

# IBD CERTIFICAÇÕES

Certificação RSPO.

Paso a paso

Bienvenido a IBD!

Elaboramos esta guía para proporcionarle toda la información necesaria sobre el proceso de certificación RSPO.



# IBD

A QIMA COMPANY



# Índice

Términos y definiciones.....	3
Objetivos y esquemas de certificación aplicables .....	5
Procedimientos de evaluación .....	7
Solicitud de certificación.....	7
Análisis crítica de la solicitud de certificación .....	7
Propuesta Comercial.....	7
Contrato de certificación.....	7
Preparo de la auditoria.....	8
Auditoria .....	8
Análisis del informe y Decisión de Certificación .....	9
Concesión de la certificación .....	9
Manutención de la certificación / Supervisión.....	9
Rechazo de la certificación .....	10
Suspensión / Cancelación de la certificación.....	10
Extensión o reducción del alcance .....	11
Uso de marcas de conformidad y de acreditación .....	12
Reclamos y apelaciones .....	12
Evaluación de nuestros servicios .....	13

## Términos y definiciones

**Acreditación**: reconocimiento formal por un ente de acreditación, de que un ente de certificación cumple requisitos previamente definidos y demuestra ser competente para realizar sus actividades con confianza.

**Apelación**: cualquier solicitud del cliente para que IBD reconsidere una decisión referente a la evaluación de conformidad.

**Auditoria**: proceso sistemático documentado y independiente de obtención y evaluación de evidencias para determinar la extensión en la cual los requisitos de certificación son cumplidos.

**Certificado de conformidad**: documento de certificación atestando la conformidad del sistema de gestión y de los productos del cliente auditado con el esquema de certificación.

**Ciclo de auditoria**: secuencia de las fases que componen el proceso de auditoria (de certificación, re-certificación o de monitoreo anual).

**Ciclo de certificación**: secuencia de las fases que componen el proceso de certificación y deben ser repetidas visando la mantención (renovación) del Certificado de Conformidad.

**Conformidad**: cumplimiento pleno a los requisitos del esquema de certificación.

**Decisión de certificación**: decisión tomada por el ente de certificación en relación al cumplimiento de los productos y procesos a los requisitos de certificación.

**Alcance de certificación**: identificación de los productos, procesos o servicios, y esquema de certificación con sus documentos normativos, para el cual es concedida la certificación.

**Esquema de certificación**: sistema de certificación relacionado a productos específicos para los cuales los mismos requisitos, reglas e procedimientos (definidos por el propietario del esquema) se aplican.

**Marca de conformidad**: marca atestando la conformidad del producto o servicio con los requisitos del esquema de certificación, pudiendo ser usada en productos y materiales de comunicación mediante licencia. Marcas de conformidad ("sello") son normalmente registradas y protegidas legalmente contra cualquier uso indebido.

**Marca de acreditación**: marca del ente de acreditación responsable por la acreditación del ente de certificación para certificar el producto o servicio.

**No Conformidad**: no cumplimiento a los requisitos del esquema de certificación.

**Propietario del esquema**: persona u organización responsable por el desarrollo y manutención de un esquema de certificación.

**Reclamo**: expresión de insatisfacción, otra que apelación, manifestada por clientes o terceros, sobre las actividades de certificación de IBD.

**Requisitos de certificación**: criterio establecido por el esquema de certificación como condición para atingir o mantener la certificación.

## **Objetivos y esquemas de certificación aplicables**

Elaboramos este guía para brindarle todas las informaciones necesarias acerca del proceso de certificación RSPO (Roundtable on Sustainable Palm Oil).

La RSPO es una iniciativa global formada por múltiples partes interesadas en el aceite de palma sostenible. Su principal objetivo es promover el crecimiento y el uso de aceite de palma sostenible.

Los esquemas de certificación cubiertos por este documento son:

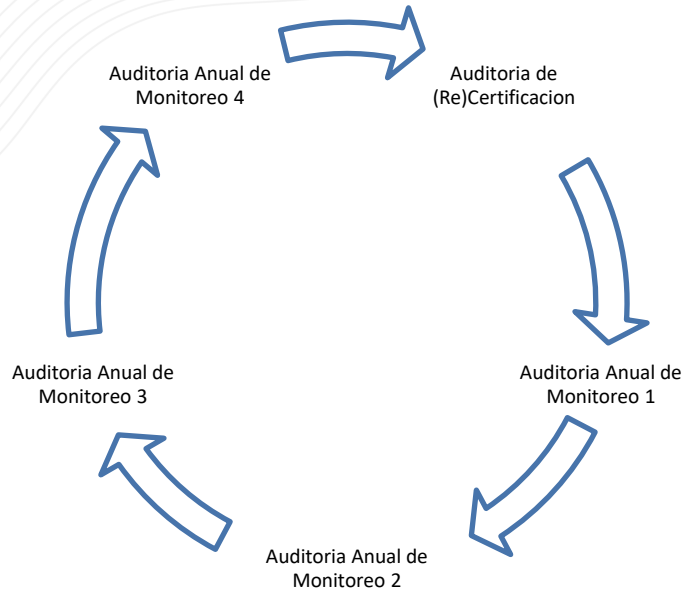
- **Principios y Criterios (P&C) para producción de aceite de palma sostenible de la RSPO (RSPO PC)**, o Interpretación Nacional/Indicador Local aplicable en el país, basado en los Sistemas de Certificación RSPO, y incluyendo los Procedimientos para Nuevas Siembras, los Procedimientos para Compensación y Remediación, Norma RSPO para Certificación de Grupos y los Requisitos de Acreditación y Certificación para Certificación de Grupos asociados. Permite comercializar aceite de palma/palmiste sostenible certificado RSPO.
- **Norma RSPO para certificación de Cadena de Custodia (RSPO SCC)**, basado en los Sistemas de Certificación de Cadena de Custodia RSPO y en las Reglas RSPO para Comunicaciones de Mercado y Reclamos. Permite comercializar derivados de aceite de palma/palmiste sostenible con sello de la RSPO.

La RSPO es el propietario y gestor de estos esquemas, en conjunto con ASI (Accreditation Services International), responsable por la acreditación de los entes de certificación.

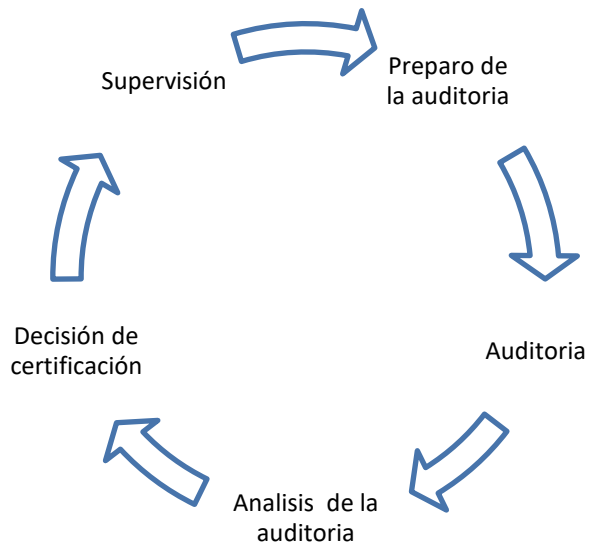
Las normas aplicables están disponibles en el website del propietario del esquema, y a través del enlace indicado en el website IBD, o mediante solicitud.

El Ciclo de Certificación es de 5 años, y el Certificado de Conformidad es emitido/renovado cuando todos los requisitos de certificación son cumplidos.

El **Ciclo de Certificación** es compuesto de las siguientes grandes fases:



El **Ciclo de Auditoría** anual es compuesto de las siguientes grandes fases:



## **Procedimientos de evaluación**

### **Solicitud de certificación**

IBD envía al solicitante un Formulario de Solicitud de Propuesta Comercial, para coleccionar todas las informaciones necesarias de modo a entender bien su necesidad y brindarle un atendimento comercial personalizado.

### **Análisis crítica de la solicitud de certificación**

La Gerencia Comercial IBD realiza un análisis crítico de la solicitud conforme requisitos de la ISO17065, de modo a aclarar cualquier duda y garantizar que IBD posee la competencia y los recursos necesarios para realizar el servicio.

Caso el solicitante ya posee - o fue negada / suspensa / cancelada - la certificación para el esquema requerido, será accionado el Procedimiento de Transferencia de Certificación (disponible a pedido), de modo a asegurar continuidad del proceso desarrollado por la certificadora anterior.

Caso no sea posible atender su petición en el momento, IBD le informará los motivos.

### **Propuesta Comercial**

La Gerencia Comercial IBD elabora una Propuesta Comercial basada en las informaciones sometidas por el solicitante y en las tarifas definidas en nuestro Procedimiento de Gestión de Negocios RSPO (disponible a pedido).

El tiempo de auditoria varía de acuerdo con los requisitos del esquema de certificación así como la complejidad, tamaño y riesgos de la operación.

IBD es una empresa privada y sustenta sus actividades exclusivamente a partir de las tarifas cobradas por nuestros servicios de certificación.

### **Contrato de certificación**

Firmando la Propuesta Comercial, el solicitante manifiesta su acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Prestación de Servicios de Certificación que está disponible en el website IBD.

Este Contrato informa los derechos y deberes de los clientes, incluyendo los requisitos y restricciones de uso del nombre de IBD y de las marcas de conformidad o de acreditación.

## **Preparo de la auditoria**

Nuestro equipo le enviará un modelo de Manual RSPO para ser llenado con todas las informaciones relevantes a sus operaciones. Es de fundamental importancia llenar este documento de forma completa, pues permitirá optimizar la realización de su auditoria.

El Auditor Líder designado por IBD analizará su Manual RSPO y la documentación pertinente, para establecer una visión crítica de su extensión, detectar posibles vacunas y solicitar complementaciones cuando necesario. Este análisis será formalizado por escrito, junto con el envío del Plan de Auditoria y de la lista de documentos, recursos y registros que deberán estar disponibles durante la auditoria.

El Plan de Auditoria puede ser ajustado de común acuerdo entre el cliente y el equipo auditor, para contemplar las particularidades de sus operaciones, y conciliar las disponibilidades de agendas.

Para una auditoria de certificación P&C. IBD divulgará un anuncio de consulta pública al menos 30 días antes de la auditoria, de modo a obtener informaciones relevantes de las partes interesadas acerca de la empresa candidata.

## **Auditoria**

Al principio de la auditoria, el equipo auditor prosigue a una reunión de apertura, visando aclarar cómo será realizada la evaluación, y cuáles son las reglas aplicables al alcance de certificación. Es el momento ideal para aclarar cualquier duda y ajustar el Plan de Auditoria conforme necesidad.

La auditoría es conducida basada en el Plan de Auditoria, observando los criterios específicos de las normas aplicables. El equipo auditor necesita estar siempre acompañado por guías designados por el cliente en la reunión de apertura.

Los métodos de análisis son basados en:

- Entrevistas de empleados, de todos los subcontratistas, de todas las partes interesadas relevantes y de los propietarios anteriores de las tierras o comunidades locales donde fueran identificados derechos consuetudinarios;
- Observación de actividades;
- Análisis de documentos y registros;
- Observación de equipamientos, áreas y instalaciones;
- Comparación entradas - producción - ventas - existencias;
- Ejercicio de trazabilidad;



- Identificación y investigación de áreas de riesgo;
- Verificación de la situación de no conformidades anteriores;
- Análisis crítica de los reclamos recibidos y correspondientes acciones correctivas.

Las potenciales no conformidades encontradas son inmediatamente comunicadas al cliente para que sea de su total conocimiento y comprensión.

Al término de la auditoria, el equipo auditor formaliza los resultados en una reunión de cierre.

Cualquieras opiniones divergentes relativas al resultado de la auditoria son discutidas y, se posible, resueltas. Si no fueran resueltas, son registradas para posterior evaluación de IBD.

### **Análisis del informe y Decisión de Certificación**

El cuerpo técnico de IBD evalúa el informe de auditoría, la calidad y la coherencia de las informaciones presentadas, y formaliza el resultado en la Decisión de Certificación.

En esta fase la recomendación y las constataciones del equipo auditor son pasibles de cambio.

### **Concesión de la certificación**

Cuando la evaluación de una auditoria resuelta en decisión favorable, IBD emite o renueva el Certificado de Conformidad del cliente.

Todos los certificados poseen validez de 5 años a partir de la fecha de su emisión.

Los datos de los clientes requeridos por el esquema de certificación son actualizados en el website IBD y en los bancos de datos del propietario del esquema, cuando aplicable.

### **Manutención de la certificación / Supervisión**

Anualmente IBD renueva el Ciclo de Auditoria por entero, de modo a asegurar la manutención del Certificado de Conformidad.

Durante el período de validez del Certificado de Conformidad, el cliente puede comercializar sus productos y hacer reclamos acerca de su certificación usando

las Marcas de Conformidad (sellos), siempre respetando los requisitos aplicables.

IBD podrá realizar auditorías sin previo aviso a cualquier momento, de acuerdo con los requisitos del esquema de certificación, para las operaciones que presentan grado de riesgo más elevado o necesitan de investigación de potenciales no conformidades o reclamos.

### **Rechazo de la certificación**

De acuerdo con los requisitos del esquema es facultado a IBD rechazar la emisión del Certificado de Conformidad. Esto sucede cuando requisitos de certificación no son cumplidos dentro del Ciclo de Certificación inicial. En este caso, IBD notifica los motivos y aclara cuales son los próximos pasos necesarios para obtener la certificación.

### **Suspensión / Cancelación de la certificación**

Cuando la evaluación de una auditoria u investigación de un reclamo resuelta en no conformidad, o cuando el cliente no cumple cualquier aspecto del contrato firmado con IBD o de los requisitos aplicables al alcance, IBD notifica el cliente de la no conformidad, siempre informando del plazo para corrección u apelación.

Si el cliente presenta evidencias de resolución de todas las no conformidades dentro del plazo establecido, IBD notifica la resolución formalmente y prosigue con la manutención de la certificación.

En caso contrario, IBD comunica formalmente al cliente, de acuerdo con las reglas aplicables al esquema de certificación, una Propuesta de Suspensión o de Cancelación, así como el plazo para corrección o apelación.

### **Para Cadena de Custodia:**

#### Auditoria de Certificación/Re-certificación:

Todas las no conformidades deben ser corregidas antes de conceder la certificación.

En caso de no conformidades no ser corregidas dentro de 3 meses a partir de la auditoria de certificación, una nueva auditoria completa será necesaria.

### Auditoría Anual de Monitoreo:

No conformidades detectadas en auditorías anuales de monitoreo deben ser resueltas en hasta 1 mes a partir de la fecha de envío del informe final y de la decisión de certificación. En caso contrario, el certificado será suspenso y una nueva auditoría completa será necesaria.

### **Para Principios & Criterios:**

#### Auditoría de Certificación/Re-certificación:

Todas las no conformidades mayores deben ser corregidas antes de conceder la certificación.

No conformidades menores deben ser resueltas hasta la próxima auditoría de monitoreo.

#### Auditoría Anual de Monitoreo:

No conformidades mayores detectadas en auditorías anuales de monitoreo deben ser resueltas en hasta 60 días contados de la fecha de envío del informe final y de la decisión de certificación.

Caso no sea posible confirmar la resolución de la(s) no conformidad(es) en el plazo de 60 días, el certificado será suspenso.

Caso no sea posible confirmar la resolución en un plazo adicional de 60 días, el certificado será cancelado.

En caso de suspensión o cancelación del Certificado de Conformidad, los datos del cliente serán removidos del website IBD y de los bancos de datos del propietario del esquema, cuando aplicable.

No realizar la auditoría en el plazo previsto por el esquema de certificación también implica en la suspensión del Certificado de Conformidad.

### **Extensión o reducción del alcance**

El cliente debe informar IBD acerca de todos los cambios relacionados con la certificación, en particular cambios en el sistema de gestión, en las unidades productivas, en los productos y volúmenes certificados.

Cuando clientes certificados solicitan alteración de alcance, IBD evaluará se es motivo para alterar la Propuesta Comercial pactada inicialmente.

Para adicionar una unidad en una certificación SCC multi-site o de Grupo, son aplicadas las reglas de los Sistemas de Certificación de Cadena de Custodia RSPO - Anexo 2 o 3.

Caso un volumen de producción mayor es anunciado por una planta extractora certificada, IBD evaluará si una visita adicional es necesaria para confirmar las cantidades y solicitará una extensión de volumen de la licencia en la plataforma eTrace de la RSPO.

Caso auditorias de monitoreo no puedan ser realizadas en el plazo impuesto debido a motivos de fuerza mayor, IBD puede solicitar una extensión de tiempo de la licencia en la plataforma eTrace de la RSPO.

Después de concluir el proceso de evaluación, IBD notificará del resultado y realizará los cambios necesarios del Certificado de Conformidad y actualizará los datos en el website IBD y en los bancos de datos del propietario del esquema, cuando aplicable.

### **Uso de marcas de conformidad y de acreditación**

IBD verifica el uso y la exhibición correctos de certificados y marcas de conformidad del propietario del esquema de certificación y/o del ente de acreditación, principalmente en los rótulos de productos certificados, mas también en los materiales de comunicación, tales como website, anuncios, folders, folleto, tarjetas de visita, etc.

El uso incorrecto de marcas de conformidad y certificados es notificado al cliente y requerida acción adecuada, tal como acciones correctivas, suspensión del certificado, comunicación a las autoridades competentes, acción legal, etc. dependiendo del grado de no conformidad.

### **Reclamos y apelaciones**

IBD tiene procedimientos para recibir, tratar y registrar eficaz y imparcialmente Reclamos y Apelaciones (disponibles a pedido).

Cuando recibe un reclamo o apelación, IBD confirma recepción formalmente. Todo el proceso de decisión para solucionar el reclamo u apelación es hecho, o revisado y aprobado por persona(s) no involucrada(s) en las actividades de certificación correspondiente, de modo a no comprometer la imparcialidad.

El resultado es comunicado al reclamante / apelante de un modo que no perjudica la confidencialidad de la(s) parte(s) involucrada(s).

La sumisión de reclamos y apelaciones es importante para IBD mejorar siempre la calidad de sus servicios. Utilice para esto todos los canales que dejamos a su disposición: teléfono, fax, website, correo electrónico.

### **Evaluación de nuestros servicios**

IBD valoriza mucho la opinión de sus clientes y por esto les invita a evaluar nuestros servicios en la conclusión de cada proceso de certificación, mediante Pesquisa de Satisfação.

Su opinión es muy importante, pues nos ayuda a mejorar siempre la calidad de nuestros servicios.

# IBD

A Q I M A COMPANY

IBD CERTIFICAÇÕES Ltda.

Tel.: +55 14 3811 9800

[www.ibd.com.br](http://www.ibd.com.br) – [ibd@ibd.com.br](mailto:ibd@ibd.com.br)

Rua Dr. Costa Leite, 1050 – Centro  
Botucatu/SP – Brasil – CEP: 18602-110