

1. OBJETIVO

El procedimiento de contratación indica las actividades a seguir desde el primer contacto con la entidad con la cual se sostienen relaciones comerciales, hasta el registro del cliente para el programa Florverde.

2. RESPONSABILIDADES

Coordinador de Programa (SM): Establecer los procedimientos de contratación a fin de cumplir los requerimientos del programa Florverde Sustainable Flowers (FSF). Realizar marketing con clientes, comunicación con clientes y diferentes partes interesadas.

Certificador: Revisión de las solicitudes realizadas para el programa FSF. Gestión de clientes y resolución de consultas técnicas.

Asistente: Asistir al certificador o SM en tareas asignadas con el proceso de contratación para el programa FSF.

Contractor: Realizar marketing con clientes, guiar al cliente en el proceso de contratación, cerrar ofertas comerciales con clientes.

3. DEFINICIONES

Producto certificable: material de propagación, plantas, flores, follajes, buqués; procesos de transformación posteriores como flor preservada o tinturados, así como, comercialización. En el ámbito de la certificación de producto definida bajo la ISO/IEC 17065, el concepto de producto incluye el proceso de producción con certificación.

Productor: es una persona natural o jurídica que son legalmente responsables de los procesos de producción y de los productos del alcance de la certificación.

Sistema de Control Interno (SCI): se refiere a un conjunto de requisitos que debe implementar y mantener el productor en opción de certificación grupal, o que voluntariamente decide implementar un productor individual con varias UP. Su propósito es asegurar el cumplimiento de los requisitos del estándar Florverde.

Solicitante: se refiere al productor o comercializador interesado en obtener la certificación Florverde.

Unidad de producción (UP): es el lugar donde el solicitante realiza los procesos necesarios para la producción o comercialización de productos certificables.

4. EJECUCIÓN

4.1. SOLICITUD

- a) El primer contacto lo realiza el aplicante al revisar la distribución de organismos de certificación aprobados para el programa Florverde (FSF) disponibles en www.Florverde.org
- b) Una vez el aplicante se haya puesto en contacto con CUServices. El contractor comparte con el aplicante el formato de aplicación de Florverde "Registro de Certificación de Florverde Sustainable Flowers".
- c) El aplicante envía el formato de aplicación completo al contractor para su revisión.
- d) El contractor confirma que toda la información está completa.
- e) El contractor crea una revisión de la aplicación (APR) en el sistema de información de CU agregando los módulos relevantes y completando el cuestionario.
- f) El contractor complete el FSF APR assessment (FSF.CONTR.F01) y comunica al certificador o asistente.
- g) Para nuevos aplicantes, el certificador o asistente contacta a la Secretaría Técnica y Administrativa FSF a través del correo Florverde@Florverde.org a fin de confirmar si el aplicante ya es un operador registrado, tiene un estado activo o sancionado con otro OC y el alcance que pueda tener.
- h) Cualquier empresa productora/productor o comercializadora de flores y ornamentales está habilitada para postularse a la certificación **Florverde Sustainable Flowers**.
- i) Restricciones:

- No está permitido inscribir un mismo producto con distintos Organismos de Certificación (OC).
- No podrá registrar un mismo producto bajo diferentes modalidades de certificación. Por ejemplo, no se admite que la rosa sea registrada simultáneamente bajo la modalidad individual y la grupal.
- No podrá incluir unidades productivas ubicadas en diferentes países; cualquier excepción deberá ser evaluada y aprobada por la Secretaría Técnica y Administrativa de FSF según el caso.
- Sí podrá registrar productos distintos con diferentes OC, diferentes modalidades de certificación o una combinación de ambas. Por ejemplo, las rosas podrían certificarse bajo la modalidad individual y los claveles bajo la grupal; también podrían certificarse con distintos OC o con el mismo OC para ambos productos.
- Deberá identificar y registrar todas las unidades productivas correspondientes a los productos incluidos dentro del alcance de la solicitud de certificación.

4.1.1. OPCIONES DE CERTIFICACIÓN

- Existen dos opciones de certificación dentro del programa FSF, la certificación “individual” o “grupal”, las cuales dependen de la naturaleza jurídica de la entidad que presenta la solicitud.
- La opción individual cuenta con 3 sub-opciones, de las cuales 1 de ellas requiere la implementación y evaluación de un Sistema de Control Interno (SCI). La opción grupal siempre requiere de la implementación y evaluación del Sistema de Control Interno (SCI).
- La opción de **certificación individual** aplica a solicitantes que sean personas jurídicas/entidad legal con una única razón social, quienes asumirán la titularidad del certificado. Dentro de esta opción se contempla las siguientes:
 - **Solicitante individual con una sola unidad de producción (UP):** Se refiere a una persona jurídica que, de manera individual, solicita la certificación FSF para una única unidad de producción.
 - **Solicitante individual con varias UP sin implementación de un SCI:** Se trata de un solicitante individual que cuenta con varias unidades de producción (UP) operando bajo una misma razón social, pero que no dispone de un Sistema de Control Interno (SCI).
 - **Solicitante individual con varias UP con implementación de un SCI:** Corresponde a un solicitante individual que también posee varias unidades de producción (UP) bajo una sola entidad legal, pero que sí ha implementado un Sistema de Control Interno (SCI). En este caso aplican las reglas establecidas en los requisitos del Sistema de Control Interno (SCI).
- La **opción de certificación grupal** aplica a solicitantes conformados por entidades legales o razones sociales independientes que cuentan con un Sistema de Control Interno (SCI). El titular del certificado es el administrador del grupo y debe cumplir con lo establecido en los requisitos del Sistema de Control Interno (SCI). Una entidad legal solo puede administrar un SCI por país.
Nota: Únicamente una entidad legal que cumpla los requisitos para certificarse bajo la modalidad individual podrá integrarse a un grupo que solicite la certificación grupal. En caso de que un grupo o un productor con múltiples unidades productivas (UP) se incorpore a otro grupo o a otro productor con varias UP, ambos Sistemas de Control Interno (SCI) deberán consolidarse en un solo SCI, gestionado por una única entidad legal, la cual asumirá la titularidad del certificado.

4.2. REVISIÓN DE LA SOLICITUD

- Una vez completa la aplicación, el contractor notifica al certificador o asistente calificado para la revisión de la solicitud.
- El certificador o asistente calificado registra la revisión empleando las preguntas establecidas para el programa en el formato FSF.CONTR.F01 FSF APR assessment. El contractor puede revisar y completar estás

preguntas, pero la información es confirmada finalmente por el certificador o asistente calificado quien es el que realiza el registro final.

- c) El equipo de certificaciones se comunica con la Secretaria Técnica y Administrativa de Florverde Sustainable Flowers notificando sobre el registro para la asignación del número Florverde Sustainable Flowers (NFSF)
- d) Si el aplicante se transfiere de otro OC a CU revise las consideraciones establecidas en 4.3. La revisión de la solicitud contempla aspectos necesarios a conocer para determinar la elegibilidad de un aplicante.
- e) La aplicación se puede aceptar o declinar. En caso de ser aceptada, el contractor elabora la oferta, en caso de ser denegado, se registra el motivo y compartir el resultado con el aplicante.
- f) Si un solicitante no está de acuerdo con la cesión mínima de datos, se considera a dicho solicitante desacuerdo con el contrato, y no podrá certificarse.

4.3. CAMBIO DE ORGANISMO DE CERTIFICACION (OC)

- a) El contractor notifica al certificador o asistente calificado en cuanto se identifique una intención de transferencia en el formato de aplicación, y verifica que el solicitante ha incluido su número de NFSF, este se debe mantener luego del traslado. Una de las razones del cambio, es porque el OC saliente no ha podido cumplir con el acuerdo, acreditación, otros.
- b) Un aplicante que tenga una prórroga de certificado vigente no podrá cambiar de OC.
- c) El certificador o asistente calificado tiene que identificar que el aplicante detalle su NFSF que ya le fue otorgado al OC anterior. Una vez confirmado se solicita la firma de la carta oferta y se acepta la transferencia.
- d) La transferencia puede ocurrir de la siguiente manera:

Momento de Transferencia	Acciones CU
Certificado vencido	1. Contratación: No debe haber contrato vinculante con OC anterior. 2. Planificación: Se solicita para el próximo ciclo de certificación 3. Inspección: Auditoría completa como si fuera certificación inicial. 4. Certificación: Toma de decisión positiva origina un nuevo ciclo de certificación. Operador sin certificado vigente hasta toma de decisión.
Dentro del ciclo de certificación	1. Contratación con CU: firmar de contrato antes del vencimiento del certificado, pero solo será vinculante una vez que el OC saliente haya liberado el NFSF 2. Auditoría: Auditoría completa 3. Certificación: dos opciones, si la decisión es positiva: • El OC saliente puede acortar ciclo de certificación • Decisión de certificación una vez que el certificado con el otro OC vence. El ciclo de certificación se mantiene igual. Nota: Las transferencias durante el ciclo deben tener aprobación por parte de la Secretaria Técnica y Administrativa de Florverde Sustainable Flowers.

Nota: El OC saliente sigue manteniendo la responsabilidad del productor/comercializador hasta el vencimiento del certificado.

- e) Si un solicitante no está de acuerdo con la cesión mínima de datos, se considera a dicho solicitante desacuerdo con el contrato, y no podrá certificarse.

4.4. OFERTA

- a) Si de la revisión de la solicitud resulta que CU puede elaborar una propuesta económica, el contractor elabora la oferta (FSF.CONTR.F02), la cual contiene las Reglas de certificación de FSF (FSF.CONTR.A01).
- b) A fin de poder elaborar la oferta se deben definir los días de auditoría en base a la muestra de la auditoría.
- c) Si un solicitante no está de acuerdo con la cesión mínima de datos, requerida en el Reglamento/estándar, se considera a dicho solicitante en desacuerdo con el contrato, y no podrá certificarse.

4.4.1. MUESTRA DE AUDITORIA

- a) Dependiendo del tipo de opción de certificación, se tiene que realizar un muestreo de unidades de producción (UP) a visitar.
- b) El muestreo de acuerdo con el tipo de certificación se detalla en la siguiente tabla:

Opción de certificación	Tipo de auditoría	Muestra de auditoría
Auditoría a productores individuales con una o varias unidades de producción (UP) y que no han implementado un SCI	Auditoría Inicial-Certificación (Initial)	Todas las unidades de producción, los productos y los procesos incluidos dentro del alcance de la certificación.
	Auditoría posterior anunciada (Re-Certification)	Todas las unidades de producción, productos y procesos registrados dentro del alcance de la certificación, de manera anual.
	Auditoría posterior No anunciada (Surveillance unannounced)	Posibilidad de recibir auditoría no anunciada. Se realizará al 10 % de los clientes, auditorías no anunciadas, de manera anual.
Auditoría a opción grupal y productores individuales con varias UP con SCI	Auditoría Inicial-Certificación (Initial)	La auditoría completa del SCI debe realizarse antes de la auditoría de las UP. UP, la muestra será la raíz cuadrada del total de productores/UP registradas. Opción grupal: Si el grupo tiene 8 o menos productores, el resultado de la raíz se redondea hacia abajo. Si el grupo tiene más de 9, se redondea hacia arriba. Para opción grupal la muestra se toma del número de productores, no de UP's. Si el productor queda seleccionado en la muestra, se toma la raíz cuadrada de sus UP registradas. Opción individual con SCI: El resultado de la raíz se redondea hacia arriba.
	Auditoría posterior anunciada (Re-Certification)	La auditoría completa del SCI debe realizarse anualmente antes de la auditoría de las UP. UP, la muestra será la raíz cuadrada del total de productores/UP registradas; anualmente. Opción grupal: Si el grupo tiene 8 o menos productores, el resultado de la raíz se redondea hacia abajo. Si el grupo tiene más de 9, se redondea hacia arriba. Para opción grupal la muestra se toma del número de productores, no de UP's. Si el productor queda seleccionado en la muestra, se toma la raíz cuadrada de sus UP registradas. Opción individual con SCI: El resultado de la raíz se redondea hacia arriba.

	Auditoría posterior No anunciada (Surveillance unannounced)	Al menos el 20 % (redondeado al número superior) de los grupos de productores y productores con varias UP con SCI deben recibir una auditoría de seguimiento durante la vigencia del certificado. (tener en cuenta factores de riesgo, literal f, a continuación). El alcance de la auditoría (UP/SCI) será el 50 % de $\sqrt{\text{productores/UP certificados}}$ de la muestra utilizada en la auditoría no anunciada del SCI.
Todos los alcances	Auditoría de ampliación/extensión de alcance	Se da cuando el Solicitante certificado desean incluir nuevos productores o UP que superan el 10% de los certificados. La muestra será la raíz cuadrada de los nuevos productores/UP. Opcionalmente se puede revisar el SCI.
Auditoría de seguimiento* (Follow up- audit)		En caso de ser requerida una validación en sitio para la revisión y confirmación del cierre de Nc's, se contemplará la auditoría en sitio, para la cual es requerida un plan de auditoría
*Aplica para todos los alcances		
Auditoría extraordinaria/investigación* (investigation audit)		En caso de denuncia grave u otros referidos por FSF se llevará a cabo este tipo de auditoría de tal manera que se asegura el cumplimiento del Programa FSF. Esta auditoría será no anunciada.
*Aplica para todos los alcances		

- c) La elección de la muestra debe incluir factores de riesgo y elección aleatoria. Los niveles a tomar en cuenta son: nuevos productores o UP, número de productos, resultados de auditorías previas, miembros que sean productores con varias UP, registros de quejas, cambios en el tamaño o estructura del sitio, modificaciones desde la última auditoría, problemas sociales o ambientales, diferencias en prácticas culturales entre otros.
- d) Se debe tener en cuenta al momento de la selección de la muestra que todos los miembros y UP sean auditados durante un ciclo de certificación. Estos deben estar en funcionamiento.
- e) Puede haber un incremento de la muestra, con criterios justificados. El solicitante tiene derecho a apelar.
- Las razones para ampliar la muestra incluyen:
- Incumplimiento parcial o total del SCI.
 - Un productor o UP que no cumpla con los requisitos del Estándar Florverde.
 - Contradicciones entre auditorías internas y auditorías de CU.
 - Reclamos de clientes (por ejemplo, residuos de plaguicidas prohibidos).
 - Necesidad de determinar si una no conformidad es estructural.

4.4.2. CÁLCULO DE DÍAS

- a) Para el cálculo de días se debe tener en cuenta el número de trabajadores, en base al cuadro de más abajo.
- b) Para el caso de auditorías anunciadas, el contractor basa el cálculo de días de acuerdo con el número de trabajadores de la UP a auditar.
- c) El tiempo de informe del auditor están incluidos dentro de los días indicados en la tabla.
- d) El contractor no modifica los días de una auditoría anunciada normal. Cualquier variación a la cantidad de días propuestas en la siguiente tabla debe ser aprobada por la Secretaría Técnica y Administrativa de Florverde Sustainable Flowers. Tenga en cuenta que incluye tiempo de reporte.

Nro. trabajadores	Auditorías Anunciadas		Auditorías No Anunciadas	
	Nro. días/un auditor por UP	Nro. mínimo de personas a entrevistar	Nro. días/un auditor por UP	Nro. mínimo de personas a entrevistar
≤ 200	2	7 (incluir al menos 1 grupal)	1	7 (incluir al menos 1 grupal)
201-500	3	14 (incluir al menos 1 grupal)	1.5	14 (incluir al menos 1 grupal)
≥ 501	4	21 (incluir al menos 1 grupal)	2	21 (incluir al menos 1 grupal)
Auditoría SCI	1	---	1	---

- e) Para el caso de auditorías no anunciadas, el contractor considera una duración máxima de 50% de los días auditor-establecidos de acuerdo con lo que indica en la tabla anterior.
- f) Para los alcances que incluyan SCI, la duración en anunciadas y no anunciadas será de un mínimo de 8 horas adicionales al cálculo de días de la UP.
- g) Adicionalmente al cuadro de muestra se debe tener en cuenta el siguiente cuadro al momento de hacer una oferta:

Tipo de opción	No. UPs	Tiempo para auditar	Comentario
Individual sin SCI	<5	Según tabla arriba	Las 4 unidades se auditan completamente
Individual sin SCI	≥5	-1 día por c/UP adicional a partir de la 5ta	Las primeras 4 unidades se auditan completamente Se reduce 1 día por c/UP adicional, si es que la auditoría inicial es de 3 ó 4 días. No aplica reducción si auditoría es ≤2 días
Individuales con SCI	-	-1 día por c/UP adicional a partir de la 3era UP	Si muestra contiene al menos 3UP, las primeras se auditan completamente Se reduce 1 día por UP adicional a partir de la 3era si es que la auditoría inicial es de 3 ó 4 días. No habrá reducción para UP con auditorías de dos (2) días.

- h) En todas las situaciones mencionadas en el cuadro arriba, CU selecciona que UP se auditan completas y cuáles con reducción, asegurando siempre la revisión de los requisitos del estándar.
- i) Una vez definido los días el contractor elabora la oferta empleando el tarifario FSF.CONTR.A02 y solicita la firma de la carta oferta (FSF.CONTR.F02) al cliente. En el tarifario también se incluye el cálculo para las regalías que se otorgan a la Secretaría de FSF.
- j) Cuando el cliente firma la carta oferta, el contractor sube el documento firmado al sistema de información de CUServices y notifica al certificador o asistente calificado.

- k) Tenga en cuenta que la duración de auditoría dependerá de la muestra de entrevistas y documentos a verificar, dentro de los que se debe tener en cuenta:
 - Equilibrio entre hombres y mujeres en la fuerza laboral.
 - Diversidad de origen étnico, nacional, lingüístico, migratorio o religioso.
 - Tipos de contrato laboral, como permanentes, temporales, por agencia o contratistas.
 - Diferentes áreas de trabajo, incluyendo personal administrativo, de seguridad y de producción.
 - Diferentes cargos, como operarios y supervisores.
- l) Se debe elegir auditores que realizan las entrevistas del mismo sexo que la mayoría de la mano de obra de la UP que va a ser auditada

4.5. REGISTRO DEL CLIENTE

- a) Al recibir el contrato firmado, el certificador o asistente calificado solicita a la Secretaría Técnica y Administrativa FSF la asignación del NFSF del aplicante y su posterior registro.
- b) El certificador o asistente calificado realizan la solicitud de la creación del NFSF y deben confirmar y proporcionarle al cliente esta información en un plazo no mayor de 28 días desde la recepción de la solicitud. Esta confirmación lo realizan de acuerdo con lo que se indica en el procedimiento de planificación FSF (FSF.PLAN). De esta manera, finalizando el registro se puede dar paso a la auditoría.

4.6. CAMBIOS DE ALCANCE

- a) Un operador con un certificado ya existente puede añadir nuevas UP y productores en su alcance verificando que se haya seguido los procedimientos internos de aprobación.
- b) El operador debe informar a CU de cualquier adición o retiro de UP de la lista de productores.
- c) CU puede aceptar una adición de hasta un 10% más de nuevos productores o UP por año sin tener que realizar una auditoría adicional.
- d) En caso el contratador identifique que en la solicitud que el incremento es más de un 10% en el año, debe notificar para poder planificar una auditoría externa cuya muestra será como mínimo la raíz cuadrada del total de nuevos productores o UP, durante ese mismo año. Dependiendo del historial, el certificador puede proponer también una auditoría al SCI antes de que se pueda ejecutar la adición.
- e) Adicionalmente, si la aplicación incluye que las nuevas UP registradas aumentan el área en producción del producto certificado en más de un 10% por año, o hay un cambio del 10% de los productores del grupo, entonces CU debe realizar más auditorías externas a los productores o a las UP. La muestra mínima para considerar es la raíz cuadrada de productores o UP nuevas. Dependiendo del historial, el certificador puede proponer también una auditoría al SCI antes de que se pueda ejecutar la adición.
- f) Cada vez que se notifiquen cambios por parte del cliente, el certificador o asistente calificado deben actualizar el registro de información de Florverde.
- g) En caso de que se produzca un cambio de titular o la disolución de la empresa, se emitirá comunicación sobre que, CU se reserva el derecho de decidir si transfiere al nuevo titular la certificación y el derecho de uso de la marca de conformidad Florverde Sustainable Flowers.

5. RENOVACION DE REGISTRO

- a) Cada año, antes de la fecha del certificado vigente, el aplicante debe confirmar su registro con CU y actualizar la información en el Registro de aplicación de Florverde, incluyendo: los productos a certificar, las unidades de producción incluidas en el alcance y cualquier otra información administrativo o técnico. Se debe contactar 4 meses antes del vencimiento.

- b) Si el productor no realiza esta actualización y confirmación dentro del plazo establecido, su estado en el sistema de Florverde pasa de “certificado” a “certificado sin renovar”, hasta que se complete el procedimiento de registro y validación.
- c) El productor o comercializador debe reinscribirse antes del vencimiento de su certificado, incluso si cuenta con una solicitud de prórroga.
- d) Si un certificado vence sin haber sido prorrogado, y la nueva auditoría se realiza dentro de los 12 meses siguientes al vencimiento con CU, entonces la decisión de certificación restablece el ciclo anterior manteniendo la fecha de “válido hasta”.
- e) Si ya pasaron más de 12 meses desde la fecha de vencimiento, entonces la auditoría debe considerarse como tipo “inicial”.

6. AUDITORÍA_INICIALES_Anunciadas_No anunciadas:

- a. Se consideran auditorías iniciales cuando:

- Es la primera vez que se solicita la certificación Florverde Sustainable Flowers.
- Se presenta una nueva versión del estándar.
- El certificado perdió vigencia por más de un año.

En estos casos, el solicitante debe contar con registros y evidencias desde la fecha de registro, cubriendo al menos tres (3) meses antes de la primera auditoría.

Auditorías anunciadas posteriores:

- a. A partir de la auditoría inicial, el solicitante recibirá una auditoría anunciada cada año.
- b. Se consideran auditorías posteriores las de recertificación. Estas deben realizarse cada año, evaluando la totalidad de los requisitos del Estándar Florverde aplicables a los productos registrados y aceptados, incluso si el productor cambia de OC. Estos requisitos aplican al SCI dependiendo de la opción de certificación.
- c. Las auditorías posteriores pueden realizarse dentro de un periodo de ocho (8) meses: desde cuatro meses antes hasta cuatro meses después de la fecha de vencimiento del certificado, los 4 meses posteriores en caso de prórroga autorizada y notificada a la Secretaría Técnica y Administrativa FSF.
- d. Debe existir un mínimo de seis (6) meses entre dos auditorías de recertificación.

Auditorías no anunciadas:

- a. El área de planificación de CU notificará al titular del certificado con 48 horas (dos días hábiles) de antelación.
 - Si el titular justifica su inasistencia (por razones médicas u otra causa aceptada), el planner notificará al certificador quien enviará carta de advertencia al cliente FSF.PLAN.F02.
 - Después de la advertencia, el cliente recibirá otra notificación de auditoría no anunciada con 48 horas de anticipación.
 - Si no se realiza la auditoría sin justificación válida, el certificado será suspendido.
- b. Para empresas con cinco (5) o más unidades de producción (UP), la asignación de días de auditoría seguirá las mismas reglas que lo mencionado anteriormente en el apartado **Consideraciones para la realización de auditorías por CU.**

7. ANEXOS

FSF.CONTR.A01 Reglas de certificación Florverde
FSF.CONTR.A02 Tarifario de certificación Florverde

8. FORMATOS

FSF.CONTR.F01 APR assessment Florverde

FSF.CONTR.F02 Carta Oferta Florverde

9. CONTROL DE CAMBIOS

No. versión y fecha	Descripción
Versión 1.0; 07/11/2025	Primera versión del documento.
Versión 1.1; 21/02/2026	Ajustes y mejoras en redacción a nivel general