**PROTOCOLO DEL PROCESO DE AUDITORÍA**

**RSPO SISTEMA DE CADENA DE SUMINISTRO**



1. **INTRODUCCIÓN**

La certificación es la forma como un tercero independiente garantiza ante un mercado o consumidor que lo obtenido del sistema de producción y transformación de la palma de aceite cumple con los requisitos de sostenibilidad establecidos por la RSPO, hecho que es verificable mediante la emisión de un documento denominado certificado en el cual se registra esta conformidad y se constata para la Certificación RSPO para el aceite de palma sostenible.

El proceso de certificación de BCS cumple con los requisitos establecidos en la ISO/IEC 17065: 2012. Lo anterior esta soportado en el certificado de acreditación.

1. **OBJETIVO:**

Describir los pasos que debe recorrer el cliente desde el primer contacto con la certificadora hasta el mantenimiento de la certificación.

1. **REQUERIMIENTOS DE LA CADENA DE SUMINISTRO PARA PRODUCTOS DE ACEITE DE PALMA SOSTENIBLE**

Los productos de la palma de aceite pueden pasar por etapas de producción y logísticas muy diversas desde el cultivador hasta el producto final. Cualquier lote individual de productos de aceite de palma se puede comercializar a través de uno de los cuatro modelos de cadena de suministro aprobados por la RSPO:

* Identidad Preservada (IP)
* Segregación (SG)
* Balance de Masas (MB)
* Registro y Reclamo (R&R)

Para los tres primeros, Identidad Preservada, Segregación y Balance de Masas, se requieren controles en la cadena de suministro desde la plantación hasta el producto final, como lo define el *Estándar RSPO de Certificación de la Cadena de Suministro*. Este documento establece los sistemas de certificación para la evaluación respecto al Estándar RSPO de Certificación de la Cadena de Suministro.

Los usuarios del sistema de Registro y Reclamo de la RSPO que no sean productores tendrán que demostrar el cumplimiento de las reglas de uso del sistema de Registro y Reclamo de la RSPO, que se ofrecen por separado (ver [www.rspo.org](http://www.rspo.org)).

1. **PASOS PARA LA CERTIFICACIÓN**
   1. **Membresía de la RSPO**

Para iniciar el proceso de certificación, es necesario que la RSPO le asigne un número de membresía al interesado en la certificación, el cual se obtiene inscribiéndose en la página web <http://www.rspo.org/members/apply>, y suministrando la información que allí se solicita.

**Tiempo Estimado: 2 meses**

* 1. **Solicitud del Servicio**

El cliente o BCS tiene el primer acercamiento con el cliente con el fin de solicitar o prestar el servicio respectivamente. En caso de requerirse la persona encargada del proceso comercial le facilitara los documentos actualizados de RSPO como lo son:

RSPO Supply Chain Certification Standards 2014 (Revised June 2017)-Spanish

RSPO Rules on Market Communications & Claims (version 2016)-Spanish

**Tiempo Estimado: No aplica.**

* 1. **Envío de la Información**

El Área Comercial es la encargada del envío por medio físico o electrónico de la información general sobre el Programa de Certificación RSPO de BCS.

El solicitante debe recibir tres (3) documentos:

1. D-COL\_08-005 Carta de presentación del servicio de certificación

2. D-COL\_ 11-001\_Solicitud del servicio RSPO

3. D-COL\_11-002 Protocolo del servicio RSPO SCC.

Como consideramos importante que el cliente conozca las normas de la RSPO, éstas pueden ser descargadas a través de [**www.rspo.org**](http://www.rspo.org).

Si no es posible adquirir las normas por este medio, le rogamos comunicarse con nosotros a través de [***adriana.jaime@kiwa.lat***](mailto:adriana.jaime@kiwa.lat) ***o*** [***diana.sepulveda@kiwa.lat***](mailto:diana.sepulveda@kiwa.lat)y le enviaremos la información requerida vía e-mail.

**Tiempo Estimado: 3 días hábiles.**

* 1. **Oferta**

Una vez BCS, recibe el formulario de aplicación diligenciado por el cliente, el Área Comercial realiza un análisis para determinar si la información es suficiente para elaborar una propuesta económica. Si la información es insuficiente, el Área Comercial de BCS, se pondrá en contacto telefónicamente con el aspirante a certificarse para aclarar algunos detalles y si continúa la situación de incumplimiento se archiva la solicitud.

En caso de que la información sea suficiente el Área Comercial de BCS, envía una oferta mediante la utilización del formato Cotización del Servicio del Programa RSPO al interesado por medio electrónico.

La oferta se establece acorde a la tabla de tarifas DD-COL\_11-020 Tabla de tarifas y apoyo financiero RSPO. Para garantizar un servicio de certificación neutral e independiente, todos los clientes tienen que recibir ofertas según el principio de igualdad de trato.

**Tiempo Estimado: 3 días hábiles contados a partir de la recepción del formato de aplicación correctamente diligenciado.**

* 1. **Firma del Contrato**

Con una decisión favorable del solicitante respecto a la oferta, el área comercial de BCS, envía al interesado los siguientes documentos:

Una (1) copia del documento Reglamento General para la Certificación RSPO

Dos (2) originales del documento Contrato del Servicio Programa RSPO

Una (1) factura por concepto del anticipo correspondiente al 50% inicial de los costos de certificación por el año.

El interesado deberá:

* Leer detenidamente todos los documentos antes de firmar el Contrato de Certificación RSPO
* Efectuar el pago del valor de la factura por concepto del anticipo correspondiente al 50% inicial de los costos de certificación por el año y enviar copia del recibo de pago al Área Contable a los correos: [milena.rubio@kiwa.lat](mailto:milena.rubio@kiwa.lat) o [lina.arevalo@kiwa.lat](mailto:lina.arevalo@kiwa.lat)

**Tiempo Estimado: Entre 5 y 10 días hábiles.**

* 1. **Solicitud documentación técnica**

Para poder programar y realizar la visita de auditoría es indispensable que el titular o solicitante de la certificación cumpla a cabalidad los pasos anteriores, adicionalmente deberá enviar con mínimo ocho (8) días hábiles de anticipación a la auditoria la documentación correspondiente al Plan de Sistema (PS) y anexos necesarios para la realización del control.

**Tiempo Estimado:** El Plan de sistema de ser recibido al menos ocho (8) días hábiles antes de la fecha propuesta para realizar la auditoria.

* 1. **Programación Auditoria**

Posterior al envió del plan de sistema al área de sostenibilidad se encargará con el cliente del tema logístico y de enviar la confirmación de auditoria al cliente.

**Tiempo estimado:** La programación se debe realizar cinco (5) días hábiles antes de la auditoria.

* 1. **Ejecución de la auditoria**

Esta visita es realizada por los auditores calificados y aprobados por BCS (auditor líder y equipo de expertos cuando aplique), a la oficina central, gestor de grupo (si es certificación grupal) unidades de extracción, refinado, transporte y distribución, procesado, producción, mezcla, subcontratación. Su objetivo es evaluar de manera sistemática la forma bajo la cual se están obteniendo los productos derivados del aceite de palma, tomando como referente técnico las normas solicitadas por el interesado en obtener la certificación, dependiendo del esquema de certificación en Cadena de Suministro (Multi-sitio y/o Grupal), se establecen fórmulas para elegir la muestra a auditar.

En el caso de Certificación Multi-Sitio y en el caso de Certificación Grupal, remitirse a:

RSPO Supply Chain Certification Systems 2014 (Revised June 2017)-Spanish, anexos 2 y 3, respectivamente.

**4.8.1 Proceso de Auditoría**

**4.8.1.1 Reunión de Apertura:** Reunión previa al inicio del trabajo de campo durante la cual el auditor líder informará al solicitante de la certificación sobre el proceso de certificación, se pondrá de acuerdo con él en la logística de la auditoría, confirmará la accesibilidad a todos los documentos pertinentes, sitios de campo y personal, explicará sobre los temas de Imparcialidad, confidencialidad e integridad, tipos de NCs que se pueden presentar menores como mayores, informar sobre manejo de quejas y apelaciones de BCS y acordará la fecha de la reunión de cierre. La(s) persona(s) que participan en ella son los responsables de lo(s) proceso(s).

**4.8.1.2 Trabajo de Campo:** Durante el trabajo de campo se realiza un recorrido por la(s) oficina central(es), gestor de grupo (si es certificación grupal) unidades de extracción, refinado, transporte y distribución, procesado, producción, mezcla y subcontratistas.

z

Revisión documental:

* Documentos que soportan el sistema de producción.
* Documentación de gestión del solicitante para garantizar cumplimiento de los requisitos del estándar.
* Auditorías internas
* Sistemas organizativos, de gestión y Operativos
* Políticas y procedimientos documentados
* Los registros pertinentes de la cadena de suministro RSPO relativos a la recepción, procesamiento y suministro de productos de palma de aceite certificados.
* Información de control sobre las actividades de subcontratistas.

Como resultado de las observaciones realizadas durante esta actividad, las entrevistas y la revisión documental, el auditor diligencia el Informe de auditoría, este documento resume las actividades que desarrolla el titular de la certificación en el momento de la visita con relación a los requisitos y criterios de cumplimiento del Estándar del Sistema de Cadena de Custodia de la RSPO.

**4.8.1.3 Reunión de Cierre:** El auditor prepara sus comentarios respecto a la actividad de auditoría y realiza la reunión de cierre en donde se adoptan acuerdos respecto a las conclusiones de la visita (fortalezas, aspectos a mejorar y No conformidades) de la visita:

* Se informa al cliente de que no está certificado hasta que reciba confirmación por escrito de la inscripción de su certificación para la Cadena de Suministro RSPO y de la fecha de vencimiento del certificado.
* Se hacen conclusiones sobre lo observado y procede a firmar el informe de auditoría por parte del auditor y el responsable del proyecto, dejando una copia al cliente de los documentos diligenciados durante la visita.
* Registro por escrito de la notificación de las no conformidades de la auditoría in situ las cuales pueden ser corregidas mediante el envío de las evidencias requeridas al auditor líder.
* Plazos para cierre de no conformidades menores y mayores.
* Se recopilan actas detalladas de la reunión de cierre

**Tiempo Estimado: Depende del alcance de la certificación**

* 1. **Cierre de no conformidades y Elaboración del Informe**

El cliente cuenta con (3) tres meses para cerrar las no conformidades evidenciadas en la auditoria de certificación. Para el caso de no conformidades presentadas en evaluaciones de seguimiento el cliente cuenta con un total de (44) días para cerrar las no conformidades. Para este procedimiento se utilizará el formato D-COL\_11-026 Plan de acción RSPO. En donde el cliente indicara las causas que ocasionaron la no conformidad y las evidencias a aportar para cerrar el hallazgo.

Cuando el auditor valide el cierre de la totalidad de las no conformidades en los plazos estipulados procederá a elaborar el informe de auditoría en donde se describirá cual es la recomendación de su control. Para esta actividad BCS estipula un plazo de plazo de (10) diez hábiles contados a partir del cierre de la totalidad de las no conformidades evidenciadas.

Al mismo tiempo, se enviará la factura por el 50% restante.

**Tiempo Estimado: El auditor cuenta con máximo diez (10) días hábiles para elaborar el reporte.**

* 1. **Decisión de la Certificación**

Posterior a la entrega del reporte de auditoria el área técnica procede a enviar el mismo al proceso de certificación. Si la decisión es positiva el área técnica procede a elaborar el certificado de conformidad.

La vigencia del certificado es de cinco (5) años y se debe realizar una evaluación de seguimiento anual.

**Tiempo Estimado: 10 días hábiles**

* 1. **Solicitud licencia PalmTrace**

Con la emisión del certificado de conformidad BCS procede a solicitar la licencia del operador en PalmTrace posterior a la aprobación por parte de RSPO de la misma, se considera al cliente certificado. Se aclara que las licencias tienen una vigencia anual y deben ser solicitadas nuevamente con las visitas de seguimiento y recertificación.

**Tiempo estimado:** Se estima un tiempo de 5 días hábiles, pero esto puede variar de acuerdo con la respuesta de RSPO.

* 1. **Evaluación de Seguimiento:**

BCS hará contacto con el cliente cuatro meses antes del aniversario de la visita de evaluación anterior con el fin de establecer la continuidad del proceso de certificación. En caso de que el cliente apruebe la continuidad se realizara la evaluación anual de seguimiento (EAS), la cual consta de un grupo de actividades que se ejecutan con el fin de monitorear el cumplimiento permanente de los requerimientos para la certificación de acuerdo con el estándar de Cadena de custodia de la RSPO.

La Evaluación de Seguimiento tendrá lugar en el mes 9 o 10 del primer año de vigencia de la certificación, si el cliente no recibe la evaluación de seguimiento en los tiempos acordados se deberá proceder a suspender la certificación y notificar a la RSPO.

En las evaluaciones anuales de seguimiento el cliente deberá enviar a BCS el formulario de aplicación con el fin de emitir una nueva oferta comercial.

* 1. **Otras posibles decisiones de certificación:**

En los casos de que un cliente ya se encuentre certificado con BCS y desee ampliar o reducir el alcance de su certificación debe dirigirse al área comercial con el fin de determinar si estos cambios requieren de visitas adicionales o controles adicionales.