

CERTIMEX	Manual de Procedimientos de Calidad	Capítulo: 14.1	Página: 1 de 4
Sistema de Calidad	<b>Procedimiento para la solicitud de mediación de operadores certificados bajo el reglamento NOP</b>	Revisión: 4	Fecha: 08/2019
Elaboró: AYAR		Autorizó: TRS	
Revisó: OGG			

## 1. Título

**Procedimiento para solicitud de mediación de operadores certificados bajo el reglamento NOP.**

## 2. Objetivo

Definir los requisitos de solicitud de mediación para los operadores y la certificadora, en el programa NOP-USDA y lograr un acuerdo de conciliación donde obligue al operador a cumplir con las reglamentaciones orgánicas del USDA o facilite su salida del programa orgánico.

## 3. Alcance

Este procedimiento se aplica, sin ningún tipo de discriminación, a todos los operadores que soliciten la mediación a un aviso adverso de la certificación NOP operada por CERTIMEX.

## 4. Propósitos

La mediación es un proceso confidencial y voluntario en el cual una persona capacitada e imparcial ayuda a las partes a evaluar sus problemas en común, ayuda a identificar y considerar opciones, y analizar cuidadosamente posibles soluciones.

Un mediador no tiene autoridad para tomar decisiones finales de la certificación.

El proceso de mediación se enfoca en el problema y no en las personas o sus cargos. Proporciona un entorno neutral con un mediador, capacitado que permite a todas las partes buscar una solución que satisfaga los intereses de ambos lados.

A cada parte se le concede la oportunidad de explicar su punto de vista, de qué trata la disputa, cuáles son los problemas y cómo le gustaría resolver la situación.

Después de que cada parte haya presentado la información, el mediador aclara los problemas en un idioma neutral que se enfoca en las discrepancias y no en las personas involucradas. El proceso promueve la calma y el debate racional a fin de identificar los objetivos y desarrollar un plan que beneficie a todas las partes.

## 5. Proceso de mediación.

1. De acuerdo a 205.662 a), CERTIMEX emite una notificación escrita de incumplimientos a una operación cuando en la inspección, revisión o investigación se revela algún incumplimiento a la Ley o los reglamentos orgánicos.

- a) Si es la primera vez que se solicita la certificación y la acción correctiva o refutación no es suficiente para que el solicitante califique para la certificación, CERTIMEX emite al solicitante un aviso por escrito de la denegación de la certificación de acuerdo al 205.405.

CERTIMEX	Manual de Procedimientos de Calidad	Capítulo: 14.1	Página: 2 de 4
Sistema de Calidad	<b>Procedimiento para la solicitud de mediación de operadores certificados bajo el reglamento NOP</b>	Revisión: 4	Fecha: 08/2019
Elaboró: AYAR		Autorizó: TRS	
Revisó: OGG			

- b) Cuando la corrección de un incumplimiento no es posible, una notificación de incumplimiento y una notificación de denegación de certificación pueden combinarse en una notificación.
  - c) De acuerdo a 205.663, el operador puede solicitar una mediación por escrito a CERTIMEX dentro de 30 días naturales después de haber recibido la notificación de denegación de la certificación o notificación combinada.
2. Si es una operación de renovación, cuando la refutación no tiene éxito o la corrección del incumplimiento no se completa dentro del período de tiempo prescrito, CERTIMEX enviará a la operación una notificación por escrito de propuesta suspensión o revocación de la certificación de la operación o parte de la operación, según corresponda al incumplimiento.
  - a) Cuando la corrección de un incumplimiento no es posible, la notificación de incumplimiento y la propuesta de suspensión o revocación de la certificación se pueden combinar en una notificación.
  - b) De acuerdo a 205.663, el operador puede solicitar una mediación por escrito a CERTIMEX dentro de 30 días naturales después de haber recibido la notificación de propuesta de suspensión o revocación, o notificación combinada.
3. En los casos en que el Director Ejecutivo o responsable de Certificación hayan intervenido en el proceso de certificación (Inspección, revisión de informe y dictamen), la responsable del área de calidad será la encargada de retomar el proceso de mediación.

### **5.1. Aceptación o rechazo de la Mediación.**

CERTIMEX debe notificar por escrito al operador si decide aceptar o rechazar la solicitud de mediación, para ello se tienen establecidos los siguientes criterios:

1. Criterios para aceptar la Mediación
  - a) Incumplimientos menores que no afecten la calidad orgánica del producto.
2. Criterios para rechazar la Mediación
  - a) Aplicación de sustancias prohibidas en la unidad de producción o manejo de productos orgánicos.
  - b) Mezcla intencional de productos orgánicos.
  - c) Identificación de fraude en la operación.
  - d) El sistema de control interno se considera incompetente.
  - e) No existe trazabilidad del producto orgánico.
  - f) Falso de información.

CERTIMEX	Manual de Procedimientos de Calidad	Capítulo: 14.1	Página: 3 de 4
Sistema de Calidad	<b>Procedimiento para la solicitud de mediación de operadores certificados bajo el reglamento NOP</b>	Revisión: 4	Fecha: 08/2019
Elaboró: AYAR		Autorizó: TRS	
Revisó: OGG			

En caso que CERTIMEX decida rechazar la solicitud de mediación se debe notificar por escrito al operador indicando que se puede solicitar la apelación de acuerdo al 205.681 de NOP, dentro de los 30 días naturales después de haber recibido la notificación de rechazo de la mediación.

Si CERTIMEX decide aceptar la mediación, ésta se llevara a cabo por un mediador calificado de común acuerdo entre ambas partes o bien se puede hacer mediación de manera informal como se indica más adelante.

En caso de hacer una mediación formal, el mediador recibirá la información de CERTIMEX por medio de un representante autorizado, por ejemplo el responsable de certificación.

Si la mediación no tiene éxito, el operador tendrá 30 días después de recibida la notificación para apelar la decisión de Mediación en conformidad con 205.681 de NOP.

## **6. Mediación informal o formal.**

1. La mediación informal puede ser tan simple en la cual CERTIMEX puede ofrecer un acuerdo de conciliación al operador. Se debe llegar a un acuerdo entre ambas partes a partir de la solicitud de mediación.

Cuando CERTIMEX acepte la mediación, puede enviar una propuesta de acuerdo de conciliación al operador.

CERTIMEX debe hacer un registro de las sesiones de mediación que se desarrollen, ya sean formales o informales, este registro debe hacerse en el formato 7.7 “minuta de trabajo”.

Por su parte, el operador debe tener la libertad para tomar alguna de las siguientes medidas:

- Aceptar o rechazar el acuerdo de conciliación.
- Responder a CERTIMEX para continuar con la conversación informal.
- Solicitar un proceso de mediación más formal, para debatir los términos que son aceptados por ambas partes.

Para lograr un acuerdo de conciliación, el operador:

- Debe cumplir con las reglamentaciones orgánicas del USDA y deben ser acordados mutuamente.
- Debe indicar el nombre de CERTIMEX, del operador y del personal responsable de cada parte.
- Medidas correctivas acordadas por el operador.
- Resultados (evidencia de las medidas correctivas).

CERTIMEX	Manual de Procedimientos de Calidad	Capítulo: 14.1	Página: 4 de 4
Sistema de Calidad	<b>Procedimiento para la solicitud de mediación de operadores certificados bajo el reglamento NOP</b>	Revisión: 4	Fecha: 08/2019
Elaboró: AYAR		Autorizó: TRS	
Revisó: OGG			

- Pruebas de verificación adicionales en un período establecido.
- Plazo en el cual se llevarán a cabo las medidas correctivas.
- Propuesta de Inspecciones no anunciadas adicionales en un período establecido.
- Tomas de muestras para analizar en laboratorio
- Fecha de entrada en vigencia: especificar la fecha en que el acuerdo de conciliación tendrá validez.
- Firmas: de los representantes autorizados tanto del operador como de CERTIMEX.
- CERTIMEX puede enviar el acuerdo de conciliación al NOP en casos de apelaciones del operador.

2. Para la obtención de una mediación formal, se debe considera los siguientes puntos.

- Mediador calificado acordado por ambas partes.
- Hora y lugar.
- En persona o teleconferencia.
- Honorarios y pagos.
- Procedimientos internos de la entidad certificadora.
- Se debe emitir el resultado de la mediación en un plazo no mayor a de 30 días después de la sesión de mediación.

Si la mediación resulta infructuosa, la operación puede apelar a la medida adversa inicial en un plazo de 30 días naturales, de acuerdo al 205.681, Apelaciones del reglamento NOP/USDA.

## 6.- Registros

CERTIMEX reúne y archiva toda la información generada durante el proceso de mediación por operador.

Dicho archivo contendrá los siguientes documentos:

- Solicitud de mediación por parte del operador.
- Respuesta de CERTIMEX para aceptar o rechazar la mediación.
- Acuerdo de conciliación entre la certificadora y la operación en cuestión.
- Registro (minuta, acta) de las sesiones de mediación llevadas a cabo.