



Tabla de contenido

1.	DESCRIPCION DE LA ENTIDAD.....	2
1.1	VISION.....	2
1.2	MISION.....	2
1.3	ALCANCE DE LAS OPERACIONES *.....	2
2.	ORGANIGRAMAS .....	3
2.1	ORGANIGRAMA DE LA ABDChile A.G.....	3
2.2	ORGANIGRAMA DE LA COMISIÓN DE CERTIFICACIÓN.....	3
3.	FUNCIONES – DEBERES Y RESPONSABILIDADES DE LA COMISION DE CERTIFICACION .....	4
3.1	DIAGRAMA DE PROCESOS.....	4
4.	PRODUCTORES DEL S.P.G. ....	6
4.1	SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN .....	6
4.2	PRODUCTORES PARTICIPANTES DEL S.P.G.....	6
5.	REQUISITOS HUESPEDES - VISITAS.....	7
6.	PRINCIPIOS Y MECANISMOS DE IMPARCIALIDAD .....	7
7.	VISITAS AL PREDIO A EVALUAR.....	8
7.1	HITOS DE LA VISITA:.....	8
7.2	PRINCIPIOS E INDICADORES:.....	11
7.3	FRECUENCIA/EPOCA/PLANIFICACION DE VISITAS:.....	12
8.	COMISIÓN DE VERIFICACION .....	12
8.1	APROBACION DE CERTIFICACION.....	13
9.	NO CONFORMIDADES Y SANCIONES .....	13
10.	MANEJO DE PREGUNTAS, RECLAMOS y APELACIONES .....	15
11.	TERMINO, REDUCCIÓN O RETIRADA DE LA CERTIFICACION .....	16
12.	ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD.....	17
13.	INFORMACION DISPONIBLE /TRANSPARENCIA.....	18
14.	MEJORA CONTINUA.....	18
15.	PLAN DE FORMACIÓN ANUAL.....	18
16.	MODIFICACIONES y SU DIVULGACION.....	19
16.1	MODIFICACIONES INTERNAS.....	19
17.	INFORMACIÓN PARA EL PUBLICO Y LOS CONSUMIDORES .....	20



## 1. DESCRIPCION DE LA ENTIDAD

La Asociación Gremial de Agricultura Biológica Dinámica de Chile, más adelante ABDChile A.G. es una entidad que agrupa a Productores, profesionales de la agricultura y consumidores en general, interesados en desarrollar la agricultura biodinámica en el país y de esta forma lograr disponer de alimentos sanos y vitales que sean capaces de entregar las fuerzas necesarias al ser humano para una evolución consciente.

Esta entidad tiene dentro de sus objetivos establecer un sistema de certificación participativo que garantice el cumplimiento de las normas de producción de la agricultura biológico-dinámica y de la legislación vigente (Estatutos. Art. 3, letra f); para que así los productores puedan acreditar las practicas Biodinámicas que se realizan en sus campos, asegurar la calidad Deméter de sus productos y además se produzca un desarrollo en forma conjunta.

Para conformar la entidad de certificación participativa se creó la COMISION DE CERTIFICACION, que rinde al Directorio de la ABDChile A.G.

### 1.1 VISION

Queremos ser una entidad que apoye y ayude a desarrollar a los productores que quieran iniciarse y avanzar en el camino de la agricultura biodinámica, colocando a disposición de los consumidores una gran cantidad y diversidad de productos Biodinamicos Demeter, velando por la calidad y confianza que otorga esta marca.

### 1.2 MISION

La Comisión de Certificación vela por los valores de la ABDChile A.G. y tiene como misión promover el desarrollo de los productores biodinámicos nacionales que busquen cuidar, sanar, nutrir, fructificar y embellecer la tierra, a través de la certificación Demeter-Biodinamica de sus productos tanto para mercado nacional como para el de exportación.

### 1.3 ALCANCE DE LAS OPERACIONES \*<sup>1</sup>

Según Capitulo *Marco de acreditación/Alcance* del Manual de Calidad de FBDI del S.P.G.

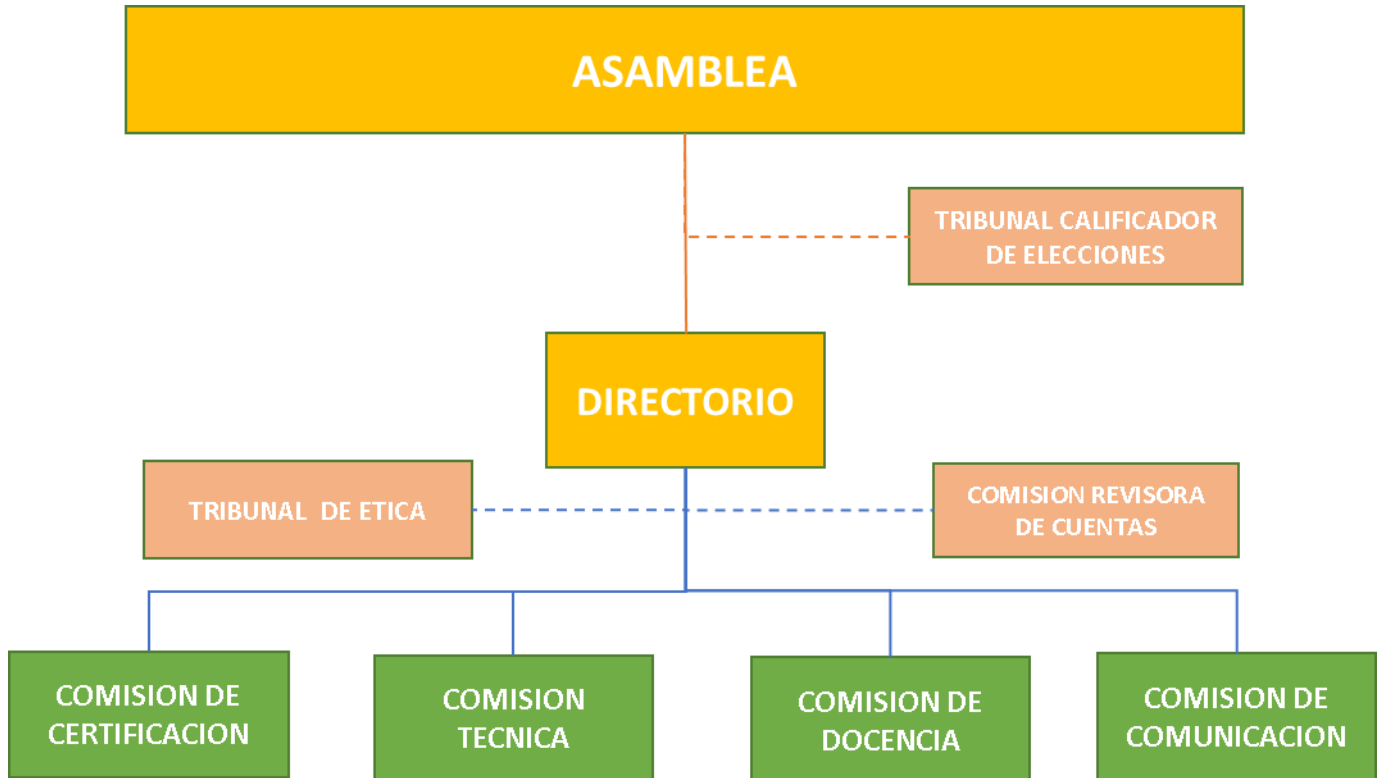
El Sistema Participativo de Garantía (S.P.G.) abarca la producción primaria de alimentos y el proceso simple de éstos, para la comercialización en el mercado nacional.

---

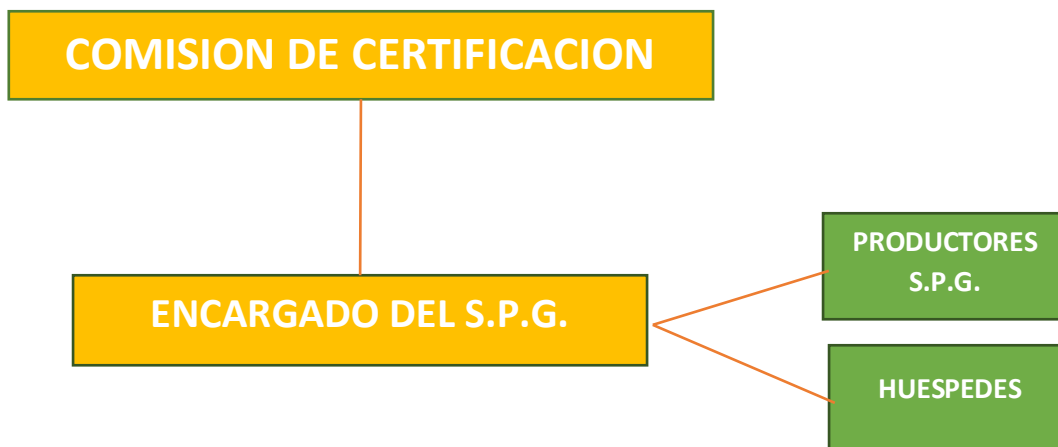
<sup>1</sup> Este alcance será ampliado a productos con distintos niveles de elaboración y al comercio internacional, cuando la FBDI así lo autorice.

## 2. ORGANIGRAMAS

### 2.1 ORGANIGRAMA DE LA ABDChile A.G.



### 2.2 ORGANIGRAMA DE LA COMISIÓN DE CERTIFICACIÓN



La COMISION DE CERTIFICACION está conformada por miembros de la Asociación ABDChile A.G., de ellos 3 actúan como titulares y 2 como suplentes. Rinde su gestión al Directorio. Los nombres serán propuestos por el grupo de productores del S.P.G y ratificados por el Directorio, con un tiempo de duración de 2 años y podrán ser reelegidos hasta por dos períodos consecutivos. Lo recomendable es realizar modificación de los integrantes de manera alternada, no todos al mismo tiempo.

Los detalles del perfil de los integrantes de la Comisión de Certificación pueden revisarse en detalle en el D-07 Perfiles de cargo.

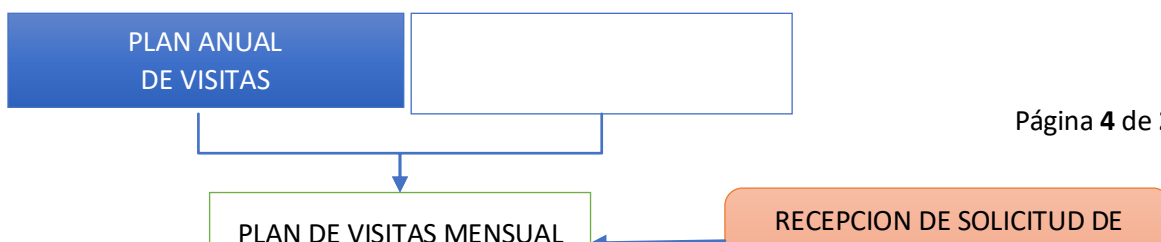
El Directorio podrá retirar a los miembros la Comisión de Certificación si así lo estima conveniente, basado por ejemplo en el principio de imparcialidad.

Esta comisión cuenta un coordinador, el Encargado del S.P.G., el cual es elegido en conjunto con el directorio de la ABDChile A.G.

### 3. FUNCIONES – DEBERES Y RESPONSABILIDADES DE LA COMISION DE CERTIFICACION

1. Representar a la ABDChile A.G. para garantizar la marca Demeter-Biodinamica en Chile.
2. Preparar y presentar presupuesto anual a la Asociación.
3. Presentar al Directorio la terna para el cargo de Encargado.
4. Generar listado de huéspedes/visitas (coach, consumidores).
5. Recepcionar y dar respuesta a la solicitud de participación de productores.
6. Generar documentos relacionados con la participación de los productores.
7. Desarrollar y coordinar el programa de Visitas.
8. Sesionar en Comisión de Verificación
9. Verificación de los Informes de Visitas de Granja.
10. Determinación de Medidas Correctivas cuando se requiera.
11. Seguimiento de los Acuerdos.
12. Emisión de certificados.
13. Envío de certificados.
14. Emisión de Facturas.
15. Gestión de cobros.
16. Dar respuesta a Reclamos y Apelaciones.
17. Desarrollar y coordinar el Plan de Formación Anual (D-05)
18. Mantención de la documentación. (D-08)
19. Envío de documentos a la FBDI, relacionados al S.P.G.

#### 3.1 DIAGRAMA DE PROCESOS





**MANUAL DE PROCEDIMIENTO INTERNO S.P.G.**

D-01  
vNov21



#### 4. PRODUCTORES DEL S.P.G.

##### 4.1 SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN

Los Productores que deseen formar parte del Sistema Participativo de Garantía (S.P.G.) deberán ser socios de la ABDChile A.G. y estar al menos en el primer año de transición a producción orgánica. La Comisión de Certificación podrá aceptar excepciones, cuando el productor se comprometa a iniciar el proceso de Certificación Orgánica; para ello deberá haber unanimidad en la aceptación.

La Comisión de Certificación definirá la admisión o rechazo de dicha solicitud, a la cual responderá en un plazo máximo de 30 días corridos y en forma escrita. El productor podrá apelar a la resolución de esta Comisión dentro de los siguientes 30 días corridos posteriores a la recepción de la respuesta.

Cada agricultor al ser parte del S.P.G. acepta las normas establecidas en este Manual, en la Norma FBDI vigentes y en el Acuerdo de Participación (D- 03 Acuerdo) a través de la firma de éste. Deberá completar la Ficha de Solicitud (R-04 Ficha de Solicitud de Participación S.P.G.) y adjuntar los documentos requeridos.

##### 4.2 PRODUCTORES PARTICIPANTES DEL S.P.G.

Los Productores deben tener el profundo interés de participar y desarrollar las prácticas biodinámicas. En el S.P.G. la participación es un valor clave. El objetivo es lograr un grupo diverso y a la vez enriquecedor para todas las partes.

Todo productor que participa en el S.P.G. debe presentar, previo a la visita, dentro de los tiempos previstos, la documentación requerida por la Comisión de Certificación, como mínimo es:

- Certificado de Producción Orgánica vigente
- DI Plot
- Plan de Manejo Orgánico y BD del Predio, según corresponda
- Inventario de preparados
- Plano detallado de(l) el(los) predio(s).

La participación en el S.P.G tiene un costo anual, cuyo monto es sugerido por la Comisión Económica de la ABD; el monto de la contribución anual se utiliza para cubrir los costos de gestión administrativa del S.P.G., gastos de visitas de granja, para fines formativos y de reuniones con S.P.G., entre otros.

Los Productores del S.P.G. deben participar cada año en al menos una actividad de desarrollo sobre principios biodinámicos, definidos en el D-05 Plan de Formación Anual.



Los Productores que formen parte de la certificación participativa deben participar en al menos una visita anual a otro predio a certificar, la persona podrá ser el mismo agricultor, representante legal de la Granja o un interlocutor válido. De requerirse que asista otra persona, deberá ser validado por la Comisión de Certificación, previo a la Visita de Granja.

El cumplimiento de la participación en las actividades de formación anual y en la visita de granja de pares, será evaluada por la Comisión de Verificación.

## 5. REQUISITOS HUESPEDES - VISITAS

El grupo de Huéspedes/Visitas está conformado por, al menos, un(a) coach, un(a) productor(a) y un(a) consumidor(a).

La Comisión de Certificación emite un listado de personas que pudiesen participar en las visitas a los predios y los invita a participar. Todo Huésped/ Visita pertenece a la ABDChile A.G.

El grupo de Huéspedes es definido por la Comisión de Certificación, considerando la experiencia del grupo en su conjunto, la ubicación geográfica, entre otros puntos.

Los huéspedes no pueden realizar la Visita si son Asesores o tienen alguna relación laboral o comercial con la granja visitada. Se debe cumplir siempre el Principio de Imparcialidad.

Todo Huésped/Visita, previo a participar de una visita a un predio debe:

- haber recibido una Inducción de la forma de ejecutar la visita, la cual será definida y coordinada por la Comisión de Certificación.
- firmar un acuerdo de confidencialidad. (D-04 Acuerdo de Confidencialidad)

## 6. PRINCIPIOS Y MECANISMOS DE IMPARCIALIDAD

Los grupos de Huéspedes y Comisión de Certificación estarán libres de cualquier presión comercial, financiera o de otro tipo que pueda influir en las decisiones. Para ellos cualquier integrante que pudiese tener conflicto de intereses deberá inhabilitarse de participar en la visita de granja y/o en la toma de decisiones respecto de la Visita de Granja en cuestión.

Los integrantes de ambos grupos (Huéspedes y Comisión de Certificación) no deben participar del diseño, implementación, operación ni ser responsables del mantenimiento de productos, servicios o procesos a certificar, de las granjas en las que participará en la decisión de su certificación, en caso contrario se deberá inhabilitar, previo a la visita o toma de decisiones que involucren dicha granja. Para poder ser integrante de alguno de



estos dos grupos, la persona debe dejar pasar un tiempo de al menos 2 años, desde que termina su relación con la granja a certificar.

## 7. VISITAS AL PREDIO A EVALUAR

El productor debe asegurar que el grupo de Huéspedes tenga, durante las visitas, acceso a todas las instalaciones, registros y documentos de la unidad de producción, ya sea de la unidad misma o de los demás que, por propiedad u otro, NO están relacionados con la actividad a evaluar.

La visita al predio tiene como principal objetivo el conocer y re-conocer la Individualidad agrícola, iniciando con la percepción del agricultor de su propio quehacer biodinámico.

En el conversatorio sobre Agricultura Biodinámica, el cómo se lleva la biodinámica en el predio, la reflexión que se logre y las posibilidades de desarrollo que se encuentren, aportarán sin duda, al avance de la individualidad agrícola de la Granja.

Cada predio por certificar es visitado cada año como mínimo, esta visita es de carácter “Colaborativo, Inspectivo e Integral”.

Se desarrolla una agenda (R-01 Agenda) previa para determinar los tiempos. Cualquiera de los Huéspedes/Visita podrá ejercer de moderador de la conversación ajustando los tiempos de los distintos hitos de la visita a lo comprometido en la agenda.

### 7.1 HITOS DE LA VISITA:

1) REUNIÓN INICIAL: En ésta se realiza la presentación de los participantes, los objetivos que se desean alcanzar al término de la actividad y los tiempos estimados para cada actividad a ejecutar. El recitar un verso o una actividad similar ayudará a poder enfocar la forma de trabajo y convocar las voluntades para obtener una actividad que beneficie a todos los participantes.

2) PRESENTACION DE LA INDIVIDUALIDAD AGRICOLA: El agricultor hace la presentación de su granja, exponiendo una imagen holística de su Individualidad, presentando brevemente el Plan de Manejo, muestra lo que se ha logrado tratando de evaluar los avances más relevantes en los aspectos de la Agricultura Biodinámica. Esta presentación podrá ser enriquecida con la participación de los colaboradores de las distintas áreas o labores de la granja. En esta presentación el agricultor entrega una imagen integral de la granja, tanto de la parte física y material de la granja, así como también la anímica y espiritual.





La Comisión de certificación ha emitido una guía (D-Principios), la cual contiene los principales puntos de la biodinámica que se recomiendan sean abordados en esta autopresentación, a modo de pauta de ayuda a los Productores. Algunas áreas clave a presentar son: el trabajo con el suelo, los preparados, la cría de animales, el manejo ecológico, el desarrollo social, el ámbito económico y la calidad cultural.

3) REVISION DE LOS ACUERDOS PREVIOS: todos los participantes revisan los acuerdos tomados en visitas previas, y se revisa el avance/cumplimiento de estos. Lo que será corroborado, si corresponde, posteriormente en la visita a terreno.

#### 4) RECORRIDO POR LA GRANJA:

Se realiza un recorrido por las distintas áreas de la granja, en donde el agricultor puede ir mostrando y contando las diversas actividades que se ejecutan durante el año, los huéspedes/visitas escucharán atentamente y podrán ir preguntando, ya por temas que no logren tener la claridad de lo planteado o por actividades que no estén siendo abordadas por el agricultor.

Hay zonas y actividades específicas que deberán ser visitadas, según corresponda, entre ellas: zona de elaboración del compost, bodega(s) de productos o insumos agrícolas, sala de preparados, área de dinamización, áreas de producción, etc.

#### 5) CONVERSACION DE GRANJA:

Se lleva a cabo una conversación más formal, idealmente en torno a una mesa, donde uno de los huéspedes toma el rol de moderador y otro el de secretario.

Deberán tratarse, al menos, los siguientes temas:

- Antecedentes de la visita anterior (cuando corresponda): como se ha desarrollado y llevado a cabo los planes de trabajo de la visita anterior, lo que se ha logrado avanzar y si hay puntos que no han podido abordarse de modo satisfactorio, los motivos de esto.

- Comentarios de los invitados: los Huéspedes/visitas comentarán lo vivido, incluyendo lo expuesto por el agricultor en la autopresentación como en el recorrido al predio, valorando los avances, identificando potencialidades del predio, aportando desde su propio punto de vista y experiencia. En esta etapa se debe buscar el mostrar una imagen completa de la granja, considerando puntos que puedan haber sido pasados por alto por el agricultor. Habrá un espacio abierto y libre de conversación para que el agricultor

como los huéspedes/visitas puedan plantear las temáticas y pueda crearse un ambiente de crecimiento mutuo, donde se compartan diversos puntos de vista. En esta actividad son importante las habilidades sociales, como la capacidad de escuchar de manera empática, la capacidad de realizar preguntas abiertas, positivas y libres de juicio, y la capacidad de poseer una actitud receptiva.

La división de roles es fundamental para ayudar en el actuar con imparcialidad, y no desde lo personal, tanto para los huéspedes/visitas, así como para el agricultor.

Existen 3 cualidades o roles que hay que trabajar:

- La Admiración sobre lo que cada agricultor ha alcanzado y desarrollado – la inspiración del Águila.
- La Percepción sin prejuicios de aquello que puede ser objeto de Desarrollo – el punto de referencia del León.
- La Propuesta de soluciones o la oferta de ayuda para aquellos cambios que el agricultor quiere llevar a cabo – el apoyo del Toro.

Para la creación de una atmósfera de verdadero apoyo al inicio de las conversaciones se deben realizar los siguientes acuerdos (Si es posible se recomienda leerlos en voz alta y dar su aprobación):

- Todos asumimos la responsabilidad para que estas conversaciones sean exitosas.
- Todos adoptamos una actitud de respeto y estima por aquel que hospeda esta “conversación”, al igual que por todos los presentes.
- Todo aquellos que se diga o escuche durante la “conversación” quedará entre los participantes.

#### Condiciones necesarias:

- Las conversaciones sobre agricultura abren un espacio de reflexión sobre la propia granja, así como en cada uno de los integrantes del proceso.
- Un acuerdo de confianza entre los pares, en el cual el grupo toma responsabilidad con cada miembro para crear un espacio seguro y de confianza.
- Cultivar las habilidades de realizar preguntas abiertas sin prejuicios, acompañadas de una capacidad de escuchar de manera empática.
- Cultivar una actitud positiva y de colaboración entre todos.

Se pueden reconocer si las “conversaciones” han sido exitosas a través de los siguientes indicadores:

- Los ideales y tópicos de la Biodinámica han sido parte de las conversaciones.
- Las conversaciones se han llevado a cabo de una manera constructiva.



- Las personas que han estado presentes se han conectado de “corazón” y no únicamente a través de la cabeza.
- Las medidas que serán implementadas para mejorar son examinadas en la siguiente ronda de conversaciones.
- Las conversaciones han sido vivenciadas por los participantes como una ayuda real.

#### 7.2 PRINCIPIOS E INDICADORES:

- La individualidad agrícola es el principio básico rector de la agricultura biodinámica; desde esta comprensión debemos considerar la interacción e integralidad de todos sus componentes: Físicos, Etéricos, Anímicos/Astrales y Espirituales/Yo (como el o los Productores).

- Esta individualidad, a su vez debe buscar y tender a la diversidad, integración y auto sustentación.

Diversidad: pluralidad de especies y actividades tales como: bosque, frutales, hortalizas, hierbas medicinales, cubiertas vegetales (cover crops), ganadería (mayor y/o menor, apicultura, etc.)

Integración: el organismo agrícola debe estar integrado, es decir cada área debe colaborar e interactuar con las otras.

Autosustentación: la individualidad agrícola debe tender a ser autónoma, elaborando sus propios insumos, soportando en sí misma la capacidad de formar un suelo vivo saludable.

#### 6) RETROSPECTIVA DEL AGRICULTOR:

Se considera un espacio para que el agricultor pueda analizar y compartir su experiencia de la visita de los Huéspedes, en esta puede compartir y analizar el resultado de compartir su experiencia biodinámica con los huéspedes, que es lo que más valora de la visita, cuales recomendaciones cree que fueron de mayor utilidad, y cuál es el Plan de Trabajo que desea plantear.

#### 7) DETERMINACION DE ACUERDOS / SEGUIMIENTO DE ACUERDOS / DESARROLLO DEL PLAN DE TRABAJO.

- A través de un proceso común de percepción y reflexión se llegará a un Plan de Trabajo, el cual será propuesto por el propio agricultor, donde priorizan los trabajos a desarrollar durante el (los) año(s) próximo(s).

Al mismo tiempo el agricultor debe ser motivado y apoyado para hacer diversos pasos de desarrollo.

#### 8) REUNION DE CIERRE

El moderador realiza un breve resumen de los hitos de la visita y agradece a todos los participantes. Se recomienda un verso de cierre.

Ante cualquier cambio o modificación a las condiciones vistas durante la visita, que pudiesen alterar la calidad biodinámica de los productos deben ser avisados en un plazo máximo de 48 horas a la Comisión de Certificación.



#### 7.3 FRECUENCIA/EPOCA/PLANIFICACION DE VISITAS:

Las granjas son visitadas cada año. La visita se realiza antes del vencimiento del certificado anterior.

La Comisión de Verificación podrá definir una visita extraordinaria si lo considera pertinente o como resultado de No Conformidades o Sanciones.

#### 8. COMISIÓN DE VERIFICACION

La Comisión de Certificación sesiona como Comisión de Verificación para determinar la conformidad de las visitas de Granja, las que están definidas en el Instructivo de trabajo de la Comisión de Verificación I-01.

Esta Comisión podrá solicitar información extra tanto al coach como al productor para decidir el estado de la Visita de la Granja. Para apoyar la decisión de cumplimiento, en



casos justificados, podrá solicitar análisis de laboratorio, de agua, de suelo o de productos los cuáles serán de costo del productor.

La Comisión de Verificación define alguno de los siguientes Estados:

- APROBADO PARA COMERCIALIZACION
- PENDIENTE, CON OBSERVACIONES al COACH o al PRODUCTOR
- RECHAZADO

Si se detecta alguna situación que pueda poner en riesgo la calidad del producto, la Comisión de Verificación solicitará la aplicación de medidas correctivas y definirá un plazo para el envío de las evidencias correspondientes.

### 8.1 APROBACION DE CERTIFICACION

Una vez que la Comisión de Verificación haya validado el cumplimiento de los requisitos de conformidad y se haya tomado la decisión de conceder la conformidad, se emite al productor el correspondiente Certificado, el que es firmado por el presidente de la ABDChile A.G., Miembros de la Comisión de Certificación (1 o todos) y/o el Encargado del S.P.G. el cual es válido solo por un año desde la fecha de su emisión. La renovación de la validez del certificado requiere un nuevo proceso de evaluación de la conformidad, la que se llevará a cabo antes del vencimiento del certificado vigente.

## 9. NO CONFORMIDADES Y SANCIONES<sup>2</sup>

Las No Conformidades pueden ser detectadas durante la Visita de Granja, durante la Verificación de la Comisión o en otra instancia.

En caso de detectarse No Conformidades durante la Visita, esto será identificado claramente en el Informe de Visita de Granja (R-12) que realiza el Grupo de Huéspedes. Las No Conformidades detectadas en otras instancias deben ser informadas a la Encargada del S.P.G., ésta las registra en el Listado de Control de No Conformidades (R-12) y hace seguimiento a su tramitación hasta el cierre de éstas.

---

<sup>2</sup> Definiciones:

1-. No Conformidad: incumplimiento de un requisito del sistema, sea este especificado o no.

1.1 No Conformidad Mayor: incumplimiento con intensidad evidente.

1.2 No Conformidad Menor: incumplimiento donde existe un retraso en el sistema de gestión de calidad y donde básicamente es evidente que el sistema o requisito se ha establecido y, en su mayoría, se ha implementado correctamente

2-. Sanciones: penalización o castigo.



A cada No Conformidad se le asignará una medida correctiva, la cual debe quedar registrada en el respectivo Informe o listado (R-12), incluidos los plazos previstos para su implementación. Dependiendo de la gravedad de la no conformidad, se establecerá el tiempo que tiene el agricultor para implementar las medidas correctivas.

En el caso de una:

- No Conformidad Menor: las medidas correctivas y plazos se establecen dentro de la misma visita.
- No Conformidad Mayor, es decir que la acción o falta de ella se traduce en un producto que no cumple los requisitos de la norma para asegurar la calidad Demeter Biodinamica; debe ser informada dentro de las 48 horas siguientes a la Comisión de Certificación, la cual podrá incluso determinar suspender, en forma precautoria, las ventas del(los) producto(s) o lotes relacionados con este incumplimiento. La decisión de liberar la comercialización del producto será tomada por la Comisión de Certificación.

La Comisión de Verificación acordará e informará, si corresponde, las acciones correctivas al productor, para su compromiso de cumplimiento. En caso de no existir acciones correctivas posibles o que no sean implementadas las medidas comprometidas, esta Comisión podrá definir aplicar sanciones al productor.

El productor involucrado tendrá un período de 20 (veinte) días corridos, contados desde la fecha desde la cual se le informó de las sanciones para apelar contra la decisión de la Comisión de Verificación.

La Comisión de Verificación debe designar un representante para realizar el controlar el cumplimiento a las acciones correctivas comprometidas y/o sanciones. Este seguimiento debe quedar registrado y anexarse al Informe de Visita de Granja (R-02). En caso de requerirse visitas u otro medio de control, como por ejemplo análisis de laboratorios, éstos serán de costo del productor.

En caso de incumplimiento de las medidas correctivas, la Comisión de Verificación aplicará las sanciones previstas y registrará su decisión.

Esta Comisión establecerá un período mínimo, según cada caso, para que el Productor descalificado en la evaluación de conformidad puede solicitar nueva evaluación.

La recurrencia en caso de incumplimiento de las normas se evaluará caso por caso por la Comisión de Certificación.

La Comisión de Certificación utiliza como guía el CATALOGO DE SANCIONES de la FBDI – Plantilla Internacional de Desmedro - ICO\_fs\_4/6/2021 (o el documento que lo



reemplace). Entre las sanciones factibles de aplicar, solo a modo de ejemplo, están las siguientes:

SANCIONES POSIBLES Leve / Media / Severa
Imposición de requisitos adicionales (visitas, documentos, consultorías, capacitación, etc.) todo con cargo al productor.
Multas fijas o variables dependiendo de la ventaja financiera de la infracción a la norma.
Revocación de la certificación de determinados campos y/o productos, o revocación de la certificación de toda una granja y/o operación.
Cancelación del acuerdo de licencia y certificación en general; con o sin posibilidad de renovación.
Suspensión inmediata y temporal del certificado y el uso del sello para los productos, el lote o para toda la unidad de producción, según corresponda, y siempre que haya una trazabilidad que lo permita.
Sugerencia para que el Productor participe en procesos de entrenamiento Demeter-Biodinámica durante el período suspensión del certificado.
Suspensión del certificado por un período determinado por la Comisión de Verificación.
Cancelación del Certificado Demeter-Biodinámica.
Exclusión de la Granja del S.P.G.

## 10. MANEJO DE PREGUNTAS, RECLAMOS y APELACIONES <sup>3</sup>

Las Preguntas, Reclamos o Apelaciones que sean recibido, por diversas vías, deben ser canalizados a la persona Encargada del S.P.G., quien confirma la recepción, realiza una evaluación preliminar y confirmar si el reclamo o la apelación se relaciona con las actividades de certificación del S.P.G. y, si es así, serán tratadas, respondidas y resueltas.

---

### <sup>3</sup> Definiciones:

- **Apelación:** se solicita al Tribunal de Ética que anule o enmiende alguna decisión dictada por la Comisión de Certificación, por considerarla injusta o inadecuada.
- **Reclamo:** queja oral o escrita, por inconformidad o disgusto por un proceder que considera insatisfactorio, en la operatividad del S.P.G.



El análisis del reclamo se informa a la Comisión de Certificación conformado, según corresponda, por personas distintas a las que participan en la Visita. De otra forma, las personas relacionadas deberán inhabilitarse para mantener siempre la imparcialidad.

En conjunto se determina quién será el responsable de realizar el análisis de causa. Luego de realizada la investigación, se determina dar respuesta a quien realiza la queja o reclamos. Cuando corresponda, se define(n) la(s) acción(es) preventiva(s) y/o correctiva(s) a implementar, el responsable de llevarlo a cabo y la fecha estimada de implementación de las medidas. La persona encargada del S.P.G. es responsable de hacer el seguimiento de cierre, confirma la efectividad de la medida y se asegura de dar respuesta a la persona que realizó el reclamo. Todo queda registrado en R-13 Reclamos S.P.G. Anualmente se informa a la FBDI los reclamos recibidos y su gestión.

Las Apelaciones son tratadas por el Tribunal de Ética, en caso de que éste ratifique la decisión de la Comisión de Certificación, el productor deberá adoptar las medidas solicitadas por éste y cumplir con las sanciones impuestas, si es el caso. En caso de que el Tribunal de Ética NO ratifique la decisión de la Comisión de Certificación, el productor debe cumplir con las medidas correctivas y/o sanciones determinadas por esta Comisión.

Si el productor no apela dentro de 30 (treinta) días la evaluación aplicará las sanciones previstas.

Tiempo de respuesta de Reclamos y Apelaciones: 1 mes como máximo, pudiendo solicitar extensión del plazo, informando al “reclamante”.

Respecto de las preguntas, la Comisión de Certificación se fija un plazo máximo de dos semanas para reaccionar ante cualquier pregunta, pudiendo solicitar extensión del plazo, informando al solicitante.

## 11. TERMINO, REDUCCIÓN O RETIRADA DE LA CERTIFICACION

Si la certificación se termina (a petición del cliente), se reduce, se suspende o se retira, la Comisión de Certificación tomará, al menos, las siguientes medidas:

- Envía Carta al titular del certificado, indicando el retiro del Sello Demeter de sus productos y la prohibición de no comercializar sus productos como certificados, además de solicitar corregir toda información pública que pudiese inducir a error, advirtiendo las penas legales si esto no se aplica de forma inmediata.
- Comunica a todos los intermediarios y comercializadores certificados Demeter, informando de la pérdida del estado certificado del productor/granja en cuestión.
- Retira de las bases de datos, privadas y públicas, de listado de productores certificados al productor/granja involucrado.





Todos esto a fin de garantizar que no se proporcione ninguna indicación de que el cliente sigue estando certificado. Proporcionará información relativa a los certificados retirados/cancelados por un plazo mínimo de un año desde la fecha de retiro/cancelación.

El retiro o cancelación de la certificación podrá ser con posibilidad de una nueva solicitud, o si es más graves, con bloqueo post-impuesto de una nueva aplicación.

La Comisión de Verificación podrá tomar alguna(s) de la(s) siguiente(s) acciones:

- Mantener la certificación bajo condiciones especificadas por el organismo de certificación, incrementando o no la vigilancia;
- Reducir del alcance de la certificación para eliminar las variantes del producto no conforme;
- Suspender la certificación, dejándola pendiente de una acción remediadora por parte del cliente;
- Retirar la certificación.
- Otras, definidas por esta Comisión.

La Comisión de Certificación es responsable de realizar todas las modificaciones necesarias en los documentos formales de la certificación, la información pública, las autorizaciones para el uso de las marcas de conformidad etc., con el fin de comunicar claramente los casos de Restablecimiento de Certificación después de Sanción o en el caso de reducción del alcance de la certificación como condición para su restablecimiento.

Si se suspende la certificación, la Encargada del S.P.G. es la responsable de informar al productor las acciones necesarias para finalizar la suspensión y restablecer la certificación de los productos de acuerdo con el esquema de certificación.

Se debe prever la cancelación del Certificado de Cumplimiento del Productor excluido dentro de 7 (siete) días desde su exclusión, debiendo dar aviso formal a la Federación Biodinámica Deméter Internacional (FBDI).

## 12. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Toda la información suministrada por el productor, con motivo de la ejecución la(s) visita(s) de Granja, es conservada por la Comisión de Certificación, que la trata en forma estrictamente confidencial y no podrá revelarse ni divulgarse de modo alguno a terceros, sin el expreso consentimiento escrito de los productores.

Todos los participantes del SP.G. deberán firmar un acuerdo de confidencialidad (D-04 Acuerdo de Confidencialidad), los que se mantendrán actualizados, para el resguardo de esta información.



Anualmente la persona Encargada del S.P.G. revisa la actualización de los Acuerdos de confidencialidad, los cuales tendrán una validez de 5 años.

### 13. INFORMACION DISPONIBLE /TRANSPARENCIA

La Comisión de Certificación pone a disposición de sus clientes, previa solicitud, al menos, los siguientes documentos:

- 1-. Procedimientos y plazos del plan S.P.G., incluidos los procedimientos de verificación y evaluación y, las no conformidades y sanciones,
- 2-. Estructura de honorarios y tarifas, así como de los pagos exentos para los agricultores y participantes del S.P.G.
- 3-. Procedimientos de tramitación de quejas y apelaciones.

### 14. MEJORA CONTINUA

El proceso de mejora continua se plantea de la siguiente forma: el Encargado del S.P.G., es responsable de gestionar y llevar a cabo cada año:

- 1-. EVALUACIÓN ANUAL: donde se aborde un análisis integral del estado del sistema. Se convoca, al menos, a todos los participantes del S.P.G.
- 2-. FORMACION, a través de un Plan de Formación para los integrantes del S.P.G. (D-05 Plan de Formación Anual)
- 3-. La Comisión de Certificación analiza anualmente la totalidad de Reclamos y/o Apelaciones recibidas, definiendo, cuando corresponda, planes de acción o modificaciones necesarias a los procedimientos, registros o alguna otra acción correctiva que se requiera.

### 15. PLAN DE FORMACIÓN ANUAL

La Comisión de Certificación presenta en forma anual un Plan de Formación para todos los integrantes del S.P.G. (D-05 Plan de Formación Anual) y llevarlo a cabo.

El entrenamiento anual considera al menos:

- Norma Internacional para la certificación Demeter Biodinámica.
- Una temática, definida como necesaria, en la evaluación anual.

## 16. MODIFICACIONES y SU DIVULGACION

Cuando el sistema S.P.G. introduzca requisitos nuevos, o modificaciones a los ya existente, tanto internos como de la FBDI, que afecten a los Participantes del S.P.G., el Encargado del S.P.G. es responsable de informarlos a todos los involucrados.

Se debe considerar que:

- Los cambios a la Norma Internaciones entran en vigencia a partir de 1 de enero, después de su modificación (fecha de validez)
- Las modificaciones a los documentos nacionales deben realizarse 3 meses antes del comienzo de la siguiente campaña de certificación (que comienza después de la fecha de validez) a más tardar.
- Los productores del S.P.G. deben ser informados de los cambios 3 meses antes del comienzo de la siguiente campaña de certificación (que comienza después de la fecha de validez) a más tardar.
- Los cambios de la norma deben aplicarse en todos los aspectos en la segunda campaña de certificación que se inicie después de la fecha de validez.

### 16.1 MODIFICACIONES INTERNAS

Los documentos del S.P.G. son revisados en forma anual como mínimo, para realizar modificaciones y/o mejoras. Las cuales pueden tener distintos orígenes, por ejemplo: cambio en la Norma Internacional Demeter-Biodinámicos, cambios en la legislación, derivados del sistema de mejora continua, etc.

Cualquier cambio realizado a la operación del sistema S.P.G. Para esto, los documentos relacionados a las Visitas de Granja serán enviados a cada participante cada año o que estarán disponible de forma on-line, para que los participantes conozcan los cambios realizados y se trabajen con documentos actualizados. Para esto, todos los documentos cuentan con las fechas de sus últimas modificaciones.

Los documentos mínimos por mantener actualizados e informados son:

- Manual de Operaciones
- Principios BD ABDChile A.G.
- Formularios de Visitas

Modificaciones a los procedimientos y principios, también podrán informarse vía mail, si la Comisión de Verificación lo considera necesario.

El Encargado del S.P.G. realiza las modificaciones necesarias a los documentos, los cuales deberán ser aprobados por la Comisión de Certificación.



## 17. INFORMACIÓN PARA EL PÚBLICO Y LOS CONSUMIDORES

La Comisión de Certificación mantiene y pone a disposición del público en general y de los consumidores en particular, según solicitud, al menos lo siguiente información:

1. Procedimientos generales y plazos,
2. Procedimientos de verificación y evaluación,
3. Procedimiento de Manejo de no conformidades y sanciones,
4. Estructura de tarifas,
5. Procedimiento de Manejo de quejas y apelaciones. (I-05)

Esta información se entrega a través de los siguientes medios:

- Página web: <https://www.agriculturabiologicodeinamica.cl>
- Redes sociales:
- Publicaciones
- Actividades de capacitación y/o difusión
- Correos electrónicos