

2013

# Guía de certificación CYD Certified



## **OBJETIVOS**

La presente guía contiene los procesos y reglas que aplican para quienes soliciten la certificación o mantienen un estatus de certificación actualmente. La certificación es conforme a la Norma para Agricultura Sostenible y criterios adicionales, Norma para grupos y/o Norma de Cadena de Custodia de la Red de Agricultura Sostenible (RAS).

En este documento se describe cada uno de los procesos, compromisos y deberes para obtener y mantener un status Rainforest Alliance Certified. Aplica para los solicitantes de certificación por primera vez, así como para los procesos anuales de seguimiento.

## **PRESENTACIÓN**

### **Red de Agricultura Sostenible (RAS)**

Es una coalición de organizaciones conservacionistas independientes que fomenta la sostenibilidad socio-ambiental de actividades agrícolas mediante proyectos de desarrollo y el fomento de la certificación de la Agricultura Sostenible. Su misión es integrar la agricultura productiva, la conservación de la biodiversidad y el desarrollo humano. Cada organización socio de la RAS aporta el conocimiento y la experiencia para el desarrollo de la norma de Agricultura Sostenible. En la actualidad la RAS se encuentra conformada por organizaciones sin fines de lucro, principalmente del continente Americano, iniciando un proceso de expansión en Asia, África y Europa.

En Ecuador, Chile y Argentina, su es Conservación y Desarrollo Certified, dicha red ha desligado el tema de auditorias y certificaciones a organismos independientes, tal como lo exigen las regulaciones ISO 17065, para organismos de inspección y certificación.

### **Conservación y Desarrollo Certified S.A.**

Es una empresa creada con la finalidad de llevar a cabo todos los procesos de auditoria y certificación de los programas de Turismo Sostenible Smart Voyager,

GLOBALGAP y Rainforest Alliance Certified en Chile, Argentina y Ecuador, éste último perteneciente a la Red de agricultura Sostenible (RAS).

### **Servicios de certificación**

La certificación de Rainforest Alliance puede gestionarse para fincas individuales o grupos de fincas manejadas bajo un administrador, que apliquen al programa y sean verificados bajo las normas socio-ambientales de la Red de Agricultura Sostenible.

Para la certificación de una finca individual la conformidad se evalúa respecto a la *Norma para Agricultura Sostenible*, de la Red de Agricultura Sostenible . Para el caso de un grupo, se toma una muestra al azar equivalente a la raíz cuadrada más uno (1), de las fincas e instalaciones que lo conforman, y son evaluadas como fincas individuales y el administrador de grupo será evaluado en conformidad con la *Norma para Grupo- Red de Agricultura Sostenible*

### **Es importante considerar que:**

- El alcance de la certificación es para la finca o las fincas del grupo, sus instalaciones y el cultivo definido.
- Las fincas incluidas en un grupo certificado no pueden usar la certificación individualmente sino solamente como parte del grupo.
- El cliente puede escoger los cultivos que utilizarán el sello o serán presentados como certificados cuando solicite la auditoria de certificación.
- El cliente tiene que solicitar a la entidad de certificación cualquier modificación en el alcance de la certificación (nuevos cultivos, fincas o variación en las áreas) durante el proceso de elaboración del plan de auditoría y/o durante el ciclo de certificación.

### **4.- Ciclo de Certificación**

El ciclo de la certificación Rainforest Alliance es por un período de tres años, constituido de la siguiente manera:

- **Auditoria de certificación:** se realiza en el **Año 0** y determina la conformidad del sistema de gestión socio-ambiental de la finca o grupo, siguiendo las normas de la

Red de Agricultura Sostenible. El resultado de la auditoria es la decisión de certificación.

- **Auditorias anuales:** Se realizan en el **Año 1 y Año 2**, su objetivo es verificar y monitorear el cumplimiento de la finca o grupo con las normas de la certificación Rainforest Alliance, así como la implementación de las acciones correctivas. Para iniciar un nuevo ciclo de certificación en el año 3, debe programarse una auditoria de certificación y completar nuevamente una solicitud de servicio, con el fin de actualizar la información en la base de datos. Adicionalmente a las auditorias programadas, se pueden realizar diferentes tipos de auditorias no programadas para verificar el cumplimiento a lo largo del ciclo de certificación. A continuación los ejemplos:

- **Auditoria de verificación:** es la auditoria de campo o “documental” que se programa para verificar el cumplimiento de un plan de acciones correctivas que la finca o grupo debe presentar en respuesta a las no conformidades identificadas en procesos de auditoría anteriores.

- **Auditoria de investigación:** es un proceso no programado, que responde a una queja o denuncia de la operación por parte de un cliente certificado; y cuyo objetivo es el monitoreo y evaluación de la conformidad con las normas de la Red de Agricultura Sostenible. El costo de éste proceso lo asumen los entes de certificación.

- **Auditoria de calidad:** es una auditoria no programada que responde a un proceso de supervisión de la calidad y control adecuado sobre el uso del sello de certificación, e implementación de las normas de certificación.

## **ESQUEMA DE CICLO DE CERTIFICACIÓN**

### **Condiciones para la certificación**

**El solicitante debe leer detenidamente el contenido de este manual, así como cualquier otra información indicada con anticipación.**

Conservación y Desarrollo Certified S.A declara que:

- La certificación está abierta a todo tipo de solicitante que esté dispuesto a cumplir con las buenas prácticas de carácter social y ambiental definidas en las normativas establecidas por el programa de la RAS y sus Políticas de Certificación establecidas por Conservación y Desarrollo Certified S.A.
- Es un deber de los solicitantes y productores certificados conocer los requisitos establecidos en éste manual y la normativa vigente.
- La certificación sólo se otorga a aquellos solicitantes que cumplan con los requisitos establecidos por el programa de certificación Rainforest Alliance y la RAS, tanto en el cumplimiento de sus políticas, estándares, procesos administrativos, legales y económicos, informados y proporcionados por Conservación y Desarrollo Certified SA.

El otorgamiento, mantenimiento, extensión, suspensión o cancelación de la certificación estará sujeto a la información obtenida durante los procesos de auditoría y cualquier otra información objetiva pertinente, así como al cumplimiento de los requerimientos que están establecidos en éste manual.

- La certificación debe ser renovada cada doce meses.
- La certificación no es transferible a otra finca o grupo. Sí es transferible a otro dueño.

- Conservación y Desarrollo Certified S.A informará con anticipación en caso de que se produzcan cambios en éste manual o en las normas de certificación.
- Los productores que ya estén certificados deberán cumplir con los nuevos requisitos desde el día en que estos cambios entren en vigencia.
- Es responsabilidad del productor declarar cualquier cambio en el alcance de la certificación o modificaciones que afecten de manera significativa el cumplimiento de la norma.
- Es responsabilidad del productor comunicar cualquier cambio en la información de la finca o grupo certificado.
- Conservación y Desarrollo Certified S.A, se compromete a mantener y manejar la información suministrada, y entregar dicha información al Comité de Interno de Certificación y Calidad SFC exclusivamente lo relacionado con aspectos de informes, hojas de calificación, planes de auditoría, solicitud del cliente y hojas de monitoreo, guardando en sus oficinas archivos correspondientes a hojas de asistencia a la auditoria, hojas de asistencia al cierre de auditoría, documentos administrativos como facturas e información magnética del cliente. De igual manera el equipo de auditores entregará los documentos a la oficina de Conservación y Desarrollo Certified S.A.

### **Proceso para la certificación**

**El proceso general de certificación está compuesto por las siguientes etapas:**

- Solicitud de servicio de certificación
- Preparación del servicio (cotización)
- Formalización del servicio (Contrato de inspección)
- Programación del servicio (Pagos)
- Planificación de la auditoria
- Auditoria

- Elaboración de informes y entrega.
- Decisión de la certificación

### **Solicitud del servicio**

El primer paso para optar por la certificación es solicitar el Formulario de Solicitud de Servicio a la oficina de Conservación y Desarrollo Certified S.A, esta puede ser solicitada vía telefónica o de forma personal, existen tres formularios de solicitud de servicios: solicitud de servicio para fincas, solicitud de servicio para grupos y solicitud para servicio de cadena de custodia

Para ello debe seguir las instrucciones indicadas y adjuntar toda la información que se le solicite. Si necesita ampliar alguna información, puede adjuntar hojas adicionales al final del formulario.

En caso de requerir información adicional, la oficina de certificación de Conservación y Desarrollo Certified S.A se pondrá en contacto con su organización. El documento debe ser enviado vía correo electrónico.

La solicitud completada tiene una vigencia de tres meses, que serán asumidos en el momento en que la Oficina de Certificación de Conservación y Desarrollo Certified S.A reciba el formulario. Al haber transcurrido el período de tres meses y no haber concretado un servicio, Conservación y Desarrollo Certified S.A. tendrá la libertad de solicitar nuevamente que complete el formulario para actualizar la información.

Si lo desea puede solicitar una auditoria de diagnóstico antes de la auditoria de certificación, para de ese modo verificar el cumplimiento de su sistema conforme a las Normas de Agricultura Sostenible previo a la auditoria de certificación.

La solicitud de estos diagnósticos queda a su criterio, es voluntaria y no es un requisito para poder optar por la certificación.

Es importante indicar que toda comunicación sobre el proceso de certificación se canalizará a través del "contacto de certificación" especificado en la solicitud de servicio.

### **Formalización del Servicio (Firma del convenio de inspección)**

Antes de iniciar cualquier proceso de pago o planificación de la auditoria, se deberá firmar entre el solicitante y Conservación y Desarrollo Certified S.A, un convenio que establezca las responsabilidades del cliente y de la oficina de certificación. El convenio establece las actividades a realizarse, compromisos del equipo auditor, costos del servicio, condiciones generales del programa RAS, forma de pago y compromisos de confidencialidad, más disposiciones legales entre las partes.

### **Programación de auditoria: Pago**

Todo pago correspondiente a auditorias, cuotas anuales de certificación o servicios adicionales deben efectuarse mediante una transferencia bancaria a nombre de Conservación y Desarrollo Certified S.A. en Quito-Ecuador o vía cheque. Todo pago debe responder exclusivamente al valor que indique la factura emitida por Conservación y Desarrollo Certified S.A.

### **Planificación de la Auditoria**

Conservación y Desarrollo Certified S.A. al recibir confirmación del pago del costo del 50% de la auditoria y firmado el convenio de inspección, le enviará un Plan de Auditoria que describe los objetivos, el alcance, la metodología y la fecha de la auditoria. Éste Plan de Auditoria deberá aprobarlo el cliente para acordar su ejecución.

### **Auditoria**

La auditoria consiste en que un equipo de auditores designados por Conservación y Desarrollo Certified S.A visitará la finca con el fin de verificar su desempeño y manejo



socio-ambiental, de acuerdo al cumplimiento de las normas oficiales de la RAS y Políticas de la Red de Agricultura Sostenible.

La auditoria de certificación estará conformada por las siguientes actividades:

- reunión inicial
- revisión de la documentación
- levantamiento de evidencias
- entrevistas
- reunión final

El cliente deberá velar porque esté presente y disponible, todo el personal (administrativo y de campo) que el equipo auditor solicite para entrevistas y reuniones. Deberá también suministrar al equipo auditor toda la información y documentación relacionada con el manejo socio-ambiental de la finca que se le solicite.

#### **Elaboración del informe y entrega**

El equipo auditor elaborará un informe que detalla la conformidad del sistema con relación a lo establecido en las normas. Cuando se considere, se podrá solicitar información adicional antes de entregarle el documento.

Éste informe le será enviado al contacto de certificación para su respectiva revisión previo a la decisión de certificación. El cliente recibirá el informe en un máximo de 15 días laborales y tendrá un plazo de 10 días hábiles si considera presentar un reclamo de informe para atención del Comité de Interno de Certificación y Calidad. Para ello debe emplear el formulario de reclamo de informe o puede presentar una apelación igualmente solicitando el formulario de apelaciones

#### **Sistema de evaluación**

Si se presentaran cambios justificados en el Plan de Auditoria, deberá emplear en

conjunto con al Auditor Líder asignado el Formulario de Modificación del plan de auditoria. La modificación de las horas efectivas de auditoría o la muestra seleccionada está restringida.

El sistema de evaluación utilizado por Rainforest Alliance define hallazgo como los diferentes tipos de no conformidades con relación a la norma que se pueden encontrar durante una auditoria.

Se tipifican en:

- No conformidad crítica (NCC): Es la falta de cumplimiento total de cualquier criterio crítico. La ocurrencia de una no conformidad contra un criterio crítico significa que la finca y/o grupo no se certifica, a pesar de su nivel de cumplimiento.
- No conformidad mayor (NCM): cumplimiento menor del 50% de los requisitos del criterio.
- No conformidad menor (ncm): cumplimiento mayor del 50% de los requisitos del criterio pero no cumplimiento total.
- Observaciones: evidencias de oportunidades de mejora, que pueden convertirse en no conformidades a futuro. No inciden en la calificación obtenida.

**Para optar por la certificación, la finca y/o grupo debe:**

- Obtener un cumplimiento mínimo de 80% de todos los criterios aplicables.
- Obtener un cumplimiento mínimo de 50% de los criterios de cada principio.
- No tener no conformidades contra criterios críticos.
- Demostrar mejoramiento continuo en las observaciones y no conformidades encontradas.

**Decisión de la certificación**

La decisión de certificación es tomada por el Comité de Interno de Certificación y Calidad y previo a una revisión por parte del Comité Interno de Certificación de Conservación y Desarrollo Certified S.A que analiza el Informe de Auditoria, las evidencias obtenidas, las recomendaciones del revisor de informe y la revisión de los hallazgos por parte del cliente. Es una decisión basada en acuerdos internos de

imparcialidad y confidencialidad, y que a su vez anulan cualquier probable conflicto de interés.

Será válido por un período de tres años, pero está sujeto a los resultados de las auditorias anuales. El envío del certificado, la documentación original y la aprobación para el empleo del sello Rainforest Alliance Certified, estará sujeta al pago de la cuota anual de certificación y al envío del Acuerdo de Certificación firmado, para casos establecidos

El certificado tiene una vigencia de una año, que coincide con los resultados de los procesos de auditorias anuales.

Si a su finca o sistema no se le otorga la certificación o se cancela su certificación, cuando considere estar preparado, puede solicitar a Conservación y Desarrollo Certified S.A, se realice una auditoria nuevamente para la evaluación de la finca y/o grupo. Si considera que se ha negado la certificación sin causa justificada, puede presentar un proceso de apelación empleando el formulario respectivo para tal fin.

La certificación entra en vigor una vez que SFC y Conservación y Desarrollo Certified S.A. tengan a mano la firma del acuerdo de certificación y la confirmación del pago de facturas pendientes y otros procesos administrativos.

### **Obligaciones de los clientes certificados**

Los siguientes son compromisos que deben adquirirse por los productores de fincas certificadas:

- Notificar con anticipación a Conservación y Desarrollo Certified S.A cambio en la información suministrada en la solicitud de la certificación o durante el proceso de certificación y que pudiera afectar el cumplimiento de la normativa.
- Notificar a Conservación y Desarrollo Certified S.A. por escrito y en un plazo de 10 días sobre el incumplimiento de cualquier disposición establecida en el acuerdo de certificación. Igualmente informar sobre cualquier reclamo, denuncia, demanda o

causa jurídica presentada por terceros, que altere su desempeño socio-ambiental y que por ende altere el cumplimiento de la normativa. A su vez Conservación y Desarrollo Certified S.A. notificará al SFC.

- Informar a Conservación y Desarrollo Certified S.A. cualquier cambio de carácter técnico o en la infraestructura de la finca que afecte su desempeño socio-ambiental y que por ende altere el cumplimiento de la normativa aplicable. A su vez Conservación y Desarrollo Certified S.A. notificará al SFC.
- Cumplir con las disposiciones establecidas en el instructivo sobre el uso de sello.
- Programar una auditoria anual durante el ciclo de tres años que garantice el correcto cumplimiento de la normativa.
- Asumir los costos de las auditorias anuales y de certificación, así como el pago de la cuota anual de certificación, en el caso de que su certificación sea renovada.
- Cooperar con procesos de verificación, investigación y supervisión de la calidad programados o que determinen Conservación y Desarrollo Certified S.A.

### **Proceso de investigación y supervisión de la calidad**

Conservación y Desarrollo se reserva el derecho de realizar auditorias aleatorias, no anunciadas, operativas, a las fincas y/o grupos con la frecuencia que considere necesaria para proteger la integridad del programa. Para estos casos Conservación y Desarrollo Certified S.A cubrirá los costos del proceso, siempre que el productor o grupo no esté incumpliendo con el acuerdo de certificación.

### **Mantenimiento de la certificación**

La certificación se otorga por un periodo de doce meses. Anualmente se renueva con la comprobación en las auditorias anuales del cumplimiento de la normativa y la mejora continua en las no conformidades detectadas.

- El cliente debe asegurar que las auditorias anuales se realicen en un plazo máximo de 7 días calendario previamente a la fecha de vencimiento del certificado.
- La certificación otorgada no contempla períodos de extensión más allá del tiempo definido. Excepto cuando se presenta una determinada situación que impida la realización de la auditoria en el período de tiempo programado, por ejemplo: factor climático, desastre natural, huelga laboral o cualquier situación que a criterio del programa sea un obstáculo.
- El cliente debe asegurar que se realicen las auditorias de verificación de campo o documentales requeridas para demostrar el cumplimiento del plan de acciones correctivas y la conformidad con las normas de certificación.
- Para mantener la certificación la finca, el grupo, el productor o representante legal no deben tener denuncias o demandas presentadas por terceros que alteren el cumplimiento de los estándares, y que ameriten la suspensión o retiro de la certificación.

### **Suspensión y Retiro de la certificación**

#### **La certificación se suspende cuando:**

- No se programa la auditoria anual del ciclo de certificación posterior a 10 días desde que vence el certificado y no se ha solicitado una ampliación del plazo para certificarse.
- No se programa la auditoria de verificación posterior a 45 días del plazo estipulado para corroborar el cumplimiento e implementación del plan de acciones correctivas.
- El cliente solicita una suspensión voluntaria.

- Existen denuncias o demandas presentadas por terceros que a criterio del Comité de Interno de Certificación y Calidad alteran el cumplimiento de los estándares.

**La certificación se cancela cuando:**

- Se encuentran una o más no conformidades críticas durante una auditoria anual.
- El cumplimiento total de los estándares es menor de 80% para el caso de fincas individuales y las muestras de fincas de un grupo, así como para el administrador de grupo.
- El cumplimiento de los estándares de cualquiera de los principios es menor de 50% tanto para fincas individuales como para fincas muestreadas en el grupo y el administrador de grupo.
- Cuando por parte de la finca existe evidencia del uso no apropiado del sello con productos de fincas certificadas o no certificadas, así como evidencia de fraude, engaño, o mala representación de la condición de certificación de la finca o sus productos.
- La certificación ha sido suspendida por cualquiera de las razones expuestas anteriormente y transcurridos 30 días calendario, el productor no ha solicitado una nueva auditoría para eliminar la suspensión otorgada.

Si desea suspender o renunciar a la certificación voluntariamente debe presentar una carta a Conservación y Desarrollo Certified S.A. con copia a SFC, indicando el motivo. Quienes renuncian, no renuevan, se les suspende o se les retira la certificación, no podrán dar a entender implícita o explícitamente que están certificados por el programa. Rainforest Alliance eliminará del listado de productores certificados que se publica en su sitio web.

## **Condiciones para el Uso del Sello de la certificación**

Los sellos de certificación hacen referencia al hecho de que la finca y/o grupo opera de forma tal que cumple con las Normas de Agricultura Sostenible de la RAS y/o Norma de Grupos. El sello no hace referencia a ningún otro atributo y aplica para los productos provenientes de fincas o grupos certificados, y no de productos afines producidos en fincas que no hayan sido certificadas.

Los sellos de certificación Rainforest Alliance Certified y Conservación y Desarrollo Certified son marcas registradas por Rainforest Alliance y Conservación y Desarrollo Certified S.A. El productor certificado no puede adoptar, usar, registrar ni hacer intento de registrar el sello de certificación o cualquier otra marca cuya semejanza con el sello de certificación pueda resultar confusa o descriptiva, o que pueda ser tomada por el sello.

El **uso de los sellos** queda sujeto al cumplimiento de lo siguiente:

- Fincas, grupos que obtengan la certificación pueden etiquetar los productos o empaques con el sello de certificación (uso en el producto certificado), o utilizar el sello en otros materiales de promoción, tales como anuncios, boletines, informes anuales y afiches (uso fuera del producto certificado), con el fin de comunicarse con los consumidores.
- Utilizar el sello de certificación Rainforest Alliance Certified y Conservación y Desarrollo Certified según los términos y condiciones estipuladas en el documento "Estándares y Normativas: el sistema del emblema de la Red de Agricultura Sostenible, y Conservación y Desarrollo Certified S.A.

## **Proceso de Mejora Continua**

Como parte del compromiso con la calidad, Conservación y Desarrollo Certified S.A. agradece que sus consultas, sugerencias o reclamos del servicio los comunique

anuestra oficina. Para ello puede emplear el **Formulario de quejas, reclamos y sugerencias** o **Formulario de evaluación de la calidad en nuestro servicio**

Esto nos permitirá considerar sus necesidades específicas en el futuro así como reafirmar nuestro compromiso con el mejoramiento.

