

## PARTE I - MANUAL DE CERTIFICACIÓN

---

### 1. OBLIGACIONES DEL OPERADOR:

- 1.1. Conocer y declarar que se está certificando solamente con respecto al alcance para el que ha sido otorgada la certificación.
- 1.2. Cumplir con los documentos normativos (standard) técnicos que corresponda.
- 1.3. Proveer en tiempo y forma cualquier información y documentación requerida para la evaluación de la producción a ser certificada.
- 1.4. Dejar de utilizar cualquier mención a la certificación en todo el material publicitario y a emprender las acciones exigidas por el esquema de certificación (ej. Devolución de los documentos de la certificación) y cualquier otra medida que se requiera, ante una suspensión, retiro o finalización de la certificación.
- 1.5. Aceptar el régimen de visitas de inspección para asegurar el seguimiento consistente de la operación certificada, incluidas inspecciones anunciadas o no anunciadas y para toma de muestras.
- 1.6. Permitir el acceso a todas las áreas, incluidas las unidades que no estén bajo certificación, a los miembros de LETIS durante las inspecciones y al personal de la autoridad de aplicación correspondiente.
- 1.7. Llevar registros que garanticen el seguimiento de la certificación y mantenerlos por un mínimo de 5 años.
- 1.8. Aceptar el régimen de sanciones que se le imponga de acuerdo con las políticas de LETIS y de SENASA. Y tomar conocimiento que la sanción será notificada a SENASA cuando la norma lo requiera.
- 1.9. No emplear la certificación de sus productos de manera que desacredite a LETIS y no hacer ninguna declaración en relación con la certificación de sus productos que sea considerada engañosa o no autorizada.
- 1.10. Tomar la responsabilidad legal ante sanciones por no conformidades detectadas a la(s) parte(s) subcontratada(s), cuando esta (s) no certifique por cuenta propia, cuando la norma lo permita.



- 1.11. Abonar los aranceles fijados y aceptar el régimen de sanciones que se le imponga en caso de incumplimiento a lo pactado, incluidos los intereses u otros gastos generados por la mora en el pago, como también cualquier costo adicional detallado en el Cronograma de Aranceles.
- 1.12. Ser responsable en el momento del transporte, y mantener registros que garanticen la integridad orgánica en el proceso de transporte, a menos que las mismas sean certificadas por una tercera parte por su propia cuenta.
- 1.13. Notificar inmediatamente a LETIS sobre:
  - 1.13.1. Cualquier aplicación de una sustancia prohibida, incluyendo la deriva proveniente de otra Unidad de Producción en cualquier lugar, instalación o producto que esté bajo certificación,
  - 1.13.2. Informar sin demora a LETIS toda irregularidad o infracción que afecte al carácter ecológico de su producto o de los productos ecológicos que recibe de otros operadores,
  - 1.13.3. Cualquier cambio que afecte significativamente al diseño del producto, su especificación, cambios en las normas que certifica, cambios de la titularidad, estructura administrativa o dirección de la empresa, o cualquier otro información que indique que el producto ya no cumple con los requisitos del sistema de certificación.
- 1.14. Mantener un registro de quejas y reclamos recibidos en la Unidad de Producción y de las acciones correctivas implementadas.
- 1.15. Realizar los análisis y estudios que solicite LETIS, en caso de ser necesario.
- 1.16. Mantener los registros y documentación relativos a los insumos, la producción, preparación y manejo de los cultivos, el Ganado y productos orgánicos que son vendidos o intentan serlo, como orgánicos.
- 1.17. Proveer copias de los documentos de certificación reproducidos en su totalidad o de acuerdo a las especificaciones del Programa de certificación, a otros.
- 1.18. Reproducir los documentos en su totalidad o según lo especifique el esquema de certificación, si suministra copias de los documentos de certificación a terceros.
- 1.19. Tomar conocimiento del contenido de las modificaciones y versiones actualizadas, que eventualmente pudieran introducirse a toda la normativa y procedimientos, que serán comunicadas por LETIS.
- 1.20. Permitir que LETIS intercambie información con otra certificadora, acreditadora o autoridades administrativas para verificar información, tales como:
  - 1.20.1. El status de certificación de productos,



- 1.20.2. Solicitudes de certificación previas realizadas ante otras certificadoras y cualquier información adicional con respecto a solicitudes o evaluaciones realizadas con anterioridad.
- 1.21. Notificar a los vecinos colindantes la realización en su establecimiento de producciones que cumplen con la normativa orgánica y su condición de operador bajo control de una entidad certificadora, a fin de que dichos vecinos tomen las precauciones necesarias para que los tratamientos que apliquen en sus establecimientos no afecten la producción orgánica. En un sentido amplio se considera también como vecino a todo titular de la producción que límite con la producción orgánica, pudiendo ser arrendatario/aparcero/comodatario.
- 1.22. El operador debe declarar, como mínimo:
- 1.22.1. Nombre de la Razón Social (persona física o jurídica), nombre del responsable o apoderado, domicilio legal (incluyendo código postal, localidad, departamento, provincia y país) y número de teléfono, fax si posee y e-mail,
- 1.22.2. Datos del Establecimiento a Certificar: nombre del Establecimiento, número de registro, ubicación geográfica (incluyendo: localidad, código postal, departamento, provincia y país) y puntos satelitales (latitud, longitud),
- 1.22.3. Norma o Programa a certificar: el programa de certificación y las normas de referencia con las que se certifica cada producto,
- 1.22.4. Definir la(s) actividad(es) de la unidad de producción a certificar (producción primaria, procesamiento y/o comercializador),
- 1.22.5. El nombre de la entidad certificadora a la que anteriormente se haya presentado la solicitud; el período de la certificación anterior; el alcance de la certificación, norma técnica y el estado de situación de la certificación, adjuntando una copia de la última Decisión del otro Organismo Certificador del estado de situación de su operación certificada y, si las hubiera, una descripción de las medidas correctivas, incluyendo evidencias de las mismas,
- 1.22.6. Descripción de la producción, especificaciones del proceso de producción y/o preparación de los productos para los cuales se solicita certificación,
- 1.22.7. Mapas y planos,
- 1.22.8. Listado de insumos (ingredientes y sustancias agrícolas),
- 1.22.9. Copia de plan de producción y/o preparación,



1.22.10. Documentación referente a la tenencia de la tierra. Presentar, en caso que el operador no sea el propietario del establecimiento al momento de la firma del convenio con la entidad certificadora, el correspondiente contrato que avale el uso de la tierra/ambiente acuático/planta elaboradora. En dichos contrato/acuerdos deben figurar la identificación precisa del lote/establecimiento/planta elaboradora, las actividades que se realizarán, el período de validez y las firmas de las personas/empresas involucradas.

1.22.11. Para establecimientos con presencia de yacimientos (gasíferos, petrolíferos, carboníferos, mineros en general):

1.22.11.1. Nombre de la empresa que realiza la extracción y fecha de inicio de las actividades extractivas,

1.22.11.2. Copia del contrato entre la empresa de extracción y el propietario del establecimiento,

1.22.11.3. Detalles de ubicación de infraestructura instalada resultante de la extracción (pozos, piletas, tuberías, otros), acompañado con material gráfico que indique su ubicación georreferenciada,

1.22.11.4. Procedimiento previsto para la mitigación de riesgos de contaminación,

1.22.11.5. Informes periódicos que evalúen los resultados de la aplicación de los procedimientos de mitigación.

1.22.12. Para establecimientos con producciones en ecosistemas frágiles:

1.22.12.1. En el caso de establecimientos pecuarios en ecosistemas frágiles, el operador debe presentar una Evaluación de Recursos Forrajeros que debe ser elaborado por un profesional independiente e idóneo en el tema de acuerdo a una metodología establecida y avalada por organismo oficiales, para cada región. Dicha evaluación debe contener como mínimo la siguiente información:

- a. Plano a escala uno en cuarenta mil (1:40.000) a uno en cien mil (1:100.000) con indicación de los lotes e instalaciones.
- b. Origen de los alimentos
- c. Distribución de la oferta forrajera por lote a lo largo del año
- d. Plan de pastoreo a lo largo del año que relacione la oferta forrajera y la carga animal por lote
- e. Monitoreo del recurso forrajero en forma periódica



f. Unidades productivas en áreas con presencia de bosque nativo. No se permite como práctica habitual, el desmonte a tala rasa para la habilitación de tierras para la producción orgánica en áreas con bosque nativo. No obstante ello y, como práctica extraordinaria, las tierras que se desmontan para ser habilitadas para la producción orgánica deben contar con el permiso de desmonte, emitido por la autoridad provincial competente y se debe presentar ante SENASA para su aprobación, un programa de manejo que justifique la sostenibilidad del sistema productivo de acuerdo a los conceptos establecidos en la Parte V, Capítulo I, Sección 5. Dicho programa debe formar parte del Plan de Producción y ser aprobado previamente por LETIS.

1.22.13. Todo operador de una explotación acuícola que se encuentre bajo manejo orgánico debe presentar ante LETIS el Plan de Manejo Productivo Orgánico y contar con su aprobación, que debe contener los siguientes aspectos:

1.22.13.1. Condiciones etológicas y los ciclos de producción de las especies,

1.22.13.2. Monitoreo de calidad del agua,

1.22.13.3. Programa de gestión sostenible,

1.22.13.4. Programa de alimentación,

1.22.13.5. Programa sanitario,

1.22.13.6. Programa de manejo reproductivo,

1.22.14. Cuando el sistema de control se implemente por primera vez, la descripción del sitio debe incluir:

1.22.14.1. Descripción completa de las instalaciones en tierra y en agua,

1.22.14.2. Un estudio de evaluación de impacto ambiental proporcional a la unidad de producción al inicio de la actividad,

1.22.14.3. Descripción detallada y un mapa de las zonas de costa y mar donde se haya realizado recolección y las zonas terrestres donde se hayan realizado las actividades de producción,

1.22.14.4. Programa de Gestión Sostenible para las unidades de recolección, según lo mencionado en la Parte VIII, Capítulo I, sección 4.

1.22.15. Al iniciarse el seguimiento orgánico el operador debe informar a LETIS:

1.22.15.1. Cantidad total de colmenas y/o núcleos que integran el apiario,

1.22.15.2. Identificación individual de las colmenas,



1.22.15.3. Fechas de ingreso de las colmenas y/o núcleos al apiario. En el caso de transhumancia, época de traslado y registro de las mismas,

1.22.15.4. Origen y condición de las colmenas y/o núcleos, comprendiendo:

- a. Lugar de donde provienen,
- b. Método de obtención, detallando si es:
  - Propio por multiplicación: se debe describir el método,
  - Por compra a terceros,
  - Por caza de enjambres,
  - Otros.

## **2. DERECHOS DEL OPERADOR**

- 2.1. Recibir los documentos formales de certificación, toda vez que LETIS tome la decisión.
- 2.2. Recibir de LETIS en carácter de obligatorio, comunicaciones con los cambios en los requisitos de certificación.
- 2.3. Usar la marca de conformidad de LETIS y/o la marca de conformidad o sello del programa de certificación para el alcance otorgado.
- 2.4. Realizar quejas y reclamos a LETIS por disconformidad con la administración de procedimientos, el proceder de inspectores u otro personal de LETIS.
- 2.5. Apelar la decisión del Comité de Decisión dentro de los 30 días posteriores de recibida el acta de decisión de la certificación.
- 2.6. Apelar las decisiones del Comité de Decisión de LETIS ante SENASA y organismos de acreditación, si fuera aplicable, dentro de los 30 días de recibida el acta de decisión de no aceptación de la apelación de LETIS.

## **3. OBLIGACIONES DE LETIS**

- 3.1. Enviar la documentación informativa, al solicitante, de acuerdo al Programa de Certificación que presente interés.
- 3.2. Enviar la documentación de ingreso, de acuerdo al programa de certificación al que ingrese.
- 3.3. Revisar la documentación de ingreso con el propósito de ingresar al Programa de Certificación (Contrato de Certificación, Anexo Contrato y Plan de Producción).



- 3.4. Planificar y realizar las inspecciones/auditorías necesarias con el propósito de obtener un seguimiento consistente que permita confirmar que el establecimiento cumple o puede cumplir razonablemente con los requisitos del programa de certificación.
- 3.5. Decidir el otorgamiento, denegación, mantenimiento, extensión, reducción, suspensión o cancelación (y finalización) de la certificación.
- 3.6. Emitir y enviar al operador los documentos formales de certificación firmados, toda vez que LETIS tome una decisión.
- 3.7. No emitir certificado para cualquier producto a menos que previamente todos los productos o ingredientes hayan sido certificados bajo esa norma.
- 3.8. Otorgar al operador el derecho de uso de la marca de conformidad de LETIS y/o la marca de conformidad o sello del acreditador para el alcance otorgado.
- 3.9. Convocar al Comité de Apelaciones si el operador solicitase una apelación de una decisión de certificación.
- 3.10. Recibir y proceder ante cualquier Queja y Reclamo recibida de un operador.
- 3.11. Mantener confidencialidad de toda la información inherente a la certificación recibida del operador, excepto ante solicitud de la información por parte de SENASA o de los organismos que acreditan a LETIS.
- 3.12. Comunicar en carácter de obligatorio los cambios de los requisitos de certificación que se produzcan.
- 3.13. Mantener actualizado en la web las normativas, y sus modificaciones.

#### **4. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN**

- 4.1. Los inspectores evalúan a campo que:
  - 4.1.1. El producto/proceso o servicio cumpla o pueda cumplir con el documento normativo, cubiertos por el alcance definido en su solicitud y que se hayan cumplido los procedimientos de certificación,
  - 4.1.2. La información, incluyendo el plan para el sistema de producción, refleje con precisión las prácticas utilizadas o que serán usadas por el solicitante de la certificación,
  - 4.1.3. No se hayan aplicado y no se estén aplicando a la operación sustancias prohibidas. El inspector podrá incluir la toma de muestra para la ejecución de análisis del suelo, agua, desperdicios, semillas, tejido y muestras de plantas, de animales y productos procesados,



- 4.1.4. Se pueda verificar la trazabilidad de cada producto en todas las etapas de producción, preparación y/o distribución, basado en registros internos y evidencia documental brindada por el operador,
- 4.1.5. Si se han detectado una o más no conformidades durante la evaluación, y si el operador expresa interés en continuar el proceso de certificación, el inspector deberá proporcionar información con respecto a las labores de evaluación adicionales para verificar que las no conformidades se han corregido,
- 4.1.6. El inspector deberá proporcionar al operador una notificación por escrito de cada no conformidad, que el operador deberá corregir,
- 4.1.6.1. Toda violación de la normativa es considerada una no conformidad y requiere el inicio de una acción correctiva por parte del operador.
- 4.1.6.2. La no conformidad tiene varios grados de severidad y se incurre en diferentes consecuencias, y son tratadas de diferentes maneras.
- a. La no conformidad intencional: se refiere a una violación intencional de la norma o una clara indiferencia de los requerimientos.
  - b. No Conformidad Menor: es definida como un desvío a la norma que no afecta a la integridad del sistema o producto y no excluye la certificación o mantenimiento de la certificación.
  - c. No Conformidad Mayor: es definida como una violación de la norma que afecta a la integridad del sistema o producto y excluye la certificación o mantenimiento de la certificación.
- 4.2. Luego de realizada la inspección, LETIS revisará toda la información y los resultados relacionados., para poder tomar una decisión.

## **5. PROCEDIMIENTOS PARA OTORGAR, MANTENER, AMPLIAR O REDUCIR O PARA SUSPENDER, RETIRAR O DENEGAR LA CERTIFICACIÓN**

- 5.1. El Comité de Decisión toma la decisión técnica/administrativa/legal de otorgar, denegar, mantener, extender, reducir, suspender, cancelar o finalizar la certificación.
- 5.1.1. Todas las decisiones de certificación serán comunicadas al operador.
- 5.1.2. La decisión se toma con la participación de la Dirección General, Responsable Técnico y/o Asistente Técnico.



5.1.3. Todas las decisiones de certificación son tomadas por personas diferentes de aquellas que hayan realizado la evaluación (inspección).

## 5.2. OTORGAMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN

5.2.1. Si el Comité de Decisión decide que las actividades de la operación del solicitante se encuentran de conformidad con la norma de referencia, y que el solicitante es capaz de llevar a cabo operaciones de acuerdo con el plan, el Comité de Decisión emite un dictamen con: El otorgamiento de la certificación.

5.2.2. Cuando se otorga la certificación, el Departamento Técnico debe emitir una “Constancia de Operador bajo seguimiento Orgánico” donde consta la siguiente información:

5.2.2.1. Alcance de la certificación otorgada, incluido cuando sea apropiado:

5.2.2.1.1. Los productos, procesos o servicios certificados, los cuales deben ser identificados por tipo o rango de productos incluyendo su nombre específico y si es aplicable, una o más marcas comerciales bajo las cuales serán etiquetados,

a) Norma o documento normativo, bajo el cual cada producto o tipo de producto es certificado.

5.2.2.1.2. Los tipos de operaciones certificados son:

– Vegetal, Animal, Recolección Silvestre, Procesamiento y Comercialización.

5.2.2.2. Nombre y dirección de LETIS,

5.2.2.3. Nombre y dirección del Operador,

5.2.2.4. Nombre y dirección de todas las operaciones cubiertas por la certificación (ciudad, provincia/estado, país),

5.2.2.5. Status de certificación,

5.2.2.6. Las normas de referencia con la que se está certificando el producto,

5.2.2.7. El programa de certificación aplicable,

5.2.2.8. La fecha de emisión,

5.2.2.9. La fecha en la cual la certificación es otorgada,

5.2.2.10. El plazo de vigencia o fecha de expiración de la certificación, si la certificación expira después de un período establecido,

- La decisión de otorgamiento es válida hasta el resultado de la próxima evaluación anual y de la nueva decisión de mantenimiento.



5.2.2.11. Una firma autorizada de LETIS,

5.2.2.12. A partir de la decisión de otorgamiento de la certificación y de la emisión de la “Constancia de Operador bajo seguimiento Orgánico”, el operador puede solicitar y LETIS deberá emitir Certificados Transaccionales.

### 5.3. DENEGACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

5.3.1. Cuando la acción correctiva o la refutación no sea suficiente para que el operador cualifique para la certificación, LETIS emitirá por escrito la denegación de la certificación.

5.3.2. La notificación por escrito de denegación de la certificación a un operador, contiene:

5.3.2.1. La(s) Razón(es) de la denegación,

5.3.2.2. Identificación de los hechos,

5.3.2.3. Número del requisito no cumplido,

5.3.2.4. Explicación del impacto para la certificación,

5.3.2.5. Ante una denegación, el solicitante tiene derecho a:

5.3.2.6. Re-aplicar la certificación,

5.3.2.7. Presentar una apelación por la decisión de denegación de la certificación a LETIS,

5.3.2.8. Presentar una apelación al cuerpo acreditador (si corresponde).

### 5.4. MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN

5.4.1. Para continuar la certificación, una operación certificada deberá:

5.4.1.1. Abonar anualmente las tarifas de certificación y presentar a LETIS,

5.4.1.2. Presentar un plan actualizado del sistema de producción o proceso orgánico, que tendrá carácter de obligatorio de acuerdo a la norma de referencia que incluya:

- a. Un resumen, apoyado con documentación, que detalle cualquier desvío, cambio, modificación o enmienda hecha al plan de Producción del año anterior,
- b. Cualquier añadidura o supresión al plan del año anterior del sistema orgánico, destinado a ejecutarse durante el próximo año,
- c. Otra información que considere necesaria LETIS para determinar el cumplimiento con la norma de referencia.

5.4.1.3. En base a la información recibida en el plan de producción actualizado, el departamento Técnico realiza una revisión y lleva a cabo una inspección para verificar el cumplimiento con los requisitos aplicables,



- 5.4.1.4. Si LETIS, en base a la revisión del plan de producción actualizado, Informe de inspección, evaluación e información complementaria de la misma, Resultados de los análisis (si corresponde) y cualquier información adicional solicitada o suministrada por el operador, considera que la operación certificada sigue cumpliendo con la norma de referencia, LETIS emitirá una notificación de mantenimiento de la certificación por escrito para la operación,
- 5.4.1.5. A partir de la decisión de mantenimiento de la certificación y de la emisión de la “Constancia de Operador bajo seguimiento Orgánico”, el operador podrá solicitar y LETIS deberá emitir Certificados Transaccionales, de acuerdo a los requisitos de la norma de referencia.

## 5.5. EXTENSIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

- 5.5.1. El Comité de Decisión decide extender, o no, el alcance de la certificación.
- 5.5.2. Si LETIS determina que el nuevo alcance de la operación certificada cumple con los requerimientos de la norma de referencia, LETIS emitirá un certificado actualizado de la operación certificada.
- 5.5.3. El operador podrá recibir certificados del nuevo alcance de la operación certificada cuando el Comité de Decisión haya tomado la decisión y comunicado al operador la extensión de la certificación.

## 5.6. REDUCCIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

- 5.6.1. El Comité de Decisión decide reducir el alcance de la certificación.
- 5.6.2. Si LETIS determina la reducción del alcance de la operación certificada, LETIS debe emitir un certificado actualizado de la operación certificada.

## 5.7. TRANSFERENCIA DE CERTIFICACIÓN

- 5.7.1. De otra certificadora a LETIS:
- 5.7.1.1. Un operador que este certificando con otra certificadora y quiera ingresar al sistema de certificación de LETIS, deberá cumplimentar la Documentación de Ingreso: Contrato de Certificación, Anexo Contrato y Plan de Producción.
- 5.7.1.2. En el Anexo Contrato deberá completar el punto de solicitud de información de certificación previa.
- 5.7.1.3. Junto al Contrato de Certificación y Anexo Contrato firmados, deberá enviar documentación de la última decisión tomada por la anterior certificadora.
- 5.7.1.4. Si la última decisión tomada incluyera no conformidades, el operador deberá enviar:



- a. Documentación de la otra certificadora que garantice que las no conformidades han sido levantadas.
  - b. Documentación que demuestre que se han tomado las acciones correctivas.
- 5.7.1.5. El Departamento Técnico realizará una revisión de la documentación (Revisión de la Solicitud) y decidirá si la documentación es suficiente y corresponde realizar o no una inspección.
- 5.7.2. De LETIS a otra certificadora:
- 5.7.2.1. Si un operador de LETIS decide cambiar la certificación, LETIS le entregará la siguiente información:
- a. Última decisión tomada acerca de su certificación con el listado de no conformidades existentes al momento de la solicitud de transferencia del operador.
- 5.7.2.2. LETIS se compromete a enviar toda la información relacionada a la certificación de dicho operador a la otra entidad certificadora.
- 5.7.2.3. Para el caso de Operadores certificados bajo el Programa SUE, LETIS deberá comunicar a SENASA dicho cambio en un plazo de 24 horas.

## 5.8. **SUSPENSIÓN DE LA CERTIFICACIÓN**

- 5.8.1. Cuando se confirma una No Conformidad Mayor con los requisitos de la certificación, LETIS decidirá sobre la acción a seguir, que podrá ser:
- 5.8.1.1. Mantener la certificación bajo condiciones especificadas por LETIS (por ejemplo aumentar el número de inspecciones),
  - 5.8.1.2. Reducir el alcance de la certificación para eliminar las variantes del producto no conforme,
  - 5.8.1.3. Suspender la certificación pendiente de una acción correctiva por parte del operador,
  - 5.8.1.4. Cancelar la certificación.
- 5.8.2. Si la Certificación se termina (por solicitud del cliente), se suspende o se cancela, LETIS realizará las siguientes acciones, de manera de asegurarse de que estos no suministran indicación alguna de que el producto sigue estando certificado.
- 5.8.2.1. Modificaciones necesarias en los Certificados de Conformidad emitidos, y otra documentación,
  - 5.8.2.2. Modificaciones en la información pública.



5.8.3. LETIS prohibirá en forma inmediata al operador el uso de la marca de conformidad o de cualquier otra indicación de certificación.

5.8.4. Si se restablece la certificación después de la suspensión, LETIS debe hacer todas las modificaciones necesarias en los documentos formales de certificación y a la información pública.

## **6. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS**

6.1. Del operador a LETIS:

6.1.1. Las quejas y reclamos a LETIS por disconformidad con las políticas, los procedimientos, el proceder de los miembros de LETIS, deben ser cursadas por escrito y firmadas.

6.1.2. Si la queja y/o el reclamo es realizado telefónicamente, la Dirección General y/o los Responsables de Programas decidirán si es considerada como un reclamo.

6.1.3. Inmediatamente después de recibir una queja, la Dirección General y/o los Responsables de Programas deben evaluar si la queja se relaciona con las actividades de certificación de las cuales es responsable y, si es así, debe tratarlas.

6.1.4. El Responsable del Programa, es responsable de informar al reclamante de las acciones correctivas tomadas y del resultado de la queja realizada de una manera que no comprometa la confidencialidad de la parte involucrada. La comunicación al Reclamante deberá quedar registrada.

## **7. APELACIONES A DECISIONES DE LETIS**

7.1. Los operadores de LETIS podrán apelar las decisiones de LETIS.

7.1.1. La apelación deberá ser presentada por escrito y firmada a la Dirección General.

7.2. Los operadores de LETIS podrán apelar las decisiones de LETIS ante organismos de acreditación.

## **8. USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD**

8.1. APROBACIÓN

8.1.1. El Operador deberá solicitar por escrito al Departamento Técnico, la aprobación del uso y exhibición de la marca de conformidad de LETIS y de los esquemas de certificación, en la etiqueta del producto y/o en publicidad, respectivamente, con anticipación.



- 8.1.2. La solicitud de la aprobación debe ir acompañado con el diseño de la publicidad y/o etiqueta a utilizar, incluida la marca de conformidad de LETIS y/o del esquema de certificación a utilizar.
- 8.1.3. En la evaluación del uso de la marca de conformidad en publicidad o en la etiqueta del producto, se verificará la conformidad del producto con el programa de certificación.
- 8.1.4. El Departamento Técnico evalúa la conformidad del uso y exhibición de la marca de conformidad en una publicidad y/o etiqueta y aprueba o no el uso de la misma y emite un dictamen que será enviado al operador.
- 8.2. En el caso de suspensión y/o revocación de la certificación, el operador deberá cesar en el uso de la marca de conformidad de LETIS y/o del esquema de certificación, en forma inmediata en material publicitario y en etiquetado del producto final que contenga cualquier referencia a ella y devolver todo documento de certificación requerido por LETIS.
- 8.3. En caso de denuncias de mal uso de la marca de conformidad se seguirán los canales de reclamos de LETIS, quien tomará las acciones correctivas correspondientes.
- 8.3.1. Dichas acciones pueden incluir la suspensión y/o revocación del certificado, la publicación de la transgresión y si fuera necesario, otras acciones legales.

## **9. SUBCONTRATACIONES**

- 9.1. En caso que un operador requiera contratar servicios a fasón para procesar productos (elaborar, extraer, vinificar, acopiar, entre otros) en una planta a fin de comercializarlos ya procesados, dichas plantas deben estar bajo seguimiento de la entidad certificadora, siendo ambos solidariamente responsables de la fase de proceso. Asimismo, el operador debe firmar un convenio con el titular del establecimiento elaborador a quien contrata el proceso, por el cual éste último declara conocer y respetar las normas orgánicas, recibir inspecciones de las entidades certificadoras y/o del SENASA, llevar registros de los procesos y poner a disposición todo tipo de documentación a fin de demostrar el cumplimiento de la normativa orgánica y la trazabilidad del producto orgánico.

