánica.
Insumos para el cuidado de la salud del ganado	Incluye aquellos insumos utilizados como medicamentos para animales, antiparasitarios internos y externos, medicamentos tópicos, y biológicos (vacunas, toxinas, microorganismos vivos, microorganismos muertos, etc.). Adicionalmente incluye insumos como pesticidas que son utilizados para manejar problemas de moscas u otras plagas externas para el manejo animal.
Insumos para la higiene en las instalaciones de procesamiento de alimentos	Incluye insumos utilizados para remover suciedad, desperdicios y cualquier materia extraña del alimento y de los utensilios y equipos utilizados en las operaciones de manufactura del alimento. Estos insumos se utilizan también para el control de microorganismos que pueden contaminar el alimento. Se incluyen insumos que pueden entrar en contacto directo con los alimentos o aquellos utilizados en las superficies que entran en contacto con los alimentos. Dentro de esta categoría también se incluyen los insumos utilizados para la desinfestación o para la prevención de una infestación por

	pestes (insectos, enfermedades, roedores y otros organismos) en almacenes e instalaciones de manufactura de alimentos (incluyendo instalaciones post-cosecha).
Logo de CU	Es la representación gráfica que identifica a Control Union; se usa como una continuación del símbolo por la empresa Control Union. Este logo identifica a cualquier empresa relacionada del grupo Control Union.
Marca de Aprobación	Distintivo que se da a un producto que ha sido aprobado como conforme con uno o más de uno de los Programas Orgánicos bajo los cuales fue evaluado según el Programa de Equivalencias de CU, y que cuenta con una Carta de "Confirmación de Compatibilidad uso de insumos en producción orgánica" vigente.
Marca de Certificación	Signo de propiedad del organismo de certificación, destinado a ser aplicado a productos o servicios cuya calidad u otras características han sido certificadas por el titular de la marca.
Métodos de Producción Orgánica	Método de Producción conforme al Reglamento de la Normativa de la Producción Orgánica Agropecuaria en el Ecuador, Acuerdo Ministerial N°302, Registro Oficial 384 del 25 de Octubre del 2006, Reglamento Técnico para los Productos Orgánicos DS 044-2006-AG, Sello Ecológico Colombiano. EU: Reglamento (CE) N° 834/2007 y N° 889/2008; NOP/USDA: Programa Nacional Orgánico del Departamento de Agricultura de Estados Unidos; JAS: Estándares Agrícolas Japoneses para la producción orgánica, Decreto 29782-MAG del Ministerio de Agricultura y Ganadería de Costa Rica; Reglamento de los Procesos de la Producción Orgánica de Origen Vegetal en Paraguay, Resolución MAG N°143/11.
No-conformidad	Desviación de los requisitos específicos o imposibilidad de mantener uno o más de los elementos del sistema de gestión requerido.
Norma	Documento establecido por CU o cualquier otro organismo que provee reglamentos para actividades o sus resultados.
Número de cliente	Número único que CU le provee al cliente para que se identifique como un cliente de CU. El número de cliente no indica que el cliente está certificado.
OGM (Organismo Genéticamente Modificado)	Organismo que han sufrido modificación en el material genético (ADN), usando métodos de biotecnología artificial.
Organismo de certificación	Organismo que lleva a cabo la certificación de conformidad.
Programa de certificación	Un sistema (o programa) que tiene su propio procedimiento y manejo para llevar a cabo la certificación de conformidad.
Proveedor/ subcontratista	La parte que es responsable de asegurar que los productos cumplan y, en su caso, continúen cumpliendo con los requisitos en los que se basa la certificación;
Queja	Una expresión formal de la insatisfacción de cualquier persona u organización con respecto al comportamiento de un empleado de CU, a la metodología de CU, o trabajos ejecutados bajo la responsabilidad contractual de una oficina de crítica;

Reclamo	Solicitud de solución financiera
Sistema de Gestión de Calidad	Sistema de gestión de calidad debe ser definida como sistema de gestión;
Sucursal de CU	Oficina de CU que legalmente tiene derecho a representar a CU.
Unidad de proceso	Empresas o unidad empresarial donde las acciones se llevan a cabo bajo la definición de “preparación” en los diferentes documentos normativos.
Unidad de producción	Empresas o unidad empresarial donde las acciones se llevan a cabo bajo la definición de “producción” en la Normativa e Instructivo para Promover y Regular la Producción Orgánica – Ecológica – Biológica en el Ecuador (Registro Oficial N° 34 del 11 de Julio del 2013 y Resolución DAJ-20133EC-0201.0099) . También mencionadas como unidades agrícolas o unidades de agricultores (para producción orgánica) o unidades de manejo de la industria forestal (para ciencia forestal).
Definiciones concernientes al estándar Green Choice	
Green Choice	Estándar de certificación de CU para el Turismo Sostenible.
Guiado Turístico	Actividad realizada por un Guía Turístico calificado. Son conjuntos de actividades recreacionales que resaltan valores específicos del lugar donde se realiza la operación turística.
Guía Turístico	Persona que guía a los visitantes en el idioma de su elección e interpreta el patrimonio cultural y natural de una zona. Normalmente reconocido por las autoridades competentes.
Facilidad Turística	Espacio físico en el que se llevan a cabo actividades turísticas.(Unidad turística)
Alojamiento	Servicio que ofrece un establecimiento de hospedaje en el cual se brinda una habitación para el pernocte del huésped y además, servicios de acuerdo a su categorización.
Hotel/hostal	Establecimiento del hospedaje que oCUa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado constituyendo sus dependencias una estructura homogénea, brinda servicios de acuerdo a su categoría. Cuenta con recepción, servicios e instalaciones adicionales, que ofrece alojamiento y, en la mayoría de los casos el servicio de comidas, diferenciándose una clase de la otra por el número mínimo de habitaciones.
Resort	Establecimiento de hospedaje ubicado en zonas vacacionales como playas, ríos y entornos naturales, que oCUa la totalidad de un conjunto de edificaciones y posee una extensión de áreas libres alrededor del mismo.
Ecolodge	Establecimiento de hospedaje cuyas actividades se desarrollan en espacios naturales, cumpliendo con los principios del Ecoturismo. Debe ser operado y administrado con parámetros ambientalmente amigables estrictos.
Apart Hotel	Establecimiento de hospedaje que esta compuesto por departamentos que integran una unidad de explotación y administración que cuentan con cocina propia.

Albergue	Establecimiento de hospedaje que presta servicios de alojamiento preferentemente en habitaciones comunes, a un determinado grupo de huéspedes que comparten uno o varios intereses y actividades afines, en el que se ofrece además de alojamiento una oferta limitada de comidas o un área para cocinar; así como otras instalaciones o actividades.
Boutique Hotel	Establecimiento de hospedaje caracterizado por ser pequeño y de estilo refinado/vanguardista, que proporciona una atención personalizada a los huéspedes. Por lo general son establecimientos exclusivos.
Turismo	Actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno natural por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos.
Turismo Sostenible	El turismo sostenible atiende a las necesidades de los turistas y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Es una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida.
Servicios Turísticos	Servicios proporcionados a viajeros y turistas. Entre los diferentes servicios figuran por ejemplo: transporte, alojamiento, comidas y circuitos combinados.
Áreas Naturales Protegidas	Espacios continentales y/o marinos del territorio nacional, expresamente reconocidos y declarados como tales, incluyendo sus categorías y zonificaciones, para conservar la diversidad biológica y demás valores asociados de interés cultural, paisajístico y científico, así como su contribución al desarrollo sostenible del país.
Calidad de Servicios	Grado en el que un servicio satisface las necesidades y expectativas del visitante
Capacidad de carga	Número máximo de personas que pueden visitar al mismo tiempo un lugar turístico, sin dañar el medio físico, económico o sociocultural, y sin reducir de manera inaceptable la calidad de la experiencia de los visitantes
Conservación	Todos los procesos necesarios para mantener y proteger el patrimonio cultural y natural de una nación.
Contaminación ambiental	Presencia de sustancias extrañas en el medio ambiente, que ocasionan alteraciones en la estructura y funcionamiento de los ecosistemas.
Biodiversidad	Variedad de todas las formas de vida sobre la tierra.
Ecosistema	Unidad ecológica funcional básica donde todos los componentes del ambiente son interdependientes
Ecoturismo	Modalidad turística ambientalmente responsable, consistente en viajar o visitar áreas naturales con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales y las manifestaciones culturales, promoviendo y contribuyendo a la protección y conservación de las zonas naturales.

Impacto Ambiental	Concepción genérica de la alteración significativa del ambiente como consecuencia de las acciones humanas.
Patrimonio cultural	Constituido por todos los bienes materiales e inmateriales que, por su importancia, valor y significado paleontológico, arqueológico, arquitectónico, histórico, artístico, militar, social, antropológico, tradicional, religioso, etnológico, científico, tecnológico o intelectual, documental, bibliográfico, tienen una importancia relevante para la identidad y permanencia de la nación a través del tiempo.
Patrimonio Natural	Aquellos monumentos naturales, formaciones geológicas, lugares y paisajes naturales, que tienen un valor relevante desde el punto de vista estético, científico y medio ambiental. Está constituido por las reservas de la biósfera, los monumentos naturales, las reservas y parques nacionales, los santuarios de la naturaleza, entre otros que conforman la flora y fauna de un territorio, asimismo los recursos genéticos de los mismos.
Patrimonio turístico	Conjunto de bienes naturales y culturales pertenecientes a una comunidad determinada, capaces de fomentar el desarrollo de actividades turísticas.
Temporada alta y baja	Periodos de tiempo en los cuales existe mayor o menor flujo turístico
Zonas de vida	Descripción de ecosistemas basados en parámetros de altitud, temperatura y precipitación.
Briefing	Información genérica del país e información detallada del itinerario que se le brinda al turista al principio de su programa.
Counter/Front desk	Procedentes del inglés, cada vez más utilizadas, referidas a recepción. Zona de atención directa a los clientes, responsable de brindar de manera eficaz información, recomendación, asesoría y venta de servicios turísticos.
Tour	Excursión o viaje organizado
Restaurante	Establecimiento que expende comidas y bebidas al público preparados en el mismo local, prestando el servicio adecuado a las normas sanitarias correspondientes
Cadena de frío	Mantenimiento de las temperaturas de refrigeración o congelación a lo largo de la cadena alimentaria.

1.3 INSPECCIÓN

Artículo 3: Condiciones para la inspección	
1	Al aceptar cualquier oferta realizada por Control Union Perú S.A.C., el cliente entra en un acuerdo con CU de conformidad con los términos y condiciones especificados en la mencionada carta oferta así como en todos los demás documentos (incluyendo los términos de contrato) que son aplicables o han sido declarados aplicables al Acuerdo.
2	En el caso de que no sea posible llevar a cabo la inspección en un momento relevante como consecuencia del pago demorado, CU tiene derecho a cancelar la inspección y certificación.
3	En el caso de que no sea posible llevar a cabo la inspección debido a cuestiones de seguridad (por ej., en el caso de desastres naturales imprevistos o inestabilidad política), CU tiene derecho a cancelar la inspección y la certificación. La decisión se basa, entre otras cosas, en información

	internacional (por ej., declaraciones oficiales del ministerio de relaciones exteriores) y nacionalmente disponible. Si la inspección es cancelada, CU se lo informará al cliente cuanto antes. CU decidirá caso por caso si la certificación puede tener lugar sobre la base de otra información o si la certificación tiene que ser cancelada.
4	Si la objetividad de la inspección se ve comprometida, el inspector estará en la obligación de abandonar la inspección. Los motivos pueden ser por ejemplo la interferencia de alguna persona acompañante. Los gastos que provengan de estos casos serán cargados al cliente.
5	Si la compañía decide que será representada durante la auditoría por un representante distinto a aquellos que aparecen en el formato de aplicación será necesario que se formalice a través de una designación escrita por el representante legal.

Artículo 4: Inspector	
1	El inspector de CU podrá identificarse con una tarjeta válida de identificación de CU.
2	El inspector de CU actúa conforme a los procedimientos de CU.
3	El inspector de CU también respetará el Código de Conducta/Confidencialidad/No-Conflicto de Intereses de CU, el cual está firmado por él/ella.

Artículo 5: Inspección	
1	CU tiene derecho a llevar a cabo inspecciones anunciadas y no anunciadas. Las inspecciones no anunciadas se harán prioritariamente sobre la base de una evaluación general del riesgo de incumplimiento de las normas aplicables. CU tiene derecho a llevar a cabo actividades de inspección adicionales a los fines de certificación y cobrar los gastos, además de los honorarios, conforme a lo establecido en el contrato del cliente.
2	CU tiene derecho a solicitar información adicional cuando lo considere necesario para garantizar que las regulaciones son cumplidas y verificables.
3	Si fuese solicitado por CU, se proporcionarán los servicios de traducción del idioma nacional al idioma elegido por el personal de CU. Los gastos se le cobrarán al cliente.
4	AGROCALIDAD del Ecuador puede requerirle a CU que realice inspecciones adicionales para la Normativa e Instructivo para Promover y Regular la Producción Orgánica – Ecológica – Biológica en el Ecuador (Registro Oficial N° 34 del 11 de Julio del 2013 y Resolución DAJ-20133EC-0201.0099), con la intención de verificar el cumplimiento de las operaciones de un operador con respecto a los requerimientos del programa de certificación.
5	<i>El cliente brindará a CU y a cualquier autoridad que intervenga en el proceso de certificación (incluyendo pero sin limitar a organismos de acreditación, dueños de esquema, observadores), acceso a todas las áreas, equipos, locales, personal y unidades comprendidas dentro del alcance del contrato.</i> Específico para programas acreditados por SAE (ORG-ECU; GlobalGAP; BAP): <i>Si el cliente no acepta la participación de observadores del organismo de acreditación, implicará la posibilidad de otorgarle una certificación acreditada, o retirársela si ya la posee.</i> Para programas acreditados por otros organismos: <i>se evaluará caso por caso y se determinará algún tipo de acción.</i>
6	SENASA de Perú puede requerirle a CU que realice inspecciones adicionales para el Reglamento Técnico para Productos Orgánicos - DS 044-2006-AG, con la intención de verificar el cumplimiento de las operaciones de un operador con respecto a los requerimientos del programa de certificación.
7	ONAC de Colombia puede requerirle a CU que realice inspecciones adicionales para el Sello Ecológico Colombiano, con la intención de verificar el cumplimiento de las operaciones de un operador con respecto a los requerimientos del programa de certificación.
Artículo 5a: Objeto de Evaluación	
1	Durante la inspección, realizada luego de la solicitud de un certificado nuevo o modificado, los requisitos para el proceso de preparación o comercialización pueden ser evaluados mediante un proceso comparable. El proceso comparable también puede definirse como preparación o comercialización del mismo producto o producto convencional similar.

2	Si un certificado ha sido concedido basado en la revisión de proceso comparable, el cliente está obligado a informar a CU antes del primer procesamiento. CU puede decidir realizar una evaluación adicional.
---	---

Artículo 5b Método de evaluación/inspección	
La evaluación respecto a si se cumplen los requisitos aplicables puede llevarse a cabo a través de los siguientes métodos:	
1	Evaluación administrativa en una Oficina de CU;
2	Evaluación física y administrativa en el proyecto del cliente o en otro lugar;
3	Muestreo y análisis;
4	Entrevistas;
5	Cruce de información recibida de todo lo que antecede.

Artículo 6: Muestras	
1	El inspector tiene autoridad para tomar muestras durante la inspección para su respectivo análisis. Estas muestras serán analizadas en laboratorios seleccionados por CU. Ver Términos del Contrato válidos art. 4.4.
2	Al tomar las muestras, el inspector le proporcionará al cliente un duplicado de la muestra que será tomada, como contra muestra. Esta contra muestra debe de ser mantenida en condiciones de congelamiento a temperaturas inferiores a 0° para reducir el riesgo de deterioro o alteración.
3	Tanto las muestras que se enviarán a los laboratorios subcontratados por CU, como las contra muestras que se quedan con CU y con el cliente, deben ser guardadas de modo que se evite la contaminación y el deterioro de las mismas en todas las etapas de su almacenamiento hasta el análisis para evitar riesgos que afecten los resultados.
4	CU llevará a cabo el análisis de las muestras a través de laboratorios acreditados conforme a ISO/IEC 17025 e informará al cliente en cuanto los resultados estén disponibles.
5	Si los resultados de los análisis prueban que no se cumplen las regulaciones aplicables, los resultados pueden producir cambios en la certificación.

Artículo 7: Registro de reclamos y acciones de remediación	
1	<ul style="list-style-type: none"> - El cliente salvaguardará de que todos los reclamos recibidos de: <ol style="list-style-type: none"> 1) Cualquier persona en cualquier etapa del proyecto (unidades de producción y elaboración), 2) clientes y/o 3) terceros, estén registrados en forma centralizada. - El cliente conservará los registros de todos los reclamos recibidos respecto del método de producción certificado o productos y de todas las acciones disciplinarias que sean tomadas para responder a los reclamos individuales. Los clientes deben tener en el emplazamiento un documento claramente identificable para los reclamos de los clientes y disponible para cuando sea solicitado. - Existen documentos con las acciones tomadas respecto de dichos reclamos y cualquier defecto encontrado en productos o servicios. - El procedimiento para los reclamos debe asegurar que los reclamos son registrados adecuadamente, estudiados y seguidos, incluyendo un registro de medidas tomadas con respecto a los reclamos y todo defecto encontrado en productos o servicios.

Artículo 8: Responsabilidad y obligación	
1	El cliente es responsable de que toda la producción y unidades de producción, productos y actividades que son mencionadas en el contrato del cliente cumplan con las normas aplicables.
2	El cliente, con respecto a las actividades de inspección y certificación de CU, será responsable por las personas que trabajan en o para sus empresas.

1.4 INFORME DE INSPECCIÓN

Artículo 9: Informe de inspección	
1	Durante la inspección, el inspector registrará sus conclusiones en formularios de inspección estandarizados. Estos formularios tienen que ser firmados por el cliente o el representante oficial del cliente durante la visita de inspección para reconocer las conclusiones del inspector. Si el representante oficial firma, su firma sólo es válida si la persona se encuentra registrada oficialmente como autorizada para firmar dentro de la empresa.
2	El inspector le proporcionará al Certificador todos los formularios de inspección con sus conclusiones de conformidad con todos los requisitos de certificación.
3	Los hallazgos en los formatos de inspección serán evaluados y firmados por el certificador.
4	Luego de que se haya realizado la inspección, CU enviará un resumen de la evaluación al cliente sin demora indebida, sobretodo la (evaluación) que conforma los requisitos específicos del programa. El cliente tiene derecho a objetar sobre el contenido del informe en un plazo máximo de 6 semanas luego de haber sido enviado por CU (fecha de matasello) o desde la fecha en la que el inspector hizo entrega de los resultados de la inspección.
5	CU tiene derecho a cobrar un cargo por proveer copias de los reportes, así como también llevar a cabo otros servicios si el cliente involucrado lo permite.

1.5 CERTIFICACIÓN

Artículo 10: Certificación	
1	En base a la decisión de la certificación, CU emitirá, actualizará o retirará el certificado de alcance.
2	CU tiene el derecho de publicar las listas de sus clientes suspendidos.

1.6 CERTIFICADOS

Artículo 11: Certificado y su alcance	
1	El certificado y su alcance solo son válidos si están firmados por el director gerente de CU o una persona autorizada por el Director Gerente.
2	CU renovará el certificado y su alcance dentro del tiempo indicado en las normas aplicables mientras las circunstancias no se encuentren en conflicto con las regulaciones aplicables, el contrato del cliente continúe y las responsabilidades financieras sean cumplidas.
3	El cliente conservará en sus registros el certificado válido emitido.
4	CU tiene derecho a solicitar a los clientes la devolución de cualquier certificado (por ej., certificados de alcance, Certificados de Importación/ Transacción), ya que CU es el propietario legal de los mismos.
5	CU conservará en sus registros una copia del certificado y su alcance para la autenticidad.
6	El certificado y su alcance contendrá una indicación de: <ul style="list-style-type: none">- el nombre y domicilio del cliente;- el número de cliente;- los productos certificados y las unidades relacionadas;- el programa de certificación aplicable;- las normas, regulación u otros documentos normativos conforme al cual cada producto, unidad de producción o unidad de proceso se encuentra certificada;- la fecha de entrada en vigencia de la certificación y/o lugar y fecha de emisión del certificado;- holograma;- toda indicación específica del programa aplicable.

Artículo 12: Invalidez y duplicados de certificados	
1	El cliente está obligado a informar a CU cuanto antes si se produce alguna modificación que interfiera o pudiera interferir con los requisitos según lo mencionado en las regulaciones pertinentes o que indican un cambio en el alcance del certificado. Si estas modificaciones no son informadas a CU, el certificado de alcance pierde su validez.
2	Desde el momento de la finalización del contrato del cliente, el certificado de alcance emitido pierde validez.
3	En el caso de que el cliente pierda el certificado, los derechos provenientes del certificado dejan de existir. En estos casos, CU sólo emitirá una nueva copia del certificado si el cliente involucrado proporciona a CU una declaración escrita en la que se obliga a devolver el certificado original cuando sea encontrado.
4	En el caso de invalidez de un certificado, CU tiene derecho a notificar a los compradores, organismos de inspección, autoridades competentes y terceras involucradas.
5	CU tiene derecho a confirmar la validez de los certificados que son emitidos por CU a pedido de terceros, sin permiso previo del cliente.

Artículo 13: Acreditación	
1	<p>CU está acreditado o reconocido por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE) para la Normativa e Instructivo para Promover y Regular la Producción Orgánica – Ecológica – Biológica en el Ecuador (Registro Oficial N° 34 del 11 de Julio del 2013 y Resolución DAJ-20133EC-0201.0099). <i>Best Aquaculture Practices y Globalgap F&V</i>. - SENASA de Perú para el reglamento técnico para los Productos Orgánicos DS 044-2006-AG - ONAC de Colombia para Resolución No. 187 de 2006 por la que se adopta el Reglamento para la producción primaria, procesamiento, empaçado, etiquetado, almacenamiento, certificación, importación, comercialización de productos agropecuarios ecológicos (Sello Ecológico Colombiano) - MAG (de Costa Rica) para el Reglamento sobre la Agricultura Orgánica, Decreto No. 29782 MAG. - ONA (de Paraguay) para el Reglamento de los Procesos de la Producción Orgánica de Origen Vegetal en Paraguay. Resolución 143/11-Senave; y registrados ante el Senave. - ASI para los programas Aquaculture Stewardship Council (ASC) y Marine Stewardship Council (MSC).
2	CU otorgará una copia de los certificados de acreditación a pedido del cliente.
3	CU tiene derecho a exhibir la explicación de los organismos de acreditación en todos los registros que contengan información del cliente.

1.7 USO DE INDICACIONES Y SÍMBOLOS

Artículo 14: Uso de indicaciones y símbolos	
1	Desde el momento que CU haya emitido el certificado de alcance, el cliente tiene derecho a usar las indicaciones, declaraciones y símbolos como se menciona en el certificado de alcance sobre productos o con respecto a actividades de elaboración según lo establecido en el certificado de alcance.
2	El uso de indicaciones que se refieren al método de producción certificado o a CU solamente es permitido luego de que el certificado de alcance correspondiente haya sido emitido.
3	Las etiquetas y el uso de logo y/o marcas de certificación según programas, serán evaluados durante la inspección.
4	El uso de etiquetas, logo y/o marca de certificación debe realizarse conforme a los requisitos específicos del programa.
5	Los clientes certificados tienen derecho a utilizar el logo/marca de certificación de CU de acuerdo con

los requisitos descritos en el Anexo 2.

1.8 APELACIONES/QUEJAS

Artículo 15: Apelaciones/Quejas	
1	Para las apelaciones contra decisiones de certificación: ver Términos del Contrato válidos art. 13.1.
2	Si usted desea presentar una queja contra CU, por favor utilice el formulario en el Anexo 1. <ul style="list-style-type: none">• Le solicitamos amablemente que especifique su queja lo más extensamente posible (“quién, qué, dónde, cuándo”) y proporcionar toda documentación necesaria si procede.• Puede enviar este formulario con todos los adjuntos a nuestra sucursal u oficina principal de certificación en Lima, Perú (cert.peru@controlunion.com, fax:+511- 7190410)• Un empleado adecuado (certificador/gerente programa o calidad) confirmará el recibo de su queja con un marco temporal de dos semanas para el manejo de la demanda si no se puede realizar ninguna mejora antes de ese tiempo.• El gerente de calidad, gerente de programas, o certificador le informará a la parte demandante los resultados por escrito o verbalmente, dependiente del tamaño y naturaleza de la demanda.• Las quejas incompletas no podrán ser procesadas.
3	<ul style="list-style-type: none">- Específico para ASC: En caso CU y la persona que presenta la queja no puedan llegar a un acuerdo en términos de los procedimientos de Control Unión, el demandante puede elevar una queja al organismo de acreditación ASI. El procedimiento se encuentra disponible en http://www.accreditation-services.com/dispute-management. En caso de quejas relacionadas a la organización ASC, sus estándares, etc., no relacionadas al proceso de certificación, se puede emplear el procedimiento de quejas de ASC disponible en su página web: http://www.asc-aqua.org.- En la web de Control Unión Perú, programa ASC se alienta a los reclamantes a presentar copias de sus quejas directo a ASC a: certification@asc-aqua.org; o a las siguientes direcciones: Correspondencia: P.O. Box 19107, 3501 DC Utrecht, The Netherlands; Oficina: Nieuwekade 9, 3511 RV Utrecht, The Netherlands.
4	<ul style="list-style-type: none">- Específico para Globalgap: en caso CU y el apelante no puedan llegar a un acuerdo en términos de los procedimientos de Control Union, el apelante puede dirigir su apelación a la Secretaría GLOBALG.A.P. por medio del Formulario de Incidentes/Reclamaciones de GLOBALG.A.P. disponible en la web www.globalgap.org.

1.9 DISPOSICIONES FINALES

Artículo 16: Documentos y publicación	
1	Los idiomas que se utilizarán en toda documentación, regulación y comunicación serán el español y/o inglés, a menos que se acuerde lo contrario o sea mencionado de otro modo en un documento individual.
2	CU tendrá todos los documentos normativos, según lo mencionado en esta regulación, disponibles en su sitio Web.
3	CU tiene derecho a modificar los documentos y regulaciones de CU y los publicará como enmiendas para los clientes existentes.
4	En caso de que se realicen modificaciones a los documentos o regulaciones, CU le informará por escrito al cliente involucrado las modificaciones y el día de entrada en vigencia.
5	El cliente se encuentra incondicionalmente obligado a los documentos y regulaciones modificados desde el día de entrada en vigencia.
6	CU tiene derecho a publicar una lista con los nombres y domicilios de los clientes, tipo de producción/actividades de elaboración y productos, así como también el estatus de certificación.

Artículo 17: Casos no cubiertos por esta regulación

1	El Director Gerente de CU es quien decidirá en todos los casos que no estén cubiertos por esta regulación o por cualquier otra regulación o acuerdo aplicable.
---	--

1.10 POLÍTICA EN RELACIÓN A PROYECTOS PROVENIENTES DE OTROS ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN

Artículo 18: Política en relación a proyectos provenientes de otros organismos de certificación

Este artículo describe la política general de CU en caso que un proyecto que ya ha sido inspeccionado y/o certificado por otro organismo de certificación, o se encuentra actualmente inspeccionado y/o certificado por otro organismo de certificación, decide aplicar a la certificación con Control Union Perú.

El operador debe indicar en el formato de aplicación de CU si es que su proyecto ha sido inspeccionado y/o certificado anteriormente por otro organismo de certificación o si se encuentra actualmente inspeccionado y/o certificado por otro organismo de certificación.

Si dicha información se indica en el formato de aplicación, el certificador de CU y/o el Gerente de Programa de Certificaciones, se contactan por escrito con el anterior/actual organismo de certificación, en relación a lo siguiente:

- Informar, que CU evaluará los agricultores/unidades
- Pidiendo los últimos certificados emitidos, los informes, no conformidades, las listas de los agricultores y cualquier otra información pertinente.

Al recibir la información, CU la evaluará con especial atención en cualquier no conformidad abierta. Todas las condiciones pendientes o no-conformidades colocadas por el organismo de certificación anterior/actual serán evaluadas y cerradas antes de que CU pueda dar la certificación positiva.

Independientemente de la información recibida, CU siempre lleva a cabo su propia inspección completa in-situ en relación a la norma aplicable. La información recibida de la entidad de certificación anterior/actual nunca podrá reemplazar la propia evaluación de CU sobre el proyecto.

El certificador de CU decidirá sobre el estatus del proyecto, basado en las conclusiones del inspector de CU y de acuerdo a los procedimientos de CU.

El certificador nunca se desviará de los procedimientos de CU o cambiará el tipo o el posible plazo de cualquier no-conformidad para que su decisión concuerde con la decisión del organismo de certificación anterior/actual.

Anexo 1: Formulario de queja/apelación

- Si desea presentar una queja/apelación a Control Union Perú, por favor utilice este formulario.
- Algunos programas tienen protocolos de disputa separados los cuales deben ser empleados como se indica en los contratos correspondientes: ejemplo: FSC, MSC, C.A.F.E Practices (revisar también sitios web de las organizaciones específicas)
- Una apelación sólo puede realizarse contra una decisión de certificación de CU, de acuerdo a lo descrito en los términos de contrato. Para ese propósito, este formulario también puede ser utilizado.
- Amablemente le solicitamos que especifique su queja lo más extensamente posible (“quién, qué, dónde, cuándo”) y proporcione toda la documentación necesaria si procede.
- Puede enviar este formulario con los adjuntos a nuestra oficina en Lima, Perú (cert.peru@controlunion.com; fax: +511-719-0410).
- Una persona responsable de CU (certificador/gerente) confirmará el recibo de su queja en un plazo no mayor a 10 días calendario, indicando el plazo para el manejo, el cual no será superior a cuatro

semanas (30 días calendario. El plazo para el manejo de apelaciones es máximo de 3 meses, si es que no se pudiera realizar una mejora antes de dicho periodo.

- La resolución de la queja/apelación le será informada por escrito.
- En caso esta resolución sea insatisfactoria, el protocolo de disputa descrito en el artículo 14 de los Términos de Contrato entra en vigencia.
- Quejas incompletas no podrán ser procesadas.
- Específico para ASC: En caso CU y el apelante no puedan llegar a un acuerdo en términos de los procedimientos de Control Unión, el apelante puede elevar una queja al organismo de acreditación ASI. El procedimiento se encuentra disponible en <http://www.accreditation-services.com/dispute-management>. En caso de quejas relacionadas a la organización ASC, sus estándares, etc., no relacionadas al proceso de certificación, se puede emplear el procedimiento de quejas de ASC disponible en su página web: <http://www.asc-aqua.org>.
- Específico para Globalgap: en caso CU y el apelante no puedan llegar a un acuerdo en términos de los procedimientos de Control Union, el apelante puede dirigir su apelación a la Secretaría GLOBALG.A.P. por medio del Formulario de Incidentes/Reclamaciones de GLOBALG.A.P. disponible en la web www.globalgap.org.

Se pueden utilizar adjuntos

Fecha	
Nombre de su empresa	
Su nombre	
Su dirección	
Teléfono	
Fax	
Correo electrónico	

QUEJA/APELACIÓN

Por favor, especificar su queja/apelación lo más extensamente posible (“quién, qué, dónde, cuándo”) y proporcionar toda la documentación necesaria, si fuera aplicable.

Anexo 2: Condiciones para la publicación y uso de logo de certificación de CU

Introducción:

Este documento describe las condiciones con respecto a la publicación y uso de las marcas de certificación/aprobación que pueden hacer los clientes de CU (el titular de la certificación) con un certificado vigente / carta de compatibilidad.

Artículos:

a. Cuándo se puede usar el logo:

1. El titular del certificado sólo puede hacer uso del logo con respecto al certificado emitido vigente, y no hará o permitirá ninguna declaración engañosa relacionada a la certificación, y no implicará que la certificación aplique a actividades que se encuentran fuera del alcance de certificación.
2. El titular del certificado puede usar el logo de certificación de CU, a ser solicitado en la oficina local (para una muestra ver abajo).
3. En el caso de que la validez del certificado haya finalizado, cualquiera fuera el motivo, el titular del certificado tiene que interrumpir inmediatamente el uso y/o distribución de material de promoción sobre el cual el logo esté impreso.

b. Dónde se puede usar el logo:

1. El titular del certificado puede usar el logo en membretes, folletos y otro material de promoción.
2. **Para Certificación de Productos:** el logo CU puede ser usado en el propio producto, empaques, muestras de producto o cualquier otra declaración que involucre el producto, siempre y cuando los clientes cumplan con los requisitos establecidos en el presente documento y tengan un certificado de producto vigente.
 - El logo también podrá utilizarse sobre el embalaje secundario, entendiéndose por embalaje secundario aquel que ha sido diseñado para constituir una agrupación de embalajes primarios que se utiliza únicamente con el fin de proteger a estos y facilitar su manipulación.
 - El uso de logo de certificación de CU sobre etiquetas o empaques de producto deberán contar con la aprobación de CU.
3. **Para Certificación de Sistema de Gestión de Calidad (SGC):** los proyectos certificados **no** pueden utilizar el logo CU en productos, empaques, muestras o cualquier otra declaración concerniente al producto.
4. No está permitido el uso del logo en tests de laboratorio, calibración o reportes de inspección, ya que dichos documentos no se consideran como producto en este contexto.

c. Características del logo:

1. El logo puede ser usado a todo color así como también en blanco y negro.
2. Los códigos de color para el logo de CU son los siguientes:
 - Gris: PMS 5497
 - Azul: PMS 2985
 - Negro: Process black
3. Está permitido reproducir el logo en cualquier otro tamaño con excepción del logo del organismo de acreditación que nunca puede tener menos de 7 mm de diámetro.
4. El logo nunca podrá tener un tamaño más grande que el del logo de la empresa certificada en el mismo documento.
5. El logo de CU siempre tiene que ser reproducido en su totalidad (en una pieza).
6. No está permitido usar solamente el logo de acreditación.

d. Sanciones:

1. En caso de que el cliente no respete las condiciones mencionadas en los artículos anteriores, el cliente dejará de usar en forma inmediata, sin demora, el logo de CU contra el que CU ha presentado objeciones.
2. Asimismo, en caso el cliente incumpla las consideraciones mencionadas en los artículos anteriores, CU está en la capacidad de tomar todas o cualquiera de las acciones siguientes:
 - Suspensión o retiro del certificado
 - Publicación del incumplimiento
 - Acciones legalesLa medida que se tome dependerá de la severidad del incumplimiento, de los resultados del incumplimiento y de la intencionalidad.
3. Sin considerar las medidas tomadas conforme al Artículo d.1 la decisión de Control Union Perú será definitiva, en todos los casos.

Ejemplo de logo:

