

Manual de Certificación de RainforestAlliance *Agricultura Sostenible*



RA-Cert
Febrero 2012

Contenidos

1.	Sobre la Certificación de Rainforest Alliance	3
2.	Normas Relevantes	5
	Certificación de Fincas y Grupos.....	5
	Certificación de Cadena de Custodia.....	5
3.	Ciclo de Certificación de Fincas y Grupos Contenidos.....	7
4.	El Proceso de Auditoría	9
	Paso 1: Solicitud	10
	Paso 2: Cotización y costos	10
	Paso 3: Contrato de Servicios, Facturación y Pago	11
	Paso 4: Planeamiento y Programación de la Auditoría.....	11
	Paso 5: Trabajo de Campo de la Auditoría	11
	Paso 6: Borrador del Informe de Auditoría.....	11
	Paso 7: Revisión del Cliente	12
	Paso 8: Decisión de Certificación.....	12
	Paso 9: Comunicación de la Decisión de Certificación	12
	Paso 10: Post Auditoría, Seguimiento y Uso del Sello.....	12
5.	Cómo mantener la certificación.....	13
6.	Cancelación de la Certificación	13
7.	Responsabilidades del Cliente	13
8.	Beneficios del Cliente.....	14
9.	Responsabilidades de RA-Cert	14
10.	Uso del Sello Rainforest Alliance Certified.....	14
11.	Comunicaciones con Rainforest Alliance y la RA-Cert	15

1. Sobre la Certificación de Rainforest Alliance

Más de dos millones de finqueros, trabajadores de fincas y sus familias se benefician directamente de la Certificación de Rainforest Alliance. Los finqueros nos dicen que el cumplimiento de los criterios es un reto, pero que el hacerlo los ayuda a cultivar inteligentemente, ganar confianza, salir adelante y planificar para sus futuros.

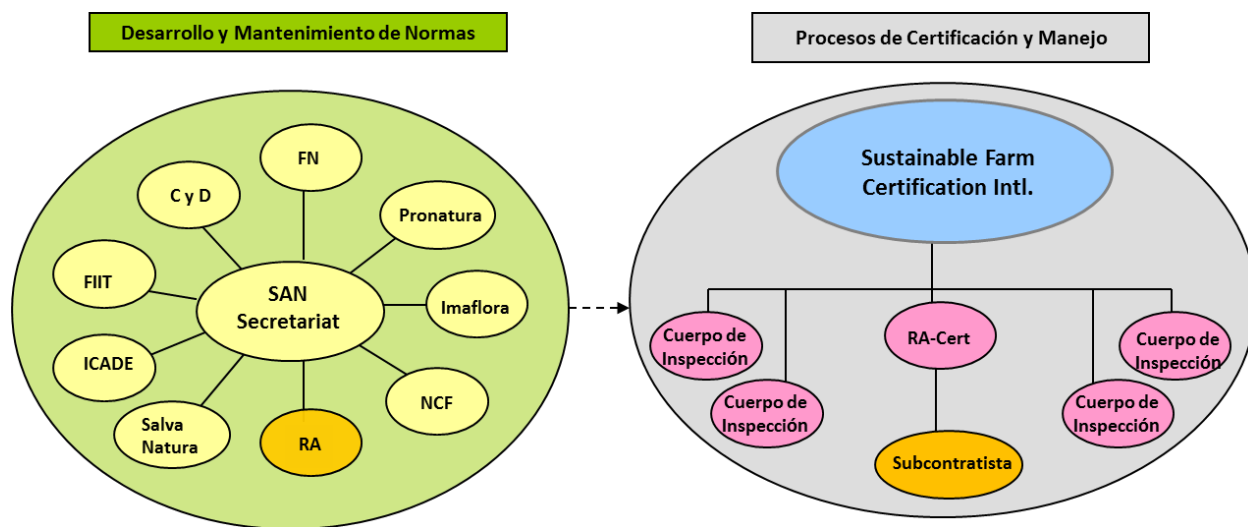
Las fincas certificadas como Rainforest Alliance Certified™ cumplen con las exhaustivas normas de la Red de Agricultura Sostenible (RAS), una coalición de organizaciones conservacionistas sin fines de lucro, las cuales se ocupan de criterios sociales, económicos y ambientales. A través de un sistema de indicadores locales, las normas de la RAS pueden ser aplicadas a más de 100 diferentes cultivos cultivados en el trópico y el sub-trópico. El café, el té, las frutas y las flores son algunos de los cultivos más frecuentes, pero hay un mercado en crecimiento para otros cultivos especiales y hasta para ganado.

La RAS no realiza auditorías; este trabajo lo realizan sus miembros, incluyendo Rainforest Alliance y sus subcontratistas. La RA-Cert es una división de Rainforest Alliance responsable de programar y realizar las auditorías de las normas de la RAS en Costa Rica, Nicaragua, Panamá, Perú, Bolivia, el Caribe, África y Asia. Las fincas en todas las demás áreas de Latinoamérica son auditadas por otros organismos de inspección que trabajan para la Sustainable Farm Certification Intl. (SFC).

Todas las fincas que cumplan las normas de la RAS, sin importar la organización que realice la auditoría, son certificadas como “Rainforest Alliance Certified” y pueden utilizar el sello de certificación de Rainforest Alliance. Las compañías que obtienen productos o ingredientes de fincas certificadas también pueden utilizar el sello si cumplen con los requerimientos.

Para enero de 2012, hay más de 250.000 fincas certificadas por Rainforest Alliance, las cuales cultivan 30 tipos diferentes de cultivos, y cubren más de un millón de hectáreas en 33 países alrededor del mundo.

Esta imagen ilustra los diferentes miembros del sistema y sus funciones:



Los clientes que trabajan con la RA-Cert deben estar también familiarizados con las siguientes organizaciones y su papel en el proceso de certificación. Puede encontrar información adicional en línea en las páginas web proporcionadas.

Red de Agricultura Sostenible

La RAS es una coalición de organizaciones conservacionistas independientes sin fines de lucro que promueve la sostenibilidad social y ambiental de actividades agrícolas mediante el desarrollo de normas para mejores prácticas de manejo. La RAS fomenta las mejores prácticas desde la finca al mercado, generando beneficios en las fincas a los productores a través del proceso de certificación, y proporcionando un mecanismo para los comerciantes, las marcas y los consumidores para promover y asegurar la sostenibilidad a lo largo de la cadena de valor. La RAS es propietaria de la “Norma de Agricultura Sostenible”. Para más información, visite www.sanstandards.org.

Rainforest Alliance

Rainforest Alliance es una organización internacional sin fines de lucro que trabaja para conservar la biodiversidad y asegurar un sustento sostenible mediante la transformación de las prácticas del uso de suelos, las prácticas comerciales y el comportamiento del consumidor. Rainforest Alliance es miembro de la RAS y es propietaria de las marcas registradas “Rainforest Alliance Certified”, incluyendo la frase y el sello de la rana verde. Para más información, visite www.rainforest-alliance.org.

RA-Cert

La RA-Cert, una división de Rainforest Alliance responsable de todas las actividades de certificación y verificación, se dedica a proporcionar soluciones de auditoría creíbles y de alta calidad en las áreas de silvicultura, agricultura y carbono/clima. Todo el personal relacionado responsable del diseño de las auditorías, la evaluación y las decisiones de certificación está bajo la supervisión de la división de la RA-Cert. Otros servicios provistos por Rainforest Alliance, incluyendo capacitación, asistencia técnica, obtención de productos y otros trabajos de la cadena de valor son manejados por otras divisiones, las cuales mantienen líneas completamente independientes de manejo, elaboración de informes y rendición de cuentas. RA-Cert trabaja en más de 70 países a través de una red de oficinas regionales y organizaciones socias. LA RA-Cert posee diferentes acreditaciones internacionales, incluyendo la del Forest Stewardship Council, ISO 14065 GHG y Voluntary Carbon Standard.

Sustainable Farm Certification Intl, Ltda

La SFC es un organismo de certificación independiente responsable de la decisión de si una finca o grupo alcanza o no la certificación. La certificación aplica sólo a fincas y grupos, no a productos, finqueros ni compañías. La SFC es también responsable de expedir los certificados y los contratos legales subyacentes. Para más información, visite www.sustainablefarmcert.com.

2. Normas Relevantes

Certificación de Fincas y Grupos

Cuando una finca participa en la certificación RA-Cert para agricultura, realizamos auditorías con base en las siguientes políticas y normas:

- Política para Certificación de Fincas (versión de abril del 2009).
http://sanstandards.org/userfiles/file/farm_cert_policy.pdf
- Normas de la RAS para Agricultura Sostenible (versión de julio del 2010).
<http://sanstandards.org/userfiles/file/SAN%20Sustainable%20Agriculture%20Standard%20July%202010.pdf>
- Lista de la RAS de Pesticidas Prohibidos (versión de noviembre del 2011).
<http://sanstandards.org/userfiles/file/SAN%20Prohibited%20Pesticide%20List%20November%202011.pdf>
- Norma para Certificación de Grupos de la RAS (Versión marzo 2011)
<http://sanstandards.org/userfiles/file/SAN%20Group%20Certification%20Standard%20March%202011%20v2.pdf>
- Política para Certificación de Grupos de la RAS (Versión marzo 2011)
<http://sanstandards.org/userfiles/file/SAN%20Group%20Certification%20Policy%20March%202011%20v2.pdf>
- Lineamientos de Indicadores Locales, si los hay. Nota: estos son documentos de guía no vinculantes que les ayudan a los auditores a interpretar las normas en un contexto nacional.

El alcance de la certificación cubre toda la finca, incluyendo la infraestructura y todas las actividades de la finca y los cultivos. Por ejemplo, si una finca cafetalera también posee ganado dentro de sus límites, el auditor deberá inspeccionar el manejo del ganado, así como las prácticas en la plantación de café, incluso si el finquero no tiene intención de vender el ganado como producto certificado.

La certificación es otorgada a una finca específica y no puede ser transferida a otra finca. En caso de cambio de propietario, la certificación se mantiene con la finca y no con el propietario.

Certificación de Cadena de Custodia

La Norma y la Política de Cadena de Custodia de la RAS/Rainforest Alliance no están todavía vigentes. La RAS espera implementar la Norma y la Política de Cadena de Custodia a mediados de 2012, y la difundirá a las partes interesadas pertinentes antes del lanzamiento del sistema de Cadena de Custodia.

La cadena de custodia se refiere a todos los pasos en la cadena de suministro, desde la producción primaria en una finca certificada por Rainforest Alliance, a través del procesamiento, transformación, manufactura, almacenamiento, transporte, etc., hasta la venta final, donde el progreso del producto a través de la cadena de suministro implica un intercambio legal de materiales o productos.

La Norma de Cadena de Custodia de la RAS/Rainforest Alliance establece las mejores prácticas para los operadores participantes que manejan, transforman o etiquetan productos de fincas certificadas por Rainforest Alliance, asegurando el seguimiento de estos productos a través de la cadena de suministro.

La certificación de la Cadena de Custodia de la RAS será **requerida** para cualquier finca, grupo u operador participante que sea propietario legal o que manipule productos provenientes de una finca certificada por Rainforest Alliance y en caso de que **alguna** de las siguientes situaciones aplique:

- Fincas certificadas que manipulan, compran o mezclan productos que se originan en fincas no certificadas.
- Administradores de grupos certificados que manipulan, compran o mezclan productos que se originan en fincas no certificadas.
- Entidades que compran o venden productos de fincas o administradores de grupos certificados y que los mezclan con productos que se originan en fincas o administradores de grupos no certificados;
- Entidades que exportan, importan o comercializan, agentes, almacenes o subastadores que manipulan y reclaman productos que se originan en fincas o administradores de grupos certificados;
- Entidades que procesan, vendan o empaquetan productos finales con reclamos que tengan el sello Rainforest Alliance Certified™;
- Entidades que reciban la aprobación para usar el sello Rainforest Alliance Certified™ en el empaque del producto final.

La certificación de Cadena de Custodia de la RAS **no** aplica para:

- Fincas certificadas que no manipulan, compran ni mezclan productos de fincas no certificadas;
- Administradores de grupos certificados que no manipulan, compran ni mezclan productos de fincas no certificadas;
- Entidades que sólo brindan servicios financieros y que actúan de parte de un tercero que reclama el producto que se origina en fincas certificadas;
- Entidades que sólo brindan transporte, almacenaje o servicios de intermediación y que tienen propiedad física pero no legal del producto certificado;
- Entidades subcontratadas o cualquier actividad de subcontratación en la cual no se toma propiedad legal del producto con el sello Rainforest Alliance Certified™;
- Entidades que vendan al consumidor final y que tengan posesión física del producto que cuenta con el sello Rainforest Alliance Certified™ en el empaquetado final para consumo;

- Entidades y su subsecuente cadena de suministro que no quieran reconocer, ofrecer ni comercializar su producto con el sello Rainforest Alliance Certified™ y que no desean realizar reclamos en ese sentido

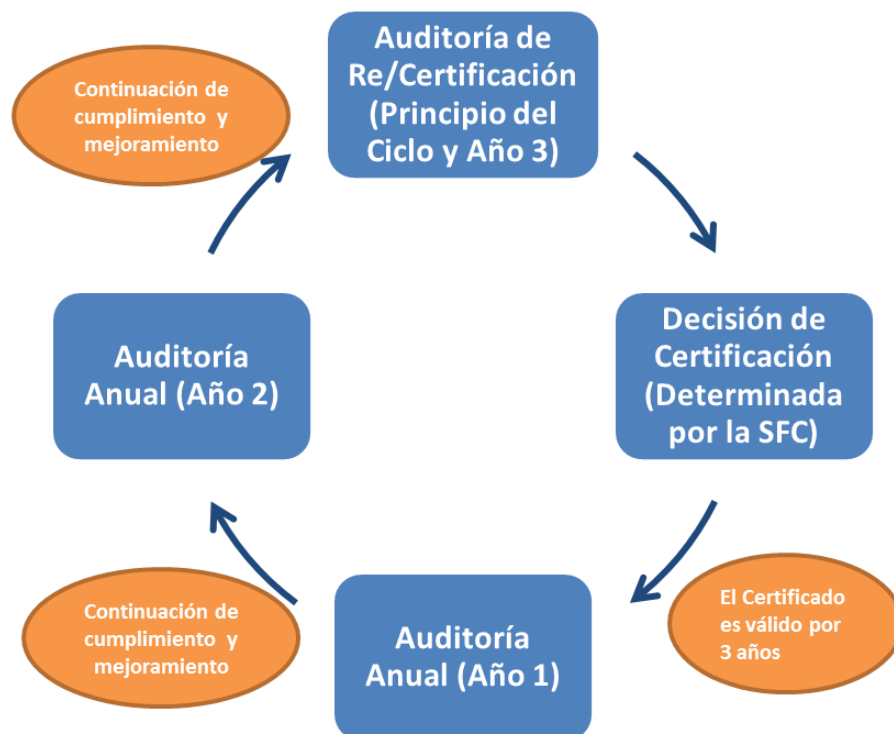
Las fincas y los administradores de grupos certificados que manipulan, compran o mezclan productos que se originan en fincas no certificadas serán auditadas contra la Norma de Cadena de Custodia además de las normas definidas en la Política para Certificación de Fincas de la RAS dentro del alcance de una auditoría de finca o de la Política para Certificación de Grupos de la RAS dentro del alcance de una auditoría de administrador de grupo. La evaluación de una finca con respecto al criterio crítico 1.10 de la Norma para Agricultura Sostenible y la evaluación de un administrador de grupo con respecto al criterio crítico 2.3 de la Norma para Certificación de Grupos se reemplazará por consiguiente con los criterios de la Norma para Cadena de Custodia

3. Ciclo de Certificación de Fincas y Grupos

Para obtener la certificación de Rainforest Alliance, una finca o grupo debe:

- Pagar y ser evaluado a través de una auditoría inicial de certificación y auditorías anuales subsecuentes;
- Cumplir con las normas y requerimientos de la RAS con base en el siguiente sistema:
 - Cumplimiento de al menos el 80% de todos los criterios aplicables
 - Cumplimiento de al menos el 50% de los criterios dentro de cada uno de los diez principios
- Cumplimiento del 100% de los 15 criterios críticos
- Firmar el Contrato de Certificación

Este gráfico muestra el ciclo de certificación, el cual es descrito en detalle a continuación:



Una vez que una finca ha completado exitosamente la **auditoría de certificación** inicial y ha firmado el **Contrato de Certificación**, su certificación es válida por tres años. La auditoría de certificación es llevada a cabo para determinar el nivel de cumplimiento de la finca o grupo con las normas de certificación. Un equipo de auditoría lleva a cabo esta evaluación por primera vez cuando un cliente solicita la certificación, y lo hace nuevamente, tres años después, antes de la renovación del Contrato de Certificación. Se llevan a cabo dos **auditorías anuales** luego de que la finca obtiene la certificación para verificar que la finca o grupo ha implementado acciones correctivas y para asegurar el cumplimiento continuo de las normas de la RAS.

En el tercer año, la finca o grupo debe completar una auditoría de certificación completa, conocida como una **auditoría de recertificación**, y el ciclo de tres años de certificación comienza de nuevo. Las fincas que completen exitosamente cada auditoría mantendrán la certificación por los tres años completos.

Durante el ciclo de certificación, la RA-Cert también puede realizar los siguientes tipos de auditorías:

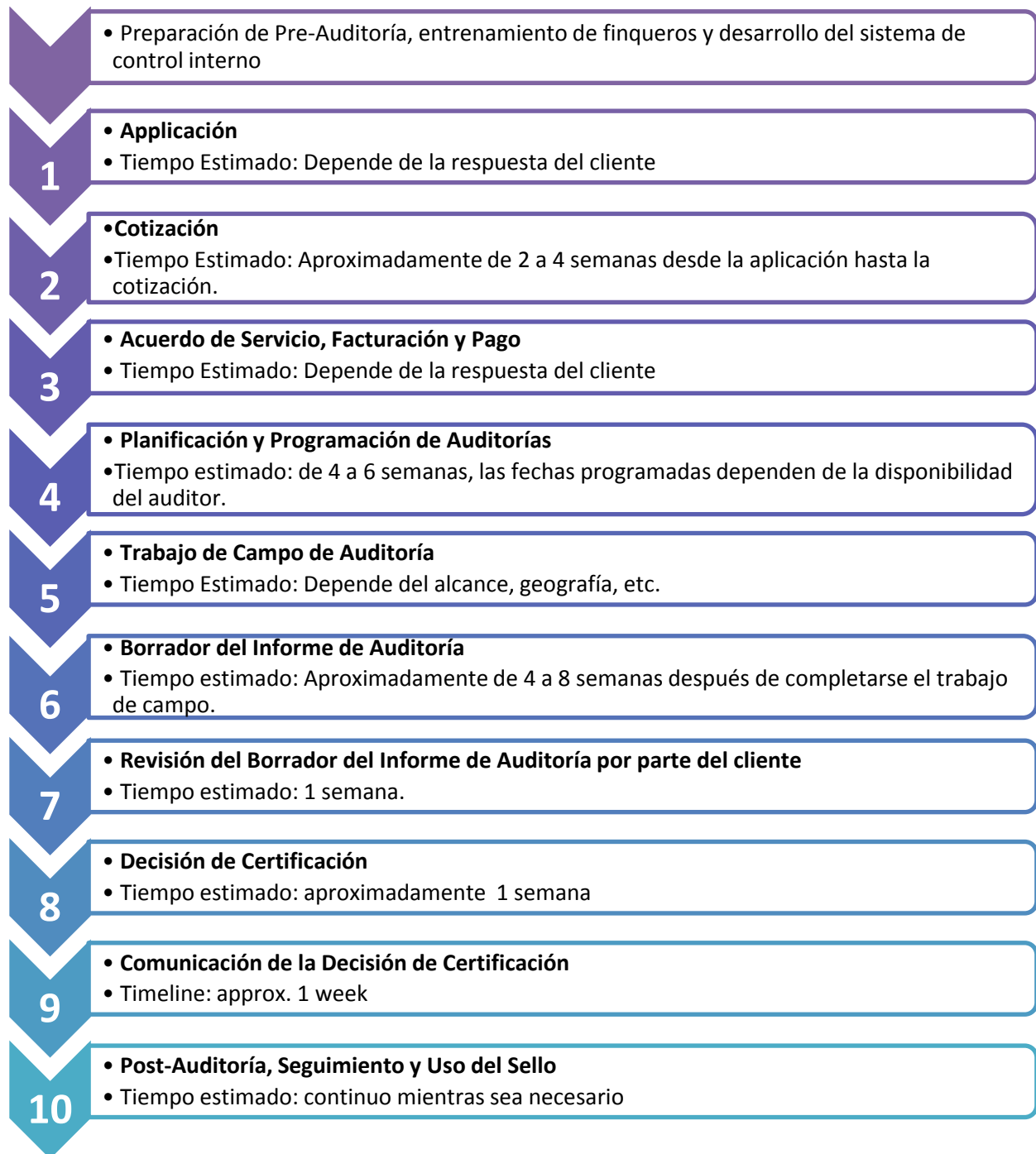
Auditoría de verificación: Esta auditoría se realiza cuando una finca no cumple con los requisitos de certificación, ya sea en una auditoría de certificación o en una auditoría anual. El objetivo es verificar que la finca haya implementado las acciones correctivas en respuesta a los principales incumplimientos identificados en la auditoría anterior, los cuales ocasionaron que la finca no pasara la auditoría. *La finca tiene la responsabilidad de cubrir los costos de las auditorías de verificación.*

Auditoría de investigación: Una auditoría realizada como respuesta a una queja formal por parte de un tercero con respecto a un presunto incumplimiento por parte de la finca o el grupo con la certificación de Rainforest Alliance Certified™. *Los costos de las auditorías de investigación son cubiertos por la RA-Cert.*

Auditoría no programada: Una auditoría no anunciada llevada a cabo para verificar el cumplimiento con las normas de la RAS. Las auditorías no programadas se realizan en forma aleatoria con el fin de asegurar la integridad del programa. *Los costos de las auditorías no programadas son cubiertos por la RA-Cert*

4. El Proceso de Auditoría

Este diagrama ilustra el proceso de auditoría y una cronología **aproximada** para cada paso. Se encuentran a continuación detalles adicionales sobre el proceso.



Paso 1: Solicitud

El proceso comienza cuando una finca, grupo o centro de procesamiento interesado en la certificación completa y entrega el **Formulario de Solicitud**. Existe un formulario diferente para cada tipo de auditoría:

- **Finca Individual:** www.sustainablefarmcert.com/documents/F-AU-5-2E-Farm-Certification-Service-Application-Form.doc
- **Grupo de Fincas:** www.sustainablefarmcert.com/documents/F-AU-12-2E-Service-Application-Group-Administrator.doc
- **Cadena de Custodia:** disponible en línea pronto

El cliente **debe** completar el formulario de solicitud por completo y con información actual para recibir una cotización exacta, la cual incluye el alcance y el costo de la auditoría. Antes de solicitar una auditoría de certificación, el cliente puede pedir una pre-evaluación para determinar el cumplimiento de las normas por parte de la finca, el grupo o el centro de procesamiento. La pre-evaluación es opcional y es pagada por el cliente.

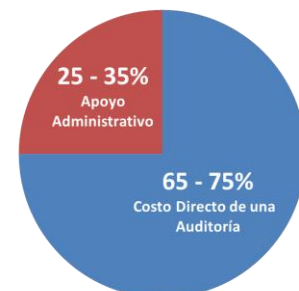
Paso 2: Cotización y costos

Con base en la solicitud del cliente, la RA-Cert preparará una **Cotización** por el servicio de auditoría. Para las auditorías corrientes, la RA-Cert anticipa aproximadamente dos semanas para preparar una cotización y, en casos de auditorías complicadas, las cotizaciones pueden tomar hasta cuatro semanas. La cotización es válida por 30 días naturales y está basada en el nivel de esfuerzo requerido para llevar a cabo la auditoría (por ejemplo, el tamaño de la finca o el grupo, el tipo de cultivo, el entorno geográfico y la distribución de las fincas) y los costos asociados con el servicio (por ejemplo, las tarifas diarias del auditor, costos de viajes y soporte administrativo). Para reducir los costos administrativos, el cliente puede proporcionar directamente alojamiento, transporte y comidas a los auditores (según se indica en la solicitud).

En general, aproximadamente un 65-75% de los costos totales de una participación en una auditoría están asociados con la auditoría en sí misma, incluyendo trabajo de campo, costos de viaje, y preparación del informe de auditoría.

Aproximadamente un 25-35% de los costos de la participación en una auditoría están asociados con el apoyo a la participación, incluyendo servicio al cliente, preparación y programación de la auditoría, revisión de la calidad del informe de auditoría, soporte técnico, y costos del Comité de Certificación SFC.

Costos Totales de una Auditoría



La RA-Cert está continuamente buscando formas de mantener el costo de las auditorías y las certificaciones lo más bajo posible mediante la implementación de procesos más eficientes, y colaborando con otros esquemas de certificación para proporcionar oportunidades de certificación múltiples. Sin embargo, la credibilidad de nuestro sistema entre las marcas y consumidores se basa en la *fortaleza y el rigor de las normas* y en la *robustez del proceso de auditoría*, los cuales requieren tiempo significativo y recursos para inspeccionar las fincas y

trabajar en el campo. Creemos que la viabilidad del sistema a largo plazo y los beneficios que puede ofrecer a los productores descansan en la fuerza y la integridad del proceso de auditoría. Si bien los costos de las auditorías pueden parecer elevados, los beneficios como las mejoras reales en el manejo de la finca, la eficiencia, la productividad y el acceso al mercado, exceden con creces estos costos. ¡Por favor trabaje con nosotros para asegurar que el sistema siga ofreciéndole y expandiendo estos beneficios efectivamente!

Paso 3: Contrato de Servicios, Facturación y Pago

Una vez que el cliente acepta la **Cotización**, la RA-Cert enviará un **Contrato de Servicio** y una factura por el costo total de la auditoría. **El cliente debe enviar una copia firmada del Contrato de Servicio y pagar el costo completo de la auditoría antes de que la RA-Cert inicie el trabajo de campo.** El pago a la RA-Cert es mediante transferencia bancaria.

El Contrato de Certificación es enviado también en este momento. Se insta al cliente a revisar este contrato y firmarlo, ya que se requiere para activar la certificación en caso de que la finca o grupo reciba una decisión positiva en cuanto a la certificación (vea Paso 9 abajo).

Paso 4: Planeamiento y Programación de la Auditoría

Una vez que el cliente envía el Contrato de Servicio firmado, la RA-Cert proporcionará al cliente un **Plan de Auditoría** que describe los objetivos, el alcance, la logística, la metodología y las fechas de las auditorías.

Para este momento, el cliente también recibirá un **Formulario de Monitoreo y Evaluación** que debe completarse y enviarse a la RA-Cert. La información requerida en este formulario es integrada al informe de auditoría y se utiliza para medir el impacto ambiental, social y económico de la certificación y las prácticas de manejo sostenibles.

Paso 5: Trabajo de Campo de la Auditoría

La auditoría es llevada a cabo por auditores acreditados de la RAS quienes forman parte del personal o son contratistas de la RA-Cert. La auditoría incluye las siguientes actividades:

- Reunión inicial
- Revisión de la documentación
- Recolección de evidencia
- Entrevistas
- Reunión final para comunicar los resultados preliminares

El cliente debe asegurar que el personal administrativo y de campo esté presente y disponible durante las fechas de la auditoría, de manera que el equipo de auditoría pueda realizar las entrevistas y reuniones.

Toda la información proporcionada durante las auditorías es *confidencial* según se especifica en el Contrato de Servicio.

Paso 6: Borrador del Informe de Auditoría

Después de completar la auditoría, el equipo de auditoría prepara un informe que detalla el cumplimiento de la finca o del grupo con las normas y las políticas de la RAS. RA-Cert puede

solicitar información adicional antes de presentar el informe final de la auditoría, como por ejemplo el plan de acciones correctivas por parte del productor. El informe preliminar se enviará al productor para su revisión y aprobación. La entrega del informe tarda normalmente de 4 a 8 semanas después de que se termina el trabajo de campo de la auditoría.

Paso 7: Revisión del Cliente

Después de que se recibe el Borrador del Informe de Auditoría, el cliente cuenta con cinco días hábiles para entregar a la RA-Cert comentarios o correcciones. Si es necesario, la RA-Cert revisará el Borrador del Informe de Auditoría para reflejar estos comentarios. Si no se reciben comentarios, se considera que el informe ha sido aprobado. El **Informe Final de Auditoría** es entregado al Comité de Certificación SFC para su revisión.

Paso 8: Decisión de Certificación

El Comité de Certificación SFC analiza el Informe Final de Auditoría y toma una decisión para confirmar o denegar la certificación.

Paso 9: Comunicación de la Decisión de Certificación

Una vez que la SFC toma una decisión (aproximadamente una semana después de que el Informe Final de Auditoría es entregado), notificará a la RA-Cert y luego la RA-Cert comunicará la decisión al cliente mediante correo electrónico.

Si la decisión de certificación es positiva, el cliente debe firmar un Contrato de Certificación y enviarlo a la RA-Cert. La Certificación se hace efectiva desde el momento en que el Comité de Certificación SFC toma la decisión de certificación positiva. Sin embargo, los productos no pueden venderse como certificados hasta que se haya firmado el Contrato de Certificación y se le haya enviado a la RA-Cert.

Si la decisión de certificación es negativa, el cliente puede hacer los cambios necesarios presentados en el Informe Final de Auditoría y solicitar una nueva auditoría por parte de la RA-Cert. Si el cliente siente que la certificación fue denegada injustificadamente, puede apelar esta decisión presentando el **Formulario de Apelaciones y Reclamos** a la SFC.
(www.sustainablefarmcert.com/documents/Appeals-and-Complaints-Form.pdf).

Los clientes también pueden utilizar el Formulario de Apelaciones y Reclamos para presentar quejas sobre el proceso de los servicios de auditoría. Los reclamos, quejas y apelaciones son confidenciales entre la persona u organización que solicita tales medidas y el alcance de la acción involucrada.

Paso 10: Post Auditoría, Seguimiento y Uso del Sello

Para que una finca o grupo pueda vender sus productos como certificados por Rainforest Alliance a cualquier comprador, el comprador debe primero registrarse en el Mercado Certificado de Rainforest Alliance (www.rainforest-alliance.org/farmproducts) y cumplir con las políticas de Rainforest Alliance y la RAS relacionadas con el seguimiento, la cadena de custodia y el uso del sello de Certificación de Rainforest Alliance.

Las Fincas o grupos certificados también pueden utilizar el sello de Certificación de Rainforest Alliance para comunicar su logro. (Ver Sección 10)

5. Cómo mantener la certificación

La finca o el grupo mantienen la validez de su certificación por medio del cumplimiento continuo de las normas de la RAS, el mejoramiento continuo, y el abordaje de los incumplimientos identificados en las auditorías anteriores. Eso es verificado en auditorías anuales, tal y como se discutió anteriormente. Si no se completan las auditorías anuales a tiempo, la certificación es cancelada.

Las auditorías anuales son realizadas al final del primer y segundo año del período de certificación. La RA-Cert notificará a los productores de 3 a 4 meses antes de la fecha del aniversario del certificado. **Las auditorías deben completarse antes de la fecha del aniversario del certificado de manera que puedan emitirse los nuevos certificados en vigencia.**

Los certificados expedidos no se extienden más allá de la fecha de aniversario sin una auditoría anual **excepto** cuando una situación fuera de nuestro control (*fuerza mayor*) impide completar la auditoría anual (por ejemplo, un desastre natural). En este caso, el cliente puede solicitar una extensión por parte del Comité de Certificación SFC para su consideración. Las extensiones son otorgadas a discreción total de la SFC.

6. Cancelación de la Certificación

El certificado de una finca o grupo puede ser cancelado si o cuando:

- La finca o grupo no cumple con los requerimientos establecidos en la Política de Certificación de Fincas de la RAS;
- No se ha llevado a cabo una auditoría de recertificación antes de la fecha de vencimiento del certificado;
- El cliente solicita voluntariamente la cancelación;
- Existe evidencia objetiva de incumplimiento de los términos del Contrato de Certificación, hecho del conocimiento de la RA-Cert mediante una queja formal por parte de terceros, y la evidencia es validada en una Auditoría de Investigación;
- Existe un uso inapropiado del sello de Certificación de Rainforest Alliance, incluyendo, entre otros, fraude, engaño o representación incorrecta del estatus de certificación de la finca o de sus productos.

Si un certificado es cancelado, el cliente tiene treinta días para notificar a la SFC sobre las ventas pendientes de cultivos que fueron producidos mientras la finca o grupo estaba cubierto por un certificado válido. **Sólo las ventas anunciadas dentro de los 30 días de cancelación del certificado serán revisadas para aprobación por la SFC.** Los anuncios de ventas entregados después de los 30 días de la cancelación de la finca no podrán ser vendidos como certificados por Rainforest Alliance.

7. Responsabilidades del Cliente

A lo largo del proceso de certificación el cliente tiene las siguientes responsabilidades:

- Familiarizarse con este manual y con las normas y políticas relevantes de las RAS (ver Sección 2);
- Cumplir con las obligaciones financieras detalladas en el Contrato de Certificación;

- Comunicar a la RA-Cert sobre cualquier cambio en la información de la finca o grupo, el alcance de la certificación o modificaciones que afecten el cumplimiento de las normas;
- Notificar por escrito a la RA-Cert dentro de diez días sobre cualquier reclamo, queja, demanda o caso legal que rete la conformidad de la finca o grupo con las normas de la RAS.
- Cumplir con los requerimientos para uso de las marcas registradas de Rainforest Alliance Certified, las cuales deben ser aprobadas por la SFC. (Ver Sección 10)

8. Beneficios del Cliente

Las fincas o grupos que logran la certificación de Rainforest Alliance se benefician de:

- Reconocimiento en el mercado por haber cumplido las normas exhaustivas de la RAS, las cuales aseguran un desempeño y una responsabilidad socio-ambientales excepcionales;
- Uso del sello de certificación de Rainforest Alliance para promover y comercializar productos de fincas o grupos certificados;
- Comunicación oportuna sobre cualquier cambio hecho a las normas o los procesos de certificación de la RAS;
- Oportunidades de participar en talleres y sesiones de capacitación ofrecidos por Rainforest Alliance y la Secretaría de la RAS;
- Registrarse como finca certificada en <http://sustainablefarmcert.com> y en el Mercado en línea de Rainforest Alliance Certified (junto con los compradores registrados de la finca o grupo) en www.rainforest-alliance.org/farmproducts para promover sus productos certificados;
- La capacidad de entregar reclamos o quejas referentes al servicio de auditoría o de apelar decisiones de certificación.

9. Responsabilidades de RA-Cert

A lo largo del proceso de certificación la RA-Cert tiene las siguientes responsabilidades:

- Proporcionar al cliente información clara y actualizada y materiales referentes a las normas y políticas de la RAS o al proceso de auditoría y certificación.
- Llevar a cabo el proceso de auditoría de manera objetiva y transparente;
- Llevar a cabo el proceso de auditoría de manera servicial y amable con las fincas o grupos;
- Proporcionar servicio al cliente de máxima calidad;
- Aplicar retroalimentación de los productores y de otros participantes en el sistema para apoyar mejoras a las normas de la RAS y al proceso de auditoría y certificación.

10. Uso del Sello Rainforest Alliance Certified

Los portadores de la certificación que estén al día pueden utilizar el sello de certificación de Rainforest Alliance siguiendo nuestros lineamientos. El sello de certificación de Rainforest Alliance es una marca registrada de Rainforest Alliance y no puede ser adoptado, adaptado o registrado por otros. Los Lineamientos de Uso del Sello están disponibles (en inglés) en www.rainforest-alliance.org/sites/default/files/site-documents/marketing/seal-guidelines-agriculture.pdf.

El productor puede solicitar el uso del sello RAC en http://www.sustainablefarmcert.com/documents/seal_use_form.pdf.

11. Comunicaciones con Rainforest Alliance y la RA-Cert

Los miembros del equipo de la RA-Cert están distribuidos regionalmente para proporcionar a los clientes el mejor servicio posible. Por favor contacte las siguientes oficinas y personal para certificaciones.

OFICINA	PAÍSES SUPERVISADOS	INFORMACIÓN	PERSONAL DE CONTACTO
Centroamérica	Costa Rica, Nicaragua, Panamá, el Caribe y EE.UU.	Villas de Ayarco Sur Curridabat San José, Costa Rica Teléfono: +506 2216 4800 Fax: +506 2216 4801 RACert.Mesoamerica@ra.org	Anna Lucia Corrales <i>Especialista en Agricultura</i> acorrales@ra.org Katia Quirós <i>Coordinación de Servicios de Auditoría</i> kquiros@ra.org
Suramérica	Perú y Bolivia	Calle Manual Ignacio Salvatierra 359 Santa Cruz, Bolivia Teléfono: +591 33 325042 Fax: + 591 33 327451 RACert.SouthAmerica@ra.org	Freddy Peña <i>Gerente Regional</i> fpena@ra.org Gabriela Gutiérrez <i>Coordinación de Servicios de Auditoría</i> ggutierrez@ra.org
África	Todos los países africanos	Apoyo temporal en EE.UU.: 665 Broadway, 5 th Floor New York, NY 10012 Teléfono: +1 212 677 1900 Fax: +1 212 677 2187 RACert.Africa@ra.org	Joseph Osei <i>Gerente Regional</i> josei@ra.org Baaba Forson <i>Coordinación de Servicios de Auditoría</i> bforson@ra.org
Asia	Asia del Sur y Asia Pacífico	Pertokoan Griya Alamanda, Blok No. 17 Jl. Kapten Cokorde Agung Tresna, Lingkungan Jayagiri, Kelurahan Dangin Puri Kelod, Kecamatan Denpasar Timur, Bali, Indonesia Teléfono: +62 361 256 689 Fax: +62 361 256 634 RACert.AsiaPacific@ra.org	Benedictus <i>Coordinador de Servicios de Agricultura</i> benedictus@ra.org Dewa Ayu Rai <i>Coordinación de Servicios de Auditoría</i> drai@ra.org