

**REGULACIÓN DE INSPECCIÓN DE
CONTROL UNIÓN PERÚ S.A.C.**



CAPÍTULO 1

REQUISITOS GENERALES DE INSPECCIÓN Y CERTIFICACIÓN

INDICE

Introducción	4
1. ALCANCE Y APLICABILIDAD.....	4
2. CONFIDENCIALIDAD	4
3. DEFINICIONES.....	5
4. SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN.....	9
5. RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIÓN	9
6. REGISTRO DE QUEJAS Y ACCIONES DE REMEDIACIÓN	9
7. PLANIFICACIÓN.....	10
8. AUDITORÍA	10
8.1 Tipos de auditoría.....	10
8.1.1 Auditoría inicial	10
8.1.2 Auditoría de seguimiento o vigilancia.....	10
8.1.3 Auditoría de certificación.....	11
8.1.4 Auditorías especiales	11
8.2 Métodos de auditoría.....	11
8.3 Condiciones para la auditoría.....	12
8.4 Auditor.....	12
8.5 Ejecución de auditoría.....	12
8.5.1 Objeto de auditoría	13
8.5.2 Cambios en el alcance de la auditoría.....	13
8.5.3 Técnicas de auditoría	13
8.5.4 Muestras	14
8.5.5 No conformidades.....	14
8.5.6 Correcciones y acciones correctivas	14
8.5.7 Informe de inspección.....	15
9. DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN	15
9.1 Suspensión del certificado.....	15
9.2 Reducción o retiro de certificado	16
9.3 Mantenimiento de la certificación	16
9.4 Ampliación o reducción de alcance.....	16
9.5 Renuncia del certificado	16
9.6 Certificados y alcance de certificación	16
9.7 Invalidez y duplicados certificados	17
10. ACREDITACIÓN	17
11. USO DE INDICACIONES Y SÍMBOLOS	17
12. QUEJAS, APELACIONES Y RECLAMOS	18
12.1 Apelaciones	18

12.2 Quejas	18
12.3 Denuncias.....	19
12.4 Reclamo.....	19
13. DISPOSICIONES FINALES: documentos y publicación.....	19
14. CASOS NO CUBIERTOS POR ESTA REGULACIÓN	20
15. POLÍTICA EN RELACIÓN CON PROYECTOS PROVINIENTES DE OTROS ORGANISMOS DE ACREDITACION.....	20
16. CONTROL DE CAMBIOS.....	20
Anexo 1: Formulario de queja/apelación/denuncias/reclamo.....	21
Anexo 2: Condiciones para uso de logo de certificación de CU.....	23

INTRODUCCIÓN

Este documento contiene regulaciones sobre las actividades de evaluación y certificación de Control Unión Perú (CUP). Menciona los derechos y obligaciones del cliente, así como los de CUP.

Este documento es complementario a los Términos de Contrato, y por lo tanto su aplicabilidad es obligatoria para cualquiera de los programas de inspección y certificación de Control Unión Perú.

El capítulo 1 **Requisitos Generales de Inspección y Certificación**, aplican a cualquiera de los programas. Los requisitos adicionales de programas específicos se encuentran en los capítulos correspondientes al programa.

Este documento se encuentra disponible en el sitio web (<https://cuperu.com/portal/es/cuc/cuc-terminos-y-condiciones>).

Las modificaciones del documento se encuentran identificadas resaltadas en gris.

1. ALCANCE Y APLICABILIDAD

- a) CUP proporciona sus servicios a entidades legales, que pueden ser personas o empresas y se denominan “Cliente”.
- b) CUP puede proporcionar sus servicios directamente a través de sus propios empleados o, a través de una oficina responsable en el mundo.
- c) CUP puede subcontratar parte de sus actividades a otros, en todas las circunstancias conserva la plena autoridad y responsabilidad de tener un acuerdo contractual con el Cliente y de otorgar, mantener, extender, reducir, suspender o retirar la certificación.
- d) CUP notificará a sus Clientes sobre cualquier cambio en los requisitos de certificación dentro de un plazo razonable; y se otorga un periodo 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.
- e) La regulación de inspección de CUP es aplicable a todos los programas mencionados en el alcance de la certificación bajo responsabilidad de Control Unión Perú.
- f) 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.
- g) CUP 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.

2. CONFIDENCIALIDAD

- a) CUP 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.
- b) CUP no divulgará dicha información a ningún tercero sin el consentimiento escrito del cliente.
- c) Cuando sea exigido a CUP, 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.
- d) CU está obligado a informar a cualquier persona sobre el estado de su certificación cuando lo soliciten.
- e) 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.
- f) 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).
- g) La información del cliente, obtenida 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 para divulgarla.

3. DEFINICIONES

Este documento adopta todas las definiciones conforme a:

- ISO/IEC 17065 Requisitos generales para organismos de certificación de productos.
- ISO/IEC 19011 Directrices para la auditoría de sistemas de gestión.
- Requisitos de los organismos de acreditación.
- Requisitos de programas específicos (que pueden ser revisados en el capítulo específico del programa)

* 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 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).

Corrección	Son medidas que se toman para eliminar la no conformidad.
Acciones correctivas	Son acciones que se toman para eliminar la(s) causa(s) de la no conformidad detectada.
Apelación	Solicitud formal de reconsideración ante una decisión de certificación dentro de un proceso de certificación, o solicitud del proveedor del objeto de evaluación de conformidad a CU para reconsiderar una decisión tomada en relación con dicho objeto.
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 los sistemas de información de CU.
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	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

insumos en producción orgánica”	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 Coordinador de Esquema es responsable de la comercialización de programas, instrucciones del Auditor (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: <ul style="list-style-type: none"> - 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: <ul style="list-style-type: none"> - Certificador = Evaluador - Decisión de Certificación = Decisión de Evaluación (Aprobación o Desaprobación) - Certificado = Carta de “Confirmación de Compatibilidad uso de insumos en producción orgánica”
Consultoría	Participación en el establecimiento, implementación o mantenimiento de un producto/proceso que se va a certificar. Se considera consultoría: <ul style="list-style-type: none"> • Preparar o elaborar manuales/procedimientos; • Asesorar, dar instrucciones o soluciones específicas para el desarrollo e implementación de cómo resolver una situación/hallazgo.
Denuncia	Expresión de insatisfacción o denuncia de cualquier persona u organización con respecto a un cliente certificado por CU, que no está suficientemente fundamentado para ser clasificado como una queja, pero se espera una respuesta. Las denuncias pueden ser anónimas o confidenciales.

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 Coordinador de Esquema 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.
Coordinador de Esquema	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).
Auditor (Auditor Senior)	Persona responsable de llevar a cabo las inspecciones e informar al Coordinador de Esquema 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 des infestación o para la prevención de una infestación por plagas (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 Conformidad	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; Reglamento de los Procesos de la Producción Orgánica de Origen Vegetal en Paraguay, Resolución MAG N°143/11.
No-conformidad	Incumplimiento de un requisito.

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 evaluación 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	Expresión formal de insatisfacción de cualquier persona u organización relacionada con las actividades del organismo de evaluación de la conformidad, p.e. comportamiento de un empleado de CU, metodología de CU, o trabajos ejecutados bajo la responsabilidad contractual de una oficina crítica o subcontratada, donde se espera una respuesta.
Reclamo	Solicitud formal para un arreglo financiero. Los reclamos no se consideran quejas o apelaciones.
Símbolo de acreditación	Signo emitido por un organismo de acreditación para ser utilizado por los OECs acreditados para indicar su condición de acreditado. Este símbolo comprende la actividad acreditada y el número de registro.
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).

4. SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN

- Si usted está interesado en algún programa de certificación, complete el formulario de solicitud para el programa específico, y devuélvalo a CU; puede encontrarlo en la web o solicitarlo por correo electrónico.
- CU evaluará la solicitud **para asegurar que la información del cliente y del producto sea clara y suficiente, de igual forma le permitirá definir** si es posible ofrecer el servicio. De ser posible, le enviará una propuesta económica (carta oferta) que incluye los Términos de Contrato. En esta propuesta se incluye el tiempo necesario para realizar la auditoría (de acuerdo con los distintos tipos de auditoría).
- De estar de acuerdo, regrese la carta oferta firmada. Al realizar esto, Usted entra en un acuerdo de servicio con CU y se le asignará un código de identificación.
- Una vez realizado el pago, se planificará su auditoría en función a los requisitos del programa. De ser necesario, se le enviarán documentos para completar información relevante para el programa.

5. RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIÓN

- 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, esto incluye la fiabilidad de los documentos y registros generados.

- b) 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.
- c) CU es responsable de informar al cliente acerca de cambios y/o actualizaciones de documentos normativos u otros que guarden relación con el contrato firmado y la fecha en que dichas modificaciones entran en vigor; esta comunicación se realiza a través de CIS News o Comunicados.

6. REGISTRO DE QUEJAS Y ACCIONES DE REMEDIACIÓN

- a) El cliente salvaguardará de que todas las quejas recibidas de cualquiera de las partes, esté registrada en forma centralizada. Las quejas pueden provenir de:
 - Cualquier persona en cualquier etapa del proceso (unidades de producción y elaboración);
 - Clientes y/o;
 - Terceros
- b) El cliente conservará los registros de todas las quejas recibidas respecto del método de producción certificado o productos y de todas las acciones disciplinarias que sean tomadas para responder a las quejas individuales.
- c) Los clientes deben tener en el emplazamiento un documento claramente identificable para las quejas de los clientes y disponible para cuando sea solicitado.
- d) Existen documentos con las acciones tomadas respecto de dichas quejas y cualquier defecto encontrado en productos o servicios.
- e) El procedimiento para las quejas debe asegurar que éstas son registradas adecuadamente, estudiadas y seguidas, incluyendo un registro de medidas tomadas con respecto a las quejas y todo defecto encontrado en productos o servicios.
- f) Durante las auditorías, el auditor evaluará el manejo y control que el cliente le ha dado a las quejas recibidas.

7. PLANIFICACIÓN

- a) En base a la solicitud, CU planificará la auditoría inicial, y asignará un auditor (o equipo auditor) calificado en el programa.
- b) De ser necesario, CU puede contratar a un experto técnico para que participe en la evaluación.
- c) Si la operación se realiza en un idioma que no es dominio del auditor, puede requerirse la participación de traductores o intérpretes. Esto estará definido desde la presentación de la solicitud.
- d) El auditor contacta al cliente para coordinar la fecha de auditoría. Si hubiera cambios, deberán ser informados.
- e) De ser necesario, el auditor solicitará el envío de documentación previa a la evaluación.
- f) El auditor le enviará un plan de auditoría, con los miembros del equipo auditor (si aplica), y/o personas acompañantes a la auditoría. En el plan de auditoría se establecen:
 - Objetivos de la auditoría
 - Criterios de la auditoría
 - Alcance de la auditoría, incluida la identificación de unidades, procesos que se evaluarán
 - Fechas y sitios donde se realizarán las actividades, así como el método de auditoría
 - Duración de la auditoría
 - Funciones y responsabilidades de los miembros del equipo auditor y personas acompañantes (como observadores, intérpretes)
- g) Si es necesario, puede objetar la asignación del evaluador o experto técnico en particular, pero debe de justificar dicha objeción. Si su objeción es válida, CU reconstituirá el equipo y asignará otro auditor o experto.

8. AUDITORÍA

8.1 TIPOS DE AUDITORÍA

Según el momento de certificación, CU aplica los siguientes tipos de auditoría

8.1.1 Auditoría Inicial

- Es la primera auditoría de un cliente para un programa de certificación de CU.
- En esta auditoría inicial, todos los requisitos del programa de certificación son evaluados.
- Para algunos programas, esta auditoría inicial debe realizarse en 2 etapas:
 - Etapa 1: revisión documentaria
 - Etapa 2: auditoría en sitio

8.1.2 Auditoría de seguimiento o vigilancia

- a) Para mantener la certificación, se debe demostrar que el cliente continúa cumpliendo los requisitos del programa, esto se logra a través de actividades de vigilancia.
- b) Las actividades de vigilancia incluyen auditorías en sitio para verificar el cumplimiento de los requisitos del programa.
- c) **Programas con ciclos de certificación de 1 año:** las auditorías de vigilancia generalmente no aplican; a menos que el programa establezca auditorías de vigilancia en productos de alto riesgo, donde se requiera realizar una auditoría de vigilancia después de otorgada la certificación inicial.
- d) **Programas con ciclos de certificación mayores a 1 año:** las auditorías de vigilancia se planifican después de otorgada la certificación inicial. Dependiendo del esquema, pueden haber 1, 2 o más auditorías de vigilancia.
- e) En las auditorías de vigilancia, puede que no se evalúe todos los requisitos del programa; sin embargo, pueden planificarse otras actividades de vigilancia para verificar que el cliente sigue desempeñándose en cumplimiento con las normas certificadas; por ejemplo:
 - Solicitudes del organismo de certificación al cliente certificado sobre aspectos relativos a la certificación;
 - Revisión de declaraciones del cliente certificado, con relación a sus operaciones (ejemplo: material promocional, sitios en internet);
 - Solicitud de información documentada enviada por medios electrónicos;
 - Otras medidas de seguimiento del desempeño del cliente certificado.

8.1.3 Auditoría de recertificación

- a) Es la auditoría para evaluar el cumplimiento continuo de todos los requisitos de la norma y otros documentos normativos.
- b) Las auditorías de recertificación se planifican en el tiempo apropiado para permitir la renovación oportuna antes de la fecha de caducidad del certificado.
- c) La actividad de renovación incluye la revisión de informes de auditorías de seguimiento previos, y considera el desempeño del cliente en el ciclo de certificación más reciente.
- d) Puede ser necesario que en las auditorías de renovación se incluya la etapa 1, cuando hay cambios significativos; o realizar la auditoría en 2 etapas con la finalidad de optimizar recursos, sin dejar de cumplir los objetivos de la auditoría de renovación de certificación.
- e) Para las no conformidades, el programa establece plazos para la implementación de correcciones y acciones correctivas. Estas se deben implementar y verificar antes de la expiración del certificado.
- f) Cuando las actividades de renovación de certificado se han completado exitosamente antes de la fecha de expiración de la certificación existente, la fecha de expiración de la nueva certificación puede basarse en la fecha de expiración de la certificación existente. La fecha de emisión de un nuevo certificado debe ser la fecha de la decisión de la renovación o una posterior.
- g) Si no se ha completado la auditoría de renovación o no se puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas para las no conformidades antes de la fecha de expiración de la certificación, entonces no se puede recomendar la renovación de la certificación y no se puede extender la validez de la certificación. El cliente será informado de las consecuencias.
- h) Después de la expiración de la certificación, CU puede restaurar la certificación dentro de los 6 meses siguientes, siempre y cuando se hayan completado las actividades de renovación de la certificación pendientes. La fecha de vigencia del certificado debe ser la fecha de la decisión de la nueva certificación o una posterior; y la fecha de expiración se debe basar en el ciclo de certificación anterior. Si el esquema lo permite.
- i) El literal anterior dependerá de las especificaciones del propio esquema.

8.1.4 Auditorías especiales

a) Ampliación de Alcance

- Si el cliente solicita una ampliación de alcance a una certificación ya otorgada, CU realizará una revisión de la solicitud, y determinará cualquier actividad de auditoría necesaria para decidir si se otorga o no la ampliación.
- Esto puede realizarse juntamente con la auditoría de seguimiento.

b) Auditorías con notificación a corto plazo

- CU puede realizar auditorías a clientes certificados bajo la forma de visitas notificadas a corto plazo o sin anunciar; de acuerdo con lo establecido en el contrato; esto dependerá de las especificaciones del esquema.
- Estas auditorías se realizan con el fin de investigar quejas, en respuesta a cambios, o como seguimiento a clientes con certificación suspendida, investigaciones en general, entre otras.

c) Auditorías de muestreo

Para ciertos programas puede ser necesario realizar auditorías exclusivas para toma de muestras de ensayo, que pueden resultar como parte del programa de auditorías o como parte de investigaciones.

8.2 MÉTODOS DE AUDITORÍA

Los métodos de auditoría a emplear dependen de los objetivos de auditoría, alcance y criterio; así como la duración y ubicación. El desarrollo de la auditoría involucra interacción entre los individuos del cliente y CU, así como de la tecnología a usar para desarrollar la auditoría. Los siguientes métodos de auditoría pueden usarse solos o en combinación, con el objeto de lograr los objetivos de auditoría; y dependerá de lo establecido por el esquema de certificación según los métodos permitidos a usar.

- a) **Auditoría de escritorio/ Revisión documentaria:** consiste en una evaluación de documentos que han sido previamente solicitados al cliente. Puede servir para disminuir los tiempos de la auditoría en sitio.
- b) **Auditoría remota:** el auditor está ubicado en otra instalación distinta a la del cliente. Hay comunicación interactiva para las actividades de auditoría: conducir entrevistas, observar el trabajo desarrollado, realización de revisión documentaria con participación del auditado. Para este método se requiere que el auditado cuente con acceso a tecnología de información.
- c) **Auditoría en sitio:** Las actividades de auditoría se desarrollan en la ubicación del auditado (cliente). En estas auditorías: se realizan entrevistas, se completan los formularios de evaluación con participación del auditado, se realiza revisión documentaria con participación del auditado, se realiza un muestreo.

8.3 CONDICIONES PARA LA AUDITORÍA

- a) 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 de Contrato 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.
- b) En el caso de que no sea posible llevar a cabo la auditoría en un momento relevante como consecuencia del pago demorado, CU tiene derecho a cancelar la auditoría y certificación. Cuando no se hayan recibido pagos por un periodo prolongado de tiempo, luego de uno o más recordatorios de CUP, CUP considerará la decisión de suspender al cliente.
- c) En el caso de que no sea posible llevar a cabo la auditoría debido a cuestiones de seguridad (por ej., en el caso de desastres naturales imprevistos, o inestabilidad política), CU tiene derecho a cancelar la auditoría 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 auditoría 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.
- d) Ante situaciones extraordinarias como pandemia, CU ha desarrollado políticas basadas en las directrices de los organismos de acreditación y dueños de esquema para la ejecución de auditorías y/o extensión de certificados. (ver directriz de cada programa específico).
- e) Si la objetividad de la auditoría se ve comprometida, el auditor 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.
- f) 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.

8.4 AUDITOR

- a) El auditor podrá identificarse con una identificación de CU.
- b) El auditor actúa conforme a los procedimientos de CU.
- c) El auditor de CU respetará el Código de Conducta/Confidencialidad/Conflicto de Interés de CU, firmado por él.
- d) El auditor no puede realizar consultorías, asesorar o dar instrucciones o soluciones específicas para el desarrollo o implementación de cómo resolver una situación/hallazgo.
No se considera consultoría:
 - Explicar el significado y la intención de los criterios de certificación;
 - Identificar oportunidades de mejora;
 - Explicar las teorías, metodologías, técnicas o herramientas asociadas;
 - Compartir información no confidencial sobre las mejores prácticas relacionadas;
 - Otros aspectos no cubiertos por el programa auditado.

8.5 EJECUCIÓN DE AUDITORÍA

- a) CU tiene derecho a llevar a cabo auditorías anunciadas y no anunciadas. Las auditorías 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 auditoría adicionales a los fines de certificación y cobrar los gastos, además de los honorarios, conforme a lo establecido en el contrato del cliente.
- b) CU tiene derecho a realizar las auditorías, incluyendo las disposiciones para examinar la documentación y los registros, y tener acceso al equipo, las ubicaciones, las áreas, el personal y los subcontratistas del cliente que sean pertinentes.
- c) CU tiene derecho a solicitar información adicional cuando lo considere necesario para garantizar que las regulaciones son cumplidas y verificables.
- d) CU tiene derecho a investigar las quejas que le sean reportadas relacionadas con las actividades del cliente.
- e) CU tiene derecho a solicitar al cliente la participación de observadores durante las auditorías.
- f) Si fuese requerido por CU, CU gestionará los servicios de traducción del idioma nacional al idioma elegido por el auditor. Los gastos se le cobrarán al cliente.
- g) Las autoridades de control de los países donde CU cuenta con registro pueden solicitar a CU que realice inspecciones adicionales bajo la normativa específica con la intención de verificar el cumplimiento de las operaciones de un cliente con respecto a los requerimientos del programa de certificación.
- h) 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.

Específico para programas acreditados: por SAE (ORG-ECU; GlobalGAP; BAP) e INACAL (RTPO)

- Si el cliente no acepta la participación de observadores/representantes del organismo de acreditación, implicará la imposibilidad de otorgarle una certificación acreditada, o retirársela si ya la posee.
- Para programas acreditados por otros organismos: se evaluará caso por caso y se determinará el tipo de acción.
- El cliente podrá observar la presencia de representantes del INACAL si existiesen motivos fundados que pudiesen poner en cuestión su independencia o imparcialidad

8.5.1 OBJETO DE AUDITORÍA

- a) El alcance de auditoría está establecido en el acuerdo de servicio para la auditoría aplicable y es una identificación de:
 - Producto(s), proceso(s) para los cuales se emitirá una decisión de certificación;
 - Esquema de certificación aplicable; y,
 - El estándar y otros documentos normativos, incluyendo la versión bajo la cual se evaluará el cumplimiento de tal producto, proceso.
- b) Usted está obligado de informar a CU en caso el producto o proceso, unidades que están bajo el alcance de CU también se encuentran certificados por otro organismo de certificación para el mismo estándar (o ha aplicado para certificación con otro organismo de certificación).
- c) Cuando un cliente y su(s) subcontratista(s) son evaluados por diferentes organismos de certificación, el cliente y su(s) subcontratistas deben aceptar el hecho de que los organismos de certificación pueden intercambiar información sobre las operaciones en virtud de su contrato.
- d) **Producto/Proceso comparable:**
 - Cuando el proceso de producción estándar o un producto no está disponible en el momento de la evaluación, por ejemplo, con productos de temporada, pueden aplicarse una evaluación de producto/proceso comparable.
 - Cuando no haya producción certificada hasta la auditoría, el auditor de CU verifica la producción con producto o proceso que sea comparable al proceso que carece del producto. Esto significa que se determinará que el producto o proceso tiene características comparables de procesamiento y riesgo. Por lo tanto, declarando que el proceso evaluado es el mismo que el proceso, lo que conducirá a la equivalencia estándar respectiva del producto.
 - Si un certificado ha sido otorgado en base a la revisión de proceso comparable, el cliente está obligado a informar a CU antes del primer procesamiento de ese producto/proceso. El cliente debe proporcionar a CU la identificación de la unidad, nombre del producto, la **identificación** del lote y la fecha de inicio del proceso de producción certificado. Esto permite a CU planificar una visita adicional a la unidad certificada de ser necesario.
 - El hecho de no informar el primer procesamiento en caso de una evaluación comparable puede conducir a una validez provisional del certificado, la reducción de alcance y, en última instancia, incluso la suspensión del

certificado, según corresponda. Debe tener en cuenta que es responsabilidad del cliente cumplir con los requisitos de certificación.

8.5.2 CAMBIOS EN EL ALCANCE DE LA AUDITORÍA

- a) 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. Ejemplo de estos cambios pueden incluir:
- Condición legal, comercial, de organización o de propiedad;
 - Organización y gestión (por ejemplo: directivos clave, personal que toma decisiones o personal técnico);
 - Modificaciones en el producto o en el método de producción;
 - Direcciones de contacto y sitios de producción;
 - Cambios importantes en el sistema de gestión de calidad.
- b) Cuando solicita adición de nuevas unidades/productos/procesos al alcance de su certificación, debe solicitarlo por escrito a través del formato de solicitud. Se realizará la cotización y determinará los pasos necesarios.
CU evaluará la adición solicitada y si el resultado es positivo será agregado al alcance de certificación.

8.5.3 TECNICAS DE AUDITORÍA

La evaluación respecto al cumplimiento de los requisitos aplicables puede llevarse a cabo a través de las siguientes técnicas:

- Revisión de documentos
- Entrevistas
- Observación
- Muestreo y análisis
- Cruce de información recibida de todo lo mencionado anteriormente

8.5.4 MUESTRAS

- a) El auditor 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.
- b) Al tomar las muestras, el auditor 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. El uso de esta contramuestra por parte de CU será excepcional, solo en caso de que la muestra original haya podido sufrir una pérdida o alteración.
- c) Tanto las muestras que se enviarán a los laboratorios subcontratados por CU, como la 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 estas en todas las etapas de su almacenamiento hasta el análisis para evitar riesgos que afecten los resultados.
- d) 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. Usted será informado sobre la red de laboratorios con la que trabajamos. Al firmar la hoja de muestra, usted acepta que la muestra sea enviada al laboratorio seleccionado.
- e) Si los resultados de los análisis prueban que no se cumplen las regulaciones aplicables, los resultados pueden producir cambios en la certificación.

8.5.5 NO CONFORMIDADES (NC)

- a) Una no conformidad es el incumplimiento de un requisito establecido.
Cuando el cliente no puede proporcionar evidencia satisfactoria para el cumplimiento de un requisito, éste será identificado como No Conformidad.
- b) CU a través del informe de auditoría, informará al cliente de las no conformidades evidenciadas durante la auditoría. En caso de duda por parte del cliente respecto al contexto de una No Conformidad, podrá contactar al auditor para su aclaración.
- c) Dependiendo del programa de certificación, las NC tienen diferente categoría. De manera general pueden ser:
- **No conformidad mayor:** Cuando se incumple un requisito, y éste afecta directamente al producto.
 - **No conformidad menor:** Cuando se incumple un requisito, pero éste no afecta directamente al producto.

- **Observaciones:** También llamados Oportunidades de Mejora. Son aspectos que no constituyen un incumplimiento de un requisito y, por lo tanto, no hay necesidad de resolverlos antes de que se emita un certificado. Sin embargo, pueden convertirse en una NC si no se atienden.
- d) Dependiendo del tipo de NC y del programa, los plazos para resolver las NCs son variables. Ver programa específico.
- e) El cliente podrá contactar a CU, para tener claridad respecto a los tiempos para presentar acciones correctivas y tener información sobre las actividades de evaluación adicionales para verificar que las No Conformidades han sido corregidas.
- f) Es preferible que envíe sus evidencias con suficiente antelación antes de la fecha límite, de otro modo, no habrá oportunidad de solicitar correcciones si las acciones no se consideran suficientes para el cierre, y esto puede llevar a una decisión no satisfactoria.

8.5.6 CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS

- a) Las NCs deben resolverse dentro de los plazos establecidos en el programa. No se puede tomar decisión de certificación positiva cuando existen NCs pendientes de resolución, a menos que el programa indique lo contrario.
- b) Las evidencias para el cierre de NCs deben presentarse en español o inglés. Si la información está en un idioma diferente a los indicados, el cliente deberá gestionar la traducción, a cualquiera de los idiomas, del contenido relevante de los documentos proporcionados a fin de que estos puedan ser revisados y comprendidos; de otro modo, las evidencias no podrán ser aceptadas.
- c) Para resolver una NC deberá considerar los siguientes aspectos:
- **Corrección:** conjunto de acciones para eliminar la no conformidad detectada.
 - **Análisis de causa raíz:** causa que no es fácilmente observable y se debe investigar para encontrar el origen del problema.
 - **Acciones correctivas:** conjunto de acciones para eliminar la(s) causa(s) de la no conformidad que se ha detectado. Evita la recurrencia del mismo problema.
- d) Existen varias técnicas para realizar un análisis de causa raíz. Una técnica sencilla es la de “5 por qué”:
Ante el problema, haga la pregunta ¿por qué?, obtenida la respuesta, nuevamente pregunte ¿por qué? Y así sucesivamente.
La técnica se denomina 5 ¿por qué? dado que generalmente con 5 por qué se suele llegar a la causa raíz del problema analizado; sin embargo, esto no es una regla fija, pudiendo incrementarse el número de preguntas, dependerá de la longitud y complejidad del proceso que causó el problema.
Ejemplo:
Problema: El vehículo no arranca (NC)
¿Por qué 1? – la batería está muerta.
¿Por qué 2? – el alternador no funciona.
¿Por qué 3? – la correa del alternador está rota.
¿Por qué 4? – la correa del alternador fue mucho más allá de su vida útil y no se reemplazó.
¿Por qué 5? – al vehículo no se le dio mantenimiento de acuerdo con el cronograma de servicio recomendado. (causa del problema)
- e) No todos los problemas tienen una sola causa raíz. Cuando se conoce la causa raíz del problema, también se podrá saber qué acciones tomar para que este problema no se repita.
- f) Para todas las NCs se debe proporcionar evidencia de la corrección e implementación de acciones correctivas.

8.5.7 INFORME DE INSPECCIÓN

- a) Durante la inspección, el auditor 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 auditor. 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.
- b) El auditor le proporcionará al Certificador **y/o a quien sea designado para la revisión del informe** todos los formularios de inspección con sus conclusiones de conformidad con todos los requisitos de certificación.
- c) Los hallazgos en los formatos de inspección serán evaluados por el certificador **y/o a quien sea designado para la revisión del informe**. Si el certificador **y/o a quien sea designado para la revisión del informe** durante la revisión identifica alguna NC que no fue detectada por el auditor; deberá contactar al auditor para la aclaración. De confirmarse el error, el auditor corregirá el reporte e informará al cliente sobre la NC; quien deberá presentar las acciones dentro del plazo determinado.
- d) Luego de que se haya realizado la inspección, CU enviará un resumen de la evaluación al cliente sin demora indebida, sobre todo 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 auditor hizo entrega de los resultados de la inspección.

- e) 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.

9. DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN

- a) La decisión de certificación será tomada por los certificadores quienes son personas bajo contrato de CU, que no ha participado en el proceso de evaluación y cuenta con el conocimiento en el esquema de certificación, que le da la competencia necesaria para esta actividad.
- b) El certificador, para la toma de decisión tendrá en cuenta los siguientes aspectos:
- La información proporcionada por el cliente en la aplicación;
 - Una revisión imparcial de los resultados y conclusiones de la evaluación;
 - Cualquier NC registrada, causas identificadas, correcciones y acciones correctivas implementadas;
 - Resultados de ensayo (si aplica);
 - Cualquier otra información relevante, por ejemplo, información pública, etc.
- c) Después de la revisión, CU tomará una decisión de certificación. Que podrá resultar en:
- Decisión positiva: otorgar, mantener, restaurar la certificación.
 - Decisión negativa: reducir, suspender, retirar o denegar la certificación.
- d) Cualquiera de estas decisiones será informado al cliente.
- e) Para una decisión positiva se deben cumplir las siguientes condiciones:
- El producto/unidad está dentro del alcance y solicitud;
 - Todos los requerimientos del esquema de certificación han sido cumplidos;
 - Los resultados de auditoría son positivos;
 - Las NCs están cerradas dentro de los plazos (según especifica el esquema).
- El certificador emitirá un certificado de alcance (ver 9.6).
- f) En caso de cambio de alcance, el certificador extiende o reduce el alcance certificado y emite un certificado modificado.
- g) Si la decisión es negativa, el cliente tiene derecho a apelar (ver numeral 12).
- h) CU tiene el derecho de publicar las listas de sus clientes certificados, suspendidos o con certificación retirada.

9.1 SUSPENSIÓN DEL CERTIFICADO

- a) La certificación será suspendida en los casos en que, por ejemplo:
- El producto/proceso no cumple con los requisitos de certificación;
 - Las NCs no se han corregido a tiempo (o cuando no es posible corregir NCs mayores);
 - El cliente certificado no permite que se realicen evaluaciones de vigilancia o recertificación en las frecuencias requeridas;
 - Se ha descubierto que el cliente hace uso incorrecto del certificado y/o logo o marca de certificación y esto no se ha solucionado a satisfacción de CU;
 - El cliente ha solicitado voluntariamente su suspensión.
 - El cliente no cumple con los pagos después de recordatorios.
- b) CU informará al cliente por escrito de la suspensión, indicando al menos: fecha de inicio, duración y justificación de la suspensión; y las acciones necesarias para levantar la suspensión y restablecer la certificación.
- c) Si la expiración del certificado se cumple durante el periodo de suspensión, la certificación se dará por concluida y se procederá al retiro del certificado.
- d) Durante la suspensión el cliente no puede vender haciendo referencia a su certificación, y no puede hacer uso de la marca de certificación en los productos afectados por la suspensión.
Debe suspender el uso de todo material publicitario/declaraciones que hagan referencia a la certificación.
- e) La base de datos de clientes certificados será actualizada con el estatus correspondiente a su proyecto.
Para levantar la suspensión podrá ser requerida una auditoría de reevaluación para verificar la implementación de acciones correctivas.
- f) Una vez que se cumplan las condiciones para levantamiento de suspensión se levantará la suspensión y notificará al cliente. Sin embargo, si no se cumplen las condiciones el certificado será retirado.
- g) Una vez reestablecida la suspensión se realizarán las modificaciones necesarias en los documentos formales e información pública, autorizando el uso de marcas, etc.

9.2 REDUCCIÓN O RETIRO DE CERTIFICADO

- a) Cuando el cliente solicita reducir el alcance de certificación.
- b) Cuando no se han resuelto los problemas que dieron lugar a la suspensión en el plazo establecido.

- c) Si la expiración del certificado se cumple durante el periodo de suspensión, la certificación se dará por concluida y se procederá con el retiro del certificado.
- d) Si el cliente no cumple con las disposiciones contractuales, o cuando continúa incumpliendo los requisitos durante la suspensión.
- e) En caso el cliente decide que no desea continuar con la certificación.
- f) Cuando se retira la certificación, el cliente deberá tomar las acciones indicadas por CU, estas incluyen entre otras: suspender el uso de la certificación en todo material publicitario / y no hacer declaraciones que contengan alguna referencia a su condición como certificado.
- g) CU hará las modificaciones necesarias en los documentos, información pública, autorizaciones de uso de marcas, etc., para asegurar que el alcance se ha retirado/reducido; esto será claramente comunicado al cliente.
- h) Si el cliente desea retomar la certificación una vez que se ha retirado el certificado, se deberá iniciar un nuevo proceso de certificación (certificación inicial), o según las especificaciones del esquema.
- i) Se deberá realizar una auditoría completa, y se evaluarán todos los aspectos del estándar durante una auditoría física.

9.3 MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN

- a) Para mantener la certificación, el cliente debe demostrar que continúa cumpliendo los requisitos del programa de certificación para el que está certificado; esto se realiza a través de auditorías.
- b) CU planificará cualquiera de los siguientes tipos de auditoría según sea requerido por el esquema: (ver tipos de auditoría en sección 8.1)
 - Auditoría de seguimiento o vigilancia
 - Auditoría de recertificación
 - Auditorías especiales: ampliación de alcance, no anunciadas o de muestreo, entre otras.

9.4 AMPLIACIÓN O REDUCCIÓN DE ALCANCE

- a) Para ampliar o reducir el alcance de certificación, el cliente debe completar una nueva solicitud y comunicarla a CU.
- b) CU aplicará el procedimiento de contratación que corresponde según la situación.
- c) El costo de la ampliación o reducción se basará en la naturaleza y el programa de trabajo.
- d) Después de una auditoría exitosa, y luego de la revisión, CU emitirá una decisión de certificación, actualizando el certificado existente.

9.5 RENUNCIA DEL CERTIFICADO

- a) El cliente puede solicitar la cancelación del certificado y el contrato de servicio.
- b) CU evaluará si el cliente ha cumplido con sus obligaciones financieras e informará al cliente por escrito sobre el procedimiento de renuncia.
- c) A partir de la fecha de renuncia, el certificado deja de ser válido y el cliente debe devolver los certificados.

9.6 CERTIFICADOS Y ALCANCE DE CERTIFICACIÓN

- a) La emisión del certificado se realiza si: se ha tomado la decisión de otorgar, mantener o ampliar el alcance de la certificación.
- b) El certificado y su alcance de certificación solo son válidos si están firmados por el Gerente General de CU o una persona autorizada por el Gerente General.
- c) El certificado podrá ser emitido en físico con firma autógrafa, o digital con firma electrónica.
- d) 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.
- e) El cliente conservará en sus registros el certificado válido emitido.
- f) 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.
- g) CU conservará en sus registros una copia del certificado y su alcance para la autenticidad.
- h) El certificado y su alcance contendrá una indicación de:
 - 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 vigor de la certificación y/o lugar y fecha de emisión del certificado;

- holograma;
- toda indicación específica del programa aplicable.
- Símbolo de acreditación (si aplica)
- Logotipo del programa de certificación (si aplica)

9.7 INVALIDEZ Y DUPLICADOS CERTIFICADOS

- Desde el momento de la finalización del contrato del cliente, el certificado de alcance emitido pierde validez.
- 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.
- En el caso de invalidez de un certificado, CU tiene derecho a notificar a los compradores, organismos evaluadores de la conformidad, autoridades competentes y otros terceros interesados.
- CU tiene derecho a confirmar la validez de los certificados que son emitidos por CU a pedido de terceros, sin permiso previo del cliente.

10. ACREDITACIÓN

- CU está acreditado o reconocido por:
 - 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). Best Aquaculture Practices y Globalgap F&V.
 - 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)
 - 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).
- CU otorgará una copia de los certificados de acreditación a pedido del cliente.

11. USO DE INDICACIONES Y SÍMBOLOS

- 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 alcance del certificado sobre productos o respecto a actividades de elaboración según lo establecido en el alcance.
- El uso de indicaciones que se refieren al método de producción certificado o a CU es permitido, luego de que el certificado de alcance correspondiente haya sido emitido.
- Las etiquetas y el uso de logo y/o marcas de certificación según programas, serán evaluados durante la inspección.
- El uso de etiquetas, logo y/o marca de certificación debe realizarse conforme a los requisitos específicos del programa.
- Los clientes certificados tienen derecho a utilizar el logo/marca de certificación de CU de acuerdo con los requisitos descritos en el Anexo 2.
- Control Union incluye en sus certificados el símbolo de acreditación autorizado; sin embargo, está **prohibido** que los clientes hagan uso de éstos y/o hagan referencia a la Condición de Acreditado en sus publicaciones, documentos de tipo comercial o transaccional, de lo contrario serán sancionados.
- Las referencias incorrectas al esquema de certificación, por ejemplo, uso de marcas/logos o cualquier otro mecanismo para indicar que un producto está certificado, en la documentación, producto y/o publicidad, dan lugar a que CU le solicite acciones necesarias para garantizar el cumplimiento; caso contrario se aplicarán las sanciones establecidas por el esquema o por CU. Las medidas dependerán de la severidad del incumplimiento, el impacto del incumplimiento y de la intencionalidad.

12. QUEJAS, APELACIONES, RECLAMOS, DENUNCIAS

El formato para quejas, apelaciones y denuncias se encuentra disponible para cualquier parte interesada en la página web de CU (<https://cuperu.com/portal/es/cuc/cuc-terminos-y-condiciones>), en la sección Términos y condiciones; y es el Anexo 1 de este documento.

Las quejas, apelaciones, reclamos y denuncias se reciben siempre por escrito en español o inglés al correo calidad.peru@controlunion.com, a excepción de aquellas relacionadas al programa Rainforest Alliance que se

aceptarán y gestionarán en los idiomas oficiales de los países donde se tengan certificados activos. Si es un idioma diferente al español o inglés, las respuestas se manejarán bilingüe (español/idioma o inglés/idioma).

Específico para PrimusGFS: si el cliente/denunciante solicita una explicación más completa del procedimiento, éste lo podrá solicitar al correo de calidad.peru@controlunion.com; y se le proporcionará una copia digital del procedimiento.

12.1 Quejas:

- a) La queja debe ser recibida dentro de las 6 (seis) semanas después del evento que dio lugar a la queja; si la queja está incompleta, CU puede considerar la queja inadmisibles y rechazar el manejo de esta.
- b) En caso un cliente presente su queja verbal y no pueda registrarla por escrito; un funcionario de CU tomará nota de toda la información proporcionada y enviará por correo al cliente para confirmación de la información. Una vez confirmada la información, el funcionario deberá remitirla al correo calidad.peru@controlunion.com.
- c) Todo el personal a cargo del manejo de la queja será diferente de aquellos que estuvieron involucrados en alguna de las actividades de certificación relacionadas con la queja. Todo miembro del personal, incluidos los que actúan en calidad de directivos, que hayan prestado asesoramiento al cliente en cuestión o haya sido contratado por él, dentro de un periodo de 2 años anteriores a la presentación de la queja, no participará en la revisión o aprobación de la resolución de la queja de dicho cliente.
- d) Un empleado de CUP confirma la recepción de la queja por escrito, dentro de los 10 días calendario de recibida ésta. Esta confirmación debe indicar al menos:
 - Su admisibilidad, si la queja está relacionada a las actividades de las que CU es responsable.
 - Plazo para gestión de la queja, máximo 30 días calendario desde la confirmación de recibo, (preferiblemente resolverla antes de este tiempo).
 - Persona asignada para responder la queja.
- e) La persona asignada recopilará y verificará toda la información necesaria (en la medida de lo posible). CU tratará de buscar una solución oportuna de la queja y tomará cualquier acción subsiguiente necesaria para resolverla.
- f) La persona asignada informará al demandante, en caso se requiera la participación del dueño de esquema u otro organismo para la investigación.
- g) Cuando sea necesario, la persona asignada mantendrá informado al cliente del progreso en la evaluación de la queja, especialmente si el plazo indicado está en peligro de ser excedido.
- h) Si la queja no se puede resolver en el tiempo indicado, se informará al cliente de la necesidad de ampliar el tiempo.
- i) El encargado de la queja informa al demandante los resultados en el tiempo establecido (para CanadaGAP ver tabla). La respuesta a la queja se envía mediante carta formal al demandante.
- j) La presentación, investigación y decisión sobre la queja no podrá en ningún caso dar lugar a acciones discriminatorias contra el demandante.
- k) Si el cliente no está de acuerdo con los resultados, podrá presentar por única vez, una nueva queja, que será gestionada por una instancia superior, en un plazo de 30 días calendario, luego del cual se emitirá una respuesta por escrito. Al término de 30 días calendario, CUP dará por concluido el proceso de la queja automáticamente.
- l) Considere los siguientes requisitos específicos para los programas:**

Programa	Descripción
ASC	<ul style="list-style-type: none"> • Todas las quejas y apelaciones deben ser reportadas a ASI anualmente, no menos de 30 días calendario previos a la evaluación in situ, utilizando el Form No. 4 Log of Complaints, concerns and objections; se debe mantener en copia a ASC y ASI. • En caso de suspensión o retiro de la acreditación de CU, todos los asuntos registrados deberán ser enviados a ASI y ASC como parte del proceso de suspensión o retiro, utilizando el Form No.4, a más tardar en la fecha final de acreditación. • En caso CU y la persona que presenta la queja no puedan llegar a un acuerdo en términos de los procedimientos de CU, el demandante puede elevar una queja al organismo de acreditación ASI directamente al correo dispute@asi-assurance.org. El procedimiento se encuentra disponible en

	<p>http://www.asi-assurance.org/s/disputes.</p> <p>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: disputes@asc-aqua.org; o a las siguientes direcciones, correspondencia: P.O. Box 19107 3501 DC Utrecht, The Netherlands; Oficina: HNK Utrecht Centraal, Arthur van Schendelstraat 650, 3511 MJ Utrecht, The Netherlands.</p>
MSC	<p>La investigación y resolución de la queja debe gestionarse dentro de un plazo máximo de 3 meses; mismo que puede ser aplazado hasta completar el proceso de objeción en casos en que el asunto de la queja esté siendo considerado a través de dicho proceso.</p>
GlobalG.A.P	<p>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.</p>
Rainforest Alliance	<p>Si la presentación de la queja no incluye información de contacto para responder, CU la gestionará como queja anónima y registrará la información en la Plataforma de Aseguramiento de Rainforest Alliance. En caso se requiera un plazo adicional a los 30 días calendario, CU informará oportunamente a Rainforest Alliance.</p> <p>En caso de que un cliente cuestione alguna decisión de certificación o algún asunto relacionado a la misma tendrá que aceptar primero seguir el procedimiento de quejas de CU, y en caso de que el desacuerdo no sea resuelto, el cliente deberá presentar la queja ante Rainforest Alliance a través de su procedimiento de quejas. El cliente aceptará que sólo emprenderá acciones legales contra Rainforest Alliance tras la disposición final de esta queja por medio del procedimiento de quejas de CU y de Rainforest Alliance.</p>
IFS Food	<p>Los siguientes pasos y tiempos se deben cumplir para el programa IFS Food sobre quejas recibidas de los clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta de confirmación recepción de queja: máximo <u>5 días laborales</u> de recibida. • Emitir una respuesta inicial: dentro de los <u>10 días laborales</u> tras recibir la queja (bajo responsabilidad de la persona asignada). • Respuesta definitiva a la reclamación luego de investigación exhaustiva: máximo 20 días a partir de la recepción de la queja.
CanadaGAP	<p>El encargado de la queja informará al cliente de los resultados, incluyendo la pregunta al cliente y/o demandante, si el asunto de la queja como su resolución se harán públicos y en qué medida. Cuando sea necesaria la interpretación del estándar por CU, cliente y/o organismo de acreditación para resolver una queja, CanadaGAP proporcionará la opinión de un experto calificado para aclarar, explicar o interpretar el requisito técnico.</p> <p>En caso CU no responda adecuadamente, la reclamación puede dirigirse al Programa CanadaGAP c/o 245 Menten Place, Suite 312, Ottawa, ON K2H 9E8 o al organismo de acreditación ANAB-ANSI.</p>
Fair Trade USA	<p>Si CU y el cliente no llegan a un acuerdo para resolver una queja o apelación; el cliente podrá presentar su queja o apelación directamente a Fair Trade USA, utilizando el Formato de Queja de Fair Trade USA disponible en su página web. (https://www.fairtradecertified.org/report-an-issue)</p>

12.2 Apelaciones

- a) En los Términos del Contrato (art. 13) se establece lo siguiente, en relación con las apelaciones:
- La apelación solicita la reconsideración de una decisión adoptada en relación con el tema de la auditoría en cuestión.
 - El plazo para recibir la apelación, seis (6) semanas posteriores a la decisión de certificación.
 - Cliente puede enviar apelaciones por escrito únicamente a la oficina de Control Unión Perú en Lima.
- b) Si la apelación está incompleta, CU puede rechazarla y no manejar tal apelación.

- c) Un empleado de CUP confirma la recepción de la apelación por escrito, dentro de los 10 días calendario de recibida. Esta confirmación debe indicar al menos:
- Su admisibilidad, si la apelación está relacionada con la decisión de certificación de la auditoría en cuestión,
 - Plazo para gestionar la apelación desde la confirmación de recibo (preferiblemente se resolverá antes de los 3 meses),
 - Persona asignada para responder la apelación.
- d) La persona asignada informará al apelante, en caso se requiera la participación del dueño de esquema u otro organismo para la investigación de la apelación; CU puede decidir consultar al Consejo Asesor.
- e) Cuando sea necesario, La persona asignada mantendrá al apelante informado del progreso en la evaluación de la apelación, especialmente si el plazo indicado está en peligro de ser excedido.
- f) La persona asignada notificará por escrito al apelante el resultado y finalización del proceso de apelación; dentro de un periodo máximo de 3 meses posteriores a la recepción de la apelación. La respuesta a la apelación se envía mediante carta formal al apelante.
- g) En caso el cliente no esté de acuerdo con la decisión de CUP, éste podrá presentar una queja en un plazo máximo de 30 días calendario, y CUP procederá con lo indicado en 12.2. De no presentar ninguna objeción el proceso de apelación se dará por concluido automáticamente.
- h) Considere los siguientes requisitos específicos para los programas:

Nota: inconformidades de clientes respecto a hallazgos durante auditoria no son consideradas como apelaciones, y deben resolverse entre cliente, auditor y certificador; dado no se ha tomado una decisión de certificación.

Programa	Descripción
ASC	<p>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, directamente al correo dispute@asi-assurance.org. El procedimiento se encuentra disponible en http://www.asi-assurance.org/s/disputes.</p> <p>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 o escribiendo a disputes@asc-aqua.org; o a las siguientes direcciones: Correspondencia: P.O. Box 19107, 3501 DC Utrecht, The Netherlands; Oficina: HNK Utrecht Centraal, Arthur van Schendelstraat 650, 3511 MJ Utrecht, The Netherlands.</p>
MSC	<p>El plazo para la resolución de la apelación puede ser aplazado hasta completar el proceso de objeción en casos en que el asunto de la apelación esté siendo considerado a través de dicho proceso;</p>
GlobalG.A.P	<p>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.</p>
Rainforest Alliance	<ul style="list-style-type: none"> • Las apelaciones se basarán únicamente en la decisión de certificación, CU no resolverá las apelaciones al cambiar el alcance de la certificación con objeto de eliminar un problema en el alcance del certificado otorgado. • Las apelaciones deberán ser analizadas por al menos dos personas que no hayan participado en los procesos de auditoría o toma de decisiones relacionados a la certificación, que no tengan ningún conflicto de interés. • Los resultados de cualquier apelación se resolverán y comunicarán dentro de 30 días naturales. CU registrará la fecha de la apelación y eventualmente los resultados en MultiTrace y actualizar el estado del proceso de apelación.
IFS Food	<p>Los siguientes pasos y tiempos se deben cumplir para el programa IFS Food sobre apelaciones recibidas de los clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta de confirmación recepción de apelación: máximo 5 días laborales de recibida. • Emitir una respuesta inicial: dentro de los 10 días laborales tras recibir la apelación (bajo responsabilidad de la persona asignada).

	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta definitiva a la reclamación luego de investigación exhaustiva: máximo 20 días naturales a partir de la recepción de la apelación.
CanadaGAP	<p>El encargado de la queja informará al cliente de los resultados, incluyendo la pregunta al cliente y/o demandante, si el asunto de la queja como su resolución se harán públicos y en qué medida. Cuando sea necesaria la interpretación del estándar por CU, cliente y/o organismo de acreditación para resolver una queja, CanadaGAP proporcionará la opinión de un experto calificado para aclarar, explicar o interpretar el requisito técnico.</p> <p>En caso CU no responda adecuadamente, la reclamación puede dirigirse al Programa CanadaGAP c/o 245 Menten Place, Suite 312, Ottawa, ON K2H 9E8 o al organismo de acreditación ANAB-ANSI.</p>
Fair Trade USA	<p>Si CU y el cliente no llegan a un acuerdo para resolver una queja o apelación; el cliente podrá presentar su queja o apelación directamente a Fair Trade USA, utilizando el Formato de Queja de Fair Trade USA disponible en su página web. (https://www.fairtradecertified.org/report-an-issue)</p>

12.3 Reclamo

- Si usted desea presentar un reclamo, complete el formulario del Anexo 1 y sea lo más explícito posible.
- Un reclamo debe basarse siempre en una apelación presentada por el cliente. Otros reclamos serán considerados no admisibles y no serán procesados.
- CU evaluará la información y determinará si el reclamo es admitido o no, pudiendo encontrar una solución comercial. Una persona designada de CU confirma la recepción del reclamo por escrito, dentro de los 10 días calendario de recibido.
- Un reclamo debe presentarse siempre por escrito e identificar claramente a la persona o entidad que presenta el reclamo.
- CU no se hace responsable de ningún reclamo por pérdida indirecta o consecuente, incluyendo pérdida de ganancias y/o pérdida de negocios futuros y/o pérdida de producción y/o cancelación de contratos celebrados por el cliente.

12.4 Denuncias

- Una denuncia debe ser siempre presentada por escrito, y preferiblemente identificar a la persona o entidad que expresa la denuncia. Las denuncias a nombre de un grupo, tales como comunidades o una organización sindical, deberán tener por lo menos una persona de contacto para gestionar la comunicación y otras investigaciones.
- La denuncia debe contar con elementos suficientes para poder iniciar una valoración de esta y determinar las acciones a tomar; de otro modo, CU no está obligado a investigar. Estos elementos son:
 - Información que permita a CU tener una visión inicial de lo sucedido.
 - Soportes de la presunta falta cometida que se denuncia.
 - Identificación del presunto o posibles responsables.
 - Datos de quienes hayan tenido conocimiento de tales hechos.
- Si la denuncia cuenta con información suficiente; CU realiza una valoración y determina las acciones a tomar.
- Todo el personal a cargo del manejo de la denuncia, serán diferentes de aquellos que estuvieron involucrados en las actividades de certificación relacionadas con la denuncia. Cualquier miembro del personal, incluyendo aquellos que actúan en la capacidad de gestión, que haya prestado asesoramiento al cliente en cuestión o haya sido contratado por dicho cliente, dentro de los dos años anteriores a la presentación de la inquietud, no participará en la revisión o aprobación de la resolución de la denuncia por ese cliente.
- CU confirmará la recepción de la denuncia por escrito dentro de 10 (diez) días calendario luego de recibirla. Esta confirmación debe indicar al menos:
 - si la denuncia se refiere a actividades de certificación de las que CU es responsable y por lo tanto es admisible.
 - un plazo para tratar la denuncia;
 - persona responsable de manejar la denuncia;

- f) La persona asignada recopilará y verificará toda la información necesaria (en la medida de lo posible). CU tratará de buscar una solución oportuna de la denuncia y tomará cualquier acción subsiguiente necesaria para resolver la misma.
- g) La persona asignada notificará por escrito al interesado el resultado y el final del proceso de tratamiento de la denuncia y la motivación de la decisión dentro de los tres (3) meses siguientes a la recepción de la denuncia.
- h) La persona asignada mantendrá informada a la parte interesada del progreso en la evaluación de la denuncia, especialmente si el plazo indicado está en peligro de ser excedido. Esta información se realizará de manera escrita a través de una carta formal.
- i) Cualquier denuncia que pasó por un proceso de manejo y que concierne a un cliente certificado, debe ser dirigido a ese cliente certificado por CU en un momento apropiado. Si esto es requerido por la parte interesada, el anonimato de esa parte debe ser retenido. Y CU debe determinar, junto con el cliente certificado y la parte interesada, en qué medida el tema de la denuncia y su resolución se harán públicos.
- j) La presentación, investigación y la decisión sobre denuncias no podrán en ningún caso dar lugar a acciones discriminatorias contra la parte interesada.

13. DISPOSICIONES FINALES: documentos y publicación

- a) Los 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.
- b) CU tendrá todos los documentos normativos, según lo mencionado en esta regulación, disponibles en su sitio Web.
- c) CU tiene derecho a modificar los documentos y regulaciones de CU y los publicará como enmiendas para los clientes existentes.
- d) En caso de que se realicen modificaciones a los documentos o regulaciones, CU le informará al cliente involucrado por escrito, a través de correo electrónico y/o por la plataforma CIS, acerca de las modificaciones y el día de entrada en vigor.
- e) El cliente se encuentra incondicionalmente obligado a los documentos y regulaciones modificados desde el día de entrada en vigor.
- f) CU tiene derecho a publicar una lista con los nombres y domicilios de los clientes, tipo de producción/actividades de elaboración y productos, las normas o estándares bajo los cuáles se ha emitido la certificación, así como también el estatus de certificación.

14. CASOS NO CUBIERTOS POR ESTA REGULACIÓN

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

15. POLÍTICA EN RELACIÓN CON PROYECTOS PROVENIENTES DE OTROS ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN

- a) Este artículo describe la política general de CU en caso de 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.
- b) El cliente 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.
- c) 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 con 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.
- d) Al recibir la información, CU la evaluará con especial atención en cualquier no conformidad abierta.
- e) 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.
- f) Independientemente de la información recibida, CU siempre lleva a cabo su propia inspección completa en sitio en relación con la norma aplicable. La información recibida de la entidad de certificación anterior/actual nunca podrá reemplazar la propia evaluación de CU sobre el proyecto.
- g) El certificador de CU decidirá sobre el estatus del proyecto, basado en las conclusiones del auditor de CU y de

acuerdo con los procedimientos de CU.

- h) 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.

16. CONTROL DE CAMBIOS

Versión y fecha	Descripción
Versión 7.2; 27/08/2020	Se reestructura este capítulo 1 Requisitos Generales de Inspección y Certificación, agregando aspectos del proceso de inspección y certificación. Secciones modificadas: introducción; definición de consultoría; 4.7; 8.1; 8.2; 8.3; 8.4; 8.5; 9; 9.1; 9.2; 9.3; 9.4; 9.5; 9.6; 9.7; 12.4. Todos los cambios se identifican en cursiva.
Versión 7.3; 28/09/2020	Se agrega consideraciones en 8.3b, 9.1a relacionados a motivos que pueden dar lugar a suspensión; 12.2 b consideraciones ante quejas del programa FTUSA.
Versión 7.4; 12/11/2020	Se modifica la sección 12, agregando consideraciones para el programa RA; en sección 12.3 se cambia el término “preocupación” por “denuncia”.
Versión 7.5; 25/11/2020	Se modifican las secciones: 8.5; 8.5.6; 12.1; 12.2.
Versión 7.6; 10/03/2021	Se elimina y modifica puntos del Anexo 2 (parte de introducción, a.2, b.2) Se modifica sección 13 d)
Versión 7.7; 15/09/2021	Se modifica el término Director Gerente por Gerente General, y se modifican secciones resaltadas en: introducción; 3; 5; 8.5.7; 9.6; 12.2; 14.
Versión 7.8; 31/12/2021	Se agrega información en las secciones: 12.1; 12.2; anexo 1
Versión 7.9; 04/03/2022	Se agrega información en la sección 8.5
Versión 8.0; 29/03/2022	Se actualizan secciones: 8.5.2; Anexo 1
Versión 8.1; 01/07/2022	Se actualizan secciones resaltadas.

ANEXO 1: FORMULARIO DE QUEJA/APELACIÓN/RECLAMO/DENUNCIA

Puede ver el procedimiento para gestión de quejas, apelaciones, reclamos y denuncias en la sección 12 de la Regulación de Inspección capítulo 1.

Definiciones:

a) Queja: expresión formal de insatisfacción de cualquier persona u organización relacionada con las actividades del organismo de evaluación de la conformidad, p.e. comportamiento de un empleado de CU, metodología de CU, o trabajos ejecutados bajo la responsabilidad contractual de una oficina crítica o subcontratada, donde se espera una respuesta.

b) Apelación: solicitud formal de reconsideración ante una decisión de certificación dentro de un proceso de certificación, o solicitud del proveedor del objeto de evaluación de conformidad a CU para reconsiderar una decisión tomada en relación con dicho objeto.

c) Denuncia: expresión de insatisfacción o denuncia de cualquier persona u organización con respecto a un cliente certificado por CU, que no está suficientemente fundamentado para ser clasificado como una queja, pero se espera una respuesta. Las denuncias pueden ser anónimas o confidenciales.

d) Reclamo: solicitud formal para un arreglo financiero. Los reclamos no se consideran quejas o apelaciones.

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

Queja/Apelación/Reclamo/Denuncia

Por favor, especificar su queja/apelación/reclamo/denuncia lo más clara posible (“quién, qué, dónde, cuándo”) y proporcione toda la documentación necesaria, si fuera aplicable. Adjunte documentos si fuera necesario.

ANEXO 2: CONDICIONES PARA 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/conformidad que pueden hacer los clientes de CU (el titular de la certificación) con un certificado vigente.

a. Cuando 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, deberá contar con la aprobación de la oficina local (ver muestra 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 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 test 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.
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).

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:

