<table>
<tr><td rowspan="3"> </td><td rowspan="3">PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA</td><td>Nº:
DMC PS-11-015</td><td colspan="2">REVISION Nº:
8</td></tr>
<tr><td rowspan="2">PÁGINAS:
1/3</td><td>FECHA DE ELABORACION:</td><td>05 de septiembre 2017</td></tr>
<tr><td>FECHA DE APROBACION:</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">TRATAMIENTO DE APELACIONES Y DISPUTAS</td><td colspan="2">ÁREA / DEPARTAMENTO:
Consejo Dominicano del Café / Departamento de Mercadeo y Certificación / División de Transacciones Comerciales y Certificación</td></tr>
</table>

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para el tratamiento de las apelaciones y disputas presentadas por los usuarios de una DO/IG ante el Comité de Certificación.

2. CAMPO DE APLICACION

Este procedimiento aplica para todas las apelaciones y disputas presentadas por los usuarios de una DO/IG, o por la parte interesada, en relación con las actividades que realiza la división de Transacciones Comerciales y Certificación así como las actividades que realizan los organismos de apoyo (laboratorio y verificación).

3. Vocabulario

3.1 Apelación: Solicitud presentada por los usuarios de una DO/IG, o por otra parte, para reconsiderar cualquier decisión contraria tomada por el organismo de certificación con relación a certificación del producto. Estas decisiones contrarias pueden incluir:

- Rechazo a aceptar una solicitud;
- Rechazo a proceder con una evaluación;
- Solicitudes de acciones correctivas;
- Cambios en el alcance de la certificación;
- Decisiones de negar, suspender o retirar la certificación;
- Cualquier otra acción que impida obtener la certificación.

3.2 Disputas: Controversias que se presentan para su resolución ante el Comité de Certificación.

3.3 Comité de certificación: Grupo de personas que tienen como función, entre otras cosas, decidir sobre los recursos interpuestos y apelaciones presentadas por los usuarios de una DO/IG, o por otra parte, ante las decisiones adoptadas por el organismo de certificación.

4. REFERENCIA

4.1 Norma INTE ISO/IEC 17065

4.2 Pliego de Condiciones de la denominación de origen en cuestión.

4.3 Reglamento de Uso y Administración de la DO/IG en cuestión.

4.4 Resolución 2015-04 de fecha 14 de mayo del 2015, referente a la creación del Comité Técnico de Certificación.

5. EJECUCIÓN

5.1 Tratamiento de las apelaciones

5.1.1 Los usuarios de una DO/IG, o la parte interesada, tienen el derecho de apelar las decisiones tomadas por la división de Transacciones Comerciales y Certificación y/o sus organismos de apoyo sobre la certificación de los productos, presentando las razones de su divergencia dirigidas al Comité de Certificación.

5.1.2 Una vez se haya emitido un certificado de producto, los usuarios de una DO/IG tienen un máximo de 5 días hábiles para tramitar una apelación, transcurrido este periodo, dicha apelación no tendrá ninguna validez o no aplicará para tales fines.

5.1.3 El Comité de Certificación, realiza una revisión y análisis completo de la apelación, y además recopila información de todas las fuentes disponibles para la correcta realización de las acciones que procedan para su adecuada tramitación de la apelación.

5.1.4 El Comité de Certificación deberá en primera instancia, decidir sobre la validez de la apelación. En caso de que la apelación no fuera válida, se informa a la persona o entidad las razones para desestimar la apelación.

5.1.5 Si la apelación es válida, el Comité de Certificación deberá resolver la apelación, basado en la información recopilada y las evidencias presentadas en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

5.1.6 En aquellos casos que el Comité de Certificación resuelva la realización de una evaluación en la entidad apelante, para tomar una decisión definitiva o cuando la apelación sea desestimada, los costos de la misma quedan a cargo del apelante.

5.1.7 El Comité de Certificación documentará todas las decisiones tomadas sobre las apelaciones en el formulario “Form. CDC/DMC-DTCC-097” Tratamiento a las apelaciones y disputas

5.1.8 El Comité de Certificación elaborará un informe sobre la resolución de la apelación, y lo enviará a la parte interesada.

5.1.9 El organismo de certificación le dará un acuse de recibo de la apelación formar que presente la parte interesada

5.2 Tratamiento de las disputas

5.2.1 El Comité de Certificación es el responsable de llevar a cabo todo el proceso sobre las tramitaciones y resolución de las disputas.

5.2.2 Cuando se presente una disputa, el Comité de Certificación es el encargado de gestionar la intervención de los órganos e instancias legales que correspondan, así como la contratación de un asesor legal, en caso que fuera necesario.

5.2.3 Cuando las disputas que se produzcan requieran tramitación judicial, éstas serán sometidas al Poder Judicial de la jurisdicción correspondiente.

5.2.4 En caso de que las entidades judiciales requieran de alguna documentación y/o registros de un cliente, se le comunicará a éste, que la información será enviada a la autoridad legal correspondiente.

5.2.5 El Comité de Certificación documentará todas las decisiones tomadas sobre las disputas en el formulario "Form. CDC/DMC-DTCC-097" Tratamiento a las apelaciones y disputas

6. Resultados

Registro	Localización
Form. CDC/DMC-DTCC-097 Tratamiento a las apelaciones y disputas	DTCC

7 ANEXOS

7.1 Form. CDC/DMC-DTCC-097 Tratamiento a las apelaciones y disputas

8 ELABORADO POR:

8.1 Henrry Núñez

Encargado División Transacciones Comerciales y Certificación

9 APROBADO POR:

9.1 José Luis Hernández.

Responsable del Sistema Integrado de Gestión de Calidad

9.2 Denio Bienvenido Lugo

Sustituto (Encargado de la División de Verificación)

Fecha	Control de Cambios
09/09/2015	Se modificaron los puntos: 9 y 4.4 Actualizando número y fecha de la resolución en este último
05-09-2017	4 Se eliminó la palabra material de. 9.1 se sustituyó el nombre de Gladys Romero, por el de José Luis Hernández además se eliminó la palabra interina 9.2 Se sustituyó el nombre de Margarita de Paula por el de Denio Bienvenido Lugo, además se le agrego en la parte de abajo Sustituto.