

## Política de Información Interna y Pública

1	<b>Objetivos</b>	Obtener un máximo de transparencia en los procesos de certificación para todas las partes involucradas, sin afectar los principios necesarios de confidencialidad.
2	<b>Fondo</b>	La comunicación interna y externa desempeña un papel clave en las empresas modernas. El éxito de nuestro organismo de certificación depende en gran medida de que los inspectores y clientes se actualicen permanentemente con respecto a los cambios en la regulación, las políticas y procedimientos de CERES.
3	<b>Marco normativo</b>	<p><b>ISO/IEC 17065:</b></p> <p>7.1.3: <i>Cuando se exijan explicaciones sobre la aplicación de (...) documentos para un sistema de certificación específico, serán formulados por comités (o personas) pertinentes e imparciales que posean la competencia técnica necesaria, y puestos a disposición por el organismo de certificación previa solicitud.</i></p> <p>7.10.1: <i>Cuando el sistema de certificación introduzca requisitos nuevos o revisados, el organismo certificador se asegurará de que estos cambios se comuniquen a todos los clientes.</i></p> <p><b>NOP dice:</b></p> <p>§ 205.501 (a) (a) Una entidad privada o estatal acreditada como agente certificador ... (8) Proporciona información suficiente a las personas que soliciten la certificación para que puedan cumplir con los requisitos aplicables de la Ley y los reglamentos de esta parte;</p> <p>§ 205.504: Una entidad privada o estatal que solicite la acreditación como agente certificador debe presentar los siguientes documentos e información...:</p> <p>(b) 5) Una copia de los procedimientos que se utilizarán para poner la siguiente información a disposición de cualquier miembro del público previa solicitud:</p> <p>(i) Certificados de certificación emitidos durante los años calendario actuales y 3 anteriores;</p> <p>(ii) Una lista de productores y manipuladores cuyas operaciones ha certificado, incluyendo para cada uno el nombre de la operación, los tipos de operación y la fecha de entrada en vigor de la certificación, durante los años calendario actuales y 3 anteriores;</p> <p>(iii) Los resultados de los análisis de laboratorio de residuos de plaguicidas y otras sustancias prohibidas realizados durante el año en curso y los tres años naturales anteriores; y</p> <p>(iv) Otra información comercial permitida por escrito por el productor o manipulador...</p> <p><b>Reglas de Rainforest Alliance para CBs:</b></p> <p>1.3.67 El CB tendrá un procedimiento para difundir información al personal de CB y a los titulares de certificados sobre el Programa de Certificación Rainforest Alliance, incluyendo sus estándares oficiales, reglas, políticas y otros documentos de certificación dentro de los 2 días hábiles a partir de la fecha comunicada por Rainforest Alliance.</p> <p>1.3.68 El CB dispondrá de mecanismos, incluidos los puntos de contacto para las preguntas, para responder a las preguntas del titular del certificado y del personal de CB y dar explicaciones sobre las comunicaciones oficiales.</p>
4	<b>Términos /letrachica</b>	Ninguno
5	<b>Política</b>	

5.1	<b>Mantener informado al personal</b>	<p>a. CERES facilita el acceso a todos los documentos de QM, incluidas las normas externas, a todo el personal a través de un sistema de presentación en línea, que permite la sincronización continua.</p> <p>b. CERES informa a todos los inspectores y demás personal interesado en un plazo máximo de un mes sobre cambios en las regulaciones, políticas y procedimientos pertinentes. Además del texto normativo regulador, se proporcionará una explicación fácilmente comprensible, ya sea a través de un correo electrónico, una "Breve Información", o una formación específica. Para RA, la línea de tiempo es de dos días hábiles.</p> <p>c. Las reuniones regulares (principalmente en línea) tienen lugar entre diferentes equipos para el intercambio de toda la información relevante.</p>
5.2	<b>Participación del personal en las decisiones</b>	<p>Siempre que sea posible, antes de tomar decisiones, todo el personal potencialmente involucrado o afectado debe ser informado y alentado a dar sus opiniones y comentarios. La dirección tendrá en cuenta los criterios expresados por el personal.</p>
5.3	<b>Mantener informados a los clientes</b>	<p>a. CERES proporciona a sus clientes o solicitantes copias de certificación de las normas respectivas, si es posible en un idioma comprensible para ellos, acompañado de resúmenes fácilmente comprensibles de los requisitos más importantes.</p> <p>b. CERES publica en su página web políticas de certificación y otras partes relevantes del Manual de Calidad, para que las estructuras y procedimientos sean lo más transparentes posible.</p> <p>c. Todo el personal de CERES da a los clientes o a otros públicos interesados información satisfactoria cuando lo solicitan sobre normas, políticas o procedimientos.</p> <p>d. Los inspectores u otros representantes locales de CERES son responsables de informar a todos los clientes locales inmediatamente sobre los cambios relevantes en las regulaciones, políticas o procedimientos.</p> <p>e. El siguiente tipo de documento se proporciona en un idioma local comprensible:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Planes de gestión</li> <li>○ Los documentos más importantes de "Breve Información "</li> <li>○ Las políticas más importantes de CERES</li> <li>○ Contratos</li> </ul> <p>f. Previa solicitud, se informará a los clientes sobre los procedimientos para ampliar, reducir o suspender o denegar la certificación, proporcionando respuestas a preguntas específicas, o enviando copias de, por ejemplo, WI 4.2.10 o 4.9.1.</p>
5.4	<b>Cambios en las normas</b>	<p>Los clientes deben estar debidamente informados sobre los cambios relevantes en las normas. El Responsable del Programa (PM) de CERES decidirá qué cambios son "relevantes".</p> <p>Si los cambios son relevantes para los clientes, CERES les informa oportunamente. Normalmente, la información se transmite a través de las representaciones locales (sucursales), que están más directamente en contacto con los clientes, pero los clientes también pueden ser informados directamente por la oficina central.</p> <p>Bajo Rainforest Alliance, todos los cambios de estándares y otra información relevante relacionada con el programa de certificación deben ser comunicación a los clientes dentro de los dos días hábiles a partir de la fecha de recepción de la información de RA.</p> <p>El responsable del programa (PM) decide si es suficiente con enviar la norma modificada (y la información relacionada proporcionada por el propietario de la norma), o se deben dar explicaciones adicionales. Dicha explicación adicional puede ser a través de correos electrónicos o información breve específica. En algunos casos, puede ser necesario ofrecer cursos en línea para clientes, o</p>

		incluso reuniones en persona, para explicar cambios sustanciales en los estándares.
<b>5.5</b>	<b>Informar al público</b>	<p>a. Las listas de clientes actualizadas se publican en el sitio web de CERES, excepto en programas que tienen sus propias bases de datos de clientes certificadas (GG, GOTS, NOP)</p> <p>b. A petición del público, CERES pondrá a disposición los resultados de las pruebas de los clientes certificados por NOP. El cliente afectado debe ser informado al respecto. Si la recopilación de la información solicitada consume mucho tiempo, a la persona u organización que solicita información, se le puede cobrar una tarifa por el trabajo respectivo, a una tasa de 80 €.</p> <p>c. Los puntos de contacto para informar al personal y a los clientes sobre cualquier comunicación oficial son principalmente las oficinas locales en cada país. Cuando éstos no puedan responder preguntas, las remiten al coordinador del país y/o al gerente del programa.</p>
<b>6</b>	<b>Documentos relacionados</b>	<p>0-4_EN_Document-Control_WI</p> <p>2-1-2-1_ES_Seguridad-Datos-y-Confidencialidad_WI</p> <p>Capítulo 3</p>