



Responsible Jewellery Council

MANUAL DE EVALUACIÓN

Referencia del documento: T001_2013 –Manual de Evaluación del RJC - Traducción al español

Traducido por: Gustavo Weihmüller/Valeria Lagos Terrizzano

Revisado por: Gustavo Weihmüller

Fecha de publicación: Marzo 2014

El inglés es el idioma oficial del sistema de certificación del RJC. En caso de surgir contradicciones o discrepancias entre las versiones en otros idiomas, la versión en el idioma oficial prima por sobre las demás. Por favor visite www.responsiblejewellery.com para consultar la versión en el idioma original.

Document Reference: T001_2013 – RJC Assessment Manual - Spanish Translation

Translated by: Gustavo Weihmüller/Valeria Lagos Terrizzano

Proof Read by: Gustavo Weihmüller

Date Released: March 2014

The official language of the RJC Certification system is English. In the case of inconsistency between versions, reference should default to the official language version. Please refer to www.responsiblejewellery.com for the official language version.

El Consejo de Joyería Responsable (RJC)

El Consejo de Joyería Responsable (RJC, por su sigla en inglés) es una organización sin fines de lucro fundada en 2005, cuya misión es el establecimiento de estándares y certificaciones.

Nuestra visión es la de una cadena de suministro global que sea responsable y fomente la confianza en la industria mundial de la joyería y la relojería.

Acerca de este Manual

El Manual de Evaluación del RJC contiene instrucciones que los *miembros* y *auditores* deben seguir al realizar evaluaciones para establecer si se cumplen los *estándares* del RJC. Es aplicable a todos los *miembros* del RJC a lo largo de toda la cadena de suministro de *diamantes, oro y metales del grupo del platino*.

Este Manual es un “documento vivo” y el RJC se reserva el derecho de modificarlo sobre la base de las experiencias resultantes de su implementación y de las buenas prácticas que de ella emerjan. La versión publicada en la página web del RJC invalida toda otra versión. Para comprobar la vigencia de este documento, por favor visite:

www.responsiblejewellery.com

Exoneración de responsabilidad

No se formula declaración ni garantía alguna con respecto a la integridad o exactitud del Manual y de otros documentos o fuentes de información en él citados. La conformidad con el Manual no pretende reemplazar, alterar ni violar las obligaciones estipuladas por toda ley, regulación, ordenanza u otras exigencias –de aplicación nacional, provincial o local– que rijan sobre los asuntos incluidos en el presente Manual.

Se debe tener en cuenta que el presente Manual posee un carácter orientativo y no debe ser considerado una guía inapelable ni exhaustiva acerca de los temas y asuntos que en él se tratan.

La conformidad con el presente Manual por parte de las organizaciones que no son miembro del RJC es completamente voluntaria y no busca, genera, establece ni reconoce obligaciones o derechos legalmente vinculantes frente al RJC y sus miembros o signatarios. El Manual no crea, establece ni reconoce derechos legalmente vinculantes del RJC y/o sus miembros y signatarios frente a organizaciones que no sean miembros del RJC. Dichas organizaciones no podrán emprender acciones legales contra el RJC y/o sus miembros o signatarios como consecuencia del incumplimiento de lo establecido en el Manual.

Consultas y comentarios

El RJC agradece cualquier comentario acerca del presente manual. Por favor, póngase en contacto con el Consejo de Joyería Responsable por carta, teléfono o a través de correo electrónico:

Correo electrónico: info@responsiblejewellery.com

Teléfono: +44 (0)20 7836 6376

Responsible Jewellery Council (Consejo de Joyería Responsable) es el nombre comercial del Council for Responsible Jewellery Practices Ltd, inscripto en Inglaterra y Gales con el número de registro 05449042.

Contenidos

1	INTRODUCCIÓN	7
1.1	Antecedentes.....	7
1.2	Finalidad	7
1.3	¿Quién debe utilizar este Manual?.....	7
1.4	Términos y definiciones.....	7
1.5	Documentos de respaldo y referencias.....	7
2	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	9
2.1	RJC	9
2.2	<i>Miembros del RJC</i>	9
2.3	<i>Auditores</i>	9
3	LOS ESTÁNDARES DEL RJC Y EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN.....	11
3.1	Estándares del RJC.....	11
3.2	Armonización y reconocimiento de las <i>certificaciones</i> existentes.....	12
3.3	El proceso de <i>certificación</i> a grandes rasgos.....	16
3.4	<i>Tipos de auditoría</i>	18
3.5	<i>Período de certificación</i>	18
3.6	Transición de la <i>certificación</i> de un año bajo el <i>Código de prácticas</i>	18
4	EL ÁMBITO DE LA CERTIFICACIÓN	20
4.1	Cómo documentar el <i>ámbito de la certificación</i>	20
4.2	<i>Ámbito de la certificación</i> para el <i>Código de prácticas</i>	21
4.2.1	<i>Miembros comerciales</i>	21
4.2.2	<i>Miembros que operan en el sector minero</i>	23
4.2.3	<i>Empresas relacionadas</i>	24
4.3	<i>Ámbito de la certificación</i> para el <i>Estándar para la cadena de custodia</i>	24
4.4	Aplicación de los <i>estándares</i> del RJC según el foro al que pertenezca el <i>miembro</i>	25
5	CÓMO CALIFICAR LA CONFORMIDAD Y DESARROLLAR ACCIONES CORRECTIVAS	26
5.1	Resultados y calificaciones de la conformidad.....	26
5.2	Calificación " <i>No corresponde</i> "	28
5.3	<i>Incumplimiento crítico</i>	28
5.3.1	<i>Código de prácticas</i>	28
5.3.2	<i>Cadena de custodia</i>	29
5.4	Obligaciones derivadas de las <i>fallas de conformidad</i> para el COP y para la CoC.....	29
5.5	Cómo documentar las <i>fallas de conformidad</i>	30
5.6	<i>Planes de acción correctiva</i>	30
6	DATOS OBJETIVOS Y TOMA DE MUESTRAS	32
6.1	Tipos de <i>datos objetivos</i>	32
6.2	Cómo reunir <i>datos objetivos</i> y realizar un muestreo	32
7	AUTOEVALUACIÓN REALIZADA POR LOS MIEMBROS	34
7.1	Contexto y finalidad.....	34
7.2	<i>Coordinador del RJC</i>	34
7.3	<i>Cuadernos y herramientas del RJC</i>	34
7.4	¿Cuántos <i>cuadernos de evaluación</i> se deben completar?	35
7.5	Uso de un formato alternativo	35
7.6	Corrección de <i>fallas de conformidad</i>	35
7.7	Búsqueda de asistencia externa	36
7.8	Preparación para la <i>auditoría de certificación</i> y otras <i>revisiones periódicas</i>	36
7.8.1	Registros y evidencia documental.....	36
7.8.2	Información y capacitación del personal.....	36
7.9	Pedido de <i>auditoría</i>	37
8	AUDITORÍAS INDEPENDIENTES EXTERNAS	39
8.1	El proceso de <i>auditoría</i> a grandes rasgos.....	39
8.2	Comunicación inicial con el <i>miembro</i>	39

8.3	Acuerdos comerciales y confidencialidad	40
8.4	Recolección y revisión de la información	40
8.5	Definición del <i>ámbito de la auditoría</i>	40
8.5.1	Todas las <i>auditorías</i>	40
8.5.2	<i>Ámbito de la auditoría</i> para las actividades desde la <i>exploración minera</i> hasta la <i>pre-habilitación – Código de Prácticas</i>	41
8.5.3	<i>Ámbito de la auditoría</i> para <i>revisiones periódicas</i> y <i>auditorías de recertificación</i>	41
8.6	Requisitos de costo y duración estimados de la <i>auditoría</i>	42
8.7	<i>Equipo de auditores</i>	44
8.7.1	<i>Auditor principal</i>	44
8.7.2	Requisitos para todos los <i>equipos de auditores</i>	44
8.7.3	Contratación de <i>peritos</i>	46
8.8	Desarrollo del <i>plan de auditoría</i>	46
8.9	Coordinación del programa para la <i>auditoría</i>	47
8.10	Cierre del <i>plan de auditoría</i> con el <i>miembro</i>	47
8.11	Reunión de apertura	47
8.12	El proceso de <i>auditoría</i>	47
8.13	Evaluación de los resultados	48
8.14	Registro de <i>fallas de conformidad</i>	49
8.15	Recomendaciones y <i>sugerencias de mejora para la empresa</i>	49
8.16	Establecer la necesidad de una <i>revisión de mitad de ciclo</i> para el <i>Código de prácticas</i>	49
8.17	Reunión de cierre o de salida	50
8.18	Aprobación de un <i>plan de acción correctiva</i> para las <i>fallas graves de conformidad</i> del <i>Código de prácticas</i>	51
8.19	<i>Declaración de conformidad</i>	51
8.20	Supervisión y evaluación de los datos	52
8.21	Informes	52
8.21.1	<i>Informe de auditoría para el RJC</i>	53
8.21.2	<i>Informe de auditoría para el Miembro</i>	53
9	PROCESOS DE GOBERNANZA Y APOYO DEL RJC	54
9.1	Emisión de la certificación del RJC y publicación de la información en el sitio web del RJC	54
9.2	Proceso de salvaguarda de la imparcialidad y control de calidad	55
9.3	Etiquetado y comercialización	55
9.4	Notificaciones recordatorias para los <i>miembros</i>	55
9.5	Confidencialidad de los datos	56
9.6	Capacitación y apoyo	56
10	CAMBIOS Y VARIACIONES	57
10.1	Tipos de cambios	57
10.2	Cambios al <i>ámbito de la certificación del Código de prácticas</i>	57
10.3	Cambios en el <i>ámbito de la certificación de la Cadena de custodia</i>	57
10.4	Cambios al alcance y capacidad de un <i>auditor acreditado</i>	57
11	MECANISMO DE QUEJAS Y PROCESOS DISCIPLINARIOS	59
11.1	<i>Mecanismo de quejas</i> del RJC	59
11.2	Qué desencadena un proceso disciplinario	59
11.3	Confidencialidad y asesoría legal	59
11.4	Procesos disciplinarios	59
11.5	Resultados del proceso disciplinario	60
11.6	Apelación final	60
12	REFERENCIAS	61
	Apéndice 1 - Pertinencia de los <i>estándares</i> del RJC por sectores	62
	Apéndice 2 - Modelo de <i>plan de acción correctiva</i>	65
	Apéndice 3 - Ejemplos de registros y evidencia documental	66
	Apéndice 4 - Orientación para realizar <i>auditorías</i> eficaces	68

Apéndice 5 - Técnicas de muestreo	70
Apéndice 6 Ejemplo de modelo para el plan de auditoría.....	77
Apéndice 7 Modelo de Declaración de conformidad	78
Apéndice 8 Contenidos mínimos obligatorios del informe de auditoría	80

Listado de figuras

Figura 1: Pasos del <i>proceso de certificación</i> del RJC.....	16
Figura 2: Una estructura organizativa más simple, típica de una organización de tamaño pequeño a mediano, donde el <i>ámbito de la certificación</i> abarca toda la empresa.	22
Figura 3: Estructura organizativa compleja, en varios niveles, típica de una organización de tamaño grande, donde el <i>ámbito de la certificación</i> es un subgrupo del negocio total del <i>miembro</i>	22
Figura 4: Estructura organizativa compleja en varios niveles en la que el <i>miembro</i> es una subsidiaria de un grupo más grande.....	23
Figura 5: Ejemplo de cómo el <i>ámbito de la certificación</i> de una <i>entidad</i> para la <i>Cadena de custodia</i> puede ser diferente del <i>ámbito de la certificación</i> de un <i>miembro</i> para el <i>Código de prácticas</i>	25
Figura 6: Tipos de organización y factores de complejidad que afectan la duración de la <i>auditoría</i>	42

Listado de tablas

Tabla 1: Comparación de los Estándares y programas de aseguramiento del RJC	11
Tabla 2: Reconocimiento de las <i>certificaciones</i> existentes	12
Tabla 3: Tipos de auditoría para cada estándar del RJC.....	18
Tabla 4: <i>Período de certificación</i> según resultado de la <i>auditoría</i> , <i>tipo de auditoría</i> y <i>estándar</i> del RJC	18
Tabla 5: Calificaciones de la conformidad	26
Tabla 6: Lista de <i>cláusulas críticas del Código de prácticas</i> del RJC	28
Tabla 7: Obligaciones derivadas de las <i>fallas de conformidad</i> bajo los <i>estándares</i> del RJC	29
Tabla 8: Período de registros y evidencia documental según el <i>tipo de auditoría</i>	32
Tabla 9: Lista de los <i>cuadernos y herramientas</i> del RJC para ayudar en la <i>autoevaluación</i>	34
Tabla 10: Criterios para la inclusión de las actividades desde la exploración minera hasta la pre-habilitación dentro del <i>ámbito de la auditoría – Código de Prácticas</i>	41
Tabla 11: Orientación sobre el tiempo que se necesita en las <i>instalaciones</i> durante la <i>auditoría de certificación</i>	43
Tabla 12: Orientación 1 sobre el tiempo que se necesita en las <i>instalaciones</i> durante las <i>auditorías</i> subsiguientes.....	43
Tabla 13: Criterios para determinar la necesidad y el tipo de <i>revisiones de mitad de ciclo</i> (solo COP)...	50
Tabla 14: Pertinencia de las <i>cláusulas</i> del <i>estándar del Código de prácticas</i> por sectores.....	62
Tabla 15: Pertinencia de las <i>cláusulas</i> del <i>Estándar para la Cadena de custodia</i> por sectores	63
Tabla 16: Tamaño mínimo de la muestra según la cantidad total de material.....	72
Tabla 17: Confianza en el tamaño de la muestra	75
Tabla 18: Contenidos mínimos obligatorios del informe de auditoría para el RJC, y orientación.	80

1 INTRODUCCIÓN

Descubra: Para qué sirve este manual y en qué otras fuentes se puede encontrar información útil.

1.1 Antecedentes

Mediante sus programas de certificación, el RJC desarrolla estándares para la cadena de suministro de diamantes, oro y metales del grupo del platino. Las empresas que se asocien al RJC deberán someterse a una auditoría realizada por un tercero para verificar que cumplen con los *estándares* del RJC.

En la actualidad, la certificación RJC se puede obtener bajo el *Código de prácticas* del RJC y también mediante el *Estándar para la Cadena de custodia*.

- Los miembros deberán obtener la *certificación* bajo el *Código de Prácticas* del RJC dentro de los primeros dos años de haberse sumado al RJC.
- La certificación bajo el *Estándar del RJC para la Cadena de Custodia* es voluntaria para los *miembros* y pueden solicitarla tanto dichos miembros como *entidades* individuales que se encuentren bajo el control de éstos.

1.2 Finalidad

La finalidad del Manual de evaluación (en adelante, el Manual) es servir de guía durante los procedimientos de evaluación que conlleva la *certificación del RJC*. En particular, este Manual proporciona instrucciones y orientación para:

- el proceso de obtención de la *certificación del RJC*
- que los miembros realicen una *autoevaluación*
- los auditores externos que realicen *auditorías* independientes
- los principios para realizar evaluaciones efectivas, que llevan a una mejora continua.

1.3 ¿Quién debe utilizar este Manual?

Este Manual debe ser utilizado por todos los *miembros* del RJC y los *auditores acreditados* por el RJC cuando estén llevando a cabo actividades y responsabilidades asociadas con la *certificación del RJC*.

1.4 Términos y definiciones

Todas las siglas y términos escritos en cursiva se encuentran definidos en el *glosario* que se encuentra en el *Código de Prácticas* y en el *Estándar para la Cadena de Custodia*.

En este Manual, "COP" es la abreviatura del *Código de Prácticas del RJC*, y "CoC" es la abreviatura del *Estándar del RJC para la Cadena de Custodia*.

1.5 Documentos de respaldo y referencias

Los siguientes documentos contienen información adicional de respaldo que puede ayudar a implementar y alcanzar los *estándares del RJC*:

Código de prácticas del RJC

- *Código de prácticas del RJC (S001_2013)* – Requisitos verificables que deben cumplir las empresas para conseguir una certificación del *Código de prácticas*
- *Guía de orientación sobre los estándares del COP (G002_2013)* – Guía de orientación sobre cada una de las cláusulas del *Código de prácticas*

- *Cuaderno de evaluación para el COP (T006_2013)* – Preguntas, instrucciones y ejemplos de datos objetivos para la evaluación, que pueden utilizar los miembros y auditores
- *Herramientas para la evaluación de riesgos (T010_2013)* – Orientación y referencia de apoyo para la realización de evaluaciones de riesgo según el Código de Prácticas
- *Herramientas para la diligencia debida en materia de derechos humanos (T011_2013)* – Orientación y referencia de apoyo para la realización de la *evaluación de diligencia debida en materia de derechos humanos*, que se requiere en el *Código de prácticas*.

Transición del Código de Prácticas 2009 al 2013 El Código de Prácticas 2013 reemplazará al Código de Prácticas 2009 tras un período de transición de un año, en el que ambas versiones serán aceptadas para la certificación del RJC. Las certificaciones de los miembros respecto al Código de Prácticas 2009 aún vigentes seguirán siendo válidas durante el resto del período de certificación y no se exigirá una recertificación hasta la finalización de dicho período. Para más información, consulte la Sección D del Código de Prácticas 2013.

Estándar del RJC para la Cadena de Custodia

- *Estándar CoC (S002_2012)* – Requisitos verificables que deben cumplir las empresas para conseguir una certificación del CoC
- *Orientación sobre el Estándar CoC (G004_2012)* – Otra guía para las empresas sobre cómo implementar el estándar CoC
- *Herramientas de evaluación para el CoC (T007_2012)* – Preguntas, instrucciones y ejemplos de datos objetivos para la evaluación del CoC, que pueden utilizar los miembros y auditores
- *Formulario del CoC para evaluación de contratistas externos (T008_2012)* – Preguntas de evaluación sobre el CoC específicamente formuladas para contratistas externos.

Otra documentación del RJC:

- *Mecanismo de quejas del RJC (T007_2012)*
- Reglas de uso del logo RJC.

2 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Descubra: Las funciones y responsabilidades principales del RJC, de los miembros y de los auditores acreditados en el proceso de certificación.

Tanto el RJC como sus *miembros* y los *auditores acreditados* tienen diferentes funciones en el proceso de *certificación*. En resumen:

- Es responsabilidad del RJC el diseño de los *estándares* del RJC y la gobernanza y operación de los procesos de certificación del RJC.
- Es responsabilidad de los *miembros* la operación de sus empresas de conformidad con el *Código de prácticas* (obligatorio) y el *Estándar de la Cadena de custodia* (voluntario).
- Es responsabilidad de los *auditores acreditados* verificar que los sistemas de los *miembros* cumplan con el *estándar* del RJC que se evalúa y proporcionar una *Declaración de conformidad*.

2.1 RJC

Entre las funciones del RJC se incluye:

- Revisar y actualizar los *estándares* del RJC en términos de moneda y relevancia, y para abordar las necesidades de sus *miembros* y otras partes interesadas
- Apoyar y supervisar la calidad, integridad y credibilidad de los procesos de certificación
- Acreditar a auditores externos para que lleven a cabo las *auditorías de certificación*
- Proporcionar capacitación y apoyo, tanto para los *miembros* como para los *auditores*
- Certificar a los *miembros* que cumplen con los *estándares* del RJC y mantener actualizada la información que aparece en la página web del RJC
- Administrar el *mecanismo de quejas* del RJC, incluyendo la aplicación de procedimientos disciplinarios cuando sea necesario
- Publicar informes referidos al impacto que los programas de certificación del RJC tienen respecto de la misión del RJC
- Crear conciencia sobre la propuesta de valor del RJC mediante el compromiso con la industria y otras partes interesadas.

Nótese que el RJC no será *auditor* ni se encargará de la *certificación* de sus *miembros* de manera directa.

2.2 Miembros del RJC

Entre las funciones de los *miembros* del RJC se incluye:

- Operar en su empresa, entidades e instalaciones dentro del *ámbito de la certificación*, según los requisitos especificados en los *estándares* del RJC
- Dedicar recursos internos a mantener la conformidad con los requisitos especificados en los *estándares* del RJC
- Informar y capacitar al personal sobre el contenido de los *estándares* del RJC y sobre sus propios sistemas y controles para cumplir con dichos *estándares*
- Recurrir a un *auditor acreditado* para llevar a cabo las *auditorías de certificación*
- Permitir al *auditor* el acceso a las *instalaciones*, personal e información y registros relevantes, y asegurarse de que los *auditores* están al corriente de los requisitos relativos a la salud y seguridad y otros requisitos
- Implementar las acciones correctivas o planes de mejora, según corresponda, para lograr la conformidad y la mejora continua
- Promover las prácticas comerciales responsables dentro de la cadena de suministro.

Nótese que los *miembros* del RJC deben cumplir estas funciones para mantener vigente su condición como tales.

2.3 Auditores

Entre las funciones de los *auditores* se incluye:

- Llevar a cabo las *auditorías de certificación* y las revisiones periódicas respecto al *estándar* del RJC que corresponda
- Identificar las fallas de conformidad que requieran acciones correctivas
- Reconocer aquellos casos en los que resulte imposible cumplir con los objetivos de la auditoría e informar sobre las razones de tal imposibilidad al *miembro* y al RJC
- Redactar informes de auditoría que incluyan una declaración de conformidad para el miembro y el RJC
- Llevar a cabo el seguimiento del progreso según las metas clave acordadas, si fuera necesario.

Nótese que el vínculo legal del *auditor* es con el *miembro* que le ha encargado la auditoría, no con el RJC. Los *auditores* que realizan auditorías externas independientes para un *miembro* no pueden proporcionar consejo ni ayuda en la *autoevaluación* de dicho *miembro*, ya que esto resultaría en un conflicto de intereses.

Los *auditores* deben estar acreditados por el RJC para llevar a cabo *auditorías de certificación* y *revisiones periódicas*. Si desea más información sobre cómo convertirse en *auditor acreditado* por el RJC, por favor visite la página web del RJC:

<http://www.responsiblejewellery.com/auditors/become-an-auditor/> o escriba al correo electrónico accreditation@responsiblejewellery.com.

3 LOS ESTÁNDARES DEL RJC Y EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Descubra: cuáles son las características principales del Código de Prácticas del RJC y del Estándar del RJC para la Cadena de Custodia, y el proceso por el cual se obtiene y mantiene la certificación.

3.1 Estándares del RJC

El RJC cuenta con dos estándares complementarios para la cadena de suministro de productos de joyería y la Tabla 1 resume los aspectos clave de ambos programas de certificación del RJC: Certificación del Código de prácticas del RJC y Certificación del RJC para la Cadena de custodia.

Tabla 1 Comparación de los Estándares y programas de aseguramiento del RJC

Características	Certificación del Código de Prácticas del RJC	Certificación del RJC para la Cadena de Custodia (CoC)
¿Es voluntario?	<p>La pertenencia al RJC es voluntaria.</p> <p>Los miembros comerciales del RJC deben conseguir la certificación respecto al Código de Prácticas dentro de los dos primeros años, como condición para seguir siendo miembro.</p>	<p>La participación de los miembros del RJC es voluntaria y no es un requisito para ser miembro del RJC.</p> <p>Aquellas entidades que deseen obtener la certificación CoC deberán ser miembros del RJC, o hallarse bajo el control de un miembro del RJC, de modo que el Código de Prácticas también será aplicable.</p>
Estándar aplicable	<p>Código de Prácticas del RJC Publicado en 2013, ver www.responsiblejewellery.com</p>	<p>Estándar del RJC para la Cadena de Custodia Publicado en 2012, ver www.responsiblejewellery.com</p>
Orientación para la implementación	<p>Manual de certificación del RJC, Guía de orientación sobre los estándares, Cuaderno y Manual de evaluación. Publicados en 2013, ver www.responsiblejewellery.com</p>	<p>Manual de certificación del RJC para la Cadena de Custodia, Herramientas de evaluación. Publicados en 2012, ver www.responsiblejewellery.com</p>
Necesidad de auditoría externa	<p>Auditoría de certificación, seguida de una revisión de mitad de ciclo. La recertificación se realiza al cabo de tres años. Cuando se encuentren fallas graves de conformidad, la certificación será válida solo por un año, y se espera que estos miembros pasen a conseguir una certificación válida por tres años.</p>	<p>Si no hubiera fallas graves de conformidad, a la auditoría de certificación le seguirá una auditoría de vigilancia dentro de los 12-18 meses subsiguientes. La recertificación se hace cada tres años.</p>
Declaración resultante	<p><u>Miembro certificado del RJC:</u> El miembro cumple con el Código de prácticas del RJC, que es el estándar del RJC para las prácticas comerciales responsables.</p>	<p><u>Miembro/Entidad certificado por el RJC por su Cadena de custodia:</u> Una entidad que cuente con esta certificación tiene en funcionamiento sistemas verificados para la custodia y/o la provisión de materiales de joyería obtenidos de manera responsable. <u>Material de la Cadena de custodia:</u> Son los materiales que provienen de fuentes administradas de manera responsable, de acuerdo con el estándar RJC sobre la CoC.</p>
Función del RJC (común a ambos)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo de estándares, orientación y capacitación. ▪ Acreditación y capacitación de auditores. 	

programas)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración de los informes de los auditores acreditados para la certificación. ▪ Mantenimiento de un sitio web público sobre el estado de las <i>certificaciones</i> y otra información relacionada. ▪ Administración de las políticas y reglas de uso del logo del RJC. ▪ Mecanismo de quejas. ▪ Gobernanza de los <i>miembros</i>, incluso la aplicación de procedimientos disciplinarios cuando sea necesario.
------------	---

3.2 Armonización y reconocimiento de las *certificaciones* existentes

Los *estándares* del RJC están diseñados para que armonicen con otros estándares e iniciativas siempre que sea posible. Se pide a los auditores que, al realizar una *autoevaluación* o una *auditoría* externa independiente, tengan muy en cuenta otras *certificaciones* existentes bajo sistemas cuyos requisitos sean equivalentes a las cláusulas de los *estándares* del RJC

La siguiente tabla (Tabla 2) resume las iniciativas actuales más relevantes que tienen temas en común con los estándares del RJC. En los casos donde se haya determinado una equivalencia, se puede considerar que aquellas *cláusulas* comunes entre ambos sistemas se cumplen sin necesidad de revisarlas.

Tabla 2 Reconocimiento de las *certificaciones* existentes

Estándar del RJC	Estándar o iniciativa externa relacionada	Implicancias para la <i>autoevaluación</i> o la <i>auditoría</i>
Código de prácticas	SA 8000:2008	<p>El <i>miembro/instalación</i> no necesitará que se auditen las siguientes cláusulas del COP si cuenta con la certificación SA8000.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 13. Condiciones generales de empleo ▪ 14. Horario de trabajo ▪ 15. Remuneración ▪ 16. Procesos disciplinarios y de quejas y reclamos ▪ 17. Trabajo infantil ▪ 18. Trabajo forzado ▪ 19. Derecho de asociación y negociación de convenios colectivos ▪ 20. Discriminación ▪ 21. Cláusulas de salud y seguridad 21.1, 21.2a, 21.2b, 21.2c, 21.3, 21.5, 21.6, y 21.9 <p>En aquellos casos en que la certificación SA8000 no se aplique a todas las instalaciones de un miembro, estas cláusulas deberán ser igualmente auditadas en aquellas otras instalaciones incluidas en el ámbito de la certificación del RJC.</p>
	ISO 14001: 2004	<p>El <i>miembro/instalación</i> no necesitará que se auditen las siguientes cláusulas del COP si cuenta con la certificación ISO 14001.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 22 Gestión medioambiental <p>Las siguientes cláusulas adicionales no se auditarán si el auditor acreditado por el RJC puede verificar que la certificación ISO 14001 vigente cubre las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 23 Sustancias peligrosas, cláusulas 23.1 y 23.3 ▪ 24 Desechos y emisiones, cláusulas 24.1, 24.2a, 24.2b y 24.2d ▪ 25 Uso de los recursos naturales ▪ 36 Biodiversidad, cláusulas 36.2(a) y 36.2(b)

Estándar del RJC	Estándar o iniciativa externa relacionada	Implicancias para la <i>autoevaluación</i> o la <i>auditoría</i>
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 39 Mercurio <p>En aquellos casos en que la certificación ISO 14001 no se aplique a todas las instalaciones de un miembro, estas cláusulas deberán ser igualmente auditadas en aquellas otras instalaciones incluidas en el ámbito de la certificación del RJC.</p>
	OHSAS 18001: 2008	<p>El miembro/instalación no necesitará que se auditen las siguientes cláusulas del COP si cuenta con la certificación OHSAS 18001.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 21 Salud y seguridad, cláusulas 21.1, 21.3, 21.4, 21.5, 21.8 y 21.9 <p>Las siguientes cláusulas adicionales no se auditarán si el auditor acreditado por el RJC puede verificar que la certificación OHSAS 18001 vigente cubre las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 21 Salud y seguridad, cláusulas 21.2, 21.6 y 21.7 <p>En aquellos casos en que la certificación OHSAS 18001 no se aplique a todas las instalaciones de un miembro, estas cláusulas deberán ser igualmente auditadas en aquellas otras instalaciones incluidas en el ámbito de la certificación del RJC.</p>
	Estándares reconocidos de minería responsable	<p>Si una operación minera controlada por un miembro se encuentra certificada bajo un estándar reconocido de minería responsable, no es necesario volver a auditarla, excepto en aquellas áreas específicamente identificadas por el RJC. El RJC revisará los sistemas de certificación del candidato según el proceso desarrollado bajo el estándar del RJC para la Cadena de custodia en relación con los "estándares reconocidos de minería responsable".</p>
Cadena de custodia	<p>Iniciativa por un abastecimiento libre de conflictos (EICC-GeSI) – Validación de fundición/refinería http://www.eicc.info/extractives.htm</p>	<p>Se tendrá en cuenta para la certificación del estándar RJC para la CoC que las refinerías se encuentren en la lista actualizada de Refinerías validadas por el EICC. En particular, la validación EICC actual se considera casi equivalente al Estándar 10 del RJC para la CoC, "Abastecimiento dependiente de conflictos" por lo que las cláusulas 10.1, 10.2 y 10.4 del estándar CoC no necesitarán auditarse para la certificación del RJC ni para la auditoría de vigilancia.</p>
	<p>Orientación práctica y protocolo de revisiones del Dubai Multi Commodities Centre (DMCC) http://www.dmcc.ae</p>	<p>La <i>certificación</i> del estándar RJC para la CoC puede utilizarse para apoyar la implementación de la Orientación práctica y protocolo de revisiones del DMCC al proveer un mecanismo para la auditoría externa independiente de la diligencia debida de la cadena de suministro de una refinería. Para cumplir con la auditoría de revisión anual requerida por el DMCC, las refinerías pueden solicitar <i>dos auditorías de vigilancia</i>, en vez de una, bajo el estándar RJC para la CoC, con una auditoría completa cada tres años, de acuerdo con el período de <i>certificación</i> CoC.</p> <p>A aquellas refinerías que aparezcan en la lista de la Buena Entrega del DMCC (Good Delivery List) y cuyo cumplimiento del programa DMCC ya haya sido auditado, se las tendrá en cuenta para la <i>certificación del estándar</i> RJC para la CoC. En particular, una auditoría no relacionada con el RJC que cumpla con los requisitos del programa DMCC y que haya sido realizada en los doce meses anteriores se considera casi equivalente al estándar 10 "Abastecimiento dependiente de conflictos"</p>

Estándar del RJC	Estándar o iniciativa externa relacionada	Implicancias para la <i>autoevaluación</i> o la <i>auditoría</i>
		<p>del RJC para la CoC. En tal caso, las <i>cláusulas</i> CoC 10.1, 10.2 y 10.4 no necesitarán ser auditadas nuevamente para la <i>certificación</i> del RJC ni para la <i>auditoría de vigilancia</i>.</p>
	<p>Orientación sobre oro responsable del London Bullion Market Association (LBMA) http://www.lbma.org.uk</p>	<p>La <i>certificación</i> del estándar RJC para la CoC puede utilizarse para apoyar la implementación de la Orientación práctica y protocolo de revisiones del DMCC, al proveer un mecanismo para la auditoría externa independiente de la diligencia debida de la cadena de suministro de una refinería. Para cumplir con la auditoría de revisión anual requerida por el DMCC, las refinerías pueden solicitar dos <i>auditorías de vigilancia</i>, en vez de una, bajo el estándar RJC para la CoC, con una auditoría completa cada tres años, de acuerdo con el período de <i>certificación</i> CoC.</p> <p>A aquellas refinerías que aparezcan en la lista de la Buena Entrega de LBMA (Good Delivery List) y cuyo cumplimiento del programa "Orientación sobre oro responsable" del LBMA ya haya sido auditado, se las tendrá en cuenta para la certificación del estándar RJC para la CoC. En particular, una auditoría no relacionada con el RJC que cumpla con los requisitos del programa "Orientación sobre oro responsable" de LBMA y que haya sido realizada en los doce meses anteriores se considera casi equivalente al estándar 10 "Abastecimiento dependiente de conflictos" del RJC para la Cadena de custodia. En tal caso, las <i>cláusulas</i> CoC 10.1, 10.2, y 10.4 no necesitarán ser auditadas nuevamente para la <i>certificación</i> del RJC ni para la <i>auditoría de vigilancia</i>.</p>
	<p>Estándar del oro libre de conflictos del World Gold Council (Consejo Mundial del Oro) http://www.gold.org/</p>	<p>La diligencia debida que realizan las compañías mineras según el Estándar del oro libre de conflictos del World Gold Council puede utilizarse como evidencia objetiva para los requisitos de la diligencia debida del Estándar 4.2 del RJC para la CoC "Productos de minería admisibles".</p> <p>Las refinerías que sean abastecidas por compañías mineras que hayan implementado el Estándar del oro libre de conflictos del World Gold Council, pueden utilizarlo como evidencia objetiva del cumplimiento de dicho proveedor/material ante el Estándar 10.4 del RJC para la CoC "Abastecimiento dependiente de conflictos".</p>
	<p>Estándares reconocidos de minería responsable</p>	<p>El objetivo del Estándar del RJC para la CoC es dar apoyo a aquellos <i>miembros</i> del RJC que desean utilizar <i>materiales</i> que sean producto de prácticas mineras responsables. Por lo tanto, el Estándar del RJC para la CoC proporciona un ámbito para que el RJC reconozca formalmente aquellos estándares de minería que resulten comparables, incluso para la minería artesanal.</p> <p>El RJC se compromete a realizar una revisión formal y técnica, cooperando en la medida de lo posible con otras organizaciones certificadoras, para identificar si el otro estándar es comparable con el <i>Código de prácticas</i> del RJC. Los <i>materiales</i> obtenidos bajo un "Estándar reconocido de minería responsable" se pueden rastrear bajo el Estándar del RJC para la CoC, en combinación con otros materiales de la CoC. En el sitio web del RJC se puede encontrar una lista de los <i>Estándares reconocidos de minería responsable</i>.</p>

En el futuro se podrán agregar nuevas equivalencias reconocidas, las cuales se publicarán en el sitio web del RJC, en la sección "Armonización": Si necesita información sobre una iniciativa que no se encuentra en la lista, por favor póngase en contacto con el RJC: standards@responsiblejewellery.com.

Cambios en los estándares e iniciativas externos y reconocidos

Si durante el *período de certificación*, el *miembro* dejara de contar con la certificación de un sistema o iniciativa listado en la Tabla 2, las *cláusulas* que se habían excluido de la *auditoría*, deberán incluirse en el ámbito de la siguiente *auditoría* programada del RJC.

3.3 El proceso de *certificación* a grandes rasgos

El proceso de *certificación* del RJC consta de cinco pasos principales, resumidos en la Figura 1.

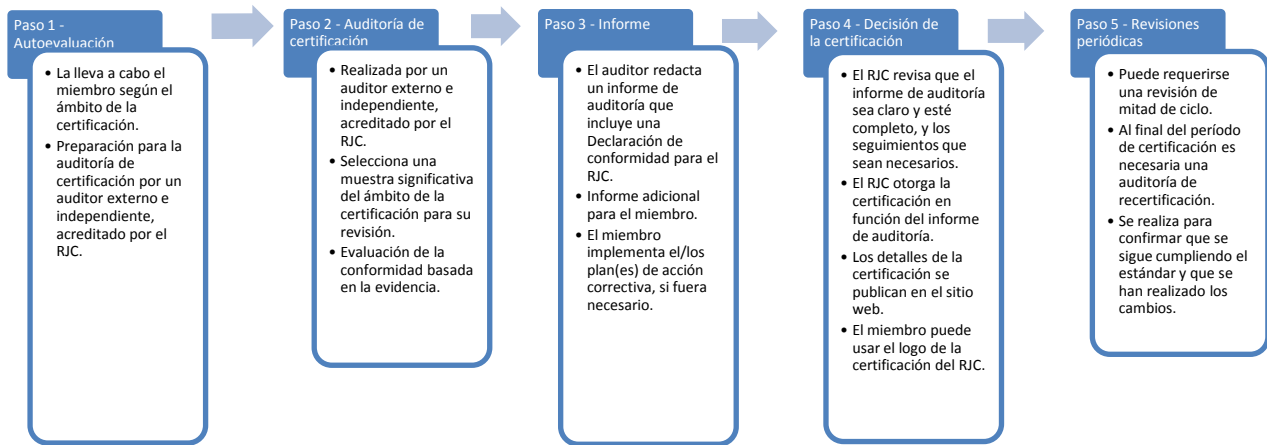


Figura 1 - Pasos del proceso de certificación del RJC

Paso 1 – Autoevaluación: El proceso comienza cuando el miembro del RJC realiza una *autoevaluación* con respecto al *estándar* aplicable (sea el *Código de prácticas* o el *estándar de la Cadena de custodia*), de acuerdo con el *ámbito de la certificación*. Consulte la sección 7 para obtener más información.

Paso 2 – Auditoría de certificación: El *miembro* recurre entonces a un *auditor acreditado* por el RJC, quien realiza una *auditoría de certificación* independiente. La *auditoría* verifica que el *miembro* cuente con sistemas en funcionamiento que cumplen con los requisitos definidos en el *estándar* del RJC que corresponda. Se señalarán las no conformidades y se exigirá al *miembro* que las solucione mediante un plan de acción correctiva adecuado. Consulte la sección 8 para obtener más información.

Paso 3 – Informe: El *auditor* entrega al RJC un *informe de auditoría* que documenta los resultados de la auditoría, detalla las acciones correctivas e incluye una *Declaración de conformidad*. El *miembro* también recibe una versión de este informe, que puede incluir detalles adicionales de problemas internos específicos relacionados con el resultado, así como sugerencias para la mejora de la empresa, de haberlas. Consulte la sección 8 para obtener más información.

Paso 4 – Decisión de la certificación: EL RJC controla que el *informe de auditoría* y la *Declaración de conformidad* estén completos y sean claros y, si fuera necesario, realiza un seguimiento con el *auditor*. Si todo está en orden, el RJC procede a otorgar al *miembro* la *certificación* del RJC para el *estándar* que corresponda. El *período de certificación* dependerá de la naturaleza de las *fallas de conformidad* que se hubieran encontrado durante la *auditoría* y las acciones correctivas correspondientes. A los *miembros certificados* se les otorga un número de *certificación* RJC propio y se les permite promocionar su calidad de tales. En el sitio web del RJC se publica una lista de los *miembros certificados* y los detalles de cada *certificación*. Consulte la sección 9 para obtener más información.

Paso 5 – Revisiones periódicas: Las revisiones periódicas serán realizadas durante el *período de certificación*, si fuera necesario, y al final de dicho período. Durante el *período de certificación* es posible que el *auditor acreditado* por el RJC realice una *revisión de mitad de ciclo* (*Código de Prácticas*) o una *auditoría de vigilancia* (*Estándar para la Cadena de custodia*) para verificar que los sistemas del *miembro certificado* siguen funcionando de manera efectiva. Al final del *período*

de certificación se requiere una auditoría de recertificación para renovar la certificación del miembro. Consulte la sección 8 para obtener más información.

3.4 Tipos de auditoría

La Tabla 3 define los *tipos de auditoría* del RJC y describe cuándo se realiza cada uno, tanto para el *Código de Prácticas* como para el *Estándar para la cadena de custodia*.

Tabla 3 Tipos de auditoría para cada estándar del RJC

Estándar del RJC	Tipo de auditoría	Frecuencia	Requisitos
Código de prácticas	Auditoría de certificación	Dentro de los 2 primeros años de pertenencia	Obligatoria para ser <i>miembro</i> del RJC
	Revisión de mitad de ciclo	12-24 meses después de conseguir la <i>certificación</i>	La necesidad de estas revisiones es determinada por el auditor del RJC durante la <i>auditoría de certificación</i> (Ver criterios en la Tabla 13)
	Auditoría de recertificación	Al final del <i>período de certificación</i>	Obligatoria para seguir siendo <i>miembro</i> del RJC
Cadena de custodia	Auditoría de certificación	Se puede realizar en cualquier momento	De adopción voluntaria para los <i>miembros</i>
	Auditoría de vigilancia	12-24 meses después de conseguir la <i>certificación</i>	Se requiere una <i>auditoría de vigilancia</i> durante el <i>período de certificación</i> .
	Auditoría de recertificación	Al final del <i>período de certificación</i>	Si el <i>miembro</i> decide prolongar su <i>certificación</i> , necesita una <i>auditoría de recertificación</i> .

3.5 Período de certificación

La Tabla 4 define el período de certificación para el Código de prácticas y para el Estándar para la cadena de custodia, según los resultados de la auditoría.

Tabla 4: Período de certificación según resultado de la auditoría, tipo de auditoría y estándar del RJC

Estándar del RJC	Tipo de auditoría	Sólo fallas leves de conformidad	Cualquier falla grave de conformidad	Cualquier incumplimiento crítico
Código de prácticas (COP) del RJC	Certificación inicial	3 años	1 año	Sin certificación
	Revisión de mitad de ciclo	Continúa el ciclo de 3 años		Certificación suspendida
	Recertificación	3 años	Un año más	Sin certificación
Cadena de custodia (CoC)	Certificación inicial	3 años	Sin certificación	
	Auditoría de vigilancia	Continúa el ciclo de 3 años	Certificación suspendida	
	Recertificación	3 años más	Sin certificación	

3.6 Transición de la certificación de un año bajo el Código de prácticas

Como se menciona más arriba, si se encontraran *fallas graves de conformidad* durante la *auditoría* del *Código de Prácticas*, se le otorgará al *miembro* una *certificación* válida por un año. Esto proporciona a los *miembros* un año de transición para desarrollar e implementar acciones correctivas. Sin embargo, se espera que los *miembros* hagan todo lo posible para conseguir una *certificación* válida por tres años tan pronto como puedan.

Cuando este proceso lo inicia el *miembro* antes de que transcurran 6 meses desde la última *auditoría*, los *auditores* puede aprovechar los resultados de dicha *auditoría* y dejar de lado aquellas áreas que cumplieran con el estándar. De todos modos, se deben cumplir las siguientes condiciones:

- El *ámbito de la auditoría* será similar al de una *revisión de mitad de ciclo* y debe:
 - verificar el cierre efectivo de las acciones correctivas para las *fallas graves de conformidad*, así como el cierre o progreso de las acciones correctivas para las *fallas leves de conformidad*, si fueran relevantes
 - evaluar cualquier cambio en el *ámbito de la certificación*
 - volver a visitar las *instalaciones* o reevaluar las *cláusulas* del COP si el perfil de *riesgo* del *miembro* hubiera aumentado.
- El *informe de auditoría* resultante para el RJC debe incluir:
 - Resultados de la *auditoría* previa
 - Detalles sobre las acciones correctivas realizadas
 - Resultados relacionados con el *ámbito de la certificación* o aumentos en el perfil de *riesgo* del *miembro*
 - Una *declaración global de conformidad* que apoye el cumplimiento continuado del *estándar RJC* en general por parte del *miembro*.

Código de prácticas: Certificaciones consecutivas válidas por un año

Los *miembros* no pueden acumular más de tres *certificaciones* válidas por un año consecutivas. Si el *miembro* sólo consiguiera una cuarta *certificación* válida por un año consecutiva, se le suspenderá la *certificación* del COP hasta que pueda conseguir una *certificación* completa.

4 EL ÁMBITO DE LA CERTIFICACIÓN

Descubra: Los requisitos del RJC para el ámbito de certificación de los miembros y cómo se documenta en relación con el Código de prácticas del RJC y el Estándar del RJC para la Cadena de custodia.

4.1 Cómo documentar el ámbito de la certificación

Para todos los estándares del RJC, el ámbito de la certificación debe estar documentado de manera clara y precisa por el miembro, de manera de asegurar que la autoevaluación y la auditoría de certificación se completen adecuadamente.

Para comprender los requisitos del RJC respecto del ámbito de certificación de los miembros, asegúrese de que comprende las definiciones de términos clave como "miembro", "instalaciones" y "control".

Términos clave

En el sitio web del RJC se puede encontrar una lista actualizada de los miembros del RJC. En los documentos del estándar del RJC, el término "**miembro**" se refiere específicamente a los miembros comerciales del RJC. Es **miembro** toda empresa que:

- participe activamente con fines comerciales en la cadena de suministro de *diamantes, oro y/o metales del grupo del platino empleados en joyería*; y
- esté exenta de cumplir funciones de consultoría, asesoría u otra entidad similar; y
- se compromete a respetar el *Código de Prácticas* del RJC; y
- se compromete a que un auditor realice una *auditoría de certificación* en el marco del *Código de Prácticas* del RJC; y
- asume el pago anual de la cuota como *miembro comercial* del RJC;

Un *miembro* puede estar conformado por una o más *entidades y/o instalaciones*.

Una **instalación** comprende aquellas dependencias que:

- Están bajo el *control* de un *miembro*; y
- Participan activamente en la cadena de suministro de *productos de joyería de diamantes, oro y/o metales del grupo del platino*.

El **control** de un *miembro* abarca lo siguiente:

- Propiedad directa o indirecta, o *control* (de manera exclusiva o mediante un acuerdo con otros miembros) de al menos el 50% de las acciones/títulos con derecho a voto (o equivalentes) de la empresa o de la *instalación controlada*; y/o
- Capacidad directa o indirecta (incluso mediante un acuerdo con otros miembros) de despedir, nominar o designar al menos la mitad de los miembros de la *Junta Directiva* o de la Gerencia (o cargos equivalentes) de la empresa o la *instalación controlada*, y/o
- Dirección ejecutiva o cotidiana de la *actividad comercial o instalación controlada*, como el establecimiento y la aplicación de estándares en el ámbito de trabajo; o
- Toda noción legalmente reconocida de "*control*", análoga a las descritas anteriormente en (1) y (2), en una jurisdicción competente.

Aunque aquí se ha definido el "*control*" en un contexto corporativo, los mismos principios son aplicables por analogía a otras formas de organización, incluyendo a titulares de *franquicias, concesiones y licencias*, y el *control* ejercido por un individuo o una familia, cuando corresponda.

4.2 **Ámbito de la certificación para el Código de prácticas**

4.2.1 **Miembros comerciales**

La decisión acerca de qué partes de una empresa se sumarán como *miembros* al RJC para intentar obtener una *certificación* es una decisión empresarial de carácter individual. Sin embargo, una vez que se convierten en *miembros comerciales* (es decir, excluyendo las cámaras de comercio), deben ajustarse a las reglas del RJC que establecen claramente que el *ámbito de aplicación de la certificación* de cada *miembro* **debe** incluir todas las *instalaciones* que sean propiedad o estén bajo el *control* de dicho *miembro*; y que participen de la cadena de suministro de los *diamantes, el oro y los metales del grupo del platino* empleados en la industria de la joyería.

El ámbito de certificación del Código de prácticas debe incluir todas las *instalaciones* que estén bajo el *control* de dicho *miembro* y que participen activamente de la cadena de suministro de los *diamantes, el oro y/o los metales del grupo del platino*.

Se considera que los siguientes sectores contribuyen activamente a la cadena de suministro:

- *Exploración y extracción*
- *Comercio, corte o pulido de diamantes*
- *Refinado, comercialización y cobertura de metales preciosos*
- *Fabricación y venta mayorista de joyas*
- *Venta minorista de artículos de joyería*
- *Industrias de servicios*, incluyendo servicios de clasificación, análisis, valuación, proveedores de transporte seguro, entre otros.

Una *actividad comercial* incluye toda tarea, papel, función o servicio relacionado con el desempeño del trabajo en la cadena de suministro de *productos de joyería de diamantes, oro y/o metales del grupo del platino* que esté bajo el *control* de un *miembro*. Las *actividades comerciales* pueden desarrollarse o no en las *instalaciones* pertenecientes al *miembro*.

Los *miembros* pueden usar el *Cuaderno de evaluación* del RJC (o un formato equivalente de su propia creación) para registrar la información obligatoria sobre el *ámbito de la certificación del miembro* que se debe proveer al RJC en el *informe de auditoría*. La información obligatoria sobre el *ámbito de la certificación* incluye:

1. Nombre y dirección comerciales del *miembro*
2. Foro al que pertenece el *miembro* (por ejemplo: minería, minorista, etc.)
3. Datos de contacto del personal clave, incluyendo la persona designada para contactar con el RJC y el *auditor*
4. Información sobre cada *instalación* incluida en el *ámbito de la certificación*, que debe incluir:
 - a. Nombre de cada una de las *instalaciones*
 - b. Ubicación de cada una de las *instalaciones* (por ciudad y país)
 - c. Tipo de cada una de las *instalaciones* (por ejemplo, comercio minorista, taller, etc.)
 - d. Número de *empleados* y *contratistas* en cada una de las *instalaciones* y en total. Si la existencia de una gran cantidad de *instalaciones* hace que este requisito sea poco práctico (por ejemplo, grandes cadenas de comercios minoristas), se puede documentar el número de *empleados* y *contratistas* en cada país y en total.
 - e. Un breve escrito que explique la naturaleza de las *actividades comerciales* que se llevan a cabo en cada *instalación*. Aquellos *miembros* que tengan varias *instalaciones* similares pueden realizar la descripción de dichas *instalaciones* de manera grupal.
5. Detalles de las *actividades comerciales* que se encuentren bajo el *control* del *miembro*, se realicen o no en las *instalaciones* del *miembro*.

6. Información sobre todo cambio previsto en el *ámbito de la certificación* para los próximos tres años.

El *ámbito de la certificación* de cada *miembro* será diferente, ya que reflejará los diversos tamaños y tipos de estructuras organizativas de los *miembros* del RJC. Una estructura organizativa puede ser simple o tener muchos niveles, diferentes tamaños, complejidades y naturaleza del negocio.

En las Figura 2, Figura 3 y Figura 4 más abajo, se encuentran ejemplos de estructuras organizativas que ilustran cómo se puede aplicar el *ámbito de la certificación* a diferentes tipos de negocios.

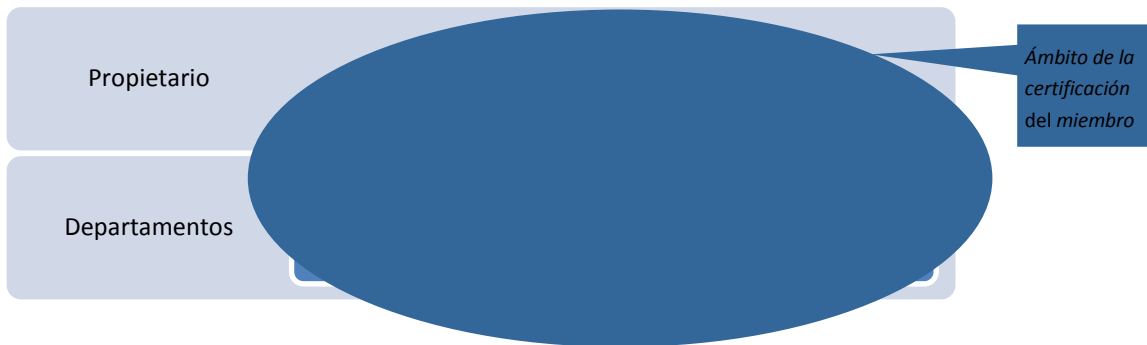


Figura 2: Una estructura organizativa más simple, típica de una organización de tamaño pequeño a mediano, donde el *ámbito de la certificación* abarca toda la empresa.

La Figura 2 muestra una estructura simple, típica de una organización de tamaño pequeño a mediano, cuyas prácticas comerciales pertenecen o son controladas en su totalidad por el *miembro*, y dichas prácticas contribuyen a la cadena de suministro de los *diamantes, oro y/o metales del grupo del platino*.

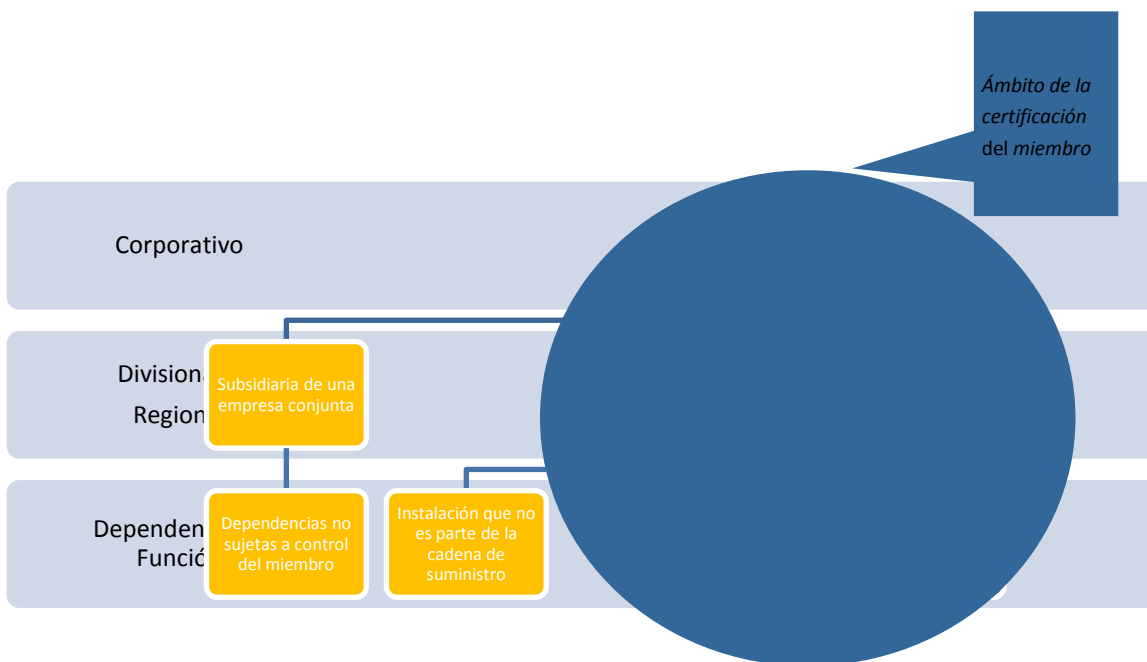


Figura 3 Estructura organizativa compleja, en varios niveles, típica de una organización de tamaño grande, donde el *ámbito de la certificación* es un subgrupo del negocio total del *miembro*.

La Figura 3 muestra una organización más compleja, en varios niveles, con varias subsidiarias e instalaciones, algunas de las cuales no son controladas por el *miembro*, y otras que no contribuyen a la cadena de suministro. En este ejemplo, el *ámbito de la certificación* es un subgrupo del negocio total.

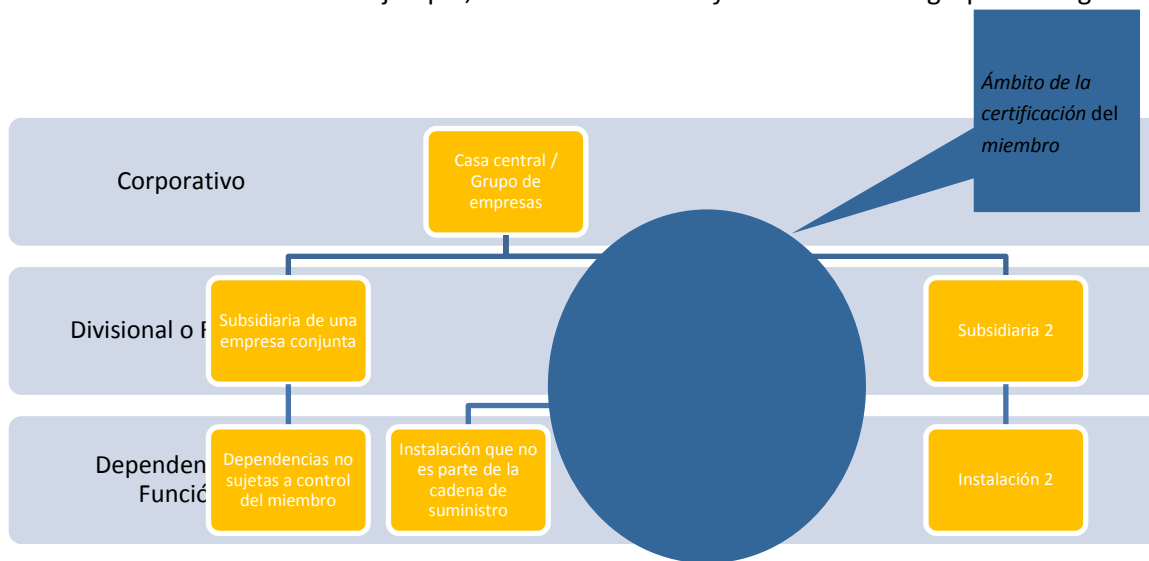


Figura 4 Estructura organizativa compleja en varios niveles en la que el *miembro* es una subsidiaria de un grupo más grande

La Figura 4 muestra una variación en este tipo de organización, en el que el miembro mismo es una subsidiaria de un grupo más grande. En este ejemplo, el *ámbito de la certificación* es un subgrupo aún más pequeño del negocio total. Aún así, debe incluir todas las *entidades/instalaciones* que son propiedad o están *controladas* por el *miembro*.

Antes de conceder una *certificación*, el *ámbito de aplicación* de la *certificación* de cada *miembro* es analizado por *auditores*, documentado en el *informe de auditoría* y verificado por el RJC. El *ámbito de aplicación de la certificación* de cada *miembro* se publica posteriormente en el sitio web del RJC. Se anima a las partes interesadas a ponerse en contacto con el RJC cuando consideren que existen omisiones o descripciones falsas o inexactas. El RJC hará uso del *Mecanismo de quejas* para investigar dichas inquietudes (consulte la sección 11 para obtener más información).

4.2.2 Miembros que operan en el sector minero

La etapa de exploración y la etapa previa a la habilitación de la vida útil de la mina son *actividades comerciales* críticas para el desarrollo de las *operaciones mineras* futuras. Varias de las *cláusulas* del COP se aplican a estas etapas de desarrollo de las minas. Las prácticas comerciales en las etapas comprendidas entre la exploración y la etapa previa a la habilitación se pueden reflejar mediante el análisis de datos o visitas a las instalaciones, según corresponda (consulte los criterios en la sección 8.5.2 para obtener más información).

Algunas *operaciones mineras* obtienen diversos minerales de la misma mina. Si dichos productos incluyen *oro y/o metales del grupo del platino* como elemento significativo comercializable, sea como concentrado mineral o como subproducto del proceso, generalmente se considera que esto constituye una contribución activa a la cadena de suministro de productos de joyería. Sin embargo, en ocasiones la contribución de una mina que produce diversos minerales a la cadena de suministro de los metales preciosos es mínima en el contexto de la producción total de la mina, por lo que la inclusión de dichas dependencias en el *ámbito de la certificación del miembro* se puede estudiar de manera individual.

El *miembro* puede sugerir cómo incluir dichas *instalaciones* en el *ámbito de la certificación*. Las empresas que se incorporan al RJC pueden hacerlo por medio de las personas jurídicas que controlan sólo aquellas *operaciones mineras* que las empresas incluirán en el *ámbito de la certificación*.

Toda consulta relacionada con los *miembros* y con el *ámbito de la certificación* debe ser dirigida al RJC: info@responsiblejewellery.com

4.2.3 Empresas relacionadas

Para poner el *ámbito de la certificación* del miembro en contexto, el *Cuaderno de evaluación* solicita información sobre todas las empresas vinculadas con el *miembro* que no se encuentran bajo su *control*, pero que también desarrollan sus actividades en la cadena de suministro de *productos de joyería de diamantes, oro y metales del grupo del platino*. Esto incluye identificar si los *miembros* son parte de un grupo corporativo más grande.

Los *auditores* usarán esta información en el *informe de auditoría* para el RJC, de modo que aparezca una breve descripción de aquellas empresas vinculadas que sean relevantes bajo la *información de la certificación del miembro*, en el sitio web del RJC.

4.3 Ámbito de la certificación para el Estándar para la cadena de custodia

La *certificación* del RJC para la *cadena de custodia* (CoC) está abierta a todos los *miembros* del RJC y/o a las *entidades* que se hallen bajo su *control*.

El *ámbito de certificación* para la CoC lo define el *miembro* que solicita la *certificación CoC* y debe incluir:

- Todas las *instalaciones* bajo el *control* del *miembro* que el *miembro/entidad* tenga intención de utilizar para la extracción, procesamiento, fabricación, almacenamiento, manipulación, envío y recepción, así como para la comercialización del *material de la cadena de custodia* y
- Todos los *contratistas externos* que el *miembro/entidad* tenga intención de contratar para el procesamiento y fabricación de *material de la CoC* y
- Los tipos de *materiales de la CoC* (*oro y/o metales del grupo del platino*) que se deben incluir en el *ámbito de la certificación* y
- Los tipos de *materiales admisibles* (materiales que sean *extraídos, reciclados o adquiridos con anterioridad*), de haberlos, para los que el *miembro/entidad* tiene intención de emitir *declaraciones de materiales admisibles*.

A diferencia de lo que sucede con el *Código de prácticas*, en el caso del *Estándar de la CoC* el *ámbito de la certificación* no necesita incluir todas aquellas partes del negocio del *miembro* que contribuyan activamente a la cadena de suministro del *oro y/o metales del grupo del platino empleados en joyería*. Tal como se muestra en la Figura 5, el *ámbito de la certificación* para los *miembros* bajo el *Código de prácticas* y el *ámbito de la certificación* para las *entidades* bajo el *Estándar para la cadena de custodia*, pueden ser diferentes entre sí. Por ejemplo, un *miembro* del RJC puede decidir que quiere obtener una *certificación CoC* para ciertas minas o plantas de producción que estén bajo su *control* y que sean parte de su *ámbito de certificación* como *miembro* del RJC.

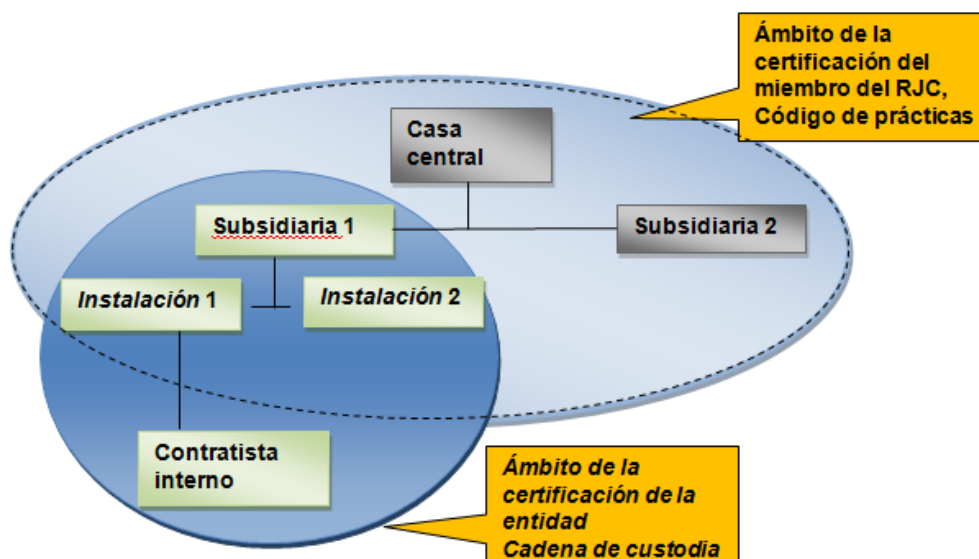


Figura 5: Ejemplo de cómo el ámbito de la certificación de una entidad para la Cadena de custodia puede ser diferente del ámbito de la certificación de un miembro para el Código de prácticas.

El ámbito de la certificación para la Cadena de custodia también requiere que se identifique qué tipos de materiales desea incluir la entidad bajo el Estándar para la Cadena de custodia, y si se realizarán declaraciones de materiales admisibles. Los tipos de materiales admisibles y/o materiales de la CoC son el oro y los metales del grupo del platino (platino, paladio y rodio) que pertenezcan a una de las siguientes categorías:

- *Extraído*: producido bajo prácticas de minería responsable, según la definición del Código de prácticas del RJC o de un estándar comparable reconocido por el RJC, o por ASM en la concesión de una entidad que se halle bajo una iniciativa que apoye la profesionalización y formalización de la ASM, o como subproducto de minería declarado por una refinería certificada bajo la CoC y libre de conflicto, demostrado por diligencia debida.
- *Reciclado*: proveniente de materiales reciclados obtenidos por proveedores seleccionados según los requisitos de Conozca a su cliente para evitar las fuentes ilegítimas.
- *Adquirido con anterioridad*: existencias históricas con registros que demuestren que fueron producidas antes del 1 de enero de 2012.
- *Mezcla de materiales extraídos, reciclados y/o adquiridos con anterioridad*: para adaptarse a los modelos de cadena de custodia de materias primas a granel.

Nótese que los materiales que actualmente no entran dentro del ámbito del RJC, tales como otros metales en aleaciones, enchapados o baños, no están cubiertos por el Estándar para la Cadena de custodia.

4.4 Aplicación de los estándares del RJC según el foro al que pertenezca el miembro

El Apéndice 1 proporciona un desglose de las cláusulas requeridas, opcionales (cuando corresponda) y no aplicables del Código de prácticas y del Estándar para la cadena de custodia, según el tipo de actividad del miembro. Este desglose no es definitivo, pudiendo hacerse excepciones. El ámbito de la certificación será lo que defina qué cláusulas son aplicables.

5 CÓMO CALIFICAR LA CONFORMIDAD Y DESARROLLAR ACCIONES CORRECTIVAS

Descubra: Cómo calificar la conformidad contra el Código de Prácticas y el Estándar para la Cadena de custodia del RJC, y cómo desarrollar un plan de acciones correctivas para las fallas de conformidad.

5.1 Resultados y calificaciones de la conformidad

La calificación de la conformidad es una parte central del proceso de certificación. Todos los resultados y calificaciones de la conformidad deben ser claros, inequívocos y deben estar sustentados por *evidencia objetiva*. Las *autoevaluaciones* y *auditorías* deben utilizar las calificaciones para la conformidad que se definen en la Tabla 5.

Tabla 5 Calificaciones de la conformidad

Calificación de la conformidad	Código de prácticas	Estándar para la Cadena de Custodia
Conformidad	Prácticas comerciales del <i>miembro</i> (incluyendo las políticas, los sistemas, los procesos y los procedimientos) realizadas de manera de cumplir con la <i>cláusula</i> del <i>Código de Prácticas</i> del RJC.	Las políticas, sistemas, procedimientos y procesos del <i>miembro</i> , que se realizan de conformidad con la cláusula.
<i>Falla leve de conformidad</i>	Prácticas comerciales de un <i>miembro</i> , incluyendo sus políticas, sistemas, procedimientos y procesos, que se realizan sin estar en total conformidad con el <i>Código de prácticas</i> . Una <i>falla leve de conformidad</i> se define como la ocurrencia de al menos una de las siguientes situaciones: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Una falla aislada en el desempeño, la disciplina o en el control de las prácticas comerciales de un <i>miembro</i> que no genera una <i>falla grave de conformidad</i> respecto del <i>Código de Prácticas</i> del RJC ▪ Una situación en la que se sabe que el <i>miembro</i> no cumple con ciertos requisitos legales o reglamentarios que son relevantes para el <i>Código de Prácticas</i>, se intenta rectificar la condición de incumplimiento de manera correcta y además esta situación no supone un <i>riesgo</i> significativo para los <i>trabajadores</i>, la <i>comunidad</i> o el <i>medio ambiente</i> ▪ Una situación en la que el <i>miembro</i> no ha identificado los requisitos legales o reglamentarios relevantes para el <i>Código de Prácticas</i> y esta situación no supone un <i>riesgo</i> significativo para los <i>trabajadores</i>, la <i>comunidad</i> o el <i>medio ambiente</i>. ▪ Si se encuentra algo que puede no ser aún un incumplimiento del <i>Código de Prácticas</i> del RJC pero que se juzga como una deficiencia en potencia de las prácticas comerciales del <i>miembro</i> durante el <i>período de certificación</i>. 	Las políticas, sistemas, procedimientos y procesos del <i>miembro</i> se llevan a cabo de una manera que no cumple completamente con la cláusula, debido a una falta aislada, ya sea de desempeño, disciplina o control, que no implica una <i>falla grave de conformidad</i> .
<i>Falla grave de</i>	Prácticas comerciales de un <i>miembro</i> ,	Las políticas, sistemas, procedimientos y

Calificación de la conformidad	Código de prácticas	Estándar para la Cadena de Custodia
<i>conformidad</i>	<p>incluyendo sus políticas, sistemas, procedimientos y procesos, que se realizan sin estar en conformidad con el <i>Código de Prácticas</i>. La <i>falla grave de conformidad</i> se define como la ocurrencia de al menos una de las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La falta absoluta de implementación de una cláusula estipulada como necesaria ▪ La falla de la totalidad de los sistemas del <i>miembro</i> o ausencia total de los controles requeridos para gestionar los riesgos comerciales relacionados con el <i>Código de Prácticas</i> del RJC ▪ Una situación en la que el <i>miembro</i> no ha identificado los requisitos legales o reglamentarios pertinentes para el <i>Código de prácticas</i>, o se sabe que no se cumplen dichos requisitos legales o reglamentarios y: <ul style="list-style-type: none"> ○ se intenta rectificar la condición de incumplimiento de manera incorrecta y/o ○ esta situación puede potencialmente resultar en un <i>riesgo</i> significativo para los <i>trabajadores</i>, la <i>comunidad</i> o el <i>medio ambiente</i>; ▪ Serie de <i>fallas leves de conformidad</i> repetitivas, persistentes o relacionadas unas con otras que indican una implementación incorrecta ▪ Todo descubrimiento u observación fundamentada con <i>datos objetivos</i> que demuestre la ocurrencia de un <i>incumplimiento crítico</i>, o que plantee serias dudas sobre si el <i>miembro</i> cuenta con las prácticas comerciales para prevenir cualquier <i>incumplimiento crítico</i>. 	<p>procesos del <i>miembro</i>, que no se realizan de conformidad con la <i>cláusula</i>, debido a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La falta absoluta de implementación de una <i>cláusula</i> o ▪ La falla de la totalidad de los sistemas o ausencia total de los controles requeridos o ▪ Una serie de <i>fallas leves de conformidad</i> repetitivas, persistentes y relacionadas unas con otras que indican una implementación incorrecta.
<i>No corresponde</i>	El <i>miembro</i> no puede implementar la <i>cláusula</i> debido a la naturaleza de la actividad cubierta por el <i>ámbito de la certificación</i> .	El <i>miembro</i> no puede implementar la <i>cláusula</i> debido a la naturaleza de la actividad cubierta por el <i>ámbito de la certificación</i> .

Fallas leves de conformidad relacionadas entre sí

Un grupo de *fallas leves de conformidad* pueden justificar una calificación de falla grave de conformidad si existiera evidencia de que las *fallas leves* son o están:

- **relacionadas entre sí** – en cuanto a la *cláusula*, la actividad que se controla o incluso la naturaleza de la falla de conformidad en varias instalaciones o
- **repetitivas** – el mismo problema se repite en toda la empresa, lo cual a menudo es síntoma de una falla en los sistemas o de falta de controles o

- **persistentes** – debido a que las acciones correctivas no han conseguido eliminar la causa principal de manera efectiva.

Por ejemplo, muchos casos de ausencia de los registros solicitados, tales como las fichas de seguridad de materiales, o las hojas de asistencia de los empleados, indican que el desempeño no cumple con lo previsto en la *cláusula*.

Lo que importa es si la *falla leve de conformidad* es un caso aislado o si está relacionada con otras *fallas leves de conformidad* de tal manera que indica una causa principal común a través de las debilidades de los sistemas de gestión.

Recuerde revisar todos los resultados antes de emitir una calificación final por las fallas de conformidad.

5.2 Calificación "No corresponde"

Los *miembros* y los *auditores* pueden calificar una *cláusula* como "no corresponde".

Se deben dar razones creíbles y verificables ante cada *cláusula* que se haya calificado como "no corresponde". Las razones dadas por los *miembros* deben ser confirmadas por los *auditores* independientes.

"De bajo riesgo" no significa que "no corresponde"

Recuerde que se encontrará con casos en los que realmente no corresponde aplicar ciertas *cláusulas*. ¡Pero recuerde que el hecho de que una *cláusula* sea de bajo riesgo no significa que *no corresponda*!

La calificación "no corresponde" se debe usar cuando el miembro realmente no puede aplicar una *cláusula* determinada del estándar del RJC; en otras palabras, cuando su aplicación resulte ilógica o imposible. Por ejemplo, no corresponde aplicar las *cláusulas* del sector *minero* a aquellos *miembros* que no desarrollan actividades mineras o exploratorias. Puede encontrar más orientación sobre la pertinencia de las *cláusulas* en la *Guía de orientación sobre los estándares*.

5.3 Incumplimiento crítico

5.3.1 Código de prácticas

Un *incumplimiento crítico* del COP es una *falla grave de conformidad* de una *cláusula* considerada crítica para la integridad del *Código de Prácticas* del RJC. La Tabla 6 a continuación identifica cuáles son las *cláusulas* consideradas *críticas*.

Tabla 6 Lista de cláusulas críticas del Código de prácticas del RJC

Cláusula del Código de Prácticas	Referencia de la cláusula
16 Procesos disciplinarios y de quejas y reclamos	16.1
17 Trabajo infantil	17.1, 17.2
18 Trabajo forzado	18,1
23 Sustancias peligrosas	23.2
24 Desechos y emisiones	24.2c
26 Información sobre los productos	26.1
27 Sistema de Certificación del Proceso de Kimberley y Sistema de Garantías del World Diamond Council (Consejo Mundial del Diamante);	27.1

Si alguno de los resultados atribuidos a estas *cláusulas críticas* se califica como *falla grave de conformidad*, entonces se considera que el *miembro* se halla en una situación de *incumplimiento crítico* del *Código de prácticas* del RJC.

5.3.2 Cadena de custodia

Un *incumplimiento crítico* de la CoC es un resultado u observación, fundamentada con *datos objetivos*, de una falsificación deliberada de la información necesaria para fundamentar una calificación de conformidad.

5.4 Obligaciones derivadas de las *fallas de conformidad* para el COP y para la CoC

La siguiente tabla describe las obligaciones que tienen tanto *miembros* como *auditores* en relación con el seguimiento necesario en caso de hallarse *fallas de conformidad* durante una *auditoría* independiente.

Tabla 7 Obligaciones derivadas de las *fallas de conformidad* bajo los estándares del RJC

Calificación de la conformidad	Código de prácticas	Cadena de custodia
<i>Falla leve de conformidad</i>	Los <i>miembros</i> a los que se les encuentren <i>fallas leves de conformidad</i> podrán obtener una <i>certificación</i> del COP de tres años de duración, si preparan un <i>plan de acción(es) correctiva(s)</i> adecuado. Dichas acciones serán revisadas por el <i>auditor</i> en las <i>auditorías</i> subsiguientes.	La <i>entidad</i> cuenta con <i>planes de acciones correctivas</i> , aprobados por el <i>auditor</i> . Dichos planes estarán sujetos a verificación durante la siguiente <i>auditoría</i> .
<i>Falla grave de conformidad</i>	Los <i>miembros</i> a los que se les encuentren <i>fallas graves de conformidad</i> podrán obtener una <i>certificación</i> del COP de un año de duración, si todas sus <i>fallas graves de conformidad</i> se reflejan adecuadamente en un <i>plan de acción correctiva</i> aprobado por un <i>auditor principal</i> . El <i>plan de acción correctiva</i> debe ser presentado al <i>auditor</i> para su aprobación durante el primer mes posterior a la auditoría. Si se encontrara una <i>falla grave de conformidad</i> durante una <i>revisión de mitad de ciclo</i> , se reducirá la duración del <i>período de certificación</i> del COP a un año. Recuerde que se espera que todos los miembros pasen de períodos de certificación válidos por un año a una certificación válida por tres años tan pronto como sea posible (ver sección 3.6).	Si se encontrara una <i>falla grave de conformidad</i> durante una <i>auditoría de certificación</i> o de <i>recertificación</i> , el <i>auditor</i> no recomendará al <i>miembro</i> para una <i>certificación</i> de la CoC. Si se encontrara una <i>falla grave de conformidad</i> durante una <i>auditoría de vigilancia</i> , la <i>certificación</i> de la CoC será suspendida. Los <i>contratistas externos</i> a los que se les encontraran <i>fallas graves de conformidad</i> serán excluidos del <i>ámbito de la certificación</i> . La empresa puede solicitar otra <i>auditoría</i> en cualquier momento, una vez que haya corregido sus <i>fallas graves de conformidad</i> .
<i>Incumplimiento crítico</i>	Una <i>falla grave de conformidad</i> de una <i>cláusula crítica</i> presentada por un <i>auditor</i> independiente supone un <i>incumplimiento crítico</i> . Los <i>auditores</i> deberán interrumpir toda actividad relacionada con la <i>auditoría</i> si encontraran un <i>incumplimiento crítico</i> durante la misma, y deberán notificar de inmediato dicho incumplimiento crítico al <i>equipo administrativo del RJC</i> . Se dará comienzo a los procedimientos disciplinarios correspondientes (ver sección 11).	La falsificación deliberada de <i>materiales de la CoC</i> , la falsificación de los registros de <i>materiales de la CoC</i> , o la falsificación de la información proporcionada a los <i>auditores</i> supone un <i>incumplimiento crítico</i> . Los <i>auditores</i> deberán interrumpir toda actividad relacionada con la <i>auditoría</i> si encontraran un <i>incumplimiento crítico</i> durante la misma, y deberán notificar de inmediato dicho incumplimiento crítico al <i>equipo administrativo del RJC</i> . Comenzarán los procedimientos disciplinarios correspondientes (ver sección 11).

5.5 Cómo documentar las fallas de conformidad

Toda *falla de conformidad* que se encuentre debe incluirse detallando de manera clara la práctica que incumple el *estándar*. Independientemente de la minuciosidad y eficiencia con la que se haya realizado la auditoría, el RJC no aceptará información ambigua, desprolija o mal redactada sobre las *fallas de conformidad* en los *informes de auditoría*.

Toda *falla de conformidad* debe ser documentada y debe:

- Enunciar la naturaleza de la *falla de conformidad* de manera clara y exacta en relación con la posible causa que origina esa práctica deficiente;
- Brindar referencias recíprocas sobre los requisitos de la *cláusula* que se auditaba;
- Estar fundamentada con *datos objetivos* verificables y relevantes.

Las *fallas de conformidad* encontradas deben ser registradas para abordar la deficiencia que causa el problema, para identificar de qué manera se puede impedir que vuelva a ocurrir. Es posible que se descubra que una deficiencia tiene múltiples causas. En general, las causas de deficiencias en el sistema de gestión son:

- Requisitos legales omitidos o desconocidos
- Incumplimiento de la *legislación vigente*
- Desviación del procedimiento o proceso definido
- Documentación incompleta o faltante
- Ineficacia en la implementación de controles, procesos o procedimientos
- Ineficacia en la identificación y evaluación de los riesgos
- Capacitación inadecuada
- Equipamiento y controles especificados de manera incorrecta
- Ineficacia en la estructura organizativa
- Falta de recursos, tiempo o capacidad.

5.6 Planes de acción correctiva

Toda *falla de conformidad* (sea leve o grave) significa que el *miembro* debe preparar e implementar un *plan de acción correctiva* apropiado.

El *plan de acción correctiva* puede incluir tanto acciones correctivas como preventivas.

- Una *acción correctiva* se define como una acción implementada para eliminar la causa de una *falla de conformidad* o un incidente, para impedir que vuelva a ocurrir.
- Una *acción preventiva* se define como una acción implementada para impedir que haya *fallas de conformidad* o incidentes.

En la *Guía de orientación sobre los estándares*, tanto para el *Código de prácticas* como para el *Estándar para la cadena de custodia*, se pueden encontrar consejos sobre cómo abordar la gestión de cada *cláusula* de los *estándares* del RJC. En este punto se puede solicitar asistencia externa para evaluar las causas que originan los problemas e identificar soluciones.

En el Apéndice 2 se proporciona el modelo sugerido para un *plan de acción correctiva*. Dicho modelo también se incluye en los *cuadernos y herramientas para la evaluación del RJC*.

Una vez que las acciones se han implementado, los *miembros* deben verificar su efectividad para asegurarse de que:

- no han agregado nuevos riesgos reales y/o potenciales, y
- han abordado la causa principal para evitar que se vuelva a producir esa falla.

El *miembro* deberá seleccionar apropiadamente al personal calificado y/o experimentado que llevará a cabo esta tarea, de acuerdo con la naturaleza y gravedad de la *falla de conformidad*.

¡Las acciones correctivas deben ser INTELIGENTES y efectivas!

Las *acciones correctivas* deben ser **específicas, mensurables, alcanzables, realistas, oportunas y efectivas**. Un *plan de acción correctiva* debe especificar los medios, recursos y período de tiempo para la implementación de cada acción.

Específicas: ¿El *plan de acción* es claro e inequívoco? ¿Aborda la causa que origina la *falla de conformidad*?

Mensurables: ¿Se puede supervisar y medir la implementación de la acción?

Alcanzables: ¿Están asignados de manera clara las responsabilidades y los medios para implementar la acción a realizar?

Realistas: ¿La *acción correctiva* es realista y adecuada con respecto a su objetivo, dada la naturaleza de la *falla de conformidad*? ¿Se han asignado los medios y capacidades (recursos humanos y económicos, etc.) para implementar la *acción correctiva*?

Oportunas: ¿El período para realizar la *acción correctiva* se halla dentro del *período de la certificación*? Preferiblemente, todas las *acciones correctivas* deben completarse dentro del *período de certificación*. Sin embargo, aquellas acciones que impliquen grandes obras o aprobaciones pueden requerir períodos de tiempo mayores. En estos casos, se deben establecer metas clave para su progreso durante el *período de certificación*, así como establecer medidas correctivas temporales para mitigar los efectos de los eventos que llevaron a la *falla de conformidad*.

Efectivas: ¿Será efectiva la acción en cuanto a resolver la *falla de conformidad* y a impedir que vuelva a ocurrir?

6 DATOS OBJETIVOS Y TOMA DE MUESTRAS

Descubra: Cómo identificar, tomar muestras y documentar los datos objetivos para las autoevaluaciones y para las auditorías independientes externas.

6.1 Tipos de datos objetivos

Los *datos objetivos* son información verificable, registros, observaciones y/o exposiciones de hechos reunidos durante una *autoevaluación* y/o una *auditoría*. Los *datos objetivos* pueden ser cualitativos o cuantitativos, y pueden presentarse en uno o más de los siguientes formatos:

- Documentación
- Observaciones
- Testimonios.

La documentación puede incluir las políticas y procedimientos necesarios para implementar el *Estándar* del RJC o registros generados mediante la implementación de los procesos y procedimientos.

La tabla siguiente proporciona orientación sobre los registros y evidencia documental que se deben revisar como *datos objetivos*. En algunos casos, pueden resultar relevantes registros más antiguos.

Tabla 8 Período de registros y evidencia documental según el tipo de auditoría

<i>Tipo de auditoría</i>	<i>Período de registros</i>
<i>Autoevaluación / Auditoría inicial de certificación</i>	Últimos 12 meses
<i>Revisión de mitad de ciclo (COP) / Auditoría de vigilancia (CoC)</i>	Últimos 12-18 meses, según el momento en que se lleve a cabo la <i>revisión de mitad de ciclo (COP)</i> o la <i>auditoría de vigilancia (CoC)</i> .
<i>Auditoría de recertificación</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Últimos 12 meses para un <i>período de certificación</i> de 1 año (sólo COP) ▪ Últimos 36 meses para un <i>período de certificación</i> de 3 años

La información que se haya recabado mediante observaciones de actividades y prácticas también se puede utilizar como *datos objetivos*. Sin embargo, es importante verificar que se comprende lo que se ha observado.

Los testimonios o la información recabada mediante entrevistas también es una fuente importante de *datos objetivos*. La evidencia testimonial se puede verificar mediante la revisión de los registros, la observación de actividades o las entrevistas a otros miembros del personal.

Como los *datos objetivos* se usan para fundamentar la calificación de la *conformidad* con las *cláusulas*, es de vital importancia que se registren de manera clara e inequívoca. La información obtenida puede incluir documentación en papel o en soportes informáticos, formularios, registros, exposiciones de hechos verificados u observaciones.

En los Apéndices 3 y 4 se proporciona información adicional sobre los tipos de datos objetivos, así como directrices generales para una *auditoría* efectiva.

6.2 Cómo reunir datos objetivos y realizar un muestreo

El proceso de reunir *datos objetivos*, ya sea por parte de un *miembro* para una *autoevaluación* o de un *auditor* para una *auditoría*, requiere que se realice un muestreo. Dicho muestreo puede ser parte de la documentación y registros, o entrevistas a un grupo seleccionado y representativo del personal, o puede

hacerse mediante la observación de funciones clave. Los métodos de muestreo deben asegurar que las muestras que se usen serán representativas y no tendenciosas en sentido alguno.

En última instancia, la muestra debe ser suficiente para fundamentar de manera objetiva la *conformidad* o la *falla de conformidad* respecto de un requisito. Por supuesto que el tamaño de la muestra, en particular en relación con la población total, repercutirá sobre la confianza en los resultados de la *auditoría*. El tamaño de la muestra debe ser suficiente para que sea razonable considerarla como representativa del grupo total.

El muestreo se puede llevar a cabo basándose en el buen juicio del auditor o mediante técnicas estadísticas. Por ejemplo, una directriz sería tomar como muestra la raíz cuadrada del total de registros relevantes. Sin embargo, cuando la cantidad de registros consistentes es demasiado grande, puede bastar con una muestra menor. El muestreo se realiza con el fin de tener acceso a una cantidad suficiente de datos para verificar que los sistemas y procesos se encuentran en funcionamiento y son eficaces. En el Apéndice 5 se proporciona más información sobre técnicas de muestreo.

Es importante comprender que, además de la capacidad técnica, el proceso de recabar datos objetivos incluye la interacción con la gente. Las habilidades comunicacionales, la capacidad de hacer preguntas, de escuchar y de observar no resultan eficaces si la información recabada es incorrecta. Un uso mediocre de las listas de control puede producir registros inadecuados para la evaluación, conclusión y redacción del informe.

Recuerde que los *datos objetivos* deben cumplir las siguientes condiciones:

- relevantes en relación con el período de tiempo abarcado por el ámbito de la evaluación
- relevantes en relación con lo que se debe evaluar o verificar
- trazables
- claros e inequívocos.

Por ejemplo, los datos objetivos pueden ser, entre otros:

- Organigrama que muestre la estructura, responsabilidades y autoridades
- Detalle de los productos y procesos del *miembro*
- Permisos legales, licencias u otras autorizaciones y documentos relacionados y correspondencia.
- Revisión de evaluaciones anteriores
- Informes de auditoría para otras *certificaciones* relevantes bajo otros sistemas reconocidos.
- Comunicación con las partes interesadas, incluyendo vecinos, entre otros.
- Registros de la evaluación del *riesgo*.

7 AUTOEVALUACIÓN REALIZADA POR LOS MIEMBROS

Descubra: *Cómo los miembros del RJC pueden realizar su autoevaluación y usarla como preparación para una auditoría independiente externa.*

7.1 Contexto y finalidad

Se anima a los *miembros* a realizar una *autoevaluación* de sus sistemas respecto al *Estándar* del RJC, antes de la *auditoría de certificación*.

Una *autoevaluación* es una revisión evaluativa llevada a cabo por los *miembros* en sus propias *entidades e instalaciones* para comprender mejor hasta qué punto cumplen en ese momento los requisitos de los *estándares* del RJC. Se puede realizar utilizando el *Código de prácticas* o el *Estándar para la cadena de custodia*.

Los *miembros* pueden utilizar la *autoevaluación* para documentar la información sobre el *ámbito de la certificación* que deben enviar al RJC. También es una oportunidad para medir su nivel de preparación previa a una *auditoría de certificación*, para mejorar las prácticas que así lo requieran, y para identificar la documentación o las personas clave que puedan ser necesarias durante una *auditoría de certificación*.

7.2 Coordinador del RJC

Se recomienda a los *miembros* la designación de un *coordinador* del RJC para realizar una *autoevaluación* y para las *auditorías*. Entre las funciones del *coordinador* pueden incluirse las siguientes:

- Completar y/o delegar y coordinar la *autoevaluación* del *miembro*
- Ser el principal contacto y apoyo para la documentación corporativa y cualquier *acción correctiva* que se haya iniciado internamente antes de las *auditorías*
- Coordinar la contratación del/los *auditor(es)*, cuando el *miembro* haya concluido su *autoevaluación*
- Asistir al *auditor* proporcionándole información adicional, contactos en las *instalaciones* para realizar visitas, así como con la programación y la logística, según sea necesario
- Mantener informado al RJC sobre el progreso del trabajo, según sea necesario.

7.3 Cuadernos y herramientas del RJC

El RJC proporciona *Cuadernos de evaluación* y las *Herramientas* que acompañan a éstos, tanto para el *Código de prácticas* como para el *Estándar para la cadena de custodia*. Los *cuadernos* ayudan al *miembro* a recabar *datos objetivos* mediante recordatorios y preguntas para determinar el nivel de cumplimiento de cada uno de los requisitos en cada *estándar* del RJC.

Los *cuadernos y herramientas*, que se encuentran disponibles en el sitio web del RJC, incluyen los que se detallan en la Tabla 9:

Tabla 9 Lista de los Cuadernos y Herramientas del RJC para ayudar en la autoevaluación

Estándar del RJC	Título	Información
Código de prácticas	Cuaderno de evaluación	Utilizado por los <i>miembros</i> para documentar el <i>ámbito de la certificación</i> , evaluar el cumplimiento del <i>Código de prácticas</i> y para prepararse para la <i>auditoría</i> independiente.
	Herramientas para la evaluación del riesgo	Los <i>miembros</i> pueden utilizarlas para realizar <i>evaluaciones del riesgo</i> . Apoya la implementación de las <i>cláusulas clave</i> del <i>Código de prácticas</i> y el resultado se puede entregar como evidencia durante una <i>auditoría</i> independiente.
	Herramienta para la diligencia debida en materia de derechos humanos	Los <i>miembros</i> pueden utilizarla para realizar una revisión de la <i>diligencia debida</i> en materia de <i>derechos humanos</i> Esta <i>herramienta</i> apoya la

Estándar del RJC	Título	Información
		implementación de la <i>cláusula 6 del Código de prácticas</i> y su resultado se puede entregar como evidencia durante una <i>auditoría</i> independiente.
Cadena de custodia	Herramienta para la evaluación	Utilizada por los <i>miembros</i> para documentar el <i>ámbito de la certificación</i> para la <i>Cadena de custodia</i> , evaluar su cumplimiento y prepararse para la <i>auditoría</i> independiente.
	Herramienta para la evaluación de los <i>contratistas externos</i>	Los <i>miembros</i> la utilizan para evaluar el cumplimiento de la <i>cláusula 2 del Estándar para la Cadena de custodia</i> por parte de los <i>contratistas externos</i> (cuando se recurra a ellos).

7.4 ¿Cuántos *cuadernos de evaluación* se deben completar?

Los *miembros* pueden decidir cuántos *cuadernos de evaluación*, o similares, desean completar como parte de su *autoevaluación*. Esta decisión se puede realizar basándose en:

- La estructura organizativa
- El diseño e implementación de los sistemas de gestión operativos
- Marco regulatorio y jurisdicción
- Tamaño y naturaleza
- Actividades de proceso, complejidad y tecnología
- Gama de productos
- Geografía y ubicación.

Para una mayor eficiencia, se recomienda a los *miembros* completar el mínimo de *cuadernos de evaluación* que permita evaluar las *instalaciones* del *miembro* y calificar su rendimiento de manera representativa por cada *cuaderno*. Por ejemplo, un *miembro* puede decidir que va a completar:

- Un *cuaderno de evaluación* que cubra la totalidad de su empresa o
- Un *cuaderno de evaluación* que cubra sus *instalaciones* de producción y otro que cubra su negocio minorista o
- Un *cuaderno de evaluación* por cada una de sus marcas minoristas principales.

7.5 Uso de un formato alternativo

Si así lo desean, los *miembros* pueden usar su propio formato para recabar la información solicitada en la *autoevaluación*. Sin embargo, se deberá usar la misma metodología y definiciones del proceso. También se debe incluir la información identificada como obligatoria en los *cuadernos de evaluación*, la cual se debe poner a disposición del *auditor*.

7.6 Corrección de *fallas de conformidad*

El *miembro* debe utilizar las *autoevaluaciones* para examinar y revisar sus prácticas comerciales contra cada una de las *cláusulas* del *estándar* del RJC que se esté evaluando. De esta manera, todo incumplimiento de las *cláusulas* necesarias se puede identificar mucho antes de la *auditoría*.

El *miembro* debe utilizar el tiempo que tenga durante la etapa de *autoevaluación* para abordar estos incumplimientos o *fallas de conformidad*, o convertirlos en el centro de un *plan interno de acción correctiva*, antes de terminar la *autoevaluación* y de encargar la *auditoría* independiente. Preste especial atención a lo siguiente:

- Se deben abordar los *incumplimientos críticos* antes de encargar la *auditoría de certificación*, porque si los *auditores* encontraran dichos incumplimientos, se abrirán los procesos disciplinarios correspondientes
- En el caso de otras *fallas de conformidad*, no es necesario que se hayan resuelto por completo antes de que se realice la *auditoría* independiente. De todas maneras, se anima a los *miembros* a resolverlas en la medida de lo posible; de lo contrario, se debe contar con evidencia (como un *plan de acción correctiva*) para mostrar a los *auditores* qué medidas se han tomado al respecto.

Para obtener más información sobre los *planes de acciones correctivas*, consulte la sección 5.6.

7.7 Búsqueda de asistencia externa

Aquellos *miembros* que carezcan de la capacidad, recursos o confianza para realizar la *autoevaluación* o para desarrollar los sistemas y procesos requeridos por un *estándar* del RJC, pueden considerar la búsqueda de asistencia externa.

Nótese que cualquier persona (incluso personal, consultores o asesores externos) que participe en la *autoevaluación* o en el desarrollo de los sistemas requeridos por un *estándar* del RJC no podrá ser luego el *auditor* independiente o parte del equipo que realice la *auditoría de certificación* u otras *revisiones periódicas*, ya que esto representa un conflicto de intereses.

El RJC tiene intención de tener en su sitio web una lista de *peritos acreditados* en diversos temas, como recurso potencial. Los *miembros* también son libres de buscar otros consultores o asesores de relevancia.

7.8 Preparación para la auditoría de certificación y otras revisiones periódicas

7.8.1 Registros y evidencia documental

Los *miembros* deben conservar los registros históricos y la evidencia documental (si la hubiera) y deben ponerlos a disposición de los *auditores* para su revisión si éstos lo solicitaran. La retención de los registros se hará según lo disponga la *legislación vigente*. En relación con la *auditoría*, véase el período relevante de registros que se especifica en Tabla 8 (ver sección 6.1).

Nótese que el *auditor* no puede llevarse copias de estos documentos a menos que haya solicitado permiso al *miembro* por escrito. De todas maneras, el *auditor* los revisará mientras se encuentre en las *instalaciones*, para poder evaluar la *conformidad*.

7.8.2 Información y capacitación del personal

Por diversas circunstancias, es posible que los *miembros* y su personal no estén familiarizados con lo que es un proceso de *auditoría* independiente. La siguiente información se proporciona para asistir a los *miembros*, sus *empleados* y *contratistas* en la preparación para una *auditoría* independiente.

- El objetivo del *auditor* es revisar los sistemas y el desempeño del *miembro* para determinar si cumple o no con el *estándar* del RJC. Se le debe aclarar al personal que los *auditores* no van a auditar su comportamiento o desempeño a nivel individual.
- Los *auditores* reúnen *datos objetivos* mediante la revisión de registros, la observación de actividades y prácticas y haciendo preguntas o conversando con el personal.
- Es posible que se realicen entrevistas individuales o grupales.
- Puede que haya traductores y personal de apoyo durante dichas entrevistas.
- Se debe disponer de salas tranquilas para realizar las entrevistas, aunque es posible que se realicen algunas de ellas en lugares abiertos.
- Si el entrevistado o el *auditor* así lo solicitaran, las entrevistas se pueden realizar de manera confidencial, sin la presencia de miembros de la gerencia.
- Los entrevistados serán seleccionados por el *auditor* por su capacidad para responder preguntas sobre la *cláusula* del RJC que se esté auditando. A algunos se los citará antes de que comience la *auditoría*, como parte de la planificación del proceso, y a otros se los entrevistará informalmente durante la inspección de las instalaciones por parte del *auditor*.
- Los *auditores* no pueden obligar a ninguna persona a participar en una entrevista; sin embargo, los miembros de la gerencia no pueden impedir la participación de cualquier persona que desee ser entrevistada.

- Los *empleados* y *contratistas* deben responder de manera verídica y precisa, incluso en situaciones en las que el entrevistado no esté seguro de la respuesta.
- Los entrevistados deben saber que los auditores tomarán notas de lo hablado. Si se va a grabar la entrevista en audio o video, el entrevistado debe ser informado y debe expresar su aceptación a dicho tipo de grabación.
- Es posible que se pida a los entrevistados que describan o demuestren cómo realizan sus tareas diarias para permitir que el *auditor* observe sus prácticas. Este es un método normal utilizado por los *auditores* para verificar las declaraciones testimoniales o documentadas.
- No se reprenderá a *empleados* ni a *contratistas* por las respuestas que hayan dado. Si una respuesta es objetivamente incorrecta, la gerencia deberá informar dicho error a todos los interesados (*empleados, contratistas y auditores*), explicando la respuesta correcta y proporcionando evidencia para verificar la información correcta.
- Aunque son importantes y se debe fomentar la participación en ellas, las entrevistas no son obligatorias. Sin embargo, los *auditores* deberán tomar nota de la situación en la que un *empleado* o *contratista* se niegue a ser entrevistado.
- Los resultados basados en *datos objetivos* recabados durante las entrevistas garantizan que la identidad del entrevistado permanezca en el anonimato, a menos que éste haya dado su permiso para que se publique su nombre. Nótese que en ciertos lugares puede ser un requisito legal que se informe por adelantado de este proceso a los *empleados*. Donde no sea un requisito legal, se recomienda igualmente informar a los *empleados* acerca de la *auditoría* y de la posibilidad de que los entrevisten.

Los *miembros* también deberían asegurarse de que los *empleados* y *contratistas* conozcan la documentación y los registros que pueden ser utilizados durante el proceso de *auditoría*. La documentación puede incluir las políticas y procedimientos del *miembro*, y los registros generados a partir de la implementación de estos procedimientos. En el *cuaderno de evaluación* se incluyen ejemplos de documentos y registros como evidencia sugerida. En el Apéndice 3 se proporcionan otros ejemplos adicionales.

El Apéndice 4 contiene directrices para realizar *auditorías* eficientes. La lectura de esta información puede ayudar a los *miembros* y sus *empleados* a comprender mejor el proceso de *auditoría*.

7.9 Pedido de *auditoría*

Cuando el *miembro* considera que está listo para someterse a una *auditoría* independiente, podrá designar un *auditor* acreditado por el RJC. En el sitio web del RJC se encuentra disponible una lista de *auditores* acreditados. Se recomienda a los *miembros* contactar a varios *auditores* para familiarizarse con su disponibilidad y las condiciones comerciales de cada *auditor*. Los *miembros* pueden pedir al *auditor* que firme acuerdos de confidencialidad para proteger toda información comercial delicada o confidencial durante el curso de sus *auditorías* en oficinas o en las *instalaciones*.

Cuando se ha llegado a un acuerdo, los *miembros* deben enviar su *autoevaluación* y toda otra documentación al *auditor acreditado* por el RJC que hayan escogido. Si el pedido se relaciona con una *auditoría* subsiguiente, tal como una *revisión periódica*, entonces la información a proporcionar al *auditor* debe incluir cualquier cambio en el *ámbito de la certificación*.

Cuando se van a auditar varios *estándares* en las *instalaciones* del *miembro* en un mismo período de tiempo, el *miembro* puede sugerir que se organice la *auditoría* del RJC para que se realicen simultáneamente, lo cual reduciría los costos y la duplicación. En estas situaciones, los *auditores* generarán informes que cumplan con los requisitos de cada *estándar*,

Las *autoevaluaciones* no se envían al RJC. Sin embargo, se invita a los *miembros* a informar a RJC cuando hayan terminado sus *autoevaluaciones* y hayan designado a los *auditores acreditados*.

Lista de control rápida para los miembros

Asegúrese de que:

- ✓ Ha documentado el *ámbito de la certificación*, incluyendo los datos de contacto y las direcciones de las *instalaciones*
- ✓ Ha informado la cantidad de *empleados y contratistas* en cada una de las *instalaciones (Código de prácticas)*
- ✓ Cuenta con información sobre las *empresas relacionadas (Código de prácticas)*
- ✓ Ha proporcionado detalles sobre otros programas de *auditoría* equivalentes (*Código de prácticas*)
- ✓ Ha proporcionado información sobre todo tipo de cambios al *ámbito de la certificación*, tales como expansiones, adquisiciones, desinversiones, etc.
- ✓ Ha abordado todos o la mayoría de las *fallas de conformidad* identificadas durante la *autoevaluación*.

8 AUDITORÍAS INDEPENDIENTES EXTERNAS

Descubra: Información y orientación sobre el proceso de auditoría independiente externa para el Código de Prácticas y para el Estándar de la cadena de custodia.

8.1 El proceso de auditoría a grandes rasgos

Las auditorías externas independientes son realizadas por *auditores acreditados* por el RJC para verificar que el rendimiento de la empresa del *miembro*, sus sistemas y procesos se ajustan a los requisitos especificados en el *estándar* del RJC. Esto se consigue recabando datos objetivos de una muestra representativa del *ámbito de la certificación del miembro*.

En una *auditoría* independiente existen tres etapas principales:

- Planificación pre-*auditoría*, que incluye:
 - Comunicación inicial con el *miembro*
 - Recolección y *revisión* de la información
 - Definición del *ámbito de la auditoría*
 - Identificación del *equipo de auditores*
 - Estimación del tiempo necesario para la *auditoría*
 - Documentación del plan de *auditoría*
 - Cierre de detalles con el *miembro*
- Realización de la *auditoría*, que incluye:
 - Reunión de apertura
 - Obtención de *datos objetivos*
 - Evaluación de los resultados
 - Documentación de las *fallas de conformidad*
 - Recomendaciones y *sugerencias de mejora para la empresa*
 - Determinación de la necesidad de *auditorías* de seguimiento
 - Reunión de cierre o de salida
- Seguimiento post-*auditoría* e *informe*, que incluye
 - *Declaración de conformidad*
 - Supervisión y evaluación de los datos
 - *Informe de auditoría para el RJC*
 - *Informe de auditoría para el Miembro*

A continuación se proporcionan más datos relacionados con cada una de las etapas.

8.2 Comunicación inicial con el miembro

Hay una serie de detalles que deben ser conversados y confirmados con el *miembro* antes de la *auditoría*. Entre ellos, la disponibilidad de la documentación, visitas pre-*auditoría* (de ser posibles y acordadas) e información de horarios en las *instalaciones*. La formalidad de tales comunicaciones dependerá de la naturaleza y objetivos de la evaluación, costumbres locales y culturales y la familiaridad de los *auditores* con el negocio del *miembro*.

Los factores a considerar durante los contactos iniciales del *auditor* con el *miembro* incluyen:

- Logística necesaria
- Fecha y momento para realizar la *auditoría*
- Acuerdo sobre el *ámbito de la auditoría* y objetivos
- Disponibilidad de los *miembros* clave del personal
- Acceso a la documentación
- Visita pre-*auditoría* (si corresponde y si fuera posible)
- Tamaño y composición del *equipo de auditoría*.

8.3 Acuerdos comerciales y confidencialidad

Los *auditores* pueden acceder a información comercial delicada o confidencial durante el curso de sus *auditorías* en las oficinas o en las instalaciones. Los *miembros* son libres de solicitar a los *auditores* elegidos que firmen acuerdos de confidencialidad para impedir que se divulgue dicha información. La firma de acuerdos de confidencialidad es una práctica común cuando se realizan verificaciones y *auditorías* externas. Nótese que, de todas maneras, el *informe para el RJC* debe cumplir con los requisitos pautados.

8.4 Recolección y revisión de la información

Los *auditores* deben esforzarse por llegar a comprender la empresa del *miembro* tan a fondo como sea posible mediante el acceso a documentación relevante y la revisión de la misma. Dicha documentación debe incluir la *autoevaluación* realizada por el *miembro*. Los documentos cuya revisión es de utilidad deben incluir, entre otros:

- Organigrama que muestre la estructura, responsabilidades y autoridades
- Descripción de los productos y procesos, que incluirá:
 - Infraestructura, instalaciones y equipos
 - Horarios y turnos de trabajo
 - Descripciones de la legislación vigente
 - Informes de *auditorías* anteriores.
- Lista de temas actuales, que incluirá:
 - Partes interesadas, incluyendo vecinos, entre otros
 - Perfil de *riesgo* del *miembro*, incluso temas éticos, ambientales y de *salud y seguridad* en el ámbito de trabajo.

Los *auditores* deben conocer tanto los propósitos como la aplicación práctica de los criterios y de la documentación relevantes, que incluirá aquellas normativas, estándares, políticas, contratos, procedimientos, especificaciones y directrices de relevancia.

La información general relacionada con las actividades o funciones a auditar también debe ser recibida y revisada antes de la *auditoría*. Sin embargo, aunque lo ideal sería revisar toda la documentación mencionada antes de la *auditoría*, en general los *auditores* deben ser flexibles si parte de la documentación no se pone a su disposición hasta que llega a las *instalaciones* del *miembro*.

Algunos *miembros* solicitan y se benefician de una visita pre-*auditoría* a algunas o a todas las *instalaciones* del *miembro*. El objetivo de dicha visita es la obtención de una cantidad suficiente de información sobre la empresa del *miembro*, su tamaño, complejidad y ámbito (geográfico, laboral y de tipos de procesos) para permitir que la *auditoría* sea planificada de la manera más efectiva posible. De todos modos, estas visitas no son obligatorias y sólo tendrán lugar si la organización del *miembro* accede a ellas.

8.5 Definición del ámbito de la auditoría

8.5.1 Todas las auditorías

El *ámbito de la auditoría* define el alcance y los límites de la *auditoría*, según los definan los *auditores*. El *ámbito de la auditoría* incluye la selección de *instalaciones* y *actividades comerciales* pertenecientes al *ámbito de la certificación* y una selección de *cláusulas* (las que se consideren más pertinentes) pertenecientes al *Estándar* del RJC que se revisarán durante la auditoría, teniendo en cuenta la naturaleza, la escala y el impacto de la actividad comercial del *miembro*. El *ámbito de la auditoría* se debe determinar para:

- Tener en cuenta el *riesgo* y la relevancia utilizando la información disponible, por ejemplo, la *autoevaluación* del *miembro*, informes públicos, marcos legales, los resultados de evaluaciones previas y toda *certificación* existente.

- Mantenerse dentro de los límites de tiempo recomendados, o los que se hayan negociado (véase Tabla 11 y Tabla 12).
- Obtener los *datos objetivos* necesarios para producir una *Declaración de conformidad* para el RJC.
- Que se documente en el *plan de auditoría*, detallando qué *cláusulas* se van a auditar en cada una de las *instalaciones*.

8.5.2 **Ámbito de la auditoría para las actividades desde la exploración minera hasta la pre-habilitación – Código de Prácticas**

La inclusión de las etapas del ciclo de vida de una mina, desde la *exploración* hasta la *pre-habilitación*, en el *ámbito de la auditoría* se debe hacer considerando los criterios definidos en la Tabla 10. Las etapas desde la *exploración* hasta la *pre-habilitación* abarcan una amplia variedad de actividades que pueden exigir cierto discernimiento a la hora de desarrollar una técnica de muestreo para las revisiones de oficina y/o para las visitas in situ de tales actividades. Para esto se debe tomar en consideración la supervisión centralizada que la empresa realice de dichas actividades. Para aquellos *miembros* que no cuenten con otras *operaciones mineras* en actividad, puede ser necesario incluir una muestra representativa de las actividades desde la *exploración* hasta la *pre-habilitación*, según se describe en las dos primeras columnas, en el *ámbito de la auditoría* para realizar las visitas a las *instalaciones*.

Tabla 10 Criterios para la inclusión de las actividades desde la exploración minera hasta la pre-habilitación dentro del ámbito de la auditoría – Código de Prácticas

En general se excluye del <i>ámbito de la auditoría</i> si:	En general se incluye dentro del <i>ámbito de la auditoría</i> para la revisión en oficinas si:	En general se incluye dentro del <i>ámbito de la auditoría</i> para la visita a las <i>instalaciones</i> si:
Actividades que culminan en la etapa de delineado del yacimiento mineral, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prospección ▪ Selección de la zona ▪ Identificación del objetivo ▪ Perforación inicial. 	Actividades de delineado o evaluación, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Escala, gastos (por ejemplo, límite de \$100M) ▪ Presencia de temas sociales o ambientales significativos ▪ Trabajos tales como nuevas pistas de aterrizaje, caminos permanentes o de alto impacto, campamentos para varios años ▪ Muestreo del granel, instalaciones de procesamiento in situ ▪ Comienzo de estudios de viabilidad. 	Proyectos en los que: <ul style="list-style-type: none"> ▪ La mina ya esté en construcción ▪ Se encuentre ya en marcha un <i>proceso de consentimiento informado libre y previo</i> (CILP).

Toda consulta relacionada con el *ámbito de la auditoría* debe ser dirigida al RJC: info@responsiblejewellery.com

8.5.3 **Ámbito de la auditoría para revisiones periódicas y auditorías de recertificación**

Se llevarán a cabo *revisiones periódicas* para controlar que los *miembros* siguen cumpliendo con los *estándares* del RJC durante y/o al final de cada *período de certificación*. Las *revisiones periódicas* incluyen:

- *Revisiones de mitad de ciclo* (COP)
- *Auditorías de vigilancia* (CoC)
- *Auditorías de recertificación*

Al establecer el *ámbito de la auditoría* para las evaluaciones subsiguientes se debe tener en cuenta:

- Las *instalaciones* y las *cláusulas* que se puedan haber desatendido durante la *auditoría* anterior

- La naturaleza de las *fallas de conformidad* en la *auditoría* anterior
- Los *planes de acción correctiva* para las *fallas de conformidad leves y graves*
- Los cambios en el *ámbito de la certificación del miembro*
- Los cambios en la empresa del *miembro*, incluso en la estructura organizativa y en los recursos.

8.6 Requisitos de costo y duración estimados de la auditoría

El *ámbito de la auditoría* está influenciado por el tiempo que se estima necesario para realizar una *auditoría* eficaz.

El costo de la *auditoría* está en función directa del tiempo que se necesite y de la tarifa que cobre el *auditor*. Como las tarifas varían según el mercado y están sujetas a los acuerdos comerciales entre el *miembro* y el *auditor*, esta sección se centrará en orientar sobre cómo calcular el tiempo necesario para realizar una *auditoría*.

La duración de la *auditoría* (en días-persona) dependerá de factores tales como el tamaño, la complejidad y la ubicación de la empresa del *miembro*, como se ilustra en la Figura 6.



Figura 6: Tipos de organización y factores de complejidad que afectan la duración de la auditoría

Los ejes horizontal y vertical de la Figura 6 (Complejidad del proceso/sistema y Estructura organizativa y Ubicación, respectivamente) ilustran una propagación continua más que una separación entre tipos de negocio. Por ejemplo, el flujo continuo entre complejidad de proceso/sistema puede incluir a *miembros* con:

- Una línea de productos limitada y/o procesos simples (por ejemplo, minorista)
- Múltiples productos y una variedad de operaciones en sus procesos (por ejemplo, *comercialización de diamantes o fabricación de joyas*)
- Operaciones únicas, complejas o significativas (por ejemplo, *minería, fabricación, etc.*).

De manera similar, el flujo continuo entre estructura organizativa y ubicación puede incluir a *miembros* con:

- Presencia local (generalmente en una ciudad o localidad)
- Presencia regional (generalmente dentro de un país o varios países vecinos)
- Presencia global (generalmente, presencia multinacional).

En la Tabla 11 se proporciona orientación sobre la duración de la *auditoría de certificación* en las *instalaciones*, teniendo en cuenta estos factores.

Tabla 11: Orientación 1 sobre el tiempo que se necesita en las *instalaciones* durante la *auditoría de certificación*.

Cantidad de <i>empleados</i> trabajando en las <i>instalaciones</i> incluidas en el <i>ámbito de la certificación</i> ²	Tiempo base (días-persona, <i>auditoría en instalaciones</i>)	Factores aditivos (complejidad y ubicación de la empresa)			
		Operación local y procesos simples	Presencia local y procesos complejos	Operación regional/global y procesos simples	Operación regional/global y procesos complejos
1 -25	2	-1	+1	+2	+3
25 -100	3	-1	+1	+2	+3
100 -500	5	-1	+2	+3	+5
500 -1.000	6	-2	+3	+4	+6
1.000 -5.000	8	-2	+4	+6	+8
5.000 – 10.000	10	-3	+5	+7	+10
10.000 – 15.000	12	-4	+6	+8	+10
15.000 – 20.000	14	-5	+7	+9	+12
>20.000	>14	-<5	+>7	+>9	+>13

Cuando no haya cambios en el *ámbito de la certificación*, la duración de las *revisiones de mitad de ciclo* (COP) y las *auditorías de vigilancia* (CoC) no debería superar 1/3 de la duración de la *auditoría de certificación inicial*. En el caso de las *auditorías de recertificación*, la duración no debería superar la mitad de la duración de la *auditoría de certificación inicial*. Esto se ilustra en la Tabla 12.

Tabla 12: Orientación 1 sobre el tiempo que se necesita en las *instalaciones* durante las *auditorías subsiguientes*.

Cantidad de <i>empleados</i> trabajando en las <i>instalaciones</i> incluidas en el <i>ámbito de la certificación</i> ²	Duración de la <i>auditoría de certificación inicial</i>	Duración de las <i>revisiones y auditorías periódicas - revisión de mitad de ciclo</i> (COP), <i>auditoría de vigilancia</i> (CoC) y <i>auditorías de recertificación (auditoría en instalaciones días-persona)</i>
1-25	2-6	1-3
25-100	3-8	1-4
100-500	4-10	2-5
500-1.000	5-12	2-6
1.000-5.000	6-14	3-8
5.000 – 10.000	7-16	3-9
10.000 – 15.000	8-18	4-9
15.000 – 20.000	9-20	4-10

¹ Basada en las estimaciones para los esquemas de certificación de sistemas de gestión, según lo publicado por el Foro Internacional de Acreditación (IAF). El IAF es la asociación internacional de *organismos de evaluación de conformidad y acreditación*, así como otros organismos interesados en la evaluación de la conformidad en los campos de sistemas de gestión, productos, servicios, personal y otros programas similares de evaluación de la conformidad. Para más información, véase el sitio web del IAF www.iaf.nu

² La cantidad de *empleados* a tiempo parcial se debe tratar como el equivalente de *empleados* a tiempo completo, basado en la cantidad de horas trabajadas en comparación con los *empleados* a tiempo completo.

Cantidad de <i>empleados</i> trabajando en las <i>instalaciones</i> incluidas en el <i>ámbito de la certificación</i> ²	Duración de la <i>auditoría de certificación inicial</i>	Duración de las <i>revisiones y auditorías periódicas - revisión de mitad de ciclo (COP), auditoría de vigilancia (CoC) y auditorías de recertificación (auditoría en instalaciones días-persona)</i>
>20.000	>10	>5

Como regla general, el tiempo necesario para una *auditoría* se distribuirá de la siguiente manera:

- 30% del tiempo para la planificación y preparación
- 50% del tiempo para la parte "in situ" de la *auditoría* y
- 20% para el seguimiento post-*auditoría* y la redacción del informe.

Por la misma regla general, el tiempo total que necesita el *auditor* es aproximadamente el doble del que haya pasado en las *instalaciones* del *miembro*.

Para mejorar la eficiencia, los *miembros* del RJC tienen la posibilidad de combinar la *certificación* del *Código de prácticas* como *miembro* con la *certificación* del *Estándar para la cadena de custodia*, donde resulte relevante.

8.7 Equipo de auditores

8.7.1 Auditor principal

Una *auditoría* puede ser realizada por uno o más *auditores*. En todos los casos, se designará a un *auditor principal*. El *auditor principal* es el responsable de asegurar la realización eficiente y efectiva de la *auditoría* dentro del ámbito y del plan aprobado por el *miembro*. Además de lo dicho, las responsabilidades y actividades del *auditor principal* incluyen:

- Consultar al *miembro* cuando se determine el ámbito y la planificación de la *auditoría*
- Recabar información necesaria y relevante sobre los antecedentes para cumplir con los objetivos de la *auditoría*
- Formar el *equipo de auditores* y dirigir sus actividades
- Redactar el *plan de auditoría* y comunicárselo al *miembro* y a los integrantes del *equipo de auditores*
- Coordinar la redacción de los documentos de trabajo
- Resolver cualquier problema que surja durante la *auditoría*
- Reconocer aquellos casos en los que resulte imposible cumplir con los objetivos de la *auditoría* e informar sobre las razones de tal imposibilidad al *miembro* y al RJC
- Representar al *equipo de auditores* en todas las instancias
- Notificar los resultados de la *auditoría* al *miembro*
- Aprobar los *planes de acción correctiva* para las *fallas graves de conformidad* identificadas durante la *auditoría*
- Informar sobre los resultados de la *auditoría* al *miembro* y al RJC, lo cual incluye firmar una *Declaración de conformidad*.

8.7.2 Requisitos para todos los equipos de auditores

Una *auditoría* puede ser realizada por uno o más *auditores*. En todos los casos, el *equipo de auditores* debe incluir personas que cuenten con la capacitación necesaria para cubrir todos los objetivos de la *auditoría*. El tamaño y la composición del *equipo de auditores* se verá influenciado por varios factores, entre los que se cuentan:

- El *ámbito de la auditoría*
- La disponibilidad de *auditores* calificados
- La ubicación geográfica del *miembro*

- El requisito de conocimientos especializados
- El factor idiomático
- El factor cultural (por ejemplo, familiaridad con el idioma, el país o la región, religión, sexo, etc.).

Para realizar *auditorías* eficaces se necesitan *auditores* eficaces. Aunque el estilo de trabajo puede diferir de un *auditor* a otro, existen elementos comunes de competencia que todos los *auditores* deben tener. Dichos elementos se pueden categorizar como conocimientos y habilidades adquiridas mediante la educación, capacitación y experiencia, así como los atributos personales que se ejercitan a través de la exposición a una serie de circunstancias.

El *equipo de auditores* deberá:

- Seguir las instrucciones del *auditor principal* y apoyar su trabajo.
- Planificar y llevar a cabo las tareas asignadas de manera objetiva, eficiente y efectiva
- Recabar y evaluar los *datos objetivos*
- Preparar los documentos de trabajo bajo la dirección del *auditor principal*
- Documentar los resultados de la *auditoría*
- Asistir con la preparación de los *informes de auditoría*.

Todos los *auditores* deben:

- Ser independientes
- Estar *acreditados* y capacitados por el RJC
- Tener conocimientos sobre las prácticas, procesos y equipos típicos de la empresa del *miembro*
- Desempeñarse de acuerdo a los siguientes cinco principios que se especifican en la norma ISO 19011-2002:

1. Conducta ética: *los cimientos del profesionalismo.*

Confianza, integridad, confidencialidad y discreción son fundamentales en las evaluaciones y auditorías.

2. Presentación adecuada: *la obligación de presentar informes verídicos y precisos.*

Los resultados de las evaluaciones, las conclusiones y los informes reflejan de manera verídica y precisa las prácticas del *miembro*. También se refleja todo obstáculo significativo que haya aparecido durante la *evaluación* y las opiniones divergentes entre los *auditores* y los *miembros* que no se hayan resuelto.

3. Debido celo profesional: *el uso de diligencia y buen juicio en las evaluaciones.*

Los *auditores* trabajan con competencia y celo, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza en ellos depositada por el *miembro* y el RJC.

4. Independencia: *la base de la imparcialidad en la evaluación y la objetividad en las conclusiones de la evaluación.*

Los *auditores* son independientes de la actividad que evalúan, son imparciales y no tienen conflictos de intereses.

5. Enfoque basado en la evidencia: *el método racional para llegar a conclusiones fiables y reproducibles en un proceso de evaluación sistémica.*

Los *auditores* mantendrán una actitud objetiva durante el proceso de *evaluación* para asegurarse de que los resultados y conclusiones se basarán exclusivamente en *datos objetivos*. Los *datos objetivos* son verificables. Se basan en muestras de la información disponible, ya que la *evaluación* se lleva a cabo durante un período limitado de tiempo y con recursos limitados. El uso apropiado del muestreo está íntimamente ligado a la confianza que se pueda tener en las conclusiones.

El objetivo fundamental de la aplicación de estos principios es conseguir que, si hubiera varios *auditores* trabajando independientemente unos de otros, todos deberían llegar a conclusiones similares bajo circunstancias similares.

8.7.3 Contratación de *peritos*

Los *equipos de auditores* pueden verse beneficiados por la contratación de *peritos* que puedan aportar su pericia en temas específicos relacionados con el *ámbito de la auditoría*. El RJC tiene intención de confeccionar una lista de *peritos acreditados* en diversos temas que estará disponible en su sitio web.

Nótese que cualquier persona (incluso *personal*, consultores o asesores externos) que participe en la *autoevaluación* o en el desarrollo de sistemas para el *miembro*, no podrá ser parte del *equipo de auditores*, ya que esto constituye conflicto de intereses.

8.8 Desarrollo del *plan de auditoría*

Las *auditorías* requieren claridad en la dirección y concentración, lo cual implica que la planificación es esencial para asegurar el éxito del proceso.

Una vez que el *auditor* principal ha definido el alcance de la *auditoría* y el tiempo necesario, y ha seleccionado el *equipo de auditores*, las actividades que conllevará la *auditoría* deben ser documentadas cuidadosamente en un *plan de auditoría*, el cual debe ser aprobado por el *miembro*.

El *plan de auditoría* se utiliza para describir qué actividades se revisarán, por quién y cuándo, en qué áreas organizativas y qué *personal* se verá afectado. Generalmente, estos planes se presentan en formato de tabla, donde aparece el horario de las actividades programadas, y además:

- Objetivos y *alcance de la auditoría*
- Fechas, lugares y horarios en que se va a realizar la *auditoría*
- Nombre(s) del/de los *auditor(es)*
- Identificación de las prácticas comerciales y las *instalaciones* del *miembro* que se van a evaluar
- Hora y duración estimadas de cada una de las actividades principales
- *Personal* (o puestos funcionales) que se van a entrevistar. El número de personas a entrevistar variará en función de la cantidad total de *empleados*, *riesgos* y naturaleza y escala de las actividades.
- Reuniones a realizarse con *miembros* de la gerencia de la empresa, otros *empleados* y/o *contratistas* y el coordinador nombrado por el RJC
- El tiempo asignado para reconsiderar y revisar la información
- El tiempo asignado para actividades varias, tales como presentaciones y períodos de descanso
- Documentación que posiblemente sea revisada.

El *plan de auditoría* debe ser lo suficientemente flexible como para permitir cambios en el énfasis según la información reunida durante la *auditoría*, y para utilizar de manera eficaz los recursos disponibles (tanto del *auditor* como del *miembro*).

El *plan de auditoría* debe ser realizado de manera lógica, para interferir lo menos posible con los procesos normales de la empresa, pero a la vez debe generar una secuencia de datos objetivos que permita verificar el grado de *cumplimiento* del *estándar* del RJC.

El *plan de auditoría* debe ser presentado al *miembro* no menos de dos semanas antes de la fecha de comienzo de la *auditoría*. Esto le dará al *miembro* la posibilidad de prepararse y, de ser necesario, de sugerir otra fecha u orden para los procedimientos, de manera tal que la interferencia con las actividades del *miembro* sea mínima. Sin embargo, el *ámbito de la auditoría* y los objetivos impuestos por el *auditor* no pueden modificarse.

El Apéndice 6 contiene un modelo de *plan de auditoría*.

8.9 Coordinación del programa para la *auditoría*

Además de contar con el apoyo del RJC en cuanto a la armonización y el reconocimiento de otras *certificaciones* existentes (véase la sección 3.2), el *miembro* y el *auditor* pueden planificar la *auditoría* para que tenga lugar al mismo tiempo que otras *auditorías* respecto a *estándares* similares, de modo de minimizar costos.

De todas maneras, la integridad de la *certificación* del RJC no debe verse comprometida y los objetivos de la *auditoría* del RJC deben cumplirse.

8.10 Cierre del *plan de auditoría* con el *miembro*

Cuando el *plan de auditoría* está terminado, el *auditor principal* debe contactar al coordinador del RJC del *miembro* y confirmar los acuerdos y detalles de la *auditoría*. Dichos detalles incluyen:

- Objetivos y *alcance de la auditoría*
- Fecha y horarios en que se va a realizar la *auditoría*
- Nombre(s) y cualificaciones del/de los *auditor(es)*
- *Plan de auditoría*
- Disponibilidad de los entrevistados
- Disponibilidad de los *datos objetivos*
- Invitación a la gerencia para asistir tanto a la reunión de apertura como a la de cierre.
- Solicitud de guías disponibles para acompañar al/los *auditor(es)*
- Solicitud de espacio de oficinas, incluyendo salas de reuniones disponibles para realizar entrevistas y para que los *auditores* revisen la información proporcionada
- Solicitud de que se le avise al *personal* de lo que se haya acordado para la *auditoría*
- Equipos de protección personal para los *auditores* que visiten las *instalaciones*, de ser necesarios
- Tiempo necesario para presentaciones y cursos de inserción.

8.11 Reunión de apertura

Al llegar, la primera actividad será la reunión de apertura. La finalidad de la reunión de apertura es:

- Presentar el *equipo de auditores* a los representantes de la empresa del *miembro*
- Confirmar brevemente el propósito y *alcance de la auditoría*
- Revisar el horario y el orden del día
- Explicar brevemente los métodos y procedimientos que se utilizarán para realizar la *auditoría*
- Poner guías a disposición del *equipo de auditores* para que los acompañen si fuera necesario
- Explicar la naturaleza confidencial del proceso de *auditoría*
- Responder a las preguntas del personal del *miembro* que esté presente en la reunión.

Se deben registrar los nombres de quienes se encuentren presentes.

8.12 El proceso de *auditoría*

Se denomina así al proceso de obtención y evaluación de *datos objetivos*, el cual incluirá inspecciones, verificaciones o una revisión de las actividades, para determinar si las prácticas comerciales del *miembro* cumplen con los requisitos de las *cláusulas* pertinentes del *estándar* del RJC.

Utilice el *plan de auditoría* para guiarse en el proceso. Es posible que un *auditor* experimentado no siga el plan estrictamente paso a paso, pues sabrá observar todos estos aspectos del sistema a la vez.

Registre detalles específicos sobre todos los *datos objetivos* reunidos. La información obtenida puede incluir documentación en papel o en soportes informáticos, formularios, registros, exposiciones de hechos verificados u observaciones relevantes para la *auditoría*.

El proceso de recabar *datos objetivos* incluye tanto la interacción con la gente como la capacidad técnica. Las habilidades comunicacionales, la capacidad de hacer preguntas, de escuchar y de observar no resultan eficaces si la información recabada es incorrecta. Recuerde que los *miembros* no siempre están acostumbrados a las *auditorías* formales y que algunos *empleados* y *contratistas* pueden mostrarse nerviosos.

Actividades clave para el auditor:

- Recuerde verificar el *ámbito de la certificación*: ¿cubre todas las partes del negocio que son propiedad o están bajo el *control* del *miembro* y que contribuyen activamente a la cadena de suministro de *diamantes, oro o metales del grupo del platino*?
- Verifique las explicaciones dadas por el *miembro* que haya considerado que hay una o más *cláusulas* cuya aplicación "*no corresponde*".
- Registre todos los *datos objetivos* para que esto quede asentado de manera clara e inequívoca.

8.13 Evaluación de los resultados

La recolección de *datos objetivos* es la base sobre la cual el *equipo de auditores* determinará el *cumplimiento* del *estándar* del RJC. Al terminar la *auditoría*, las observaciones y resultados obtenidos durante la *auditoría* serán evaluados.

La finalidad de este paso es asimilar e integrar los resultados y observaciones de cada miembro del equipo antes de determinar el nivel de *cumplimiento* de cada *cláusula* incluida en el *plan de auditoría*.

Por lo general, esto se logra mediante las reuniones periódicas que el *equipo de auditores* mantiene antes de terminar la *auditoría* y, finalmente, cuando los *auditores* han terminado de entrevistar y examinar y el equipo se reúne para la conferencia final del *auditor*. En esta instancia se pueden organizar los resultados y las observaciones para determinar si existen resultados comunes que, vistos en conjunto, pueden tener más importancia que tomados individualmente.

Por ejemplo, una serie de *fallas leves de conformidad* que sean repetitivas, persistentes o estén relacionadas unas con otras pueden indicar una falla de la totalidad de los sistemas del *miembro* o la ausencia total de los controles requeridos, todo lo cual puede justificar que se lo considere una *falla grave de conformidad*. Al evaluar los resultados de la *auditoría*, el *equipo de auditores*, bajo la dirección del *auditor principal*, desarrolla un consenso para establecer el nivel de *conformidad* del *miembro* respecto del *estándar* aplicable del RJC.

¿La ausencia de datos objetivos redonda en una falla de conformidad?

La ausencia de *datos objetivos* no implica necesariamente una *falla de conformidad*.

Por ejemplo, es posible que un *miembro* haya desarrollado cierto procedimiento, pero tal vez no lo haya necesitado aún. Por lo tanto, los registros o evidencia que se hubieran generado por medio de dicho proceso, no existen aún. Esto no implica automáticamente una *falla de conformidad*.

Por lo general, el *auditor* tomará nota de esto en su *informe* y tendrá en cuenta ese procedimiento para que sea revisado durante una *auditoría* posterior. Por supuesto, el *auditor* podrá determinar si el proceso tal como está descrito cumple con los requisitos de la *cláusula*. Lo que el *auditor* no puede hacer es determinar la efectividad de su implementación.

Sin embargo, si se sabe que existen *datos objetivos* pero no se los encuentra, por ejemplo, por una mala organización de archivos o registro de datos, entonces sí se lo puede considerar una *falla de conformidad*.

8.14 Registro de fallas de conformidad

Toda *falla de conformidad* deberá determinarse de acuerdo con los requisitos y la orientación proporcionados en la sección 5.5. Las *fallas de conformidad* se presentarán en la reunión de cierre (ver sección 8.17) y también se registran en el *informe de auditoría* (ver sección 8.21).

Pautas para documentar las fallas de conformidad:

Adoptar los siguientes principios para documentar las *fallas de conformidad* se considera buena práctica:

- Comunicar en profundidad el alcance del problema
- Usar terminología que resulte familiar
- No sacar conclusiones injustificadas
- No centrarse en individuos o en sus errores
- No criticar
- Cuando sea pertinente y venga al caso, proporcionar referencias externas o regulatorias
- Evitar los mensajes contradictorios
- Revisar las fallas de conformidad con el *miembro* para asegurarse de que los hechos sean correctos y justos.

8.15 Recomendaciones y sugerencias de mejora para la empresa

Basándose en su experiencia, los *auditores* también pueden ofrecer recomendaciones a los *miembros* sobre cómo corregir las *fallas de conformidad* o realizar *sugerencias de mejoras para la empresa* sobre prácticas que cumplen con el *estándar* pero que se podrían realizar de manera diferente o más eficiente.

Las recomendaciones y las *sugerencias de mejora para la empresa* se realizan a título exclusivamente informativo, no son de implementación obligatoria y se deben ofrecer sin perjuicio alguno. El *miembro* no está obligado a aceptar ni a implementar estas recomendaciones o *sugerencias de mejora para la empresa*. Las *auditorías* posteriores no evaluarán el desempeño sobre la base de la implementación de estas *sugerencias de mejoras al negocio*.

En última instancia, es responsabilidad del *miembro* establecer e implementar *acciones correctivas*.

Una sugerencia de mejora para la empresa es:

Una situación en la cual los sistemas, procedimientos y actividades están en conformidad con las *cláusulas* pertinentes del *Estándar* del RJC, pero un *evaluador* o un *auditor* determina que hay margen para mejorar dichos procesos. Se presenta una serie de *sugerencias de mejoras al negocio* sin prejuicios, y su implementación no es obligatoria. Las *evaluaciones* posteriores no evaluarán el desempeño sobre la base de la implementación de las *sugerencias de mejoras al negocio*.

8.16 Establecer la necesidad de una revisión de mitad de ciclo para el Código de prácticas

En 2013, el RJC introdujo las *revisiones de mitad de ciclo* para el *Código de prácticas* revisado. Una *revisión de mitad de ciclo* puede ser necesaria según el perfil de *riesgo* del *miembro*, para asegurarse de que sigue cumpliendo con el *Código de prácticas* del RJC.

Al evaluar los resultados de la *auditoría de certificación inicial* y en cada *auditoría de recertificación*, los *auditores* deben determinar la necesidad y el tipo de *revisiones de mitad de ciclo* utilizando los criterios de la Tabla 13.

Tabla 13: Criterios para determinar la necesidad y el tipo de revisiones de mitad de ciclo (sólo COP).

Generalmente no se necesita una <i>revisión de mitad de ciclo</i> si se cumplen uno o más de los siguientes puntos:	Se necesita una <i>revisión de mitad de ciclo remota y de oficina</i> si se cumplen uno o más de los siguientes puntos:	Se necesita una <i>revisión de mitad de ciclo en las instalaciones</i> si se cumplen uno o más de los siguientes puntos:
<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se anticipan cambios en el <i>ámbito de la certificación</i> durante el <i>período de certificación</i>. ▪ El <i>miembro</i> tiene < 25 empleados a tiempo completo o equivalente. ▪ Bajo riesgo de que cambien los niveles actuales de conformidad; firme control de la gestión. ▪ Durante el <i>período de certificación</i> hay: <ul style="list-style-type: none"> ○ programas paralelos de <i>auditoría</i> para esquemas equivalentes reconocidos (por ejemplo, De Beers BPP, o <i>certificaciones</i> externas independientes para los <i>estándares</i> SA8000, OHSAS 18001 y/o ISO14001); y ○ rigurosos programas de <i>auditoría</i> interna realizados por personal que audita departamentos independientes de su departamento de trabajo habitual; y ○ firmes controles internos para la gerencia, cierre y revisión efectiva de las <i>acciones correctivas</i> para las <i>fallas de conformidad</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todo cambio en el <i>ámbito de la certificación</i> que no afecte el <i>riesgo</i> de cambios al actual nivel de <i>conformidad</i>. ▪ La <i>auditoría de certificación</i> ha identificado no más de 2 <i>fallas leves de conformidad</i> en <i>cláusulas críticas</i>, o no más de 4 <i>fallas leves de conformidad</i> en total (que no estén cubiertas por un programa paralelo de <i>auditoría</i> mencionado en la tabla 2) en: <ul style="list-style-type: none"> ▪ todo <i>miembro</i> que no pertenezca al <i>sector minero</i>, o ▪ las <i>operaciones mineras</i> individuales, si el miembro opera en el <i>sector minero</i>. ▪ Y el <i>auditor</i> puede controlar el progreso en las <i>acciones correctivas</i> contra las <i>fallas de conformidad</i> en los siguientes 12-24 meses porque: <ul style="list-style-type: none"> ○ Las <i>acciones</i> se pueden verificar de manera remota mediante la entrega de <i>datos objetivos</i> (documentación, etc.) por parte del <i>miembro</i>. ○ No existe <i>riesgo</i> en relación con las <i>cláusulas críticas</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se anticipan cambios en el <i>ámbito de la certificación</i> durante el <i>período de certificación</i>. ▪ El <i>miembro</i> ya no adhiere a los <i>estándares</i> externos e iniciativas mencionadas en la Tabla 2. ▪ La <i>auditoría de certificación</i> ha identificado 3 o más <i>fallas leves de conformidad</i> en <i>cláusulas críticas</i>, o 5 o más <i>fallas de conformidad leves</i> en total (que no estén cubiertas por un programa paralelo de <i>auditoría</i> mencionado en la tabla 2) para: <ul style="list-style-type: none"> ▪ todo <i>miembro</i> que no pertenezca al <i>sector minero</i>, o ▪ las <i>operaciones mineras</i> individuales, si el miembro opera en el <i>sector minero</i>. ▪ Nuevos sistemas y controles relacionados con <i>cláusulas críticas</i> que no se pudieron poner a prueba durante la <i>auditoría de certificación</i>. ▪ <i>Instalaciones</i> en <i>riesgo</i> de incumplimiento de <i>cláusulas críticas</i>. ▪ Otras razones de peso presentadas por el <i>auditor principal</i>.

Los criterios en las columnas 2 y 3 de la tabla anterior generalmente se anteponen a los de las columnas que los preceden.

La decisión sobre la necesidad de una *revisión de mitad de ciclo* debe estar documentada en el *informe de auditoría para el RJC*. Cuando surgiera un conflicto entre el *miembro* y el *auditor* en relación con la *revisión de mitad de ciclo*, se puede consultar con el RJC, y si fuera necesario, se puede resolver de acuerdo con el *Mecanismo de quejas del RJC* (véase sección 11).

8.17 Reunión de cierre o de salida

La reunión de cierre o salida debe tener lugar antes de que se retiren los *auditores*, para presentar verbalmente los resultados preliminares y las recomendaciones al *miembro*.

Esta reunión debe ser una última oportunidad para:

- Buscar el reconocimiento y la comprensión del *miembro* en relación con los resultados y las *fallas de conformidad*
- Responder preguntas
- Aclarar malentendidos o puntos en los que se difiera
- Dar una idea general sobre los pasos a seguir
- Comunicar que, en fecha posterior, el *auditor* redactará un informe detallado que documente los resultados generales
- Comunicar la necesidad de una *revisión de mitad de ciclo*, si correspondiera (sólo COP)
- Explicar que los auditores también enviarán un informe y una declaración de conformidad al RJC.

Se deben registrar los nombres de quienes se encuentren presentes.

8.18 Aprobación de un *plan de acción correctiva* para las *fallas graves de conformidad* del *Código de prácticas*

Como se ha mencionado anteriormente (véase Tabla 7), los *miembros* que se sometan a la *certificación* del *Código de prácticas* deben desarrollar *acciones correctivas* adecuadas para subsanar toda *falla grave de conformidad* que se haya encontrado durante la *auditoría*. Estas se documentarán en un *plan de acción correctiva* que se le enviará al *auditor principal* durante el mes posterior a la *auditoría*.

Para aprobar el *plan de acción correctiva*, el *auditor* debe tener en cuenta y verificar que las acciones propuestas se dirijan a la causa primera de la *falla de conformidad* para impedir que el problema se repita. Además, las *acciones* deben ser realistas, adecuadas a su objetivo y en lo posible, se deben completar dentro del primer año del *período de certificación*. En aquellas situaciones en que las *acciones* necesarias para resolver la causa primera de una *falla grave de conformidad* requirieran más de un año, se deberán establecer *acciones correctivas* temporales. Estas deben mitigar los efectos de los hechos que llevaron a encontrar la mencionada *falla de conformidad*, hasta que se pueda implementar una solución más permanente y a largo plazo.

Si surgiera un conflicto o controversia relacionado con la aprobación de un *plan de acción correctiva*, el *equipo administrativo del RJC* tomará parte en la discusión sobre la naturaleza y oportunidad de la *acción correctiva*.

8.19 Declaración de conformidad

Una vez evaluados los resultados, el *auditor* debe rellenar el formulario para *Declaración de conformidad* que se muestra en el Apéndice 7. La *Declaración de conformidad* reemplaza a la anterior "Recomendación de certificación" del *Código de prácticas 2009* y *Estándar para la cadena de custodia* e incluye:

- Nombre del *miembro*
- Fecha de la *auditoría*
- *Estándar* del RJC
- *Tipo de auditoría*
- *Declaración de conformidad* en relación con la naturaleza de los resultados
- Necesidad de *revisiones periódicas* (sólo COP)
- Confirmación de las condiciones bajo las que se ha realizado la *auditoría*, firmada por el *auditor principal*.

La *Declaración de conformidad* debe estar incluida en el *informe de auditoría para el RJC* (véase sección 8.21.1) y el *informe de auditoría para el miembro* (véase sección 8.21.2).

Nota: La plantilla de la *Declaración de conformidad* también se encuentra disponible en el *Cuaderno de evaluación* (COP) y en la *Herramienta de evaluación* (CoC).

Al completar la *Declaración de conformidad*, el auditor principal debe tener en cuenta lo siguiente:

- La eficacia de las prácticas comerciales y de los *controles del miembro* para cumplir con las *cláusulas del estándar* del RJC;
- La cantidad y seriedad de las *fallas de conformidad* individuales que se hayan encontrado durante la *auditoría*;
- Las mejoras reales en desempeño y los logros y metas clave relacionados con el *estándar* del RJC;
- La capacidad de demostrar claramente un compromiso para la *mejora continua*.

8.20 Supervisión y evaluación de los datos

El RJC cuenta con un programa para la Supervisión y evaluación de datos (SyE), que está diseñado para cumplir con el Código de Impactos de ISEAL 2010, y que busca evaluar el impacto de la *certificación* del RJC. Se puede encontrar más información sobre programa SyE del RJC en el sitio web del RJC.

Las *autoevaluaciones* y los *informes de auditoría* subsiguientes son uno de los mecanismos de recolección de datos para el programa SyE del RJC. La información relevante se debe enviar al RJC junto con el *informe de auditoría* para el RJC a través de la plantilla incluida en el *Cuaderno de autoevaluación* (que permite importar y analizar los datos de manera eficiente). La información incluye:

- Detalles sobre las *instalaciones* y las *actividades comerciales* según se definen en el *ámbito de la certificación*
- Lista de *cláusulas* aplicables
- Estadísticas sobre las *fallas de conformidad* que incluyan referencias a la *cláusula* y a las causas que originan las fallas, utilizando las siguientes categorías:
 - Requisitos legales omitidos o desconocidos
 - Incumplimiento de la *legislación vigente*
 - Desviación del procedimiento o proceso definido
 - Documentación incompleta o perdida
 - Identificación y evaluación de *riesgos* ineficaces
 - Controles ineficaces, incorrectos o inexistentes
 - Control deficiente de documentos o registros
 - Estructura organizativa ineficaz
 - Capacitación inadecuada
 - Falta de recursos, tiempo o capacidad
- Detalles de las *fallas de conformidad* halladas durante la *auditoría* anterior, indicando cuáles fueron cerradas y cómo progresan las que todavía estén abiertas
- Porcentaje de *acciones correctivas* implementadas que se han completado a tiempo y cerrado
- Detalle de la conformidad con otras *certificaciones* o iniciativas relevantes, por ejemplo (entre otras):
 - SA 8000:2008
 - ISO14001:2004
 - OHSAS 18001:2008
 - Programa De Beers de principios de mejores prácticas (BPP)
 - Validación de fundición/refinería del EICC
 - Orientación práctica y protocolo de revisiones del Dubai Multi Commodities Centre (DMCC)
 - Orientación sobre oro responsable del London Bullion Market Association (LBMA)
 - Estándar del oro libre de conflictos del World Gold Council (Consejo Mundial del Oro)

8.21 Informes

La actividad principal al final de cada *auditoría* es reflejar los resultados en un informe.

Un *informe de auditoría* resume los resultados y conclusiones del *equipo de auditores* sobre el estado y la eficacia de los sistemas y prácticas del *miembro* en relación con el cumplimiento de las *cláusulas* pertinentes del *estándar* del RJC para el cual el *miembro* desea obtener o mantener la *certificación*.

El *auditor principal*, junto al *equipo de auditores*, prepara el informe y se asegura de que las declaraciones que contiene sean justas, completas y verídicas. Los *informes de auditoría* se deben escribir en lenguaje claro, conciso e inequívoco, y deben incluir una *Declaración de conformidad*. Se redactan dos *informes de auditoría*:

- *Informe de auditoría para el RJC*, que incluye una *Declaración de conformidad*
- *Informe de auditoría para el miembro*.

Se sugiere que se prepare un borrador en las 2-3 semanas posteriores a la fecha final de la *auditoría* (o dentro del lapso acordado con el *miembro*). El RJC no puede procesar la *certificación* de un *miembro* hasta que el departamento de informes del RJC haya recibido su informe, y toda omisión, aclaración u otros problemas hayan sido aclarados por el *auditor*.

El contenido y proceso de distribución de cada informe se describen en las secciones siguientes.

8.21.1 Informe de auditoría para el RJC

El *auditor principal* redacta el *informe de auditoría del RJC* para su envío al RJC. El informe debe contener un relato detallado sobre la *auditoría*, con una lista de las áreas satisfactorias y otro de aquellas que no cumplían con las *cláusulas del estándar* del RJC. Se debe incluir la *Declaración de conformidad* (véase sección 8.19), e información suficiente para:

- procesar la *certificación del miembro*, incluyendo la emisión de un *número de certificación* y la publicación del *período de certificación*
- permitir al RJC confirmar que el proceso y el resultado de la *auditoría* son coherentes con las instrucciones dadas a los *auditores* en el *manual de evaluación*
- permitir la trazabilidad en caso de, por ejemplo, una controversia, una revisión por parte de pares o para planificar la siguiente auditoría.

Sólo para el *Código de prácticas*: el *informe de auditoría del RJC* debe incluir la *información sobre supervisión y evaluación* descrita en la sección 8.20.

Un listado completo de los contenidos mínimos obligatorios del *informe de auditoría para el RJC* se proporciona en el Apéndice 8.

El *informe de auditoría para el RJC* debe estar escrito en inglés.

8.21.2 Informe de auditoría para el Miembro

Los *auditores* también redactarán un *informe de auditoría para el miembro*. La diferencia principal entre el *informe de auditoría para el miembro* y el *informe de auditoría para el RJC* es que el del *miembro* puede incluir información adicional confidencial, relacionada con la seguridad o comercialmente delicada que pudiera ser relevante en las revisiones internas de mejoras para la empresa. En el Apéndice 8 se proporciona información adicional sobre el contenido del *informe de auditoría para el miembro*.

El *informe de auditoría para el miembro* se puede redactar en cualquier idioma, según se haya acordado entre el *miembro* y el *auditor*.

Lista de control rápida para los auditores

- ✓ Verificar el *ámbito de la certificación*
- ✓ Revisar las *empresas relacionadas*, si correspondiera (sólo COP)
- ✓ Aprobar los *planes de acciones correctivas* para las *fallas graves de conformidad* (sólo COP)
- ✓ Establecer la necesidad de una *revisión de mitad de ciclo* (sólo COP)
- ✓ Completar el *informe de auditoría para el RJC* y la *Declaración de conformidad*
- ✓ Completar el *informe de auditoría para el miembro*.

9 PROCESOS DE GOBERNANZA Y APOYO DEL RJC

Descubra: Cómo el RJC gestiona y apoya la implementación de los programas de certificación del RJC.

9.1 Emisión de la certificación del RJC y publicación de la información en el sitio web del RJC

La recepción del *informe de auditoría* enviado por el *auditor* iniciará el proceso de *certificación del miembro*. Este proceso incluye:

- Confirmar la competencia del/de los *auditor(es)* buscándolo(s) en el registro de *auditores acreditados*
- Confirmar que el *miembro* mantiene vigente su condición de tal ya que cumple con los compromisos relacionados con la *pertenencia* al RJC
- Revisar el *informe* y confirmar que el proceso y el resultado de la *auditoría* son coherentes con las instrucciones dadas a los *auditores* en el *manual de evaluación*
- Documentar el *ámbito de la certificación* y los detalles relevantes sobre el *miembro*, incluyendo el nombre y ubicación geográfica del *miembro certificado*, la fecha en la que la *certificación* se hace efectiva y la de caducidad, y por lo tanto cuándo se debe *reevaluar al miembro*, así como el *estándar* del RJC que se ha usado como criterio para la *auditoría* (incluyendo número de edición y/o revisión)
- Emitir documentación formal e información para el *miembro*, que incluirá:
 - Un número único de *certificación* para el *miembro certificado* (para el COP) o para la *entidad* (para la CoC)
 - Condiciones de uso del logo del RJC y otra propiedad intelectual
- Registrar el estado de la *certificación del miembro* en el sitio web del RJC. La documentación pública incluirá:
 - El nombre del *miembro/entidad* y el número de *certificación*
 - El *período de certificación* y la fecha de caducidad, así como la programación para las *auditorías de mitad de ciclo/vigilancia*, si fueran necesarias
 - La *Declaración de conformidad*
 - Para la *certificación* del COP, un resumen de las *cláusulas* pertinentes e información sobre las *declaraciones de procedencia*
 - Para la *certificación* de la CoC, los *materiales de la cadena de custodia* que cubre (*oro y/o metales del grupo del platino*).

¿Es diferente el número de *certificación* del COP del número de *certificación* de la CoC?

Sí. Cada *certificación* se realiza según un *estándar* diferente y también puede que cada una responda a un *ámbito de certificación* diferente.

La *certificación* del COP se otorga a un *miembro* en su totalidad, cubre todas las *instalaciones* que le pertenecen o *controla* y que contribuyen a la cadena de suministro del *diamante, oro y metales del grupo del platino*, según se define en el *ámbito de la certificación* del COP.

La *certificación* de la CoC se aplica sólo a la lista de *instalaciones* seleccionadas y a la CoC (del *oro y/o metales de grupo del platino*) según nominación de la *entidad* que solicita la *certificación* de la CoC. La *entidad* debe ser *miembro* del RJC, por sí misma o por pertenecer a un *miembro*.

Cada *auditoría de certificación* o de *recertificación* del RJC tendrá un número de *certificación* diferente que permita la trazabilidad de los estados sucesivos de *certificación* del *miembro*. La historia de todas las *auditorías* y números de *certificación* de cada *miembro* se mantendrá disponible en el sitio web del RJC.

9.2 Proceso de salvaguarda de la imparcialidad y control de calidad

El RJC ha implementado procesos que aseguran la calidad e integridad de los procesos de *certificación*.

Dichos procesos incluyen:

- Proporcionar procesos y terminología estandarizados a *miembros* y *auditores* para la realización de *autoevaluaciones* y *auditorías*
- Exigencia de identificación de todo potencial conflicto de interés
- Orientación sobre los *estándares* y *certificaciones* del RJC
- Capacitación y apoyo para *miembros* y *auditores*
- Revisiones por parte de pares de la calidad de las auditorías.

Existe también una gran confianza en los procesos de control de calidad de los *auditores acreditados*, razón por la cual el RJC acredita firmas que:

- Estén ya acreditadas independientemente por estándares reconocidos internacionalmente para *organismos de evaluación de la conformidad* (*Conformity Assessment Bodies* o *CABs*) o que puedan demostrar dicha conformidad de manera independiente
- Cuenten con sistemas internos para gestionar las calificaciones y calidad de los auditores
- Cuenten con sistemas internos para verificar resultados
- Cuenten con procesos claros para tratar a los clientes con profesionalismo e integridad.

Se realizan revisiones periódicas de la *certificación* y de las actividades relacionadas con la toma de decisiones para asegurar que la integridad e imparcialidad del proceso no se vean comprometidas. Los *CABs* y los *auditores acreditados* pueden ser sometidos a *auditorías* y revisiones sorpresivas por parte de colegas independientes asignados por el RJC, como parte de los procesos de control de calidad del RJC.

Los resultados de dichas inspecciones de calidad pueden dar lugar a la necesidad de hacer cursos de actualización y/o la implementación de otros controles del RJC, diseñados para mantener la credibilidad del sistema del RJC. En ciertos casos, esto podría redundar en sanciones y acciones disciplinarias contra *miembros* o *auditores*, desencadenados por acciones u omisiones que afecten la integridad de los *estándares* del RJC. Las sanciones incluyen la revocación de la *acreditación del auditor* o de la *certificación del miembro* (véase sección 11).

9.3 Etiquetado y comercialización

Los *miembros* y *entidades certificados* tendrán derecho a promocionar su calidad de tales entre otras partes, consumidores finales incluidos. Los detalles de los *miembros* del RJC que aparecen en el sitio web del RJC incluyen el sector de la industria al que pertenecen, el *estado de certificación* y detalles sobre las *declaraciones de procedencia*.

Los *miembros* del RJC tienen derecho a utilizar el logo del RJC y se los anima a hacerlo.. Los *miembros certificados* recibirán un *sello de certificación* que corresponderá al *estándar* del RJC certificado. El logo del RJC y/o el *sello de certificación* podrán ser utilizados en cualquier declaración válida sobre el *miembro* y/o *entidad certificados*.

Los *miembros* no deben utilizar el logo del RJC ni el número de *certificación* en declaraciones engañosas relacionadas con la *certificación*. Los *miembros* no deben sugerir que la *certificación* se aplica a *instalaciones* o *materiales* fuera del *ámbito de la certificación*.

Nótese que la *certificación* del *Código de prácticas* por sí sola no da derecho a los *miembros* a utilizar el logo del RJC en sus productos. Las reglas sobre el uso del logo del RJC o del número de *certificación* se entregan a los *miembros* al otorgárseles la *certificación*.

9.4 Notificaciones recordatorias para los miembros

El RJC enviará notificaciones a los *miembros* recordándoles los plazos pendientes relacionados con los siguientes casos:

- *Certificación del Código de prácticas* del RJC, que se debe obtener en los primeros dos años de pertenencia.
- *Recertificación*, cuando esté por caducar el presente *período de certificación*.
- A los *miembros* que deban llevar a cabo una *revisión de mitad de ciclo* (sólo COP) o una *auditoría de vigilancia* (sólo CoC).
- Cuando al *miembro* no se le exija una *revisión de mitad de ciclo*, el RJC le enviará una notificación solicitando al *miembro* confirmación de que las condiciones que lo han eximido de una *revisión de mitad de ciclo* continúan siendo válidas.

9.5 Confidencialidad de los datos

La confidencialidad de la información comercial delicada de los *miembros* es de gran importancia para el RJC y uno de sus compromisos fundamentales (consulte las políticas del RJC en <http://www.responsiblejewellery.com/policies/>).

A continuación se resumen los puntos clave sobre cómo el RJC mantiene la confidencialidad de los datos y la información:

- El *equipo administrativo del RJC* tendrá acceso a la información sobre los *miembros* y sus *instalaciones* que sea entregada a través de:
 - Una solicitud para asociarse a la entidad
 - Los *informes de auditoría* para obtener la *certificación*
 - Toda investigación requerida bajo el *mecanismo de quejas* del RJC.
- Toda información comercial delicada se mantendrá en estricta confidencialidad dentro del *equipo administrativo del RJC*.
- El *equipo administrativo del RJC* mantendrá segura toda la información y no la intercambiará ni difundirá a terceras partes, exceptuando la información que se publica en el sitio web del RJC (véase sección 9.1)
- Para la *certificación* de la CoC, la identidad de los *contratistas externos* que se auditen como parte del *ámbito de certificación* de una *entidad* puede excluirse de la información que se publica en el sitio web del RJC como parte de la información sobre la certificación de la CoC de dicha *entidad*, a pedido de esta o del *contratista*.

9.6 Capacitación y apoyo

El RJC proporcionará recursos informativos y capacitación basados en la web para todos los *miembros* y *auditores acreditados*. Es posible que el RJC también organice sesiones y talleres informativos presenciales.

El RJC trabajará para desarrollar el estudio de casos concretos de mejores prácticas y otras formas de apoyo entre pares. Estos contarán con el apoyo del RJC y/o de otras organizaciones, y podrán incluir talleres, seminarios, resúmenes enviados por e-mail, apoyo entre *miembros* y otros recursos online adicionales.

Si tuviera alguna pregunta relacionada con la capacitación o apoyo disponibles, póngase en contacto con el *equipo administrativo del RJC* para que lo orienten: info@responsiblejewellery.com

10 CAMBIOS Y VARIACIONES

Descubra: Cómo deben actuar los miembros y auditores ante los cambios y variaciones que puedan suceder.

10.1 Tipo de cambios

Algunos cambios, ya sean permanentes, temporales o graduales, pueden resultar relevantes para la integridad del programa de *certificación*. Los cambios que deben ser informados al RJC son aquellos que afecten a:

- El *ámbito de la certificación* del RJC
- El *ámbito de la certificación* de la *Cadena de custodia*
- La experiencia, capacidad y alcance de los servicios de los *auditores acreditados*.

10.2 Cambios en el *ámbito de la certificación del Código de prácticas*

El *ámbito de la certificación* puede cambiar si se produjera un cambio en la empresa del *miembro*, tal como:

- Una reestructuración organizativa
- Desinversiones y adquisiciones o cambios en la participación de las empresas relacionadas con la cadena de suministro
- Cambios en las actividades, productos y procesos, incluyendo las *declaraciones de procedencia*
- Cambios en la ubicación y distribución de las *instalaciones del miembro*
- Influencias externas, como cambios en el ámbito legal, normativas y/u otras expectativas y compromisos con las partes interesadas que afecten a la organización.

El RJC debe ser notificado de todo cambio en la empresa del *miembro* que altere el *ámbito de la certificación* publicado, en caso de que hubiera consultas de las partes interesadas. El *miembro* también debe re-evaluar su empresa a la luz de los cambios en el *ámbito de la certificación* para prepararse para la siguiente *auditoría* programada, que será o bien una *auditoría de recertificación* o una *revisión de mitad de ciclo*. Para este fin se puede utilizar el *Cuaderno de evaluación*, o uno equivalente.

Es posible que algunos cambios invaliden las razones que previamente hubieran juzgado innecesaria una *revisión de mitad de ciclo*; en tal caso, será necesario programarla para revisar el impacto de los cambios sobre el *estado de la certificación* del *miembro*. Por lo tanto, la *revisión de mitad de ciclo* puede utilizarse para actualizar el *ámbito de la certificación* del *miembro* con el fin de incluir dichos cambios. El *miembro* también puede solicitar una *revisión de mitad de ciclo* para abordar los cambios que hubieran tenido lugar en las *declaraciones de procedencia* que el *miembro* desee que sean garantizadas de manera independiente y publicadas en el sitio web del RJC.

10.3 Cambios en el *ámbito de la certificación de la Cadena de custodia*

Si durante el *período de certificación*, el *miembro/entidad* quisiera agregar *instalaciones, contratistas externos* o tipos de *materiales* al *ámbito de la certificación*, o tuviera intención de publicar *declaraciones de materiales admisibles*, será necesario realizar una nueva *auditoría de certificación* para los elementos que se agreguen. Las fechas del *período de certificación* original seguirán siendo válidas si estos cambios se gestionan mediante una *auditoría de vigilancia*. Dependiendo de la estructura de su empresa, el *miembro* podrá también solicitar la *certificación* de la CoC para una *entidad* separada que se encuentre bajo su *control*, para la cual el *período de certificación* sería diferente.

10.4 Cambios en el alcance y la capacidad de un *auditor acreditado*

Los *auditores acreditados* deben informar al RJC de todo cambio en su organización que pueda afectar el alcance de su acreditación, la capacidad y la competencia para realizar *auditorías* independientes. Dichos cambios pueden ser cualquiera de los siguientes:

- personal (empleados, contratistas y sub-contratistas)
- nombre de las empresas

- ubicación geográfica
- estado de las *acreditaciones* existentes para ISO/IEC 17021 u otros esquemas de *certificación* para sistemas de gestión (tales como ISO 14001, SA 8000, OHSAS 18001 e ISO 9001).

El *auditor acreditado* también puede solicitar que se amplíe el alcance de su *acreditación*, cuando pueda demostrar su capacidad al respecto. Las ampliaciones incluyen la contratación de nuevos *auditores acreditados*.

11 MECANISMO DE QUEJAS Y PROCESOS DISCIPLINARIOS

11.1 Mecanismo de quejas del RJC

El RJC busca garantizar la resolución justa, oportuna y objetiva de todas las quejas vinculadas a no conformidades en potencia respecto a la *certificación* del RJC o respecto a las políticas y procedimientos propios del RJC. Cuando hubiera quejas, es condición que tanto los miembros del RJC que participan en las actividades del RJC como los *auditores acreditados* se sometan al *mecanismo de quejas* del RJC, y reconozcan las decisiones del RJC como vinculantes. Sin embargo, esto no reemplaza ni limita el acceso a las vías judiciales.

En el sitio web puede descargar la documentación completa sobre el *Mecanismo de quejas del RJC*: www.responsiblejewellery.com

11.2 Qué desencadena un proceso disciplinario

El RJC se compromete a asegurar la implementación correcta de los programas de *certificación* del RJC entre sus *miembros* y a mantener la integridad de las actividades de *auditoría* realizadas por *auditores acreditados*. Los procesos disciplinarios contra los *miembros* o *auditores acreditados* pueden iniciarse por falta de desempeño respecto del sistema, como resultado de una queja o por otros hechos materiales que hubieran sido señalados ante el *equipo administrativo del RJC*. Un proceso disciplinario puede iniciarse por:

- *Auditorías* bajo el sistema del RJC que no se completan dentro de los plazos establecidos en este manual según el *tipo de auditoría* (véase Tabla 3)
- *Incumplimientos críticos* identificados por un *auditor*
- *Fallas de conformidad graves o repetidas* que el *miembro* no haya abordado satisfactoriamente
- Plazos razonables acordados para las *acciones correctivas* que no se hayan cumplido
- *Auditorías* engañosas o inadecuadas por otros motivos
- Haber proporcionado, a sabiendas, información falsa, incompleta o engañosa al RJC o al *auditor*
- Dictamen de un tribunal, u otro organismo legal o administrativo, sobre temas relacionados con el *estándar* del RJC
- Resultados de quejas investigadas mediante el *mecanismo de quejas del RJC*
- Cualquier otro motivo que cause un serio desprestigio al RJC.

11.3 Confidencialidad y asesoría legal

Los procesos disciplinarios se tratarán confidencialmente y las decisiones se basarán en *datos objetivos*. El *equipo administrativo del RJC* podrá solicitar asesoría legal independiente o la participación de *auditores* independientes para que colaboren en la investigación y la decisión.

11.4 Procesos disciplinarios

El procedimiento para los procesos disciplinarios contra los *miembros* se explica en los *estatutos de asociación del RJC*. Un procedimiento similar se aplicará en los procesos contra los *auditores*. En resumen, los pasos principales son los siguientes:

- Los motivos para iniciar una acción disciplinaria son presentados al director del RJC
- El *equipo administrativo del RJC*, o sus agentes, inicia una investigación a fondo. Todo agente del RJC estará sujeto a un acuerdo de confidencialidad
- El director informa los resultados al Comité Ejecutivo del RJC, junto a una recomendación para que se inicie una acción disciplinaria o que se desestime el caso
- El Comité Ejecutivo del RJC, mediante el voto mayoritario de los *miembros* que se encuentren presentes y tengan derecho a voto, decidirá si el caso está suficientemente fundamentado como para justificar que se inicien acciones disciplinarias contra el *miembro* acusado
- El Comité Ejecutivo del RJC ordenará al director que redacte y entregue al *miembro* acusado un pliego de cargos por escrito, que se refiera a la conducta del *miembro* acusado
- El *miembro* acusado deberá, dentro de los 30 días de recepción de los cargos, enviar al director una respuesta escrita a dichos cargos

- Cuando se reciba este descargo, o cuando expire el período para recibir la respuesta, el Comité Ejecutivo del RJC solicitará a los directores del RJC que convoquen a asamblea de la Junta Directiva del RJC para deliberar y votar sobre la acción disciplinaria propuesta contra el *miembro* acusado
- Tanto el *miembro* acusado como el director del Comité Ejecutivo del RJC podrán hacer alegaciones orales basándose en los cargos y en la respuesta a los mismos
- Toda moción sobre una resolución disciplinaria requerirá votación por voto secreto. La aprobación de estas resoluciones requiere tres cuartos de los votos de los directores presentes y con derecho a voto.

Todas las personas involucradas en un proceso disciplinario deberán estar libres de conflictos de intereses. Los miembros del Comité Ejecutivo del RJC o los miembros de la Junta Directiva que sean oficiales o empleados del miembro acusado o que representen *miembros* en el mismo nivel de la cadena de suministro que este, no serán autorizados a votar sobre la línea de actuación respecto de dicho *miembro* acusado.

11.5 Resultados del proceso disciplinario

Si el resultado del proceso debido es la decisión de aplicar sanciones, estas pueden ser las siguientes:

- Para los miembros: pérdida temporal o permanente de la calidad de miembro del RJC
- Para los auditores: pérdida temporal o permanente de la calidad de acreditado para realizar auditorías independientes.

11.6 Apelación final

Los miembros o auditores sujetos a acciones disciplinarias tienen derecho, dentro de un lapso de tres meses de la notificación de la decisión, a enviar cualquier controversia que surja del proceso disciplinario a un tribunal arbitral independiente para su apelación y resolución final. El tribunal arbitral consistirá en un único árbitro designado por el presidente del *Chartered Institute of Arbitrators* con sede en Londres.

12 REFERENCIAS

IAF GD 24:2009 Orientación para la aplicación del ISO/IEC 17024:2003

IAF MD 5:2013 Duración de las auditorías QMS y EMS

Código de Impactos de ISEAL (2010)

ISO/IEC 17000. Evaluación de la conformidad – Vocabulario y principios generales.

ISO/IEC 17011. Requisitos generales para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad.

ISO 17021: 2006. Evaluación de la conformidad - Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión

ISO 17024: 2003. Evaluación de la conformidad – Requisitos generales para los organismos que realizan la certificación de personas

ISO 19011. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental

Norma Military Standard 105D (Procedimientos de muestreo y tablas para inspección por atributos)

SA 8000 Estándar de responsabilidad social

Apéndice 1 - Pertinencia de los estándares del RJC por sectores

La Tabla 14 y la Tabla 15 a continuación, proporcionan un desglose de las cláusulas requeridas, opcionales (cuando corresponda) y no aplicables del Código de prácticas y del Estándar para la Cadena de custodia, según el tipo de actividad del miembro. Este desglose no es definitivo, pudiendo hacerse excepciones. El ámbito de la certificación será lo que defina qué cláusulas son aplicables.

Tabla 14 Pertinencia de las cláusulas del estándar del Código de prácticas por sectores

Sección	Mineros	Refinerías	Mineros	Refinerías	Minoristas Comerciantes Fabricantes	Proveedor de servicios	
Requisitos generales	1 Cumplimiento de las leyes		Necesario				
	2 Política e implementación		Necesario				
	3 Informes	3.1	Necesario				
		3.2	Necesario	No corresponde.			
4 Registros contables		Necesario					
Cadenas de suministro responsables y derechos humanos	5 Socios comerciales	5.1	Necesario				
		5.2	Si correspondiera				
	6 Derechos humanos	6.1	Necesario				
		6.2	Si correspondiera				
	7 Abastecimiento a partir de la minería artesanal o de pequeña escala		Si correspondiera				
	8 Desarrollo de la comunidad		Necesario				
	9 Sobornos y pagos para facilitar trámites o gestiones	9.1, 9.2		Necesario			
		9.3		Si correspondiera			
	10 Lavado de dinero y financiamiento del terrorismo	10.1		Necesario			
		10.2		Si correspondiera			
	11 Seguridad	11.1, 11.2		Necesario			
		11.3		Necesario	No corresponde.		
11.4		No corresponde.			Si correspondiera		
12 Declaración de procedencia		Si correspondiera					
Derechos y condiciones laborales	13 Condiciones generales de empleo		Necesario				
	14 Horario de trabajo	14.1	Necesario				
		14.2	Si correspondiera				
		14.3, 14.4		Necesario			
	15 Remuneración		Necesario				
	16 Procesos disciplinarios y de quejas y reclamos		Necesario				
	17 Trabajo infantil	17.1		Necesario			
		17.2		Necesario			
		17.3		Si correspondiera			
	18 Trabajo forzado		Necesario				
	19 Derecho de asociación y negociación de convenios	19.1		Necesario			
19.2		Necesario					
19.3		Si correspondiera					

Sección	Mineros	Refinerías	Mineros	Refinerías	Minoristas Comerciantes Fabricantes	Proveedor de servicios
	colectivos					
	20 No Discriminación				Necesario	
Salud, seguridad y medio ambiente	21 Salud y seguridad	21.1 – 21.9			Necesario	
		21.10		No corresponde.	Si correspondiera	
	22 Gestión medioambiental				Necesario	
	23 Sustancias peligrosas				Necesario	
	24 Desechos y emisiones				Necesario	
	25 Uso de los recursos naturales				Necesario	
Productos de oro y metales del grupo del platino	26 Información sobre los productos	26.1			Necesario	
		26.2			Necesario	
	27 KPCS y SdG del CMD				Necesario	
	28 Clasificación y valuación				Si correspondiera	
Cláusulas sobre minería responsable	29 <i>Extractive Industries Transparency Initiative</i> (Iniciativa por la Transparencia en las Industrias Extractivas)		Necesario		No necesario	
	30 Participación comunitaria		Necesario		No necesario	
	31 Pueblos indígenas y CILP	31.1	Necesario		No necesario	
		31.2, 31.3	Si correspondiera		No necesario	
	32 Evaluación del impacto		Si correspondiera		No necesario	
	33 Minería artesanal y de pequeña escala		Si correspondiera		No necesario	
	33 Reasentamiento		Si correspondiera		No necesario	
	35 Respuesta a situaciones de emergencia		Necesario		No necesario	
	36 Biodiversidad	36.1 – 36.4	Necesario		No necesario	
		36.5	Si correspondiera		No necesario	
	37 Relaves y desmontes		Necesario		No necesario	
	38 Cianuro		Si correspondiera		No necesario	
	39 Mercurio		Si correspondiera		No necesario	
40 Cierre de las minas		Necesario		No necesario		

Tabla 15 Pertinencia de las cláusulas del Estándar para la Cadena de custodia por sectores

Sección	Cláusula del Estándar CoC	Mineros	Refinerías	Minoristas Comerciantes Fabricantes
Gestión de la Cadena de custodia	1. Sistemas de gestión		Necesario	
	2. Controles internos de materiales		Necesario	
	3. Contratistas internos		Si correspondiera	
Sistemas para confirmar la admisibilidad del material	4. Materiales extraídos admisibles	Necesario	No corresponde	
	5. Materiales reciclados	No corresponde	Necesario	Si correspondiera

Sección	Cláusula del Estándar CoC	Mineros	Refinerías	Minoristas Comerciantes Fabricantes
	admisibles			
	6. Materiales reciclados admisibles	No corresponde	Si correspondiera	
Emisión de documentación de la Cadena de Custodia	7. Declaraciones de materiales admisibles	Necesario		Si correspondiera
	8. Documentos de transferencia de la CoC	Necesario		
	9. Reclamaciones de los consumidores y propiedad intelectual	Si correspondiera		
Abastecimiento dependiente de conflictos	10.1 Políticas de la cadena de suministro	Necesario		
	10.2 Falla de cumplimiento de políticas	Si correspondiera	Necesario	
	10.3 Mecanismo de quejas	Necesario		
	10.4 Refinerías de oro	No corresponde	Necesario	No corresponde

Apéndice 3 - Ejemplos de registros y evidencia documental

Existen numerosas fuentes de información al alcance del *auditor* que pueden ayudarlo en la tarea de verificar la conformidad con el *estándar* del RJC que sea relevante. La documentación sólo será necesaria cuando su ausencia pueda llevar a desviaciones del propósito de la empresa. La documentación, cuando la haya y pueda ser revisada, incluirá, entre otros, lo siguiente:

- Documentación general
 - Planos de las instalaciones y mapa de la zona adyacente
 - Planos de la planta y descripción de las operaciones
 - Planos de desagües pluviales y cloacas
 - Tanques subterráneos y planos y registros de tuberías
 - Instalaciones para la eliminación de desechos (actuales y en desuso)
 - Informes de estudios sobre contaminación en la zona
 - Documentación histórica de la zona
 - Arrendamientos y títulos
 - Fichas de Seguridad de Material
 - Licencias y permisos de explotación
 - Procesamientos y sanciones
 - Fotografías aéreas.
- Información sobre productos y procesos
 - Descripción de procesos
 - Diagramas de flujo de procesos
 - Listas de equipamiento
 - Diagramas de tuberías e instrumentos
 - Operatoria
 - Listas de materias primas, productos y empaques
 - Rutinas de producción de productos intermedios producidos
 - Registros de producción
 - Tipos de energía utilizados
 - Registros de inventario y comprobación de existencias
 - Registros de supervisión.
- Información de gestión
 - Políticas y procedimientos
 - Organigrama y descripciones de los puestos de trabajo
 - Planes de mejora de la gestión
 - Quejas e incidentes
 - Avisos de reducción o disminución
 - Accidentes, derrames y emergencias
 - Costos de los seguros y de la eliminación de desechos.
- Documentación de los empleados
 - Contratos de los empleados / términos y condiciones de empleo
 - Legajos de los empleados (incluyendo solicitud de empleo, notas disciplinarias, etc.)
 - Manuales de los empleados
 - Documentación que pruebe la edad (copias de documentos de identidad, partidas de nacimiento, autorización médica, etc.)
 - Beneficios para el empleado.
- Políticas y procedimientos de la instalación
 - Operatoria y políticas internas
 - Licencia de actividades
 - Licencia sanitaria y de mantenimiento
 - Políticas sobre sueldos y carga horaria
 - Política sobre contrato por tiempo indeterminado
 - Política antidiscriminación
 - Política de quejas y reclamos entre empleados y gerencia
 - Política de libertad de asociación

- Todo otro permiso oficial, certificados de operación, etc.
- Documentos sobre nómina de pagos
 - Registros de nómina de pagos en temporadas alta y baja
 - Registros de tiempo u otros documentos que muestren horarios
 - Registros de tarifas a destajo
 - Registros de nómina de pagos
 - Talones de nómina de pagos
 - Soporte para el cálculo de horas extra
 - Exenciones especiales de trabajo, tales como la exención de la prórroga de horas extra.
- Seguridad, salud y medio ambiente en general
 - Avisos de inspecciones de organismos regulatorios
 - Correspondencia con organismos regulatorios
 - Registros de capacitación (hojas de firmas, programación, material de capacitación)
 - Registros de comités (orden del día, actas de reuniones, registros de actividad)
 - Registros de inspecciones (extintores de incendios, colirios/duchas, etc.)
 - Estudios HAZID (identificación de riesgos) y HAZOP (operaciones peligrosas)
 - Evaluaciones del ciclo de vida
 - Iniciativas relacionadas con la comunidad, como reuniones frecuentes y programas de participación de las partes interesadas.
- Ambientales
 - Permisos de emisiones al aire y registros de supervisión
 - Informes de análisis del agua potable
 - Diagramas de tuberías/diagrama de construcción terminada para aguas servidas y emisiones al aire
 - Informes de supervisión del vertido de aguas servidas
 - Permisos de vertido de aguas servidas
 - Inventario de equipos que contengan PCB
 - Registro o permisos para los equipos que contienen PCB
 - Inventario/estudio sobre asbesto y resultado del muestreo
 - Operaciones y plan de mantenimiento del asbesto
 - Declaraciones de carga de desechos peligrosos o documentos de envío
 - Perfil de desechos/resultados de pruebas/análisis de desechos
 - Información sobre los desechos
 - Tipos y orígenes;
 - Composición;
 - Cantidades;
 - Traslado de desechos;
 - Almacenamiento;
 - Métodos de tratamiento;
 - Destino/eliminación;
 - Programas de reducción y reciclado de desechos.
- Salud y seguridad
 - Formularios de investigación de accidentes
 - Informes de accidentes o daños
 - Inventario de productos químicos
 - Registros de supervisión de higiene industrial (exposición a productos químicos, ruidos, temperatura y medidas de ventilación)
 - Evaluación/determinación de riesgos por puesto de trabajo/tarea
 - Lista de equipos de protección personal necesarios/aprobados
 - Registros de las pruebas de ajuste para los respiradores
 - Planes de respuesta a situaciones de emergencia, que incluya mapa con ubicaciones de evacuación y puntos de encuentro de emergencias
 - Registro de pruebas, inspección y mantenimiento de los equipos de control de incendios.

Apéndice 4 - Orientación para realizar auditorías eficaces

Habilidades de comunicación e interpretación

Las auditorías y, por extensión, los auditores, suelen ser percibidos por los sujetos auditados como una amenaza. Busque puntos en común al comienzo de la auditoría. La mejor manera de ayudar a que las personas se relajen es hacerlas hablar. A la gente le suele gustar hablar sobre sí misma y sobre lo que le interesa.

La percepción, la interpretación y el significado influyen sobre el proceso de auditoría. Un mensaje o una declaración que se haya oído o leído erróneamente puede tener consecuencias y generar confusión en los resultados de la auditoría. El idioma (inglés) tiene más de 600.000 palabras, de las cuales una persona corriente usa alrededor de 2000. Las 500 palabras más comunes tienen en promedio unos 28 significados diferentes cada una. Si el auditor no se toma la molestia de aclarar y verificar los resultados, es muy posible que el resultado final sea incorrecto.

Interrogatorio eficaz

Hay una serie de técnicas para interrogar, que se usan para iniciar debates, acumular datos, promover la participación, evaluar la comprensión y mantener las discusiones dentro de lo planeado. Entre esas preguntas se encuentran las siguientes:

- Preguntas abiertas Se usan para hacer hablar al auditado
- Preguntas inquisitivas Se usan para descubrir los temas o problemas centrales
- Preguntas desafiantes Se usan cuando las respuestas se contradicen; pueden contrarrestar generalizaciones, exageraciones o comportamientos despectivos
- Preguntas reflexivas Se usan para comprobar la comprensión
- Preguntas cerradas Se usan para dirigir, mantenerse en el tema y comprobar hechos

Los siguientes consejos describen técnicas para lograr interrogatorios efectivos:

- Muéstrese abierto y amistoso
- Sea consciente de su propio lenguaje corporal
- Haga muchas preguntas abiertas del tipo "Explíqueme..." o "Cuénteme más sobre..."
- Use las preguntas cerradas con moderación.

Escucha eficaz

La comunicación es un proceso de ida y vuelta y es tan necesario saber escuchar como saber preguntar. Escuchar es mucho más que simplemente oír lo que se ha dicho. Una escucha efectiva se promueve de la siguiente manera:

- Deje de hablar
- Muestre al auditado que quiere escucharlo
- Sea consciente de las distracciones
- Escuche empáticamente
- Haga una pausa antes de responder al auditado
- Asegúrese de haber entendido parafraseando al auditado
- Tome notas abiertamente
- Sea paciente, no interrumpa.

Escuchar es un proceso activo que mejora si se resume lo que el auditado ha dicho y se lo repite.

Observación eficaz

Cuanto más cómodo se siente uno en un tema, se tiende a ser menos observador o cuidadoso. Es por esto que la mayoría de los accidentes suceden en o cerca del hogar. Para un auditor es importante no volverse autocomplaciente, ni permitir que las ideas preconcebidas o las suposiciones afecten sus observaciones. Siempre verifique que ha comprendido lo que se ha observado. Las observaciones se deben confirmar con datos objetivos.

Consejos generales para las auditorías

Más abajo encontrará algunos consejos que le serán de utilidad durante la auditoría, para que el proceso resulte más transparente y efectivo.

- Tome notas abiertamente
- Aumente la transparencia mediante una buena comunicación y participación de los auditados
- Lleve a cabo procedimientos abiertos (no se trata de un examen)
- No le tienda trampas a la gente
- Concéntrese en el resultado de las actividades; recuerde, el sistema debe no sólo existir, sino también ser eficaz
- Tome notas de seguimiento adecuadas
- Utilice términos como "muéstreme...", "¿podría ver...?" para que le muestren la evidencia a auditar
- Evite todo comportamiento que polarice al auditor respecto de los auditados
- Evite el uso de palabras como "por qué", "usted/tú", "pero" y términos absolutos como "siempre" y "nunca"
- No busque defectos en todo. Ponga los resultados en perspectiva
- No critique
- No imponga a los auditados sus propias ideas preconcebidas
- Use una frase del tipo "hay alguna razón para que..." para asegurarse de la validez de los resultados de su auditoría
- Hable sobre los problemas que vaya encontrando. No espere a la reunión de cierre
- Recorra la empresa y asegúrese de hablar con la gente
- Concéntrese primero en el panorama general, luego pase a nivel particular.

Apéndice 5 - Técnicas de muestreo

El proceso de recolectar datos objetivos incluye la obtención de muestras de documentación y registros, la realización de entrevistas a una selección representativa del personal y la observación de las funciones clave de las prácticas comerciales del miembro.

Al recolectar evidencia mediante el examen de documentación, resulta esencial considerar el uso de métodos de muestreo y el tamaño de las muestras. Por supuesto que el tamaño de la muestra, en particular en relación con la población total, repercutirá sobre la confianza en los resultados de la evaluación. El muestreo se realiza con el fin de tener acceso a una cantidad apenas suficiente de datos para verificar que los sistemas y procesos se encuentren en funcionamiento y sean eficaces. Los métodos de muestreo deben asegurar que las muestras que se usen serán representativas y no tendenciosas en sentido alguno, y que el resultado sería el mismo o no sería materialmente diferente si se hubiera seleccionado una muestra diferente.

Es frecuente preguntarse si se ha reunido información suficiente o correcta para confirmar los resultados y las fallas de conformidad. En principio, se ha reunido suficiente información si:

- El desempeño y la gestión del sistema se comprenden bien
- Se ha entrevistado al personal que desempeña funciones y tareas clave en relación con la auditoría
- Hay suficiente evidencia para identificar la probable causa principal de una falla de conformidad.

De todas maneras, a menudo el auditor se encuentra con un gran número de documentos, registros, transacciones y empleados. Las limitaciones de tiempo impiden al auditor examinar todos los documentos y entrevistar a todos los empleados, por lo que se hace necesaria una estrategia de muestreo para llegar a determinar el nivel de conformidad y efectividad.

Pero, ¿qué tan grande debe ser la muestra y qué métodos de muestreo se pueden usar? La determinación del tamaño adecuado de la muestra (n) mediante un método adecuado de muestreo asegurará que las conclusiones extraídas serán válidas respecto de la población (N) a revisar.

Como ayuda para estar seguro de que la muestra seleccionada es adecuada y justificable, se pueden tener en cuenta los seis pasos siguientes:

1. Determine y revise el objetivo de los criterios de la auditoría que se está realizando: ¿qué es lo que está mirando ahora? ¿Se trata de la conformidad general de una actividad de rutina, en cuyo caso tendrá que revisar muchísimos registros (por ej., supervisión de resultados o facturas) o es un simple requisito acerca de tener algo organizado (por ej., una política o la necesidad de una evaluación de riesgos)?
2. Identifique la cantidad de información disponible: ¿cuál es el total de registros, empleados, etc. que están disponibles para su revisión? ¿Y qué es relevante para la parte que está auditando?
3. Seleccione un método de muestreo: ¿usará una estrategia crítica o estadística?
4. Determine el tamaño adecuado de la muestra: ¿cuántos elementos necesitará revisar, considerando el total y las consideraciones objetivas y prácticas, como por ejemplo el tiempo?
5. Realice el muestreo.
6. Documente los resultados: siempre documente y registre lo que ha visto, así como la metodología, razones y cantidad de la muestra en relación con la cantidad total.

Paso 1: Determinar el objetivo y el nivel de importancia del proceso

Es importante identificar con precisión cuáles son los resultados deseados del proceso que se está auditando. La determinación del/de los objetivo(s) del proceso ayudará al auditor a identificar claramente los límites del material a revisar. La comprensión de los resultados deseados permitirá al auditor determinar el nivel de importancia del proceso. Aquellos procesos de mayor importancia requerirán un mayor nivel de confianza, lo cual influirá en el tamaño de la muestra seleccionada.

Paso 2: Identificar el material a revisar

El siguiente paso en el proceso de muestreo es la identificación del material a revisar. Generalmente, esto se consigue entrevistando al personal o revisando los registros. Por ejemplo, cuando se verifica la formación de inserción para los contratistas, la cantidad total de contratistas se puede determinar entrevistando al gerente correspondiente o revisando la lista de contratistas aprobados.

Es importante establecer la cantidad total antes de tomar una muestra, ya que todos los resultados y conclusiones de la auditoría se basarán en las muestras obtenidas.

Paso 3: Seleccionar el método de muestreo

Hay dos tipos de muestreo que los auditores pueden utilizar: el muestreo crítico y el muestreo probabilístico.

Muestreo crítico

El muestreo crítico se puede utilizar cuando el auditor sospecha que existe un problema y desea obtener evidencia objetiva que respalde esta sospecha. Esta estrategia de muestreo implica hacer que la muestra tienda hacia una subcategoría en particular del total del material. Por ejemplo, un auditor puede haber descubierto que se ha contratado a un nuevo socio comercial, tal como un nuevo contratista. El auditor puede entonces decidir que centrará su muestreo en este nuevo socio comercial para verificar que el miembro haya realizado una diligencia debida y/o una evaluación de riesgo apropiada durante el proceso de selección.

Muestreo probabilístico

El método de muestreo más corriente es el conocido como muestreo probabilístico. Este proceso de muestreo asegura que la muestra representa la totalidad del material a revisar. El auditor puede utilizar cualquiera de las cuatro siguientes metodologías de muestreo probabilístico:

- **Muestreo aleatorio**
El muestreo aleatorio es el método de muestreo más utilizado ya que asegura que todas las partes del material tienen la misma posibilidad de ser seleccionadas. Un punto clave a recordar es que la muestra debe ser seleccionada por el auditor, no por el auditado. Este método de muestreo debería asegurar que los resultados de la auditoría sean representativos de la totalidad del material.
- **Muestreo de bloque**
El objetivo del muestreo de bloque es extraer conclusiones sobre el material examinando ciertos segmentos o grupos de datos que se han seleccionado aleatoriamente. Este muestreo se puede utilizar cuando hay gran cantidad de material y una selección y examen puramente aleatorios llevarían demasiado tiempo.

Por ejemplo, una empresa supervisa sus emisiones al aire dos veces al día, cinco días por semana. En vez de seleccionar una muestra aleatoria de los 480 resultados de las pruebas (unos 12 meses de registros de supervisión), el auditor puede seleccionar todos los registros generados los miércoles de abril, julio y octubre.

- **Muestreo estratificado**
El muestreo estratificado se puede utilizar cuando hay grandes variaciones en el tamaño o características del material. Es similar al muestreo de bloque y divide el material en grupos o subcategorías, tales como turno de día/turno de noche, empleados a tiempo completo/eventuales, gran volumen/poco volumen, etc. Por ejemplo, un auditor puede descubrir que la información sobre las tarifas de trabajo y los descuentos es menos formal durante los períodos de mayor producción. El auditor puede entonces decidir centrarse en esos períodos de mayor producción.

- Muestreo por intervalos

En el muestreo por intervalos se seleccionan muestras en diversos intervalos (donde, por ejemplo, se analiza cada n segmento de la población). Como en el muestreo aleatorio, cada elemento tiene las mismas posibilidades de ser elegido, y por lo tanto, el primer elemento del muestreo por intervalos se debe escoger aleatoriamente. El intervalo de muestreo generalmente se determina dividiendo el material total por el tamaño que se desea que tenga la muestra. Por ejemplo, si el auditor desea verificar si las inspecciones semanales a los lugares de trabajo se han llevado a cabo durante los últimos 12 meses, podría seleccionar una muestra de diez informes de inspección semanales del período de 52 semanas para su revisión. Esto significa que la muestra que se tomará será cada quinto informe durante ese período. Si el punto inicial seleccionado fuera cuatro, el auditor tomaría como muestra el informe de la semana cuatro y luego los de las semanas nueve, trece, etc.

Paso 4: Determinar el tamaño de la muestra

Según la estrategia de muestreo, el tamaño de las muestras se puede determinar tanto estadísticamente como sobre la base del juicio profesional del auditor. El segundo método se utiliza con más frecuencia en la auditoría de sistemas de gestión, mientras que en las auditorías financieras los métodos estadísticos resultan más relevantes. Los auditores deben tener presente que el tamaño de la muestra, en particular en relación con la cantidad total, repercutirá sobre la confianza en los resultados de la auditoría.

En la mayoría de las situaciones de auditoría, puede ser adecuado revisar un 10% de la totalidad del material para establecer si se cumplen los requisitos. Sin embargo, esta estrategia puede resultar demasiado engorrosa y lenta cuando hay gran cantidad de material a revisar. En tales casos, habrá que seleccionar una muestra menor. Utilizando una estrategia estadística para determinar el tamaño de la muestra, el auditor será consciente del nivel de confianza en el estado general de conformidad del material que se revisa.

Estándares como la Norma *Military Standard 105D (Procedimientos de muestreo y tablas para inspección por atributos)* se usan desde hace años en la industria del control de calidad. Estos estándares proveen una gama de planes y tablas de muestreo según el nivel aceptable de calidad que se desee. La tabla a continuación (Tabla 16) está adaptada del Military Standard 105D y se puede utilizar como punto de partida para determinar el tamaño óptimo de muestra, en particular si se trata de procesos o funciones de alto riesgo, ya que aumenta la confianza en las conclusiones extraídas por el auditor respecto del total del material a auditar.

Tabla 16 Tamaño mínimo de la muestra según la cantidad total de material

Material total (N)	Tamaño mínimo muestra (n)
2 -8	Todos
9 -15	9
16 -25	10
26 -50	13
51 -90	20
91 -150	32
151 -280	50
281 -500	80
501 -1200	200
1201 -3200	315
3201 -10000	500

La tabla que sigue (

Tabla 17) proporciona una base estadística alternativa para decidir el tamaño de la muestra a revisar (tomada también del *Military Standard 105d*).

Tabla 17 Confianza en el tamaño de la muestra

Tamaño muestra (n)	Confianza en que la población no es más defectuosa que el porcentaje por debajo de cada tamaño de muestra (donde $n \leq 0.1 N$, la población total)	
	90%	95%
100	2,3%	3,0%
50	4,5%	6,0%
30	7,0%	10,0%
20	11,0%	14,0%
15	14,0%	18,0%
10	21,0%	26,0%
5	44,0%	53,0%
2	72,0%	78,0%

Al usar la

Tabla 17 se puede establecer un cierto grado de confianza estadística del muestreo. Por ejemplo, si no se encuentran fallas de conformidad tras revisar 30 registros, se puede estar 90% seguro de que menos del 7% de los resultados no cumplen con el estándar. En la realidad, el verdadero estado de conformidad podría ser aún mayor. Este modelo solo se puede aplicar cuando las muestras se han tomado de manera realmente aleatoria. El tamaño total del material a revisar no afecta el cálculo, siempre y cuando el material de la muestra (n) sea igual o inferior al 10 por ciento del total del material (N), que se expresa $n \leq 0.1 N$.

Paso 5: Realización del muestreo

Una vez que se ha completado el paso 4, se puede comenzar con el muestreo. Para reducir toda posibilidad de sesgo, es importante que sea el auditor, y no el auditado, quien seleccione la muestra. También se debe tener cuidado de que las muestras se tomen del tipo correcto de material. Por ejemplo, si el auditor quiere verificar que los contratistas han recibido capacitación de inserción, una selección de registros de capacitación del departamento de capacitación sólo mostrará aquellos contratistas que sí la recibieron. Sería mejor conseguir una lista de todos los contratistas que han trabajado en las instalaciones y realizar el muestreo de esa lista.

Paso 6: Documentar los resultados

El último paso del proceso de muestreo es la documentación de los resultados. Se deberá registrar la siguiente información:

- Objetivos del proceso auditado
- El material a revisar
- Tipo de método de muestreo utilizado y justificación
- El tamaño de la muestra seleccionada y justificación
- El resultado del muestreo

En última instancia, la muestra debe ser suficiente para fundamentar de manera objetiva el resultado de conformidad o la falla de la misma, respecto de un requisito. Por supuesto, el tamaño de la muestra, en particular en relación con la población total, repercutirá sobre la confianza en los resultados de la auditoría. El tamaño de la muestra debe ser suficiente para que sea razonable creer que es representativo del grupo total.

Apéndice 7 Modelo de Declaración de conformidad

Este modelo busca ilustrar la información necesaria. Los aspectos relevantes se reproducirán en los respectivos cuadernos de evaluación de cada estándar.

Nombre del miembro	
Fechas de la auditoría	
Estándar del RJC <i>(por favor marque uno)</i>	<input type="checkbox"/> Código de Prácticas <input type="checkbox"/> Cadena de custodia
Tipo de auditoría <i>(por favor marque uno)</i>	<input type="checkbox"/> Auditoría de certificación <input type="checkbox"/> Revisión de mitad de ciclo (COP) <input type="checkbox"/> Auditoría de recertificación <input type="checkbox"/> Auditoría de vigilancia (CoC)
Declaración de conformidad <i>(por favor marque uno)</i>	Basándose en el ámbito y los resultados de la auditoría, las instalaciones visitadas y la información disponible proporcionada por el miembro: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> El miembro ha demostrado un nivel de conformidad que justifica otorgarle una certificación de tres años de duración. <input type="checkbox"/> El miembro ha demostrado un nivel de conformidad que justifica otorgarle una certificación de transición de un año de duración (sólo COP). <input type="checkbox"/> El miembro no es idóneo para la certificación del RJC ya que acumula cuatro auditorías con resultado de certificación de 1 año de duración (sólo COP). <input type="checkbox"/> El miembro no es idóneo para la certificación del RJC ya que se ha(n) encontrado falla(s) grave(s) de conformidad (sólo CoC). <input type="checkbox"/> Se han encontrado incumplimientos críticos y el equipo de administración del RJC iniciará procedimientos disciplinarios.
Necesidad de revisión de mitad de ciclo (sólo COP)	Basándose en el ámbito y los resultados de la auditoría de certificación/recertificación, las instalaciones visitadas y la información disponible proporcionada por el miembro (seleccione A, B o C y marque todo lo que corresponda): <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> A. El miembro no necesitará una revisión de mitad de ciclo porque: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> No se anticipan cambios en el ámbito de la certificación durante el período de certificación. <input type="checkbox"/> El miembro tiene < 25 empleados a tiempo completo o equivalente. <input type="checkbox"/> Bajo riesgo de que cambien los niveles actuales de conformidad, firme control de la gestión. <input type="checkbox"/> B. El miembro necesitará una revisión de oficina a mitad de ciclo durante el período de certificación de 3 años para revisar, dentro de los próximos 12-24 meses, el progreso de las acciones correctivas sobre las fallas de conformidad, pero no es necesario visitar las instalaciones porque: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Las acciones se pueden verificar de manera remota; o <input type="checkbox"/> No existe riesgo en relación con las cláusulas críticas; o <input type="checkbox"/> Existen programas de auditoría paralelos para esquemas equivalentes reconocidos (por ej. De Beers BPP, SA8000, OHSAS 18001, ISO14001) <input type="checkbox"/> C. El miembro necesitará una revisión de mitad de ciclo durante el período de certificación de 3 años que incluya visitas a las instalaciones porque: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Se anticipan cambios en el ámbito de la certificación durante el período de certificación <input type="checkbox"/> La auditoría de certificación ha encontrado >2 FC leves en cláusulas críticas; o > 4 FC leves en total <input type="checkbox"/> Hay sistemas y controles nuevos relacionados con cláusulas críticas que no se pudieron poner a prueba durante la auditoría de certificación <input type="checkbox"/> Hay instalaciones en riesgo de incumplimiento de cláusulas críticas <input type="checkbox"/> Hay otras razones de peso presentadas por el auditor principal. (Por favor especifique la razón):
Confirmación	Los auditores confirman que: <ul style="list-style-type: none"> ✓ La información proporcionada por el miembro es verídica y exacta al leer y entender del/de los auditor(es) que ha(n) redactado este informe. ✓ Los resultados están basados en datos objetivos verificados, relevantes en el momento de la evaluación, trazables e inequívocos. ✓ El ámbito de la evaluación y del método utilizado son suficientes para establecer que los

resultados son confiables e indicativos del desempeño del miembro dentro del ámbito definido para su certificación.

- ✓ El/los auditor(es) han actuado de manera ética, honesta, precisa, profesional, independiente y objetiva.

Nombre del auditor principal:

Empresa auditora:

Firma:

Fecha

Apéndice 8 Contenidos mínimos obligatorios del informe de auditoría

La tabla siguiente establece los contenidos mínimos obligatorios y muestra la estructura sugerida para el informe de auditoría para el RJC.

Tabla 18 Contenidos mínimos obligatorios del informe de auditoría para el RJC, y orientación.

Título	Contenidos
Declaración de conformidad	<p>Se debe incluir una declaración de conformidad completa y firmada.</p> <p>Se encuentra disponible un modelo de declaración de conformidad en el cuaderno de evaluación (COP) y en la herramienta de evaluación (CoC).</p>
1. Introducción <ol style="list-style-type: none"> a. Antecedentes b. Criterios de la auditoría <ol style="list-style-type: none"> i. Estándar del RJC que se audita ii. Nombre del miembro o entidad 	<p>Escriba una breve introducción que ponga la auditoría en contexto. Debe incluir el estándar del RJC que se va a auditar (es decir, el criterio de la auditoría), e información básica sobre el miembro.</p>
2. Ámbito de aplicación de la certificación <ol style="list-style-type: none"> a. Ámbito de la certificación definido por el miembro y verificado por el auditor b. Cambios en el ámbito de la certificación para la certificación c. Empresas relacionadas (sólo COP) 	<p>Entregue una copia del ámbito de la certificación según lo haya documentado el miembro y revisado por el auditor. Además, documente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ todo cambio que haya tenido lugar desde la última auditoría ▪ cambios que se espera tengan lugar durante el próximo período de certificación ▪ Empresas relacionadas (sólo COP) <p>El auditor debe recibir esta información por medio de la documentación de la autoevaluación realizada por el miembro.</p>
3. Metodología de la auditoría <ol style="list-style-type: none"> a. Tipo de auditoría b. Ámbito de la auditoría <ol style="list-style-type: none"> i. Instalaciones visitadas ii. Actividades comerciales revisadas iii. Cláusulas del estándar del RJC c. Equipo de evaluación <ol style="list-style-type: none"> i. Nombres y calificaciones ii. Peritos iii. Estado de independencia d. Detalles de la auditoría <ol style="list-style-type: none"> i. Limitaciones o partes de la auditoría que no se pudieron realizar ii. Nivel de cooperación iii. Conflictos, controversias y desacuerdos sin resolver 	<p>Proporcione una descripción detallada de la metodología usada en la auditoría, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tipo de auditoría: certificación, revisión de mitad de ciclo (sólo COP), auditoría de vigilancia (sólo CoC) o recertificación ▪ Ámbito de la auditoría, incluyendo qué instalaciones se visitaron, qué actividades comerciales se revisaron y qué cláusulas del estándar del RJC se evaluaron ▪ Composición del equipo de auditores, nombres y calificaciones ▪ Nombre y calificaciones de todo perito que haya participado en la auditoría ▪ Reconocimiento de que el equipo de auditores y los peritos trabajaron de manera independiente y libre de conflictos ▪ Partes del plan de auditoría que no se hayan podido realizar y otras limitaciones ▪ El nivel de cooperación y, si los hubiera, conflictos, controversias y desacuerdos sin resolver.
4. Resultados de la auditoría (fundamentados con datos objetivos) <ol style="list-style-type: none"> a. Logros dignos de mención b. Estado de las acciones correctivas (incluya referencia a la cláusula, las causas de origen y los datos objetivos en que se fundamenta) c. Incumplimientos críticos (incluya 	<p>Detalle los resultados de la auditoría incluyendo cualquier logro digno de mención (de haberlos).</p> <p>Se deben registrar todos los incumplimientos críticos y fallas de conformidad e incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La(s) causa(s) que origina(n) la falla de conformidad ▪ Datos objetivos en que se fundamenta

Título	Contenidos
<p>referencia a la cláusula, las causas de origen y los datos objetivos en que se fundamenta)</p> <p>d. Fallas graves de conformidad (incluya referencia a la cláusula, las causas de origen y los datos objetivos en que se fundamenta)</p> <p>e. Fallas leves de conformidad (incluya referencia a la cláusula, las causas de origen y los datos objetivos en que se fundamenta)</p> <p>f. Lista de cláusulas no aplicables y razones</p> <p>g. Registro de declaraciones de procedencia - sólo COP</p>	<p>(generalizados para no comprometer la confidencialidad, seguridad o la información comercial delicada, a menos que el miembro haya aprobado su divulgación)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Referencia a la cláusula del estándar del RJC. <p>Los auditores deben confirmar que las cláusulas calificadas como no aplicables lo son por motivos verificados.</p> <p>Sólo para el Código de Prácticas, se debe incluir en el informe de auditoría un registro de todas las declaraciones de procedencia, de acuerdo con la cláusula 12 del COP.</p>
<p>5. Conclusión y próxima auditoría</p> <p>a. Observaciones finales</p> <p>b. Próxima auditoría programada (incluyendo la revisión de mitad de ciclo del COP, si correspondiera)</p>	<p>La última sección del informe debe incluir observaciones finales sobre la auditoría, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Observaciones finales sobre el proceso de auditoría o declaración de conformidad ▪ Detalles relacionados con la próxima auditoría, incluyendo el tipo de auditoría y la fecha aproximada de ésta.
<p>Apéndices y documentación de respaldo</p>	<p>Incluya toda documentación de referencia e información de respaldo, sin olvidar una lista de abreviatura y siglas, si fuera necesario.</p>
<p>Formulario de supervisión y evaluación de datos (sólo COP)</p>	<p>Sólo para el Código de Prácticas, se debe enviar junto al informe de auditoría la información listada en el formulario de supervisión y evaluación de datos del RJC. El formulario de supervisión y evaluación de datos del RJC se encuentra disponible en el cuaderno de evaluación.</p>

Informe de auditoría para el Miembro

El informe de auditoría para el miembro debe contener lo mismo que se indica en la tabla anterior. Sin embargo, como el informe de auditoría para el miembro no se envía al RJC, puede incluir información adicional confidencial, relacionada con la seguridad o comercialmente delicada que pudiera ser relevante en las revisiones internas de mejoras para la empresa. El contenido adicional puede incluir:

- Detalles específicos sobre los datos objetivos:
 - Nombres o puestos del personal entrevistado
 - Referencias detalladas sobre los documentos revisados
 - Naturaleza específica de las actividades observadas
- Sugerencias de mejora para la empresa y otras observaciones

Aunque el informe de auditoría del RJC debe ser en inglés, el informe para el miembro puede ser en cualquier idioma.