

I. QUEJAS Y APELACIONES*

Tanto los operadores, como los consumidores, el público en general o cualquier otra parte interesada tiene derecho a presentar una queja o reclamo ante ARGENCERT relacionadas con su servicio. Un operador puede, además apelar una decisión tomada por ARGENCERT referida a su certificación. ARGENCERT se compromete, como primera medida, a acusar recibo de las quejas y apelaciones recibidas y a estudiarlas en los plazos previstos en los procedimientos internos.

A. Quejas

Toda persona puede formular una queja escrita dirigida a ARGENCERT. La queja puede hacer referencia a una validación documental, a otro cliente, al servicio de ARGENCERT, etc. ARGENCERT enviará sistemáticamente una respuesta a quien presenta la queja, en un plazo razonable.

El responsable de calidad registrará todas estas quejas, así como las medidas tomadas posteriormente. Además, se lleva a cabo regularmente un análisis, con el fin de responder de la mejor forma posible a las expectativas y mejorar nuestros servicios.

B. Apelaciones

Todo operador puede solicitar la revisión de una decisión de certificación o una sanción. Para ello deberá presentar a ARGENCERT, hasta 30 días después de comunicado la decisión de certificación o la sanción, una solicitud de apelación por escrito con la justificación del pedido.

Apelaciones en primera instancia o mediaciones

Para ser admitida una apelación, debe:

- hacerse por escrito (por correo postal o electrónico)
- ser recibida por ARGENCERT dentro de los 30 días siguientes a la fecha de recepción de la decisión.
- estar debidamente justificada: se deben suministrar elementos nuevos que no hayan estado previamente disponibles para ARGENCERT

Si la apelación es admisible, será estudiada por ARGENCERT por un comité constituido por responsables internos. La participación en la reunión está limitada a los miembros del Comité y el operador cuya operación está en revisión. En caso de necesidad podrá citarse al inspector de la operación en cuestión quién participaría con voz, pero no voto al igual que el operador y otras personas que asistan al operador.



Apelación de segunda instancia ante el Comité Final de Apelaciones:

Si el operador aún no está de acuerdo con la decisión, puede apelar ante el Comité Final de Apelaciones, siguiendo los mismos procedimientos del ítem anterior. La apelación ante el Comité Final de Apelaciones debe presentarse dentro de los 30 días de haber recibido la notificación negativa a la apelación de primera instancia

El Comité final de Apelaciones está conformado acorde miembros externos a ARGENCERT que representan diferentes sectores de la agricultura ecológica (ej. producción, elaboración, distribución/exportación) con el fin de garantizar la imparcialidad de su dictamen. Esos miembros son elegidos por sus competencias y están bajo régimen de confidencialidad; además, se verifica la ausencia de conflicto de intereses con el expediente a tratar.

El mismo sesionará tomando en cuenta los antecedentes de la apelación en primera instancia. Sus decisiones son inapelables.

El proceso de apelación no implica la suspensión de decisiones anteriores. Las decisiones anteriores, así como las nuevas decisiones tomadas con respecto al operador serán aplicables hasta que la apelación haya sido procesada.

C. Reclamos de terceros

Es obligación del operador manejar los reclamos de terceros que le sean dirigidos directamente. Deberá conservar un registro de todos los reclamos relacionadas con la conformidad de los requisitos de la certificación y poner estos registros a disposición de ARGENCERT. Esos registros deben permitir conocer las medidas apropiadas que se tomaron y estas medidas deben estar documentadas.

***Extraído del documento: TS01 PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE ARGENCERT**