

1. Objetivos

El presente procedimiento explica el funcionamiento del Sistema de Certificación de Productos para el esquema Florverde de KIWA, acorde a los requisitos del esquema Florverde. Regulando el proceso para otorgar, mantener, ampliar, renovar, suspender o retirar la certificación a los operadores certificados.

2. Ámbito de aplicación

Este capítulo aplica para el servicio de certificación de productos del esquema Florverde de KIWA, cubre todas las actividades de certificación bajo los requisitos del esquema Florverde; acorde a los lineamientos de la NTC-ISO/IEC 17065.

3. Responsabilidades

3.1 Implementación: La Gerencia de KIWA, es responsable de las acreditaciones y aprobaciones necesarias para realizar actividades de certificación de productos ecológicos en Colombia. Todo el personal debe aplicar

3.2 Contenido y Actualización: La Gerencia y el encargado de calidad están a cargo del contenido y actualización del presente documento.

4. Implementación

4.1 Definición del sistema de certificación

El sistema de certificación de productos agropecuarios ecológicos de KIWA, se sustenta en los siguientes documentos:

- ISO/IEC 17065 Evaluación de la conformidad – Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- ISO/IEC 17067 Evaluación de la conformidad – Fundamentos de la certificación de productos y directrices para los esquemas de certificación de productos.
- ISO 19011 Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión.
- Manuales, procedimientos y formatos de sistema de calidad de KIWA
- Estándar Florverde para la producción sostenible de flores y ornamentales versiones 7.1.3 de septiembre del 2023.
- Reglamento general para la certificación Florverde Sustainable Flowers versión 7.1.3 de septiembre del 2023.
- Manual de identidad visual versión año 2020.
- NTC-ISO/IEC 17065 en donde se establecen los requisitos para organismos que certifican productos; NTC-ISO/IEC 17067 en donde se establecen los fundamentos de certificación de productos y directrices para los esquemas de certificación.
- Obligaciones y responsabilidades de los clientes y de la certificadora establecidas en G.02.03_F-65_CO_ Contrato esquemas locales y en las condiciones comerciales generales de KIWA

4.1.1 Esquema de Certificación Acorde a NTC- ISO/IEC 17067

Con el fin de determinar el esquema de certificación de KIWA se tuvo en cuenta el esquema Florverde y la NTC-ISO/IEC 17067.

El esquema de certificación que aplica KIWA es el numero 6 acorde a la NTC-ISO/IEC 17067 a continuación se describen las actividades de evaluación de la conformidad.

Actividades evaluación de la conformidad	Documento del sistema de gestión.
Selección	En el proceso de planificación de la inspección es donde se determina especificación de requisitos y toma de muestras según aplique.
Determinación de características.	La determinación de características en KIWA se realiza con una auditoría/inspección en sitio en donde se evalúa el producto y el proceso productivo del cliente.
Revisión	El proceso de revisión es realizado por una persona diferente a la que realizo el proceso anterior con el fin de verificar si el cliente ha cumplido con los requisitos especificados.
Decisión de la certificación	La decisión de certificación es un proceso en donde se determina el otorgamiento, mantenimiento, ampliación, reducción, suspensión o retiro de la certificación.
Atestación	Consiste en el proceso de emisión del certificado de conformidad y uso de marcas de conformidad.
Vigilancia	KIWA define actividades de vigilancia como una inspección/auditoría en sitio en la cual se evalúa la producción, la prestación del servicio o la operación del proceso.

Nota: KIWA no desarrolla esquemas de certificación propios.

4.2 Aprobación de KIWA

La aprobación de KIWA es dada inicialmente por el dueño del esquema (Florverde) buscando obtener acreditación con el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia-ONAC.

4.3 Inicio del proceso de certificación

4.3.1 Solicitud de información

Cualquier persona natural o jurídica sin importar su condición social, raza, sexo o religión podrá solicitar información sobre el programa de certificación de KIWA., de forma escrita, vía e-mail, por teléfono o personalmente.

Generalmente la persona interesada en la certificación es quien toma contacto con KIWA, sin embargo, puede ocurrir también lo contrario, es decir que sea KIWA quien lo contacte.

4.3.2 Envío de información

El Área Comercial es la encargada del envío electrónico de la información general sobre el proceso de certificación de productos orgánicos de KIWA

El solicitante debe recibir cinco (5) documentos, ya sea por correo electrónico o por la página web de KIWA:

- 202309_ReglamentoFSF_V7.1.3
- 202309_EstandarFSF_V7.1.3
- Manual de marca Florverde
- 202309 Registro Productores Certificación FSF OC V7.1.3
- G.08.03_P-ALL_CO Sistema de Certificación FSF

4.3.3 Envió de cotización y firma del contrato

El ejecutivo de cuenta posterior a la recepción de 202309 Registro Productores Certificación FSF OC V7.1.3, procederá a emitir la respectiva cotización del servicio en el formato G.02.10_F-65_CO Oferta Florverde. Si el cliente procede a la aceptación de esta se envía el contrato para la firma y proceder con el registro del cliente para la certificación florverde.

4.4 Inspección

4.4.1 Inspecciones anunciadas iniciales:

Son inspecciones iniciales, aquellas que se realizan por primera vez, cuando se adicionan miembros a un grupo de productores, cuando se presenta la certificación bajo una nueva versión o el certificado perdió vigencia. En este caso, el solicitante debe llevar registros y evidencias relacionados con el cumplimiento del estándar, y KIWA, debe auditar a partir de la fecha del registro y durante un periodo no inferior a tres meses, antes de que se realice la primera inspección.

Kiwa, inspeccionara todos los productos y UP registrados de cada uno de los productores seleccionados en la muestra.

4.4.2 Inspecciones iniciales de certificación grupal:

Cuando un grupo tiene un productor con varias UP, se tiene en cuenta al productor y no la cantidad de UP para calcular la muestra a inspeccionar por parte de KIWA. En el caso que el productor con varias UP resulte seleccionado para la inspección, se tomara una muestra de la raíz cuadrada de las UP que tenga dicha productor.

4.4.3 Inspecciones posteriores (recertificación) anunciadas.

Consisten en inspecciones completas en donde debe evaluarse la totalidad de todos los requisitos del esquema Florverde, aplicable para el proceso de producción de productos registrados y aceptados antes de otorgar el certificado. Esto también aplica si el productor cambia de organismo de certificación

En el caso de inspecciones de recertificación se debe ejecutar, por lo menos, en un lapso de seis (6) meses posteriores a la inspección inicial.

4.4.4 Certificación grupal y opción de certificación individual con varias UP con SCI

Kiwa, inspeccionara una muestra de productores o UP, es responsabilidad de KIWA determinar el cumplimiento de cada productor u UP. Kiwa debe evaluar si los controles internos del solicitante son suficientes para el cumplimiento de los miembros del grupo.

Muestra aplicable:

- En esta opción de certificación es: Raíz cuadrada (o el número entero superior en caso de haber decimales) del total de productores o UP registrados.
- Kiwa, deberá inspeccionar todos los productos registrados de cada uno de los productores o UP seleccionados en la muestra.

Muestra en el caso de productor con varias UP:

En este caso se tiene en cuenta el productor y no la cantidad de UP, en el caso de que se seleccione un productor con varias UP, se tomará una muestra de la raíz cuadrada de las UP que tenga dicho productor.

Aumento de muestra:

Solamente bajo los siguientes criterios justificables, KIWA puede aumentar la muestra en el caso de productores o productores con varias UP.

- No cumplir con todo el SCI.
- Un productor o UP no cumple con los requisitos del esquema de certificación Florverde.
- Contradicciones entre los informes de inspecciones internas y las inspecciones del OC.
- Reclamos de clientes, por ejemplo, detección de residuos de plaguicidas prohibidos.
- La posible necesidad de determinar si la no conformidad es estructural o no.
- Número de productos.

4.5 Ejecución de la auditoría

4.5.1 Elaboración del plan de inspección/auditoría

El área de operaciones de KIWA, procederá a analizar la información recibida por el área de operaciones y procederá a elaborar el respectivo G.03.08_F-65_CO plan de inspección/auditoría y el documento G.03.09_F-65_CO Orden de servicio Auditor FSF (el cual será enviado directamente al inspector/auditor de KIWA), el mismo debe ser enviado al representante del cliente con una antelación de 3 días a la fecha de ejecución de la auditoría y/o inspección, antes de la ejecución de la inspección u auditoría. La auditoría y/o inspección debe ejecutarse en donde la UP y/o centros de administración se encuentren en funcionamiento.

4.5.2 Reunión de apertura:

La ejecución de la auditoria inicia con una reunión de apertura que tendrá como participantes al equipo de auditoría y los representantes del cliente, quien dirige la reunión de apertura por parte de KIWA es el auditor líder. La reunión de apertura deberá tener en consideración las siguientes temáticas:

- Validación del alcance de la auditoría
- Informar al cliente los documentos o procedimientos de Florverde que serán evaluados de acuerdo con alcance del control
- Se deberá indicar como será recolectada la evidencia objetiva durante la auditoria: entrevistas, verificación de registros y verificación de procedimientos

- Se le indicaran a los representantes del cliente que las entrevistas a los trabajadores deben realizarse de manera confidencial, si la asistencia de los representantes del cliente.
- Se deberá indicar los derechos que tienen los clientes a anteponer quejas y/o apelaciones según aplique.
- Se deberán nombrar y explicar los principios de las auditoras: No conflicto de intereses durante al menos tres años contados a partir de la fecha de la auditoría, imparcialidad, confidencialidad, integridad y que el ejercicio de auditoria se dará por una toma de muestras.
- Se debe confirmar la muestra que será auditada de acuerdo con el análisis de auditor líder junto con el equipo de auditoría.
- Se indican los tipos de no conformidades y plazos para el respectivo cierre.
- Se realizan los arreglos logísticos de la auditoria, el acceso a los documentos relevantes para el cumplimiento del esquema de certificación[FD1] , acceso al personal responsable, y se acuerda la hora y fecha de la reunión de cierre.

4.5.3 Trabajo de campo

La inspección y/o auditoría se iniciará con la respectiva revisión documental haciendo uso de las siguientes listas de verificación, según sea aplicable el alcance del cliente:

- 202309_Lista_verificacion_Estandar_Florverde_V7.1.3_Español
- 202309_Lista_verificacion_SCI_V7.1.3

En la revisión documental se debe evidenciar que la documentación debe estar disponible en la UP, incluyendo la información sociolaboral, seguridad y salud en el trabajo, formación y ambiental.

Posterior, a la revisión documental se puede realizar la visita visual de las unidades productivas con el objetivo de verificar que se encuentren en cumplimiento con el esquema de certificación Florverde, principalmente visitando áreas o procesos que puedan considerarse de alto riesgo para la salud de los trabajadores o de contaminación.

4.5.4 Reunión de cierre

Consiste en una reunión entre el equipo auditor y los asistentes de la reunión de apertura, se deben ejecutar las siguientes actividades:

- Una descripción detallada de los hallazgos de auditoria (observaciones, no conformidades y fortalezas).
- Se debe firmar por parte del auditor líder y el representante de la organización auditada el formato G.07.34_F-65_CO Acta de apertura y cierre (Registro detallado donde se indican los hallazgos de la auditoria y conclusiones del ejercicio, identificado clasificación del hallazgo, número del requisito y nivel, descripción del hallazgo y la evidencia objetiva, fecha límite de cierre, en el caso de que el cliente no se encuentre de acuerdo con algún tipo de hallazgo se debe documentar este formato).

- Se le debe indicar al cliente, el derecho de quejarse o apelar y el respectivo procedimiento.
- Se le informara al cliente el proceso de gestión de no conformidades, que consiste en lo siguiente:

Gestión de no conformidades:

- El inspector/auditor enviara el formato plan de acción, para que el cliente proceda a realizar el respectivo análisis de causas, correcciones y acciones correctivas.
- Igualmente, se le debe indicar los plazos para cierre de no conformidades:

○ **Elaboración del reporte de Auditoria:**

Tipo de auditoria/inspección	Plazos de cierre
Inicial	28 días contados a partir de la reunión de cierre. En caso de no cerrarse, las no conformidades en este plazo se proceden con estatus de no conformidad abierta, con un plazo máximo de tres meses. En el caso de no cerrarse se debe aplicar nuevamente a una inspección y/o auditoría inicial.
No anunciada	28 días contados a partir de la reunión de cierre, en el caso de no cierre de no conformidades se procede con la respectiva suspensión.
Recertificación	28 días contados a partir de la reunión de cierre y aplica lo determinado en el paso anterior.

Posterior, al cumplimiento de los 28 días se procede a elaborar el reporte público en el formato G.07.33_F-65_CO Reporte de auditoría Florverde, el cual debe incluir la siguiente información:

- 1.Descripción general del productor o comercializador inspeccionado o auditado, y descripción de las unidades de producción (UP).
- 2.Objetivo y alcance de la evaluación.
- 3.Criterios y condiciones de la evaluación para la certificación Florverde.
- 4.Resultados de la evaluación.
 - Muestra de productores/UP inspeccionados.

- Cumplimiento frente al Estándar Florverde.
- Resumen de los hallazgos de la inspección.
- Resultado detallado de los hallazgos de la inspección. En este ítem el OC debe anexar la lista de verificación del Estándar Florverde donde quedan registrados todos los resultados de la inspección (los requisitos que se cumplen y no se cumplen con sus respectivas evidencias de los hallazgos).
- Resumen de los hallazgos de la auditoría del SCI.
- Resultado detallado de los hallazgos de la auditoría. En este ítem el OC debe anexar la lista de verificación del SCI donde quedan registrados todos los resultados de la auditoría (los requisitos que se cumplen y no se cumplen con sus respectivas evidencias de los hallazgos).

4.5.5 Solicitud de acciones correctivas (SAC).

Se presentan las SAC dejadas al productor para seguimiento y el cierre de las no conformidades. Estas forman parte del informe, se deben anexar y contienen la siguiente información:

- Clasificación del hallazgo.
- Número del requisito y nivel.
- Descripción del hallazgo y la evidencia objetiva.
- Fecha límite de cierre.
- Análisis de las causas de la no conformidad.
- Plan de acción sobre las causas de la no conformidad.
- Verificación y cierre del hallazgo.

El idioma del informe siempre se manejará en el idioma local de la inspección o auditoría, y por solicitud del cliente puede elaborarse en inglés.

El informe de auditoría debe ser enviado al cliente, en un periodo máximo de 28 días contados a partir del cierre de la última no conformidad.

Posterior a la finalización del informe se procede a enviar al área de operaciones para la respectiva asignación de la revisión técnica y certificación.

4.6 Decisión de la certificación

El proceso de inspección y certificación puede resultar en las siguientes decisiones de certificación:

Otorgar: En caso de que el cliente haya tenido conformidad en los requisitos nivel 1 y nivel 2 y los requisitos del SCI (cuando sea aplicable), el revisor- certificador procede a emitir la decisión de certificación positiva. Haciendo uso de los formatos G.08.21_F-65_CO Informe Revisión y Certificación FSF, G.08.27_F-65_CO Carta de decisión de certificación FSF (otorgar), y G.09.17_F-65_CO Certificado FSF.

Negar: En caso de que el cliente no haya cumplido con los porcentajes mínimos de cumplimiento para el nivel 1, nivel 2 y/o requisitos del SCI (cuando aplica), se procederá a negar la decisión de certificación. Haciendo uso de los formatos G.08.21_F-65_CO Informe Revisión y G.08.26_F-65_CO Carta de decisión de certificación FSF (negar).

Reducir del alcance: En caso en donde el cliente solicite reducir el alcance de su certificación ejemplo menos productores o UP, posterior a la verificación de KIWA, se procederá a reducir el alcance. Haciendo uso de los formatos G.08.21_F-65_CO Informe Revisión y G.08.24_F-65_CO Carta de decisión de certificación FSF (modificar alcance)

Ampliar del alcance: Durante la vigencia de la certificación el cliente puede hacer una solicitud de ampliación del alcance certificado, incluyendo más productores o UP en el alcance, posterior a la verificación de KIWA, se procederá a ampliar el alcance. Haciendo uso de los formatos G.08.21_F-65_CO Informe Revisión y G.08.24_F-65_CO Carta de decisión de certificación FSF (modificar alcance)

Suspensión del alcance: En caso de que el cliente incurra en alguna de las siguientes falencias se procederá a suspender el alcance de la certificación:

- No aceptar una inspección y/o auditoría no anunciada durante dos veces consecutivas.
- No solucionar las no conformidades durante el plazo de 28 días, asignado por KIWA y/o FLORVERDE
- Solicitud voluntaria de suspensión parte del cliente.

En caso de suspensiones o retiro de certificados KIWA está en la obligación de informar a FLORVERDE en un plazo máximo de dos días hábiles, incluyendo la debida justificación de la suspensión o retiro. A partir del momento de la suspensión el cliente ya no podrá hacer declaraciones sobre la certificación FLORVERDE y todas las existencias de producto certificado se considerarán como producto no certificado.

Si el cliente no logra cerrar los hallazgos que motivaron la suspensión, KIWA tendrá la obligación de retirar la certificación y el cliente deberá solicitar nuevamente una auditoria de certificación.

En caso de suspensiones y/o retiros de la certificación la coordinación de operaciones tendrá la obligación de notificar dicha decisión de certificación al cliente e indicarle que actualmente no puede hacer ningún tipo de declaración (en publicidad, comunicaciones) que cuenta con certificación FLORVERDE

En caso de solicitudes de partes interesadas sobre el estado de una certificación de un cliente, KIWA tiene la obligación de informar del estatus actual de la certificación.

La decisión de certificación anterior utilizara los siguientes formatos GG.08.22_F-65_CO Carta de decisión de certificación FSF (suspensión) y G.08.22_F-65_CO Carta de decisión de certificación FSF (suspensión).

4.7 Proceso de revisión técnica y certificación

- **Selección del revisor- certificador**

El Coordinador de operaciones basado en disponibilidad y las autorizaciones con las que cuente el empleado procede a asignar al respectivo certificador del proceso. La notificación se realiza mediante un correo electrónico, en donde se le indica lo siguiente: nombre del proyecto, documento de referencia, tipo de proceso/ tipo de inspección-auditoría, fecha de elaboración del reporte, auditor líder y/o inspector, igualmente se envía el informe con los respectivos anexos.

- **Ejecución proceso de revisión-certificación**

El revisor- certificador revisa toda la información y los resultados relacionados con la auditoría/inspección, para determinar si el cliente cumple o no con los requisitos del estándar FLORVERDE, como resultado de esta acción el certificador, emitirá la respectiva decisión de certificación, la cual también puede basarse en información adicional debidamente sustentada. El informe de certificación se elabora en este momento en el formato 202401_Informe_evaluacion_certificacion_FSF_OC_V7.1.4

Una de las funciones principales del certificador-revisor es examinar las no conformidades presentadas durante el proceso de auditoría/inspección con el fin de determinar si las no conformidades son adecuadas o pertinentes de acuerdo con la evidencia objetiva recolectada por el auditor, en caso de encontrar inconsistencias o desviaciones puede hacer solicitudes de aclaración al auditor/inspector líder, con el fin de que este recolecte la información relevante y proceda aclarar las dudas o desviaciones presentadas. Las respuestas a estas preguntas siempre serán respondidas por correo electrónico.

En algunos casos particulares el certificador/revisor puede dar recomendaciones o dejar observaciones en el informe para que el cliente las implemente para el próximo proceso de seguimiento o recertificación.

En el caso de observar no conformidades mayores el certificador puede tomar decisiones de certificación negativas como: suspensiones, reducciones, revocación o retiro de la certificación.

En el caso de observar cumplimiento o conformidad por parte del cliente puede tomar una decisión positiva (otorgar, ampliar el alcance, mantener el alcance), la cual consiste en emitir, mantener o modificar un certificado de conformidad.

En la revisión realizada por el revisor/certificador debe realizarse basado en riesgos, teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

- Los evaluadores deben ser imparciales y técnicamente capaces de comprender el contenido de los informes.
- Todos los requisitos aplicables del estándar se han cubierto en su totalidad, utilizando y diligenciando la lista de verificación definida por Florverde para las evaluaciones por parte los inspectores/auditores de KIWA.
- Todas las no conformidades han sido identificadas y respaldadas con evidencia clara.
- Se han tomado acciones correctivas efectivas para resolver estas no conformidades.

El plazo máximo para emitir la respectiva revisión técnica y decisión de certificación es de 28 días, los cuales cuentan a partir del cierre de las no conformidades y si no existieron no conformidades, los 28 días cuentan a partir de la entrega del informe de inspección y/o auditoría.

4.8 Cambio en el alcance de la certificación a solicitud del cliente.

Los cambios en el alcance se refieren a solicitudes de ampliación o reducción por parte del cliente. El cliente tiene la obligación de informar a KIWA sobre cambios del proyecto que influyen en la conformidad del producto y/o proceso de producción.

Los pasos para seguir cuando el cliente solicite un cambio en el alcance son:

- El cliente informa a KIWA
- KIWA examina la solicitud.
- Se procederá de ser el caso para realizar una nueva oferta.
- Si es necesario también se puede elaborar un nuevo contrato.
- El cliente deberá actualizar el plan de sistema orgánico.
- Según la necesidad se realiza una nueva inspección.
- Se procede con la realización del informe, evaluación y certificación.
- Se modifica el certificado.

4.9 Vigilancia

Los operadores certificados se vigilan continuamente mediante las actividades de:

Opción de certificación individual:

Kiwa, realizará inspecciones no anunciadas, a una muestra del **10%** del total de productores o comercializadores certificados bajo la opción individual. Para la selección de este 10%, Kiwa debe tener en cuenta en su análisis de riesgo las siguientes condiciones, ubicación geográfica, legislación cuando se cubren varias jurisdicciones, tipo de cultivo, historial de cumplimiento.

Opción de certificación con SCI:

Kiwa, realizará de manera anual, una muestra del 20% del total de certificados bajo la opción grupal y de certificación individual con varias UP con SCI, el valor resultante siempre debe ser redondeado al número entero superior, en este cálculo se deben tener en cuenta, características como:

- Ubicación geográfica
- Legislación
- Tipo de cultivo
- Historial de cumplimiento.

De la muestra seleccionada se debe tener en cuenta, el siguiente cálculo:

Kiwa, realizará inspecciones no anunciadas al 50% de la raíz cuadrada de los productores o UP certificados bajo la opción grupal y opción de certificación individual con varias UP.

En el caso en que KIWA, tenga un solo productor o comercializador certificado bajo la opción grupal u opción de certificación de individual con varias UP con SCI, este tendrá auditorías de seguimiento no anunciada cada dos años.

En el caso de inspecciones no anunciadas, KIWA debe verificar los niveles 1 y 2 aplicables del estándar FLORVERDE.

Las no conformidades se gestionan del mismo modo como una inspección anunciada (28 días calendario contados a partir de la reunión de cierre).

La inspección no anunciada puede realizarse con una diferencia de mínima 30 días, desde la inspección anunciada.

En ambos escenarios KIWA (Opción de certificación individual y Opción de certificación con SCI), notificara al cliente solamente con 48 horas de antelación a la realización de la inspección o dos días laborales de antelación. En el caso, de que el operador no pueda recibir la inspección no anunciada por razones justificadas. KIWA, procederá a emitir una advertencia por escrito y programará otra inspección no anunciada que será notificada nuevamente con 48 de antelación, si el operador no recibe nuevamente la inspección. KIWA emitirá una suspensión de la certificación.

4.9.1 Inspecciones de seguimiento no anunciadas:

Opción de certificación individual:

Kiwa, realizará inspecciones no anunciadas, a una muestra del **10%** del total de productores o comercializadores certificados bajo la opción individual. Para la selección de este 10%, Kiwa debe tener en cuenta en su análisis de riesgo las siguientes condiciones, ubicación geográfica, legislación cuando se cubren varias jurisdicciones, tipo de cultivo, historial de cumplimiento.

Opción de certificación con SCI:

Kiwa, realizará de manera anual, una muestra del 20% del total de certificados bajo la opción grupal y de certificación individual con varias UP con SCI, el valor resultante siempre debe ser redondeado al número entero superior, en este cálculo se deben tener en cuenta, características como:

- Ubicación geográfica
- Legislación
- Tipo de cultivo
- Historial de cumplimiento.

De la muestra seleccionada se debe tener en cuenta, el siguiente cálculo:

Kiwa, realizará inspecciones no anunciadas al 50% de la raíz cuadrada de los productores o UP certificados bajo la opción grupal y opción de certificación individual con varias UP.

En el caso en que KIWA, tenga un solo productor o comercializador certificado bajo la opción grupal u opción de certificación de individual con varias UP con SCI, este tendrá auditorías de seguimiento no anunciada cada dos años.

En el caso de inspecciones no anunciadas, KIWA debe verificar los niveles 1 y 2 aplicables del estándar FLORVERDE.

Las no conformidades se gestionan del mismo modo como una inspección anunciada (28 días calendario contados a partir de la reunión de cierre).

La inspección no anunciada puede realizarse con una diferencia de mínima 30 días, desde la inspección anunciada.

En ambos escenarios KIWA (Opción de certificación individual y Opción de certificación con SCI), notificara al cliente solamente con 48 horas de antelación a la realización de la inspección o dos días laborales de antelación. En el caso, de que el operador no pueda recibir la inspección no anunciada por razones justificadas. KIWA, procederá a emitir una advertencia por escrito y programará otra inspección no anunciada que será notificada nuevamente con

48 de antelación, si el operador no recibe nuevamente la inspección. KIWA emitirá una suspensión de la certificación.

4.10 Quejas y reclamaciones a empresas certificadas

Las empresas certificadas por KIWA, tienen la obligación de registrar todas las quejas y reclamaciones relacionadas con los productos agropecuarios ecológicos, además de documentar el procedimiento para tratar quejas y reclamos.

4.11 Uso del nombre y sello de KIWA, y la marca de conformidad Florverde.

Para el uso del sello de KIWA y la marca de conformidad Florverde, es necesario la celebración de un acuerdo entre las partes, es decir entre el operador y la agencia de certificación.

Para que el sello de KIWA y la marca de conformidad Florverde sea usado en un producto, todos los componentes individuales del mismo deben ser controlados y aprobados por KIWA. El diseño del arte de la etiqueta debe ser aprobado por KIWA antes de su uso.

Hasta el momento el uso del sello de KIWA no tiene costo, pero esta condición puede ser modificada. En cualquier caso, el uso del sello de KIWA y la marca de conformidad Florverde depende de la existencia de un contrato válido de certificación.

Las especificaciones del uso de la marca de certificación Florverde se encuentran definidas en el documento Manual de identidad visual año 2020 elaborado por Florverde.

4.12 Derecho y obligaciones de los solicitantes y clientes.

4.12.1 Obligaciones de los titulares de la certificación.

El titular de la Certificación del esquema Florverde, es la persona natural o jurídica que firma el contrato de certificación, quien es responsable del estándar de certificación Florverde para la producción sostenible de flores y ornamentales.

b. El titular de la certificación es responsable de declarar de forma oportuna, veraz, actual y completa los sitios de operación, las actividades, las áreas, los productos, a ser incluidos en el alcance y ámbito de la certificación.

c. El titular de la certificación debe acatar todo lo indicado en el presente documento, en el estándar de certificación Florverde para la producción sostenible de flores y ornamentales, en las reglas del manual de marca Florverde. También es responsable por el cumplimiento de lo referente al pago de los costos de la prestación del servicio pactado en el contrato de certificación.

d. El titular de la certificación no debe modificar ni el contenido ni la estructura de los formatos. Datos relacionados con productos, volúmenes de producción que queden por fuera de la información suministrada de acuerdo con este listado no serán tenidos en cuenta para la realización de la visita de auditoría y no se incluirán en el certificado correspondiente. Dicha documentación será revisada por la Coordinación de operaciones de KIWA. Si la empresa no

envía la información completa y en el tiempo establecido a la oficina de KIWA, la visita deberá posponerse. Cabe anotar que, en este caso, cualquier pérdida económica o de tiempo en el Programa de Certificación será de plena responsabilidad del cliente.

e. Los titulares de la certificación tendrán la obligación de entregar la documentación técnica en las fechas establecidas por la coordinación de operaciones

f. Los titulares del esquema Florverde, están de acuerdo en recibir en cualquier momento una auditoria de parte de KIWA, facilitar la información pertinente y permitir al personal autorizado de KIWA el acceso sin limitación a las plantaciones como a otras instalaciones involucradas.

g. El titular de la certificación debe adoptar las medidas necesarias para subsanar las posibles deficiencias identificadas por KIWA en cada una de las actividades previstas en el proceso de certificación.

h. El titular de la certificación debe efectuar las correcciones y acciones correctivas correspondientes.

i. El titular de la certificación deberá implementar los cambios comunicados por KIWA referentes a documentos, procedimientos y requisitos del esquema de certificación.

j. Los titulares del esquema Florverde, son responsables de notificar inmediatamente cualquier cambio en el producto, cambio de la ubicación de la unidad de producción, o en su método de producción, por ampliación o reducción en las áreas de cultivo, ampliación o disminución de productos, ampliación o disminución de líneas de proceso, inclusión o exclusión de miembros dentro del grupo de productores, o cambios en la posesión, estructura o dirección del titular de la certificación o cualquier acontecimiento que modifique las condiciones del alcance y ámbito de la certificación, o cambios importantes en el sistema de gestión de calidad, para lo cual KIWA deberá realizar una auditoria cuando aplique y expedir un nuevo certificado.

k. Los titulares de la certificación, previa solicitud de KIWA, autorizarán la asistencia a auditorias o controles por parte de auditores o expertos en formación, o autoridades según se requiera.

l. En caso de suspensión, revocación o terminación de la certificación, el titular del certificado dejará de utilizar todo el material publicitario que contenga alguna referencia al alcance de la certificación.

m. En caso de que los titulares de la certificación suministren copias de los documentos de certificación a otros, se comprometen a reproducirlos en su totalidad.

n. Los titulares del esquema Florverde, se comprometen a hacer buen uso del Nombre y Sello de KIWA, cuando ello aplique, y a no entregar información engañosa sobre el alcance de la certificación a la que esté aplicando.

o. Los titulares de la certificación están obligados a hacer buen uso de todos los documentos oficiales de KIWA derivados de las actividades de auditoría y certificación. No se podrá usar

ningún certificado, reporte de auditoría, copia en revisión del certificado o parte de ellos, de una manera engañoso.

p. Al hacer referencia a su certificación en medios de comunicación tales como folletos, plegables y demás publicidad deben cumplir con lo descrito en el presente documento. Reglamento.

q. Los titulares de la certificación deberán llevar registro de todas las quejas, este registro estará disponible para el auditor de KIWA, así como las acciones emprendidas respecto a las quejas. La efectividad de dichas acciones será evaluada durante la auditoría.

r. En caso de que KIWA lo considere necesario podrá realizar cambios en los días de auditoría inicialmente acordados modificando de esta forma el plan de auditoría, ejemplos de algunas circunstancias: cambios en la logística, factores externos como el clima, situaciones de orden público, etc. En estos casos el cliente debe asumir la totalidad de gastos en los que se incurra.

4.12.2 Derecho de los titulares o aspirantes a la certificación.

a. El titular del esquema Florverde tiene el derecho a acordar las visitas de auditoría con KIWA.

b. El titular del esquema Florverde tiene el derecho a ser informado con antelación la asistencia a auditorias o controles por parte de auditores o expertos en formación, evaluadores o autoridades según se requiera.

c. El titular de la certificación del esquema Florverde tiene derecho a que KIWA garantice el mantenimiento de la competencia técnica de todo el personal encargado del proceso de certificación.

d. KIWA garantiza al titular de la certificación que evaluará los riesgos a la imparcialidad y tomará acciones para mitigarlos. Como producto de esto KIWA garantizará al titular de la certificación que el personal involucrado en el proceso de certificación actuará con imparcialidad.

e. Los aspirantes y titulares de la certificación tienen derecho a que KIWA ponga a su disposición los resultados del proceso de control de manera exclusiva, garantizándoles la confidencialidad de la información obtenida en el transcurso de las actividades de certificación a todos los niveles de la organización, incluyendo lo referente a aspectos técnicos, comerciales, detalles de los productos y de los procesos, informes de evaluación y cualquier documentación asociada. Ninguna información confidencial será transmitida a terceros sin la autorización escrita del titular de la certificación.

f. Con la firma del contrato de certificación el titular aprueba la entrega de información a Florverde y ONAC. En caso de requerimientos adicionales a los allí indicados, los titulares de la certificación tienen derecho a ser informados previamente.

- g. Con la firma del contrato de certificación el titular aprueba la entrega de información al ONAC siempre y cuando esta información corresponda al alcance de la certificación.
- h. En caso de requerimientos de entidades públicas y de control, adicionales a los indicados en los literales f) y g) de este numeral, el titular tiene derecho a ser informado previamente.
- i. Cuando se exige KIWA, por ley o autorización de las disposiciones contractuales, la divulgación de información confidencial se debe notificar al cliente o persona implicada la información proporcionada salvo que esté prohibido por ley.
- j. El aspirante o titular de la certificación tiene derecho a que información relativa a ellos obtenida de fuentes distintas al propio aspirante o titular (por ejemplo, de una queja o de autoridades reglamentarias), sea tratada como información confidencial.
- k. Cualquier persona tiene derecho a realizar quejas o apelaciones relacionadas con el proceso del esquema Florverde, y deberá seguir los procedimientos establecidos en el documento C.04.02_P-ALL_CO Procedimiento Quejas y apelaciones.
- l. El titular de la certificación tiene derecho a ser informado con anticipación acerca de las actividades de subcontratación con el fin de brindarle la oportunidad de objetar sobre las mismas.

4.12.3 Sanciones en caso de uso indebido del certificado de conformidad, licencia o marca de conformidad

KIWA evaluará la gravedad del incumplimiento respecto al uso del certificado, licencias y marca de conformidad y determinará si se cataloga como una no conformidad mayor o menor. En el primer caso se evaluará la necesidad de suspender el certificado. En el segundo caso, el cierre se verificará en la siguiente auditoria o inspección.

4.12.4 Mecanismos de control para asegurar el buen uso del certificado de conformidad, licencias y marca de conformidad

KIWA otorga certificación escrita como una garantía que los productos y sus sistemas de producción se ajustan a los principios, las normativas y requisitos de los Reglamentos aplicables.

El control del uso de la certificación, licencia y marca de conformidad se presenta en varias etapas:

4.12.4.1 Previo a la evaluación de certificación: el operador firmará el documento G.02.03_F-65_CO_Contrato esquemas locales, en el que se compromete a usar el certificado de conformidad, licencias y marca de conformidad de acuerdo con lo estipulado en el presente reglamento.

4.12.4.2 Durante la evaluación de certificación y la anual de seguimiento:

4.12.4.2.1 Auditoria: El auditor/inspector de KIWA verifica el correcto uso del certificado en caso de aplicar. Se confirmará que se cumpla lo indicado en el alcance y ámbito de la certificación. Para esto verificará información como la siguiente: actividades, áreas, productos, nombres de productores (en caso de certificación grupal), volúmenes producidos, transformados y comercializados, además de las áreas con potenciales riesgos sociales y ambientales. Se verifica que el cliente se encuentre cumpliendo el manual de identidad visual Año 2020 de Florverde. Si el auditor establece que hay no conformidades dejara evidencia en el reporte de auditoría.

4.12.4.2.2 Certificación: El Certificador revisará los comentarios en el reporte de auditoría referentes a uso del certificado, licencia y marca de conformidad y de acuerdo con esto emitirá una decisión de certificación la cual será notificada a Florverde,

4.12.4.3 Durante la vigencia de la certificación

4.12.4.3.1 En caso de cambios en el ámbito y/o alcance de la certificación:

El operador certificado es responsable de notificar previamente cualquier cambio en el producto o en su porcentaje de mezcla, por ampliación o reducción en las áreas de cultivo, ampliación o disminución de productos, ampliación o disminución de líneas de proceso, inclusión o exclusión de miembros dentro del grupo de productores, o cambios en la posesión, representación legal, razón social, o dirección de operaciones, domicilio y/o residencia del operador o cualquier acontecimiento que modifique las condiciones del alcance y ámbito de la certificación. De acuerdo con la naturaleza del cambio, KIWA evaluará la necesidad de realizar una visita de reevaluación y expedir un nuevo certificado.

4.12.4.3.2 Proceso administrativo interno de KIWA:

El Área Comercial de KIWA elabora cronograma anual de seguimiento de vigencias de certificados, de manera que cuatro (4) meses antes de la fecha de aniversario de la certificación, se comunica por escrito con el titular para informarle acerca de esta situación y además sobre el procedimiento y cronograma para el nuevo ciclo de evaluación.

4.12.4.3 En caso de revocación del certificado

En caso de revocación del certificado el titular se compromete a no emplear el certificado, en cumplimiento de lo indicado en el contrato de certificación numeral 8. KIWA comunicará a Florverde respecto a la decisión de revocación.

4.13 INTRODUCCIÓN DE NUEVAS VERSIONES DE DOCUMENTOS, REGLAMENTOS Y ESQUEMAS DE CERTIFICACIÓN

Inicialmente se le comunicará al personal de KIWA respecto a la introducción de nuevas versiones de documentos, reglamentos o cambios en los requisitos del esquema de certificación. Posteriormente KIWA comunicará a los titulares activos del Programa de Certificación, sobre la forma precisa y la fecha efectiva de realización de los cambios que afecten los procedimientos de certificación.

La Gerencia de KIWA, determinará un plazo para que el personal del programa de certificación de productos retire, y reemplace los documentos obsoletos y para que los productores inicien la implementación de la nueva versión del documento.

4.14 INTRODUCCIÓN DE NUEVAS VERSIONES DE DOCUMENTOS RSPO O CAMBIOS EN LOS REQUISITOS DE ACREDITACIÓN DE KIWA.

La Gerencia de KIWA determinará un plazo de seis (6) meses calendario o el tiempo que estime la nueva normativa o el nuevo requisito para que los usuarios antiguos del programa de Florverde Terminen de implementar la nueva versión.

KIWA, informará a los miembros del Comité de Partes Interesadas (CPI) del esquema de certificación para Florverde. El objetivo será poner en consideración al CPI sobre los cambios para conocer su opinión. KIWA, podría realizar una jornada de información para los usuarios en caso de ser necesario y se realizará divulgación de los cambios de la normativa con respecto a la anterior, posteriormente se enviará por medio magnético una copia de la nueva versión.

En el caso de los clientes KIWA, podrá informar los cambios de la normativa por dos medios:

- Área comercial informa en el proceso de renovación/ evaluación anual de seguimiento.
- Área de operaciones informa durante la vigencia de la certificación.

En el correo la respectiva área indicara entrada en ejecución de la nueva versión y adjuntara el documento de referencia.

5. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Historial de Cambios
1	01.Nov.2024	Creación del documento de acuerdo con el estándar Florverde.