



No.018

Bogotá D.C., Julio 19 de 2012

Estimados Cliente(s):

Reciban un cordial saludo, deseándole(s) éxitos en sus actividades diarias.

Asunto: Tiempos para otorgar decisión de certificación.

De acuerdo a los cambios que anunciamos por el reconocimiento de **NaturaCert** como Organismo de Certificación por la Red de Agricultura Sostenible, con el ánimo de asumir este gran reto y siguiendo el objetivo de mejorar la prestación de nuestro servicio en esta oportunidad queremos comunicar a ustedes que a partir de la fecha entra en funcionamiento un nuevo procedimiento para otorgar la decisión de certificación.

Con las modificaciones a este proceso queremos lograr que los tiempos y retrasos se minimicen, para que usted tenga conocimiento sobre el estado de su proceso de certificación anexo a esta comunicación presentamos cuadro y diagrama de flujo que contiene los tiempos para la ejecución de cada actividad, desde la reunión de cierre de la visita de auditoría hasta la emisión de la decisión de certificación.

Cada proceso tiene unos tiempos mínimos y máximos, la diferencia entre estos límites está determinada por la respuesta a quejas, reclamos y apelaciones que el cliente solicite ante la revisión de un informe de auditoría o cuando el Comité de Certificación identifique inconsistencias de interpretación o considere que se deben realizar ajustes a las evidencias y hallazgos del informe, ambas actividades tienen una importancia ineludible para cumplir con la objetividad y transparencia en la prestación del servicio.

Esperamos responder con el mayor de los gustos cualquier inquietud o comentario, no dude en comunicarse con nosotros.

Cordialmente,


SANDRA MARCELA RESTREPO M.

Directora Ejecutiva

NaturaCert

Ver anexo

Fundación NaturaCertificación

Nit. 900.270.539-1

PBX: (57 + 1) 2 455700 - 7 434296 - FAX: (57 + 1) 2 854550 - CEL.: 320 305 3713
info@naturacert.org - http://www.naturacert.org - Carrera 21 No. 39 - 43 - Bogotá D.C. - Colombia

ANEXO COMUNICADO No.018

PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN

Paso	Día hábil Tiempo Mínimo	Día hábil Tiempo Máximo	Actividad
1	0	0	Reunión de cierre de la auditoría.
2	3	3	Entrega de herramientas de calificación de finca (formato F-AU-1-1) digitadas por los auditores de apoyo al auditor líder (cuando son grupos) y redacción de hallazgos.
3	6	6	Entrega del informe preliminar por el auditor líder a la Asistente del Área Administrativa.
4	7	7	La Asistente del Área Administrativa envía el informe preliminar al Auditor Encargado.
5	8	8	El Auditor Encargado revisa el informe preliminar y solicita al auditor líder que se realicen las inclusiones, los cambios y/o ajustes correspondientes.
6	9	9	El Auditor Líder realiza las inclusiones, los cambios y/o ajustes en el informe preliminar.
7	10	10	El Auditor Líder envía el informe preliminar corregido al Auditor Encargado.
8	11	11	El Auditor Encargado revisa las inclusiones, los cambios y/o ajustes correspondientes y <i>da aceptación del informe preliminar para envío al cliente.</i>
9	11	11	El Auditor Encargado envía el informe preliminar corregido a la Asistente Administrativa.
10	12	12	La Asistente del Área Administrativa envía el informe preliminar al cliente.
11	18	18	El cliente envía sus comentarios al informe mediante el diligenciamiento del formato PS-01 Reporte de Sugerencias, quejas, reclamos y apelaciones a la Asistente Administrativa quien lo reenvía al Auditor Líder con copia al Encargado(a) del Área Técnica, en ese caso se realizan los pasos 11a hasta 11f. <i>Si el cliente no tiene ninguna sugerencia, queja o reclamo, puede aceptar el informe por medio de un correo electrónico enviado a la Asistente Administrativa.</i>
11a		19	El Encargado(a) del Área Técnica y el Auditor Líder evalúan el contenido del formato PS-01 Reporte de Sugerencias, quejas, reclamos y apelaciones.
11b		22	El Auditor Líder envía la respuesta al Encargado(a) del Área Técnica quien realizará un análisis de la misma. ¹ En esta etapa el Encargado(a) del Área Técnica podrá solicitar que el Auditor Líder realice ajustes a la respuesta.
11c		29	El Encargado(a) del Área Técnica aprueba la respuesta del Auditor Líder, y hace el seguimiento adecuado mediante el diligenciamiento del formato PS-02 Seguimiento de sugerencias, quejas y reclamos.
11d		30	El Encargado(a) del Área Técnica envía el informe y la carta de respuesta a la Asistente del Área Administrativa.

11e		31	La Asistente del Área Administrativa envía la carta de respuesta y el informe ajustado si es el caso.
Paso	Día hábil Tiempo Mínimo	Día hábil Tiempo Máximo	Actividad
11f		33	El Cliente acepta el informe final. <i>Si el cliente no acepta la decisión ni el informe, la encargada del área técnica puede dirimir las discrepancias con el cliente y solucionar la situación hasta que el cliente acepte el informe o por el contrario desista del proceso de certificación. En este caso la Encargada del Área Técnica queda impedida para emitir la decisión de certificación.</i>
12	19	34	La Asistente del Área Administrativa, archiva el informe aceptado por el cliente y lo envía al Presidente del Comité de Certificación.
13	20	35	El Presidente del Comité de Certificación programa el Comité de Certificación y realiza la convocatoria.
14	28	43	Realización del Comité de Certificación.
15	29	44	Entrega del acta del Comité de Certificación al responsable de la toma de decisión de certificación. <i>Cuando sea necesario el Comité de Certificación solicita aclaraciones, cambios y/o correcciones en el informe al Auditor Líder, en ese caso se realizan los pasos 15a hasta 15c.</i>
15a		45	El Auditor Líder realiza los ajustes correspondientes al informe y/o entrega las aclaraciones pertinentes al Comité de Certificación.
15b		46	El Presidente del Comité de Certificación revisa las aclaraciones y Da aceptación en caso de cambios de fondo en este documento.
15c		49	El informe se evalúa nuevamente en el próximo Comité de Certificación.
15d		50	Entrega del acta del Comité de Certificación al responsable de la toma de decisión de certificación.
16	30	51	El responsable de la toma de decisión de certificación revisa el acta del Comité de Certificación.
16	30	51	Decisión de certificación.
17	34	55	Emisión del certificado y/o comunicación de No Certificación.

DIAGRAMA DE FLUJO







