

CERTIMEX	Manual de Procedimientos de Calidad	Capítulo: 15	Página: 1 de 12
Sistema de Calidad	Procedimiento para aplicación de sanciones a operadores	Revisión: 7	Fecha: 07/2016
Elaboró: LMCF		Autorizó: ACZ	
Revisó: JCF			

1.- Título

Procedimiento para aplicación de sanciones a operadores

2.- Propósito

Establecer las acciones que se aplicarán cuando un operador incumpla las normas bajo las que es evaluado por CERTIMEX.

3.- Alcance

- ◆ Se aplica a todas las categorías de operadores certificados y/o aplicables, bajo los programas orgánico CMX, NOP, LOOAA, JAS, SPP, Café Bird Friendly.
- ◆ En caso que haya compradores involucrados en la infracción, y estos estén localizados fuera del ámbito de CERTIMEX, la medida será canalizada al cuerpo de certificación o la autoridad competente del país de origen del importador.

4.- Responsabilidades y autoridad

- ◆ Cuando una posible sanción se identifica en la revisión de un informe de inspección, el personal de revisión hace la propuesta de sanción, según la categorización de las mismas y la da a conocer al responsable final de la certificación.
- ◆ Cuando la posible sanción surge de una investigación motivada por la queja de un tercero, la revisión, como responsable de la atención a quejas será quien haga la propuesta de sanción.
- ◆ Los avisos de sanción son firmados por el responsable general de la certificación (Revisión). Este también definirá las acciones necesarias para que operador reciba el aviso correspondiente.
- ◆ El personal de revisión será el encargado de explicar al operador de los términos de cada aviso respectivo.
- ◆ En caso de emisión de un aviso de suspensión de la certificación, el personal de revisión se encargará de explicar al operador el procedimiento para finalizar la suspensión y re-establecer la certificación.

5.- Descripción de las actividades

5.1.- Tratamiento general

- ◆ El personal de revisión hace la propuesta de sanción como resultado de la revisión de un informe de inspección.
- ◆ La responsable general de la certificación define las acciones necesarias para investigar las quejas que puedan convertirse en una sanción para un operador. Si se considera conveniente, se define la sanción correspondiente.
- ◆ Las sanciones se emiten a través de avisos elaborados por el personal de revisión, por encargo de la dirección ejecutiva.
- ◆ El título de amonestación o sanción debe ser notoria o subrayada en el aviso;
- ◆ El personal de revisión envía el aviso electrónico y el área de archivos y registros envía el aviso por medio de mensajería.

CERTIMEX	Manual de Procedimientos de Calidad	Capítulo: 15	Página: 2 de 12
Sistema de Calidad	Procedimiento para aplicación de sanciones a operadores	Revisión: 7	Fecha: 07/2016
Elaboró: LMCF		Autorizó: ACZ	
Revisó: JCF			

- ◆ En caso de no recibir ninguna respuesta dentro de un plazo de 60 días posterior a la emisión de la sanción, ningún documento del proveedor será atendido;
- ◆ En un plazo de 90 días sin respuesta, se retira la certificación.
- ◆ El aviso debe hacer referencia específica (según casos), a la categoría de sanción según el Manual de Calidad que cada proveedor recibe al momento de firma del contrato (Manual de Calidad CERTIMEX, documento público);
- ◆ En el caso de operadores suspendidos, podrán recuperar la certificación si se cumple el plazo de suspensión y/o se tiene la evidencia de que el operador está cumpliendo con las normas. Para verificar esto CERTIMEX realizará una inspección en sitio, revisión del reporte y emisión de un dictamen. Una vez re-establecida la certificación se reintegra el certificado o se emite un nuevo certificado y se cambia la información pública en el sitio web de CERTIMEX. También se le notificará al MAFF de estos cambios.

5.2.- Casos considerados como infracciones del operador

- ◆ Incumplimiento a las Normas bajo las cuales es evaluado el operador (según informes de inspección de control);
- ◆ Verificación de documentación fraudulenta reportada (control regular o control adicional);
- ◆ Utilización fraudulenta del certificado CERTIMEX (control regular, control adicional o reclamos de terceros).
- ◆ Rechazo a las exigencias de inspección, como es el acceso a la contabilidad, instalaciones, parcelas y/o negativa a responder a preguntas planteadas;
- ◆ Declaración falsa de origen, calidad y cantidad de insumos (control regular o control adicional o reclamos de terceros);
- ◆ Indicación falsa de parcelas a inspeccionar (seguimiento al control, control adicional o reclamos de terceros).
- ◆ Presencia de residuos no permitidos en el producto y lo cual no fue declarado por el productor en el plan de manejo o al momento de la evaluación (prueba de laboratorio nacional y/o internacional);
- ◆ Etiquetado fraudulento (verificado en el control de flujo y/o puestos de venta del producto);
- ◆ No cumplimiento de las condiciones de certificación, avisos y/o circulares (control regular o control adicional);
- ◆ Sistema de control interno ineficiente.
- ◆ Mezcla de producto orgánico con producto en transición o convencional, o de cualquier otra calidad que no corresponda con la declarada en el certificado y aviso de certificación de CERTIMEX correspondiente.
- ◆ Cambios imprevistos en algún procedimiento de producción, procesamiento sin previo aviso a CERTIMEX.
- ◆ No cumplimiento a compromisos contraídos (contratos, multas y otros).

5.3.- Categorización de las infracciones:

CERTIMEX	Manual de Procedimientos de Calidad	Capítulo: 15	Página: 3 de 12
Sistema de Calidad	Procedimiento para aplicación de sanciones a operadores	Revisión: 7	Fecha: 07/2016
Elaboró: LMCF		Autorizó: ACZ	
Revisó: JCF			

A Casos moderados.- Son aquellos en los que el incumplimiento no afecta directamente la calidad del producto según la norma evaluada.

B Casos graves.- Son aquellos en los que se afecta directamente la calidad del producto como lo es la contaminación y la sustitución de producto orgánico. También se considera un caso grave no atender un aviso de falta de cumplimiento o de multa contractual.

C Casos de reincidencia.- Se da cuando un operador presenta infracciones por más de una vez consecutiva sobre un mismo aspecto de la norma. La reincidencia de un caso moderado se puede convertir en un caso grave.

D Casos de multa contractual.- Son aquellos casos en los que el operador incumple alguna de las cláusulas del contrato de inspección-certificación.

5.4 Sanciones emitidas según categoría de infracciones:

Casos moderados

A y D Certificación condicional con exigencias de plazo inmediato o mediano (según casos).

Casos graves. *Dependiendo de cada situación, un caso grave puede tener alguna de las siguientes sanciones:*

B, C y D Amonestación escrita al proveedor.

B, C y D Suspensión de la certificación (con aviso a las autoridades correspondientes, a los clientes del proveedor y al público en general). La duración de la suspensión dependerá de la gravedad de la infracción pudiendo re-establecerse en cuanto se apliquen medidas correctivas por el operador y no podrán ser mayores a dos años.

B, C y D Retiro de la certificación (con aviso a las autoridades correspondientes, a los clientes del operador y al público en general). El operador que reciba un retiro de la certificación no podrá solicitar nuevamente la certificación hasta pasados 3 años. En el caso de la certificación orgánica NOP el plazo es de 5 años.

D Multa contractual.

5.5.- Avisos de sanciones a operadores y su aplicación:

Las sanciones se dan a conocer al operador utilizando las siguientes formas o títulos:

- ◆ **Aviso de falta de cumplimiento (AFC)** con condición escrita con plazos específicos. Este aviso se emite previo a la certificación.
- ◆ **Aviso de certificación con amonestación (ACA)** escrita con condiciones para el cambio (plazos específicos):
- ◆ **Aviso de negación de la certificación (ANC)**, señalando las NC que lo generan.
- ◆ **Aviso de propuesta de suspensión (APS)**, aplica solo para la certificación NOP, es un aviso previo (30 días antes) de la suspensión.
- ◆ **Aviso de suspensión de la certificación (ASC)**, indicando el plazo de la suspensión y las implicaciones para el productor y sus productos.

CERTIMEX	Manual de Procedimientos de Calidad	Capítulo: 15	Página: 4 de 12
Sistema de Calidad	Procedimiento para aplicación de sanciones a operadores	Revisión: 7	Fecha: 07/2016
Elaboró: LMCF		Autorizó: ACZ	
Revisó: JCF			

- ◆ **Aviso de retiro de certificación (ARC)**, indicando las no conformidades que lo generan y las implicaciones
 - ◆ **Aviso de disolución del contrato de certificación (ADC)**
 - ◆ **Aviso de Demanda Jurídica**
 - ◆ **Aviso de Multa contractual (AMC). Por el inadecuado uso del sello CERTIMEX (logotipo en los envases de un producto no certificado, en productos que se encuentran en etapa de conversión)**
- Dependiendo del caso se pueden tener combinaciones de avisos.
 - En los casos de aviso de “Suspensión de la certificación”, el proveedor debe saber que la medida implica el anuncio a las autoridades competentes, a los clientes del operador y al público en general.
 - En casos de “Disolución del contrato” y “Retiro de la certificación”; el operador debe saber que las causas de esta medida tomada por CERTIMEX serán públicas. En este caso el operador debe devolver el último certificado emitido en su favor.
 - Si una sanción es de “Multa contractual”, esta debe emitirse únicamente con ese título y con detalle de monto, forma de pago y plazo.

5.6.- Tratamiento de casos de reincidencias:

- ◆ El cuadro del reglamento de sanciones determina la clasificación progresiva de la gravedad de cada caso (Cap. 4.2 del MCF).
- ◆ Un aviso de falta de cumplimiento, de no atenderse puede causar un aviso de propuesta de suspensión, un aviso de suspensión o retiro de la certificación y podrá concluir en disolución de contrato de certificación, incluyendo las multas económicas.
- ◆ En los casos de reincidencia, la severidad de la sanción será considerablemente más grave (pasa progresivamente de ser un caso moderado a ser un caso grave).
- ◆ Un operador podrá pasar de Avisos de falta de cumplimiento, a casos de “Amonestaciones”, normalmente por incumplimiento reiterativo (dos y hasta
- ◆ 3 veces, según la recomendación y/o condición).
- ◆ La acumulación progresiva de los casos se evalúan de la siguiente manera:
 - ✓ A un mismo operador se impone máximo dos amonestaciones por escrito para el mismo caso dentro de un término de cinco años.
 - ✓ Una tercera amonestación (dentro el mismo plazo y con las mismas características), tiene como consecuencia la suspensión de la certificación.
 - ✓ Si el mismo operador recibe una segunda suspensión por la misma causa, ésta es definitiva (retiro de la certificación).
 - ✓ Podrá volver a solicitar un reconocimiento de certificación en caso firma de condiciones con plazos fijos, después de dos años y una vez que haya recibido una nueva evaluación por parte de la certificadora.

CERTIMEX	Manual de Procedimientos de Calidad	Capítulo: 15	Página: 5 de 12
Sistema de Calidad	Procedimiento para aplicación de sanciones a operadores	Revisión: 7	Fecha: 07/2016
Elaboró: LMCF		Autorizó: ACZ	
Revisó: JCF			

5.7.- Tratamiento de multas contractuales:

- ◆ Cada caso se tratará de manera específica, CERTIMEX contará con asesoría legal para definir la multa correspondiente.
- ◆ En casos graves la multa puede ser de hasta diez veces el valor del último contrato de control.

5.8.- Costos de investigaciones:

En caso de que se tengan que realizar investigaciones adicionales para validar medidas correctivas o apelaciones propuestas por el operador, los costos serán pagados por el mismo.

6.- Registros

Toda la información generada por la investigación de cada infracción será archivada en el expediente del operador.

Además, se tiene un expediente donde se archivan todos los avisos emitidos por alguna infracción.

Estos archivos son controlados por el personal de revisión

CERTIMEX	Manual de Procedimientos de Calidad	Capítulo: 15	Página: 6 de 12
Sistema de Calidad	Procedimiento para aplicación de sanciones a operadores	Revisión: 7	Fecha: 07/2016
Elaboró: LMCF		Autorizó: ACZ	
Revisó: JCF			

Anexo 1.- Cuadro de clasificación de sanciones.

Tipo de operador	NC con posibilidad de corrección inmediata					NC sin posibilidad de corrección inmediata				
	Etapas	1a	2a (NOP)	3 ^a (NOP)	4a	5a	1a	2 ^a (NOP)	3 ^a	4a
Procesador/comercializador aplicante	AFC			ANC	AMC	AFC/ANC				AMC
Productor aplicante	AFC			ACC/ANC	AMC	AFC/ACC/ANC				AMC
Procesador/comercializador renovación	AFC	APS/APR	Mediación	ASC/ARC	AMC	AFC/APS/APR	Mediación	ASC/ARC		AMC
Productor renovación	AFC	APS/APR	Mediación	ASC/ARC	AMC	AFC/APS/APR	Mediación	ASC/ARC		AMC

AFC.- Aviso de Falta de Cumplimiento

ANC.- Aviso de Negación de la Certificación

AMC.- Aviso de Multa Contractual

APS.- Aviso de Propuesta de Suspensión (NOP)

APR.- Aviso de Propuesta de Retiro de la Certificación (NOP)

ASC.- Aviso de Suspensión de la Certificación

ARC.- Aviso de Retiro de la Certificación

ACC.- Aviso de Certificado en Conversión

CERTIMEX	Manual de Procedimientos de Calidad	Capítulo: 15	Página: 7 de 12
Sistema de Calidad	Procedimiento para aplicación de sanciones a operadores	Revisión: 7	Fecha: 07/2016
Elaboró: LMCF		Autorizó: ACZ	
Revisó: JCF			

Tipo de sanción:

- A **Casos moderados**
- B **Casos graves**
- C **Casos de reincidencia**
- D **Casos de multa contractual**

Documento a emitir:

- ◆ **AFC. Aviso de falta de cumplimiento**
- ◆ **ACA. Aviso de certificación con amonestación escrita** con condiciones para el cambio (plazos específicos):
- ◆ **ASC. Aviso de suspensión de la certificación;** indicando el plazo de la suspensión.
- ◆ **ARC. Aviso de retiro de certificación**
- ◆ **ADC. Aviso de disolución del contrato de certificación**
- ◆ **AMC. Aviso de Multa contractual**

Personal que toma la decisión:

- **PC.- Personal de certificación**
- **CC.- Comité de certificación**

Anexo 2.- Cuadro de casos y reglamentación de sanciones

Infracción / Medidas	Tipo de Sanción	Dcto a emitir	Personal que puede tomar la decisión	Si las medidas correctivas son satisfactorias	Personal que puede tomar la decisión	Si la primera decisión no es atendida	Personal que puede tomar la decisión	Si la segunda decisión no es atendida	Personal que puede tomar la decisión
1000 Estado del suelo:									
1001 Erosión por manejo inadecuado	A	AFC	PC	AC	PC	ASC	CC	ARC	CC
2000 Fertilizante complementario:									

CERTIMEX	Manual de Procedimientos de Calidad	Capítulo: 15	Página: 8 de 12
Sistema de Calidad	Procedimiento para aplicación de sanciones a operadores	Revisión: 7	Fecha: 07/2016
Elaboró: LMCF		Autorizó: ACZ	
Revisó: JCF			

2001	Uso fertilizantes no autorizados (ej. urea, nitrato de amonio, etc.)	B	AFC, ASC, ARC	CC						
2002	Estados deficitarios de macro y micronutrientes (casos de negligencia)	A	AFC	PC	AC	PC	ASC	CC	ARC	CC
3000	Rotación de cultivos, elección de variedades:									
3001	Falta de rotación del cultivo	A	AFC	PC	AC	PC	ASC	CC	ARC	CC
3002	Variedades no adecuadas	A	AFC	PC	AC	PC	ASC	CC	ARC	CC
3003	Falta de cobertura o estratos en cultivos perennes	A	AFC	PC	AC	PC	ASC	CC	ARC	CC
3004	Uso de material de propagación convencional sin autorización de la certificadora	B	AFC, ASC, ARC	CC						
3005	Uso de material de propagación tratado con productos no permitidos	B	AFC, ASC, ARC	CC						
3006	Uso de material de propagación proveniente de tecnología OGM	B	AFC, ASC, ARC	CC						
4000	Protección de las plantas:									
4001	Sobre - dosificación de productos autorizados	A	AFC	PC	ACA	PC	ASC	CC	ARC	CC
4002	Uso de productos químico - sintéticos no autorizados	B	AFC, ASC, ARC	CC						

CERTIMEX	Manual de Procedimientos de Calidad	Capítulo: 15	Página: 9 de 12
Sistema de Calidad	Procedimiento para aplicación de sanciones a operadores	Revisión: 7	Fecha: 07/2016
Elaboró: LMCF		Autorizó: ACZ	
Revisó: JCF			

4003	Uso de productos con restricción sin autorización	A, B	AFC, ASC, ARC	CC						
5000	Equilibrio ecológico en la unidad de producción y en el entorno:									
5001	Absolutamente ningún esfuerzo en cuestiones ecológicas	A	AFC	PC	ACA	PC	ASC	CC	ARC	CC
5002	Tala de monte sin ninguna sustitución	A	AFC	PC	ACA	PC	ASC	CC	ARC	CC
6000	Cría de animales, población de animales:									
6001	Sobrecarga animal	A	AFC	PC	ACA	PC	ASC	CC	ARC	CC
6002	Transferencia de embrión/manipuleo de genes (biotecnología)	B	AFC, ASC, ARC	CC						
6003	Cuidado deficiente del ganado	A	AFC	PC	ACA	PC	ASC	CC	ARC	CC
7000	Alimentación del ganado:									
7001	Alimento convencional ingresado sobrepasa el 20% (materia seca)	A, B	AFC, ASC, ARC	PC, CC						
7002	Aditivos o ingredientes no autorizados en alimento de animales	B	AFC, ASC, ARC	PC, CC						
7500	Miel de Abeja									
7501	Uso de cera no orgánica	B								
7502	Uso de alimento no orgánico	B								

CERTIMEX	Manual de Procedimientos de Calidad	Capítulo: 15	Página: 10 de 12
Sistema de Calidad	Procedimiento para aplicación de sanciones a operadores	Revisión: 7	Fecha: 07/2016
Elaboró: LMCF		Autorizó: ACZ	
Revisó: JCF			

7503	Uso de insumos profilácticos prohibidos	B								
7504	Área de pecoreo no cumple	B								
8000	Instalaciones procesado y/o transformación:									
8001	Falta de higiene en almacenes e instalaciones, condiciones ambientales	A, B	AFC	PC	ACA	PC	ASC	CC	ARC	CC
8002	No dar acceso a todas las partes requeridas	B	ASC, ARC	CC						
8003	Ingredientes no autorizados	B	AFC,	CC	ACA	PC	ASC	CC	ARC	CC
8004	Mezclas con calidades no orgánicas (% usados)	B	AFC, ASC, ARC	CC	ACA	PC	ASC	CC	ARC	CC
8005	Uso de insumos para control de plagas no permitido	A, B	AFC, ASC, ARC	CC	ACA	PC	ASC	CC	ARC	CC
9000	Documentación:									
9001	No dar acceso a la documentación requerida	B	ASC, ARC	CC						
9002	Irregularidades en el registro de auditoría de flujo	A, B	AFC	PC	ACA	PC	ASC	CC	ARC	CC
9003	Irregularidades en la compra de productos certificados	A, B	AFC	PC	ACA	PC	ASC	CC	ARC	CC
9004	Irregularidades en el registro de parcelas y productores	A, B	AFC	PC	ACA	PC	ASC	CC	ARC	CC

CERTIMEX	Manual de Procedimientos de Calidad	Capítulo: 15	Página: 11 de 12
Sistema de Calidad	Procedimiento para aplicación de sanciones a operadores	Revisión: 7	Fecha: 07/2016
Elaboró: LMCF		Autorizó: ACZ	
Revisó: JCF			

9005	Deficiente registro de insumos y/o ingredientes	A, B	AFC	PC	ACA	PC	ASC	CC	ARC	CC
10000	Producción paralela:									
10001	Riesgos de mezcla	A, B	AFC	PC	ACA	PC	ASC	CC	ARC	CC
11000	Declaración equívoca del producto:									
11001	No intencionada	A	AFC	PC	ACA	PC	ASC	CC	ARC	CC
11002	Intencionada	B	ASC, ARC	CC						
12000	Alteración de volúmenes:									
12001	Alteración de documentos de compra, procesamiento, o ventas	B	ASC, ARC	CC						
13000	Irregularidades en uso de sello y certificado:									
13001	No intencionada	A	AFC	PC	ACA	PC	ASC	CC	ARC	CC
13002	Intencionada	B	ASC, ARC	CC						
14000	Sistema de control interno:									
14001	Incumplimientos administrativos y organizativos	A	AFC	PC	ACA	PC	ASC	CC	ARC	CC
14002	% control interno, documentación deficiente	A	AFC	PC	ACA	PC	ASC	CC	ARC	CC
14003	Cumplimiento de sanciones	B	ASC, ARC	CC						
14005	Asesoría (conflicto de interés)	A	AFC	PC	ACA	PC	ASC	CC	ARC	CC
15000	Personal de control (CERTIMEX)									

CERTIMEX	Manual de Procedimientos de Calidad	Capítulo: 15	Página: 12 de 12
Sistema de Calidad	Procedimiento para aplicación de sanciones a operadores	Revisión: 7	Fecha: 07/2016
Elaboró: LMCF		Autorizó: ACZ	
Revisó: JCF			

15001	Tiempo y calidad del informe de control	A	CD						
15002	Déficits informe de control		C						
15003	Confidencialidad		D						
15004	Conflicto de intereses		D						
15005	Abandono		D						
15006	Fraudes en documentación y/o acción		D						
16000	Personal de certificación (CERTIMEX):								
16001	Déficits en el dictamen	A	CD						
16002	Confidencialidad		C						
16003	Conflicto de intereses		D						
16004	Abandono		D						
17000	Personal Administrativo CERTIMEX								
17001	Confidencialidad		C						
17002	Acciones fuera de su competencia		C						

En las minutas y/o avisos respectivos; se debe hacer referencia a la infracción, categoría y tratamiento:

Ejemplo: infracción a la confidencialidad; responsable personal administrativo; se aplica el reglamento como caso grave de amonestación; en cumplimiento al Capítulo 4.4. del Manual de Procedimientos de Calidad CERTIMEX, categorizado como B