# TABLA DE CONTENIDO

**1.- OBJETIVOS** ..... **4**

**2. ALCANCE.** ..... **4**

**3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA** ..... **4**

**4. DEFINICIONES.** ..... **5**

**5. DIAGRAMA DE PROCESOS.** ..... **6**

5.1. PROCESO DE CERTIFICACIÓN ..... 6
5.2. PROCESO DE AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO ..... 9

**6. DESARROLLO** ..... **11**

6.1. INFORMACIÓN PÚBLICA ..... 11
6.2. GESTIÓN Y ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE SERVICIOS ..... 11
6.3. ACUERDO DE CERTIFICACIÓN ..... 12
6.4. PROGRAMA DE AUDITORÍA ..... 13
*6.4.1. Determinación del tiempo de auditoria.* ..... *13*
*6.4.2. Determinación del muestreo para organizaciones multisitios* ..... *15*
*6.4.3. Metodología para selección de la muestra de una organización multisitio en las auditorias de seguimiento y recertificación* ..... *16*
6.5. PLAN DE AUDITORÍA ..... 18
*6.5.1. Selección del equipo auditor y asignación de tareas* ..... *19*
*6.5.2. Contrato de Personal* ..... *20*
6.6. ACTIVIDADES DE AUDITORIA ..... 20
*6.6.1. Reunión de apertura.* ..... *20*
*6.6.2. Recopilación y verificación de la información.* ..... *21*
*6.6.3. Reunión de cierre.* ..... *21*
*6.6.4. Informe de resultados de auditoria.* ..... *22*
*6.6.5. Revisión del informe y toma de decisión.* ..... *23*
*6.6.6. Acciones correctivas* ..... *23*
6.7. TIPOS DE AUDITORIAS ..... 24
*6.7.1. Auditoria inicial* ..... *24*
*6.7.2. Auditoria de certificación.* ..... *24*
*6.7.3. Auditoria de recertificación o renovación.* ..... *25*
*6.7.4. Auditoria de seguimiento.* ..... *27*
*6.7.5. Auditorias especiales* ..... *28*
*Nueva auditoría de certificación* ..... *28*
*Ampliación del Alcance de la Certificación* ..... *28*
*Auditorías de Vigilancia o Supervisión* ..... *29*
*6.7.6. Proceso de toma de decisiones* ..... *29*
*Aprobar la certificación* ..... *30*
*Reducción del Alcance de la Certificación.* ..... *31*

*Suspensión de la Certificación* ..... *31*

ORIGINAL

*Restauración y Retiro de la Certificación.* ..... *32*
6.8. USO DE LA CERTIFICACIÓN ..... 33
6.9. APELACIONES Y QUEJAS ..... 34
6.10. DERECHO Y OBLIGACIONES DE LAS ORGANIZACIONES CERTIFICADAS ..... 35
6.11. REGISTROS Y DOCUMENTOS RELATIVOS A LAS ORGANIZACIONES ..... 36
6.12. NOTIFICACIONES A CAMBIOS REALIZADOS POR LA ORGANIZACIÓN CERTIFICADA ..... 37
6.13. NOTIFICACIONES A CAMBIOS REALIZADOS POR SOSTENIBILIDAD 3RS&ES ..... 37
6.14. PREVISIONES ADECUADAS PARA CUBRIR LA RESPONSABILIDAD LEGAL ..... 37

ORIGINAL

## 1.- Objetivos.

Establecer y sistematizar las actividades asociadas a los procesos de certificación, seguimiento y renovación; y definir los procedimientos correspondientes a cada uno de estos procesos de acuerdo con los requisitos aplicables.

Los procesos han sido diseñados teniendo en cuenta los principios de imparcialidad, competencia, responsabilidad, transparencia, confidencialidad, receptividad y respuesta oportuna a las quejas y enfoque basado en el riesgo, con el propósito de dar confianza a las partes interesadas.

## 2. Alcance.

Este documento incluye todo el proceso de certificación, seguimiento y renovación, desde la información del solicitante, y revisión de la solicitud hasta la evaluación y toma de decisión. Asimismo, se describen los derechos y obligaciones de las organizaciones certificadas.

Mediante el presente documento se pretende que cualquier organización interesada en la certificación, conozca cuales son los pasos a seguir en dicho proceso y cuáles son las actividades de evaluación que deberá superar para la obtención de la certificación correspondiente.

Para cumplir su objetivo el presente documento tiene carácter público y será facilitado a cualquier interesado que lo solicite.

## 3. Documentos de referencia.

- Guía de los requisitos para la obtención de la certificación Sostenibilidad 3Rs.
- Guía de los requisitos para la obtención de la certificación Edificación 3Rs.
- Norma ISO 17021-1:2015. Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan auditoria y la certificación de sistemas de gestión.
- Norma ISO 17021-2:2016. Evaluación de la conformidad — Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión — Parte 2: Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión ambiental.

ORIGINAL

## 4. Definiciones.

.**Auditoria etapa 1:** Auditoría que tienen como finalidad evaluar el cumplimiento de requisitos de certificación por parte del peticionario, para la toma de decisión sobre la concesión de la certificación.

**Auditoría de etapa 2:** Auditoría que tiene como finalidad verificar que la organización cumple con los requisitos de la certificación. Actividad previa a la emisión de una certificación

**Auditoría de Recertificación:** Auditoría que tiene la finalidad de evaluar el cumplimiento de los requisitos de certificación a la hora de renovar la certificación otorgada. Actividad que se realiza al vencimiento de la certificación.

**Auditoría de Seguimiento:** Auditoría que tiene como finalidad verificar la organización certificada mantiene el cumplimiento de los requisitos de la certificación. Actividad que se realiza al año de la emisión de la certificación.

**Imparcialidad:** Presencia real y percibida de objetividad.

**Logotipo:** Símbolo utilizado por una entidad como forma de identificación, normalmente con diseño propio.

**Marca:** "Marca registrada" o símbolo protegido por algún otro medio que se utiliza de acuerdo con las reglas de una entidad de acreditación o una entidad de certificación, para indicar que se ha demostrado que existe una confianza adecuada en el sistema gestionado por una entidad o que cierto personal cumple los requisitos de una norma establecida.

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito, entendiendo por tales los establecidos en la normativa de referencia aplicable, y los establecidos en la política y normativa interna de la empresa.
**No Conformidad Mayor:** Es un incumplimiento a los requisitos que afecta potencialmente los resultados previstos en el sistema de gestión.

**No Conformidad Menor:** Es todo aquel incumplimiento a un requisito que no ponga en riesgo los resultados previstos por el sistema de gestión.

**Observaciones:** Inconveniente que se ve o se hace sobre una situación. Aclaración escrita que se hace para corregir un error.

ORIGINAL

**Oportunidades de mejora:** Toda circunstancia en la cual existe la posibilidad de lograr algún tipo de mejora de índole económica, social, laboral, entre otras.

**Organización:** Empresa pública o privada cuyo sistema de gestión ambiental es auditado con fines de certificación.

**Organización certificada:** Empresa pública o privada cuyo sistema de gestión ambiental ha sido certificado por Sostenibilidad 3Rs&Es.

**Organización multisitios:** Organización cubierta por un único sistema de gestión que comprende una función central identificada (no necesariamente la sede de la organización) en la que se planifican y controlan determinados procesos, actividades y una serie de sitios en los que dichos procesos y actividades se llevan a cabo totalmente.

**Proceso de auditoria:** Proceso sistemático, independiente, documentado, para obtener evidencia y evaluarla objetivamente, con el fin de determinar en qué grado se cumplen los criterios de la auditoria.

**Sistema de Gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr sus objetivos.

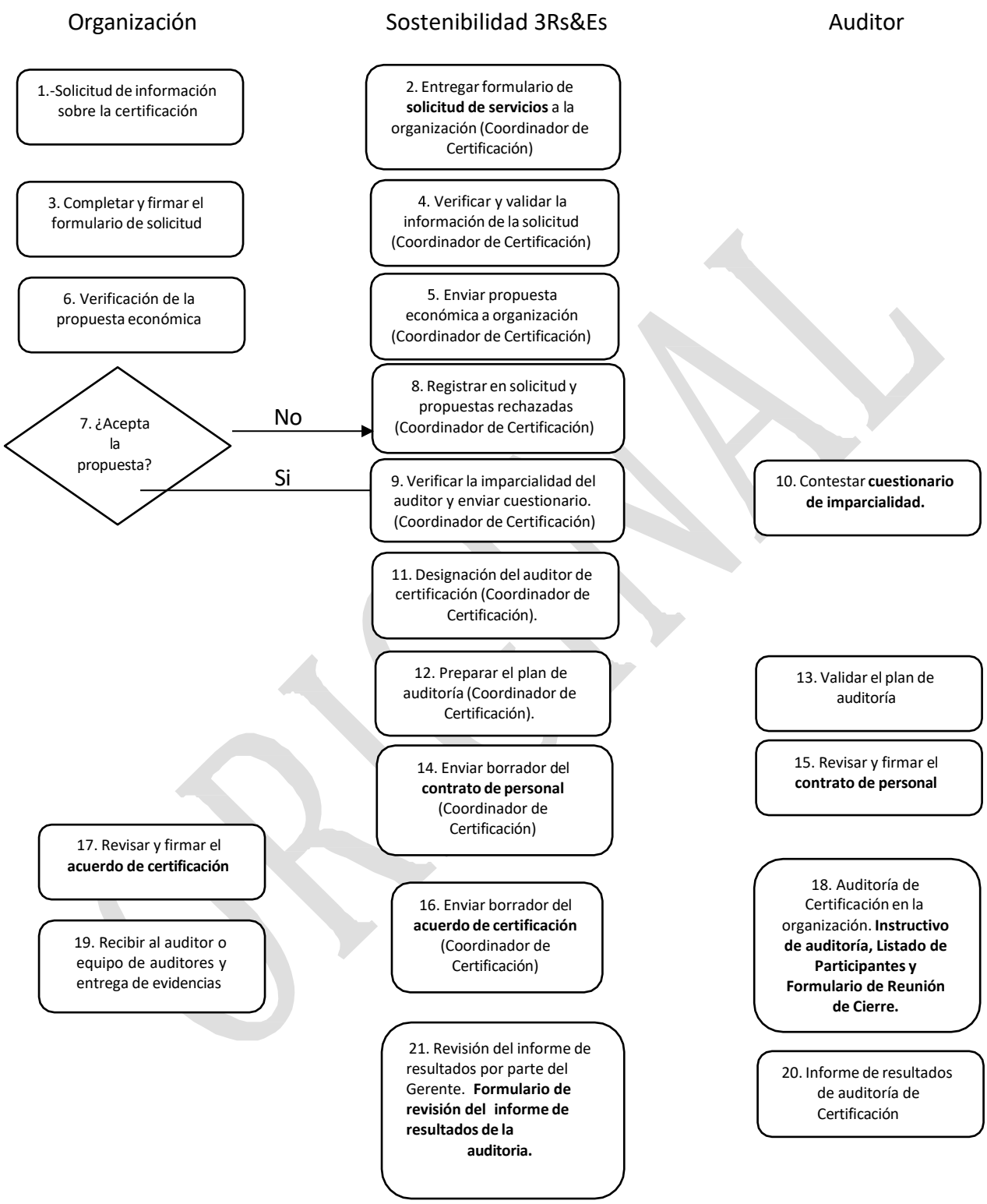
**Requisito obligatorio cumplimiento:** Es un debe de la Norma que debe cumplirse para optar por la certificación.

## 5. Diagrama de procesos.

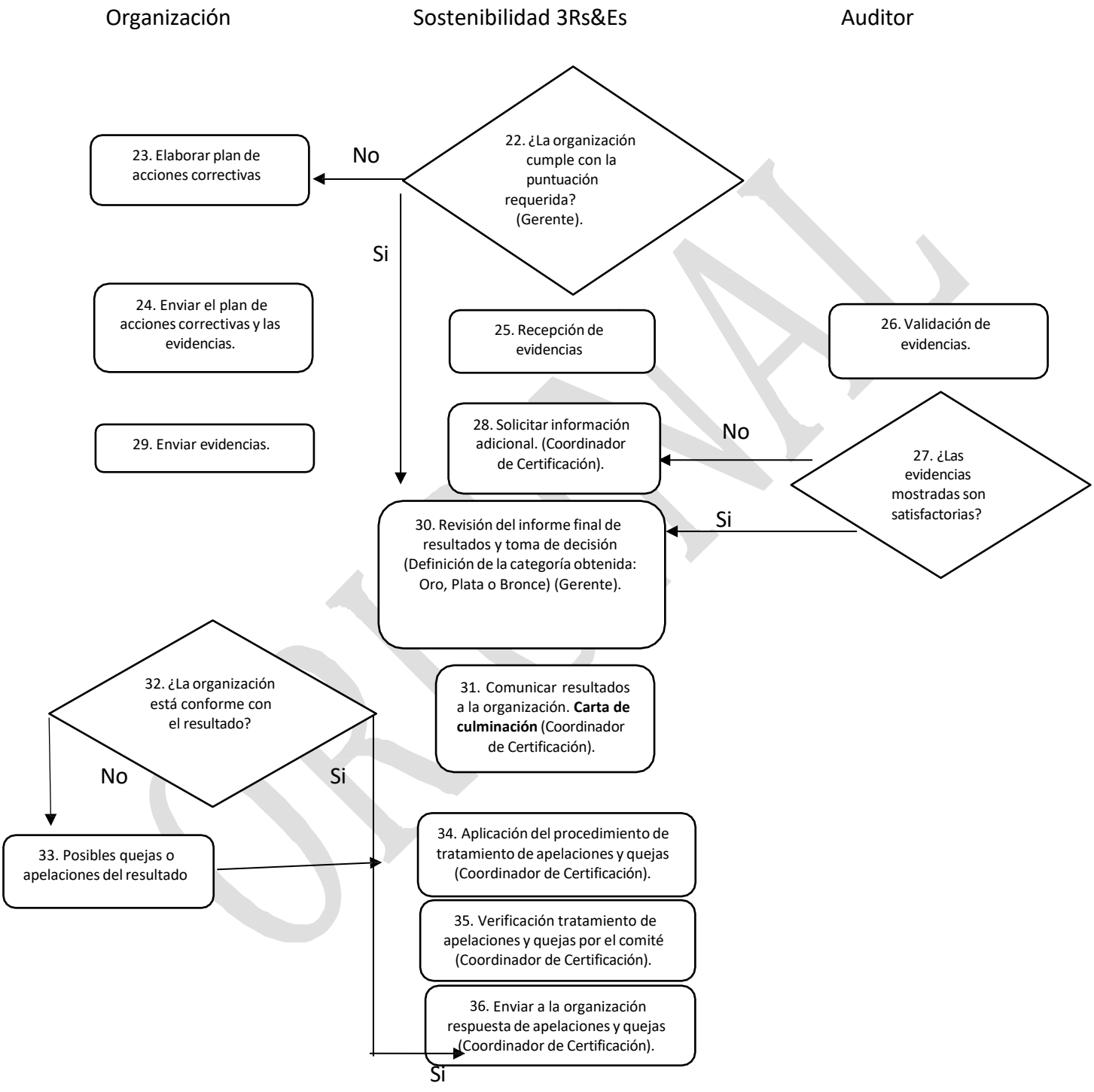
### 5.1. Proceso de certificación.

A continuación, se presenta un diagrama de las actividades del proceso de certificación.

ORIGINAL


Organización
Sostenibilidad 3Rs&Es
Auditor
1.-Solicitud de información sobre la certificación
2. Entregar formulario de **solicitud de servicios** a la organización (Coordinador de Certificación)
3. Completar y firmar el formulario de solicitud
4. Verificar y validar la información de la solicitud (Coordinador de Certificación)
6. Verificación de la propuesta económica
5. Enviar propuesta económica a organización (Coordinador de Certificación)
7. ¿Acepta la propuesta?
No
8. Registrar en solicitud y propuestas rechazadas (Coordinador de Certificación)
Si
9. Verificar la imparcialidad del auditor y enviar cuestionario. (Coordinador de Certificación)
10. Contestar **cuestionario de imparcialidad.**
11. Designación del auditor de certificación (Coordinador de Certificación).
12. Preparar el plan de auditoría (Coordinador de Certificación).
13. Validar el plan de auditoría
14. Enviar borrador del **contrato de personal** (Coordinador de Certificación)
15. Revisar y firmar el **contrato de personal**
17. Revisar y firmar el **acuerdo de certificación**
16. Enviar borrador del **acuerdo de certificación** (Coordinador de Certificación)
18. Auditoría de Certificación en la organización. **Instructivo de auditoría, Listado de Participantes y Formulario de Reunión de Cierre.**
19. Recibir al auditor o equipo de auditores y entrega de evidencias
21. Revisión del informe de resultados por parte del Gerente. **Formulario de revisión del informe de resultados de la auditoria.**
20. Informe de resultados de auditoría de Certificación

ORIGINAL


Organización
Sostenibilidad 3Rs&Es
Auditor
22. ¿La organización cumple con la puntuación requerida? (Gerente).
No
23. Elaborar plan de acciones correctivas
Si
24. Enviar el plan de acciones correctivas y las evidencias.
25. Recepción de evidencias
26. Validación de evidencias.
29. Enviar evidencias.
28. Solicitar información adicional. (Coordinador de Certificación).
No
27. ¿Las evidencias mostradas son satisfactorias?
Si
30. Revisión del informe final de resultados y toma de decisión (Definición de la categoría obtenida: Oro, Plata o Bronce) (Gerente).
31. Comunicar resultados a la organización. Carta de culminación (Coordinador de Certificación).
32. ¿La organización está conforme con el resultado?
No
Si
33. Posibles quejas o apelaciones del resultado
34. Aplicación del procedimiento de tratamiento de apelaciones y quejas (Coordinador de Certificación).
35. Verificación tratamiento de apelaciones y quejas por el comité (Coordinador de Certificación).
36. Enviar a la organización respuesta de apelaciones y quejas (Coordinador de Certificación).
Si

ORIGINAL

37. Emisión de certificado (Gerente).

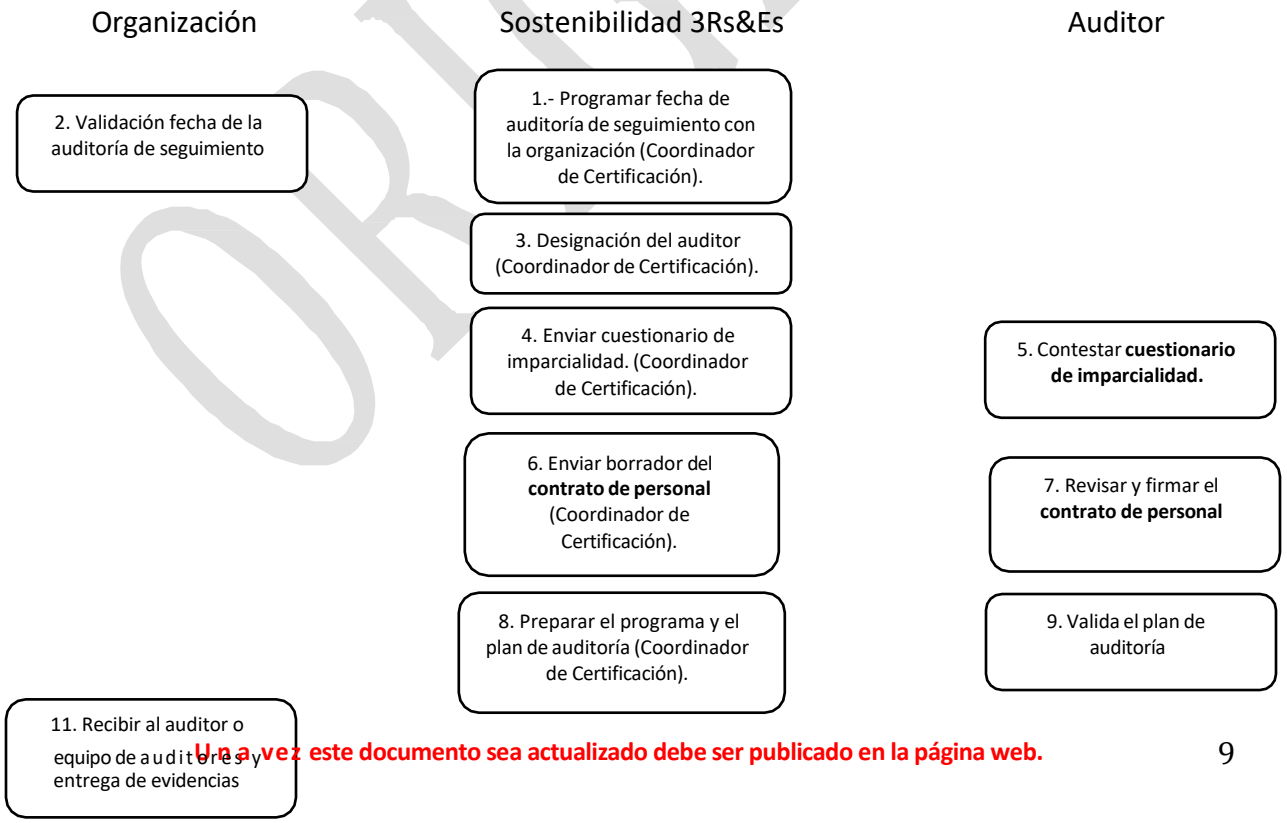
38. Se envía el certificado a la organización con la carta de **Obligaciones** y **Derechos de la Organización Y Procedimiento para Uso de la Marca** (Coordinador de Certificación).

El certificado emitido tiene un periodo de vigencia de 2 años desde su fecha de emisión.

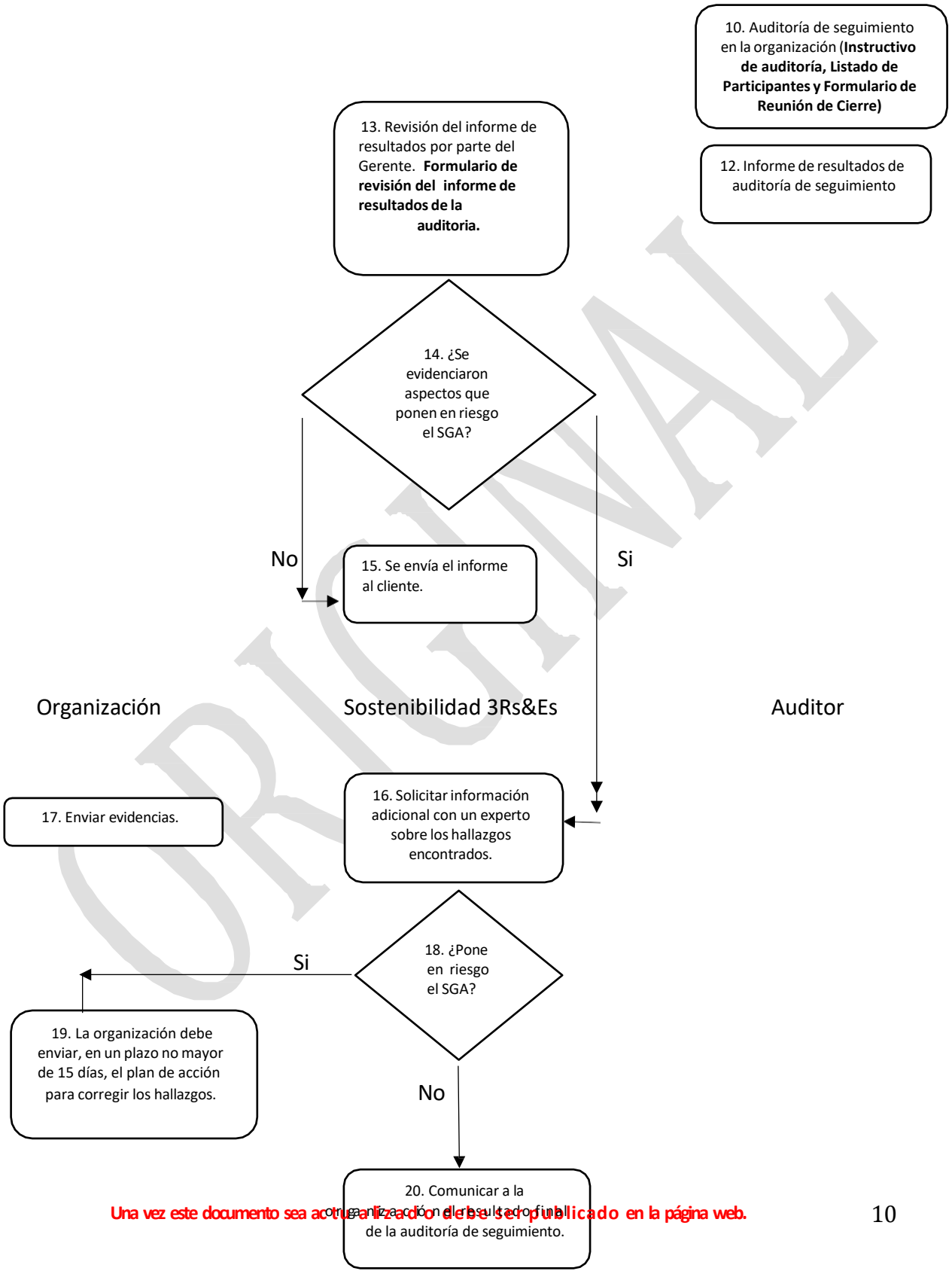
Cabe destacar que el proceso de la auditoria de recertificación es el mismo de la auditoria de certificación.

### 5.2. Proceso de auditoría de seguimiento.

Sostenibilidad 3Rs&Es realizará una auditoria de seguimiento anual a la organización certificada para verificar el cumplimiento de los requisitos que abarca la certificación y la categoría obtenida. A continuación, se presenta un diagrama de las actividades del proceso de la auditoría de seguimiento.




ORIGINAL


10. Auditoría de seguimiento en la organización (**Instructivo de auditoría, Listado de Participantes y Formulario de Reunión de Cierre)**
12. Informe de resultados de auditoría de seguimiento
13. Revisión del informe de resultados por parte del Gerente. **Formulario de revisión del informe de resultados de la auditoria.**
14. ¿Se evidenciaron aspectos que ponen en riesgo el SGA?
No
Si
15. Se envía el informe al cliente.
Organización
Sostenibilidad 3Rs&Es
Auditor
16. Solicitar información adicional con un experto sobre los hallazgos encontrados.
17. Enviar evidencias.
18. ¿Pone en riesgo el SGA?
Si
No
19. La organización debe enviar, en un plazo no mayor de 15 días, el plan de acción para corregir los hallazgos.
20. Comunicar a la organización el resultado final de la auditoría de seguimiento.

ORIGINAL

## 6. Desarrollo.

### 6.1. Información pública.

Sostenibilidad 3Rs&Es tiene a disposición del público en general toda la información y datos necesarios para el conocimiento del proceso de certificación, tales como:

a) Formulario de solicitud de oferta de servicios y solicitud de certificación.
b) La política de Independencia, Imparcialidad e Integridad.
c) La política ambiental.
d) Información acerca de los procedimientos de auditoría y certificación, así como las obligaciones de otorgar, mantener, reducir, ampliar, renovar o revocar la misma.
e) Los requisitos de la certificación.
f) Información relativa a los requisitos del uso de la marca Sostenibilidad 3Rs.
g) Los procedimientos para gestionar solicitudes de información, apelaciones y quejas.
h) Lista de empresas certificadas.
i) Lista de normativas vigentes aplicables a la certificación.

Dicha información está disponible en la página Web www.sostenibilidad3rs.com y en formato digital de ser solicitado. Por medio del Procedimiento de Control de Documentación (P-CD-01), Sostenibilidad 3Rs&Es asegura que la información publicada este actualizada, exacta y confiable.

### 6.2. Gestión y análisis de solicitudes de servicios.

Cualquier persona jurídica legalmente establecida puede solicitar a Sostenibilidad 3Rs&Es los servicios de certificación Sostenibilidad 3Rs.

Una organización con múltiples instalaciones debe solicitar una auditoria de certificación para cada instalación debido a que las certificaciones se emiten por instalación, no por organización.

Los certificados emitidos especifican el nombre de la organización y la dirección de la instalación certificada como muestra de que ese certificado es válido solo para esa instalación en específico.

El Coordinador de Certificación enviará al solicitante el formato (P-CE-02) “Solicitud de Servicios” en la cual se requería la siguiente información.

ORIGINAL

- Los detalles pertinentes de la organización solicitante, incluido el nombre y las direcciones de sus ubicaciones físicas, el tipo de actividad, recursos humanos y técnicos, los turnos, historial de relaciones con Sostenibilidad 3Rs&Es.

El Coordinador de Certificación, de ser necesario, con apoyo del Gerente lleva a cabo una revisión de la solicitud y de la información complementaria que se solicite al cliente.

A través de la revisión del Formato (P-CE-02) "Formulario de Solicitud de Servicios", Sostenibilidad 3Rs&Es se asegura que:

a) La información relativa a la organización solicitante para preparar la propuesta.
b) Sostenibilidad 3Rs&Es tiene la competencia y la capacidad para llevar a cabo las actividades de certificación.
c) Se tienen en cuenta las ubicaciones donde la organización solicitante lleva a cabo sus operaciones.
d) Puede evaluar si ha recibido servicios previos de Sostenibilidad 3rs y/o de la Fundación 3Rs que pueda afectar la imparcialidad.
e) La necesidad o no de auditar a la empresa en turno nocturno (información complementaria al formulario).

Con la información obtenida del Formato (P-CE-02) "Formulario de Solicitud de Servicios", el Coordinador de Certificación elaborará la propuesta económica y la enviará al solicitante.

En el caso de que la propuesta resulte aceptada por la organización interesada, Sostenibilidad 3Rs&Es enviará el Acuerdo de Certificación (C-AC-01) al cliente.

### 6.3. Acuerdo de certificación.

Con la información de la solicitud de servicios y la propuesta de servicios aprobada, Sostenibilidad 3Rs&Es y la organización solicitante formalizarán un Acuerdo de Certificación (C-AC-01), en el cual ambas partes se comprometen a cumplir con una serie de pautas establecidas en el mismo.

En este acuerdo se fijan:

a) Datos de la organización solicitante y sedes a certificar.
b) Programa de auditoría.
c) Confidencialidad.
d) Vigencia de certificación.
e) Imparcialidad.
f) Derechos y obligaciones de las partes.
g) Uso de la marca.
h) Precio de los servicios.

**6.4. Programa de auditoría.**

El Coordinador de Certificación elaborará un programa de auditoría para el ciclo completo de certificación, a fin de identificar claramente las actividades requeridas para demostrar que la organización cumple con los requisitos de la certificación. Para ello debe seguir lo indicado en el procedimiento PACC-01 Programa de auditoría de ciclo completo y llenar la planilla de auditoría de ciclo completo FACC-01

Este programa formará parte del expediente de certificación.

**6.5. Determinación del tiempo de auditoría.**

Sostenibilidad 3Rs&Es debe identificar los tiempos de auditoría del proceso de certificación de las organizaciones, el tiempo asignado para cada auditoría debe ser suficiente para ejecutar una auditoría eficaz del sistema de gestión de la organización.

Al momento de determinar el tiempo de auditorías, el auditor y el coordinador de certificación consideraran los siguientes aspectos:

a) La complejidad de la organización solicitante (tipo de actividad).
b) El tamaño de la instalación.
c) El alcance de la auditoría (categoría diamante, oro, plata y bronce).
d) Cantidad de empleados.
e) Los resultados de auditorías previas, si aplica.
f) El tipo de auditoria (etapa 1, etapa 2, seguimiento y renovación).

Nota: Los viajes (en ruta o entre sitios) y cualquier descanso no están incluidos en la duración en sitio de las auditorías de certificación de sistemas de gestión. Tampoco se toma



ORIGINAL

en cuenta el tiempo empleado por algún experto técnico, interpretes, observadores y auditores en formación.

Luego de evaluar los aspectos descritos para determinar el tiempo de auditoría, y por la experiencia en la realización de auditorías, se han establecidos unos valores de duración, según el tipo de actividad realizada por la organización como se muestra en la siguiente tabla.

| TIEMPOS EN AUDITORIA DE CERTIFICACION ETAPA 1- EN HORAS (h) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Categorias | Servicios (cantidad emp.) | | | Industrial (cantidad emp.) | | |
| | 20-50 | 50-200 | 200 mas | 20-50 | 50-200 | 200 mas |
| Bronce | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 8 |
| Plata | 4 | 4 | 4 | 4.5 | 5 | 8 |
| Oro | 4.5 | 4.5 | 5 | 5 | 6 | 16 |
| Diamante | 5 | 5 | 5.5 | 5 | 8 | 16 |

| TIEMPOS EN AUDITORIA DE SEGUIMIENTO EN HORA (h) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Categorias | Servicios (cantidad emp.) | | | Industrial (cantidad emp.) | | |
| | 20-50 | 50-200 | 200 mas | 20-50 | 50-200 | 200 mas |
| Bronce | 1.5 | 1.5 | 1.5 | 1.5 | 1.5 | 2 |
| Plata | 1.5 | 1.5 | 2 | 2 | 2.5 | 2.5 |
| Oro | 2 | 2.5 | 3 | 2 | 3 | 3.5 |
| Diamante 1 | 2.5 | 2.5 | 2.5 | 2.5 | 3.5 | 4 |
| Diamante 2 | 2.5 | 3.5 | 4 | 3 | 4 | 4.5 |

| TIEMPOS EN AUDITORIA DE CERTIFICACION ETAPA 2- EN HORAS (h) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| CATEGORIAS | Organización de Servicios (cantidad emp.) | | | Organización Industrial (cantidad emp.) | | |
| | 20-50 | 50-200 | 200 mas | 20-50 | 50-200 | 200 mas |
| Bronce | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| Plata | 6.5 | 6.5 | 7 | 6.5 | 7 | 8 |
| Oro | 7 | 8 | 16 | 7 | 10 | 16 |
| Diamante | 6 | 8 | 8 | 6 | 16 | 16 |

Nota: este tiempo es estimado en función de la experiencia. Estos tiempos serán revisados cada seis meses en función de los resultados.

ORIGINAL

**6.6. Determinación del muestreo para organizaciones multisitios.**

Una organización multisitios es una entidad que tiene múltiples instalaciones. No necesita ser una entidad legal única, pero todos los sitios deben tener un enlace legal o contractual con la oficina central y estar sujetos a un sistema de gestión ambiental común.

A los efectos de la Certificación Sostenibilidad 3Rs, cuando la organización multisitio haya certificado más de diez instalaciones y cada sitio está realizando procesos y actividades muy similares, las auditorias de seguimiento y recertificación, se realizarán por muestreo multisitio.

Una organización multisitio podrá incorporar progresivamente las sedes que la conforman a su sistema de gestión ambiental y podrán solicitar la Certificación Sostenibilidad 3Rs para cada una de ellas. En este caso de incorporación, la vigencia de las nuevas certificaciones será la misma de la Sede Central, responsable del sistema de gestión ambiental (aunque el periodo de vigencia sea menor de dos años).

Las organizaciones que cumplen con los criterios para solicitar las auditorias de seguimiento y recertificación por muestreo deben tener establecido una vigilancia continua del sistema de gestión ambiental en todas sus instalaciones, para garantizar que cualquiera de ellas es apta para ser auditadas.

Se puede dar casos en que la aplicación del muestreo del sitio no es apropiada, tales como:

- Todos los sitios realizan procesos y actividades significativamente diferentes en relación con el alcance del sistema de gestión.
- El cliente solicita que cada sitio sea auditado.

El Coordinador de Certificación será el responsable de determinar las organizaciones que cumplen con el criterio de muestreo multisitio para el proceso de seguimiento y recertificación, y de calcular el tamaño de la muestra multisitio de cada organización.

Para ello tomará en cuenta todas las sedes adicionales a la sede principal que se hayan certificado (cuando existan más de diez), independiente de la categoría certificada, que realicen actividades y procesos similares.

**6.7. Metodología para selección de la muestra de una organización multisitio en las auditorias de seguimiento y recertificación.**

La muestra debe ser aleatoria en función de los factores establecidos a continuación y debe resultar en la selección de un número representativo de diferentes sitios, asegurando que



ORIGINAL

todos los procesos cubiertos por el alcance de la certificación hayan sido auditados.

La selección del sitio debe considerar, entre otros, los siguientes aspectos:

- Categoría (bronce, plata y oro) alcanzada por las instalaciones.
- Registros de quejas y otros aspectos relevantes de acciones correctivas y preventivas.
- Resultados de la última auditoría.
- Madurez del sistema de gestión
- Problemas ambientales y extensión de los aspectos e impactos asociados para los sistemas de gestión ambiental.

El Coordinador de Certificación deberá comunicar al Gerente el tamaño de la muestra de una organización, para realizar la selección de las instalaciones que se van a auditar y colocar las fechas en el programa de auditoría.

Para el cálculo del tamaño de la muestra multisitio de una organización, se determinará mediante las siguientes formulas:

- Auditoría de seguimiento: el tamaño de la muestra debe ser la raíz cuadrada del número de sitios con un coeficiente de 0.6 **(y = 0.6 √x)**, redondeado al siguiente número entero.
- Auditoría de recertificación: el tamaño de la muestra debe ser la raíz cuadrada del número de sitios **(y = √x)**, redondeado al siguiente número entero. Sin embargo, cuando el sistema de gestión ha demostrado ser efectivo durante el ciclo de certificación, el tamaño de la muestra podría reducirse a la raíz cuadrada del número de sitios con un coeficiente de 0.8 **(y = 0.8 √x)**, redondeado al siguiente número entero.

En donde:
y = número de sitios de los que se tomarán muestras;
x = número total de sitios.

Nota: Cuando la organización tiene un sistema jerárquico de sucursales (por ejemplo, oficina principal (sede central), sucursales, centros de tecnologías, manufacturas, entre otros), el modelo de muestreo para las auditorías de seguimiento y recertificación se aplica a cada nivel. En el proceso de selección de la muestra en una organización multisitio para una auditoria de seguimiento o una auditoria de recertificación, siempre se tomará en cuenta la oficina central.

Sostenibilidad 3Rs&Es aplicará la fórmula para determinar el tamaño de la muestra de una

ORIGINAL

organización siempre tomando como universo la cantidad de instalaciones con la certificación vigente que tenga una organización.

La cantidad de sedes por categoría que se auditarán se deberán seleccionar proporcionalmente al universo de sedes certificadas en cada categoría.

Sostenibilidad 3Rs&Es registrará en el programa de auditoria anual a cuáles instalaciones y cuándo se realizarán las auditorias de seguimiento y recertificación.

Previo a la auditoria, el Coordinador de Certificación notificará a la organización las instalaciones que se van a auditar y las posibles fechas.

Siempre que se encuentre una no conformidad en un sitio individual, ya sea a través de la auditoría de seguimiento o de recertificación, Sostenibilidad 3Rs&Es deberá investigar si esto conduce a una deficiencia del sistema que afecta a todos los otros sitios o se limita solo al sitio en particular.

Si la no conformidad es propia de la certificación categoría bronce se verificarán todas las sedes certificadas, si la no conformidad aplica a plata o a oro, se revisará solo en las sedes de la categoría que aplique.

En caso de que la no conformidad afecte solo al sitio auditado, Sostenibilidad 3Rs&Es otorga un plazo de 15 días hábiles para subsanar dicha no conformidad. En caso de que la no conformidad afecte a las demás instalaciones, Sostenibilidad 3Rs&Es solicitará a la organización las evidencias de las demás instalaciones que demuestren su cumplimiento en el punto no conforme. En caso de que hubiera incumplimiento en las demás instalaciones, Sostenibilidad 3Rs&Es otorgará un plazo de 15 días hábiles para la entrega de las evidencias y subsanar la no conformidad.

Si no se reciben todas las evidencias que demuestren que se subsanaron las no conformidades, Sostenibilidad 3Rs&Es tomará decisiones sobre el mantenimiento, reducción de categoría o revocación de la certificación por cada sede.

Cuando se trate de una recertificación, Sostenibilidad 3Rs&Es enviará una carta de culminación con los resultados.

**6.8. Plan de auditoría.**

El Coordinador de Certificación elaborará el plan de auditoría conforme al formato del Plan de Auditoría (P-CE-08).

ORIGINAL

En el plan de auditoría se incluirá la siguiente información:

- Los objetivos de la auditoría.
- Los criterios de la auditoría.
- El alcance de la auditoría.
- El tiempo de auditoría.
- La fecha de la auditoría.
- La ubicación de la organización en donde se realizarán las actividades de auditoría.
- La duración prevista para las actividades de auditoría.
- Los roles y las responsabilidades del equipo auditor y de las personas que los acompañan, tales como intérpretes, en caso de ser necesario.
- Método utilizado,

Mediante correo electrónico, se enviará con antelación de cinco (5) días laborales a la fecha prevista para la auditoría, el plan de auditoría con el nombre del auditor y se solicita que en 48 horas se confirme si tiene alguna observación o conflicto de interés. De no haber ninguna comunicación de la organización, se dará el plan por aceptado.

### 6.8.1. Selección del equipo auditor y asignación de tareas.

La designación del auditor será responsabilidad del Coordinador de Certificación. Una vez aceptada la oferta por la organización, el Coordinador de Certificación procederá a la designación del equipo auditor que será el responsable del proceso de auditoría, tomando en cuenta la competencia necesaria para lograr los objetivos de la auditoría y los requisitos de imparcialidad.

En caso de ser un solo auditor, el mismo tendrá las competencias para realizar las tareas de un líder de equipo auditor aplicables a la auditoria de certificación.

Para seleccionar el equipo auditor se tiene en cuenta lo siguiente:

- Los objetivos, alcance y criterios de la auditoría.
- La imparcialidad de los auditores mediante el Formulario de Gestión de Imparcialidad (P-GI-02).
- La competencia global del equipo auditor necesaria para lograr los objetivos de la auditoría.
- El idioma.
- El Coordinador de Certificación tendrá en cuenta que, si ha existido una auditoria anterior (inicial, seguimiento, certificación) para ese mismo cliente, el auditor que

ORIGINAL

se asigne a esta nueva auditoría será diferente al anterior.
- Los auditores en proceso de formación pueden incluirse en el plan de la auditoría, siempre que esté presente el auditor responsable.

En caso de que Sostenibilidad 3Rs&Es requiera de traductores o intérpretes, se seleccionarán de manera que no influyan indebidamente en la auditoría.

Para el equipo auditor seleccionado, Sostenibilidad 3Rs&Es enviará el Contrato de Personal (C-CP-01) para su revisión y firma.

Si algún auditor no es aceptado por la organización solicitante debido a una causa justificada, se designará su reemplazo considerando que este hecho podría retrasar el inicio del proceso de certificación. La negativa a recibir a algún auditor por parte de la organización solicitante, deberá contar con la justificación pertinente. Esta negativa está limitada a la existencia de conflicto de intereses y competencia algún miembro del equipo auditor.

Cuando la organización lo solicite, se pondrá a disposición los antecedentes de cada auditor.

### 6.8.2. Contrato de Personal.

Antes de iniciar con la auditoría, Sostenibilidad 3Rs&Es y el auditor formalizarán un Contrato de Personal (C-CP-01), en el cual ambas partes se comprometen a cumplir con una serie de pautas establecidas en el mismo. El contrato contendrá al menos los siguientes puntos

- Datos generales.
- Objetivo del contrato.
- Responsabilidades del auditor.
- Honorarios y forma de pago.
- Vigencia del contrato.
- Confidencialidad.
- Calendario de trabajo y plazo de entrega.
- Compromisos y obligaciones entre ambas partes.
- Criterios de terminación del acuerdo.
- Formulario de Gestión de Imparcialidad (P-GI-02).

### 6.9. Actividades de auditoría.

Las auditorias se realizarán preferiblemente presenciales a menos que existan circunstancias especiales que determinen que alguna parte del proceso o todo el proceso

ORIGINAL

se realice de manera virtual.

**6.9.1. Reunión de apertura.**

El auditor realizará una reunión de apertura con los representantes de la organización solicitante, y de ser necesario, con los responsables de las funciones o procesos que se van a auditar. El objetivo de dicha reunión de apertura es proporcionar una breve explicación sobre el método en que se desarrollarán las actividades de auditoría.

**6.9.2. Recopilación y verificación de la información.**

Durante la auditoría, la información pertinente para los objetivos, el alcance y los criterios de la auditoría (incluyendo la información relacionada con las actividades y procesos) se verificará para convertirse en evidencias de auditoría.

Los métodos para recopilar la información incluirán:

a) Las entrevistas.
b) La observación de los procesos y las actividades.
c) La revisión de la documentación y registros.

A continuación, se presentan de forma general las actividades que forman parte del proceso de recopilación de información

a) La ubicación de la organización.
b) Los procesos y equipos empleados.
c) Los niveles de controles establecidos (particularmente en caso de organizaciones multisitio).
d) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
e) Revisar la información y evidencia de la conformidad con todos los requisitos de la certificación.
f) Revisar el cumplimiento de la legislación vigente.
g) Identificar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora.
h) Evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan (en caso de seguimiento y recertificación).

**6.9.3. Reunión de cierre.**

Se realizará una reunión formal de cierre con los representantes de la organización auditada, y de ser posible, con los responsables de las funciones o procesos auditados.

Durante la reunión de cierre se informará sobre:

ORIGINAL

a) Las evidencias recopiladas en la auditoría.
b) El método y plazo para presentar el informe de resultados.
c) El plazo estipulado para que el cliente presente un plan de corrección y acciones correctivas para cualquier no conformidad identificada durante la auditoría.
d) Las actividades de Sostenibilidad 3Rs&Es posteriores a la auditoría.

La organización tendrá la oportunidad de hacer preguntas o solicitar aclaraciones del proceso de auditoría. Las no conformidades encontradas en la auditoría se identificarán y registrarán en el formato de Reunión de Cierre (P-CE-05) para socializar los resultados con el cliente.

Las no conformidades se discutirán con la organización auditada, con el fin de asegurar que las evidencias son exactas y que se entienden las no conformidades. Sin embargo, el auditor se abstendrá de sugerir la causa de las no conformidades o su solución.

**6.9.4. Informe de resultados de auditoría.**

Finalizada la auditoría, el Auditor preparará un Informe de Resultados de acuerdo con el formato (P-CE-06) que entregará a la Gerente de Sostenibilidad 3Rs&Es para su revisión.

El informe proporcionará un registro exacto, claro y conciso de la auditoria, que permita tomar una decisión de la certificación. Incluirá o hará referencia, al menos, la siguiente información:

- Datos que identifican a la organización solicitante.
- Datos relativos a la auditoría (tipo de auditoría, fechas, lugares auditados, auditor).
- Identificar las personas que participaron en la auditoría, ya sea en la parte de preguntas y en el recorrido de las instalaciones.
- Tipo de auditoría.
- Los objetivos de la auditoría.
- Criterios de la auditoria.
- El alcance de la auditoria.
- Metodología utilizada en la auditoría.
- Metodología para la evaluación.
- Resultados porcentuales de cumplimiento.
- Desglose de no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora.
- Desviaciones del plan de auditoría.
- Recomendaciones del auditor.
- La categoría obtenida por la organización según los resultados.

ORIGINAL

- Cambios en los procesos desde la última auditoria.
- Cuestiones no resueltas de auditorías previas.
- Uso correcto de la marca.
- Asuntos no resueltos o divergentes entre el cliente y el auditor.
- La verificación de las acciones correctivas tomadas con relación a no conformidades y observaciones identificadas previamente, si es aplicable.

El auditor o equipo auditor entregará el informe de auditoría a Sostenibilidad 3Rs&Es en un plazo de cinco (5) días laborales, luego de haber terminado el proceso de la auditoria.

El auditor redactará las No Conformidades siguiendo las directrices del P-CE-11.

**6.9.5. Revisión del informe y toma de decisión.**

El Gerente revisará el informe de auditoría y aplicará el formato Revisión del Informe de Resultados de Auditoría (P-CE-07) como constancia de su revisión.

Con base en el informe tomará una decisión de otorgamiento de certificación, ampliación o reducción al alcance de la certificación, renovación, o revocación de la certificación y firmará el informe de los auditores que se le envía al cliente.

En caso de existir una discrepancia entre el Gerente y el equipo auditor sobre los resultados de la auditoría, se convocará al Comité técnico para tomar la decisión final.

**6.9.6. Acciones correctivas.**

Luego recibir el informe de resultados, y en caso de ser necesario, la organización tendrá un plazo estipulado de quince (15) días laborales para presentar las evidencias que demuestren el cumplimiento de una no conformidad.

El auditor revisará las evidencias enviadas por la organización, para determinar si son aceptables.

En cualquier caso (evidencias aceptadas o no aceptadas) el auditor presentará un nuevo informe de resultados. El Gerente de Sostenibilidad 3Rs&Es revisará este nuevo informe, según los procedimientos establecidos tomará de la decisión de lugar.

Si la organización no está de acuerdo con la decisión puede proceder según lo indicado en el procedimiento a de quejas y apelaciones.

ORIGINAL

## 6.10. Tipos de Auditorias.

### 6.10.1. Auditoria etapa 1

La auditoría etapa 1 determina si la organización cuenta con los elementos necesarios para proceder a realizar la auditoria de certificación. Proporcionar un enfoque para la planificación de la auditoria de certificación, mediante la comprensión suficiente del sistema de gestión ambiental de la organización y de las operaciones de la sede en el contexto de los requisitos de la certificación.

El auditor deberá presentar el Informe de la auditoria inicial al Gerente, conteniendo los hallazgos y conclusiones de la auditoría.

Sostenibilidad 3Rs&Es comunicará al cliente las conclusiones con respecto al cumplimiento de los objetivos de esta auditoría y el estado de preparación para la auditoria de certificación.

La organización tendrá 15 días para analizar el informe y responder si se mantiene en el proceso de certificación, y que puede solicitar la auditoría etapa 2 dentro del lapso de los 6 meses siguientes,

Si ocurren cambios significativos que pudieran impactar el sistema de gestión ambiental, el organismo de certificación debe considerar la necesidad de repetir toda auditoria inicial, o una parte de ella.

Se informará a la organización que los resultados de la auditoria inicial pueden conducir al aplazamiento o cancelación de la auditoria de certificación.

### 6.10.2. Auditoría de certificación etapa 2.

El propósito de la auditoría de certificación es evaluar el cumplimiento de los requisitos de la certificación.

El instrumento de auditoria utilizado es estándar y de conocimiento público. El formato utilizado es el Instrumento de Auditoria (P-CE-03).

La evidencia obtenida durante dicha auditoría debe ser suficiente para que el auditor pueda tomar una decisión informada sobre la conformidad de los requisitos de la certificación.

La decisión final puede ser:

a) que la empresa no cumple para ninguna de las categorías (Porque tiene No Conformidades Mayores o porque no alcanza el 80% en la categoría a la que este aplicando.)
b) que la empresa cumple para alguna de las categorías.

En el caso de que tenga No Conformidades Mayores, tiene un plazo de 15 días para enviar **evidencias** que subsanen las no conformidades encontradas. Para el caso de las No Conformidades Menores debe presentar un **plan de acción** para la subsanación en el mismo plazo. Estas evidencias serán analizadas por SOSTENIBILIDAD 3Rs&Es quien le informará de la decisión final. De ser aceptado el plan de acción, este será evaluado en la auditoría de seguimiento.

Estará a criterio del auditor, una vez se hayan analizado las evidencias de las No Conformidades, otorgar un plazo de (5) días para completar las subsanaciones de los hallazgos encontrados en caso de ser necesario.

### 6.10.3. Auditoria de recertificación o renovación.

El propósito de la auditoría de recertificación o renovación deberá ser confirmar que el sistema de gestión ambiental de la organización certificada continúa cumpliendo con los requisitos de la certificación en la categoría obtenida y ha realizado acciones de mejora orientadas a subsanar de las no conformidades encontradas en su auditoría de certificación.

En este proceso se va a considerar el desempeño del sistema de gestión ambiental de la organización en el ciclo de certificación más reciente, esto incluye la revisión de los informes de auditorías de seguimiento previas.

En la auditoría de recertificación en sitio se debe evaluar:

- La eficacia del sistema de gestión ambiental en su totalidad, considerando los cambios internos y externos, su pertinencia y aplicabilidad para el alcance de la certificación.
- El compromiso demostrado para mantener la eficacia y la mejora del sistema de gestión con la finalidad de reforzar el desempeño global.
- La eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos de la organización certificada.
- El cumplimiento de los planes de subsanación de las No Conformidades detectadas en la auditoría de certificación.

La decisión de la recertificación considera:

- Los resultados de la revisión del sistema de gestión ambiental durante el periodo certificado.
- Las observaciones y oportunidades de mejora de la auditoría anterior.
- Las subsanaciones de las No Conformidades Menores de la auditoría anterior. **Nota:** Se considerará una No Conformidad Mayor si se detecta el incumplimiento en el plan de acción para las No Conformidades Menores.

La organización certificada deberá enviar una solicitud de recertificación mínimo 45 días antes de la fecha de vencimiento del certificado. Si no obtiene la recertificación dentro del periodo vigencia, Sostenibilidad 3Rs&Es procederá a suspender la certificación, incluyendo el uso de la marca.

Si no hubiera solicitado la auditoría de recertificación o el proceso estuviera inconcluso al momento de vencimiento del certificado, se le informará a la organización que la certificación queda suspendida y que esta podrá ser restaurada dentro del plazo de los 6 meses siguientes, siempre y cuando se hayan completado las actividades de renovación de la certificación.

Si la organización no es auditada o no presentan las evidencias en el periodo de vigencia o de suspensión, Sostenibilidad 3Rs&Es se verá obligada a retirar la certificación y la organización no podrá optar por la recertificación y deberá iniciar el proceso con la auditoria inicial.

En el caso de que la organización suspendida sea una organización multisitios, la suspensión aplica a la sede principal y a las demás instalaciones certificadas.

Si las actividades de renovación de la certificación culminan antes o después de la expiración de la certificación existente, la fecha del nuevo certificado será calculada a partir de la fecha de expiración del certificado anterior.

### 6.10.4. Auditoria de seguimiento.

La auditoría de seguimiento será una auditoría virtual (siempre que sea posible y debe proporcionar a Sostenibilidad 3Rs&Es, confianza en que el sistema de gestión ambiental certificado de la organización continúa cumpliendo los requisitos bajo los cuales se le otorgó la certificación.

Para determinar si la auditoría puede ser virtual el auditor deberá hacer la evaluación de riesgos por el uso de la TIC, siguiendo lo indicado en el **procedimiento P-TIC-O1**

A. Riesgos tecnológicos:
B. Riesgos sobre evidencia:
C. Riesgos de seguridad de la información:

La auditoría será:
**Virtual:** Si el riesgo residual es bajo o medio controlado.
**Híbrida:** Si ciertos procesos requieren verificación presencial.
**Presencial :**Se convertirá a modalidad presencial cuando:

- No se pueda verificar evidencia crítica.
- Existan riesgos altos no mitigables.
- La seguridad informática esté comprometida.

Cualquier cambio en la forma de hacer la Auditoría de seguimiento debe documentarse en el Formulario **Análisis de Riesgo y Viabilidad de Auditoría.**

La auditoría de seguimiento se realizará a los 12 meses a partir de la auditoría de certificación etapa 2 o de la última recertificación. Salvo en el caso de la categoría Diamante que se realizará durante dos años consecutivos después de realizad su certificación o recertificación.

La auditoría de seguimiento no se realizará sobre todo el sistema ni se pedirá los monitoreos ambientales. Se evaluaran las No conformidades pendientes y los aspectos que pongan en riesgo el sistema de gestión ambiental.

Sostenibilidad 3Rs&Es deberá enviar la notificación de auditoría de seguimiento a la organización certificada con un (1) mes de anticipación como mínimo, a la fecha propuesta para su realización.

El plan de auditoría puede incluir, pero no estar limitadas a lo siguiente:

- ✓ Verificación del mapa de procesos (con vistas a verificar cambios o remodelaciones)
- ✓ Una revisión de las acciones tomadas sobre las no conformidades identificadas durante la auditoría previa.
- ✓ Tratamiento de las observaciones y los hallazgos de la auditoría previa.
- ✓ El progreso de las actividades planificadas, dirigidas a la subsanación de las No Conformidades Menores halladas en la auditoría previa.
- ✓ Aspectos internos y externos que pongan en riesgo el Sistema de Gestión Ambiental (revisar la matriz de aspectos e impactos ambientales con enfoque en nuevos procesos y debilidades identificadas en auditorías previas)
- ✓ El uso de la marca de certificación.

El auditor elabora un informe con los hallazgos, observaciones y oportunidades de mejora

que permita a Sostenibilidad 3Rs&Es conocer si la organización auditada continúa satisfaciendo los requisitos de la norma del sistema de gestión, y puede seguir manteniendo la certificación.

El Gerente revisará el informe del auditor y comunicará al cliente la decisión final. Si en el informe se observa algún hallazgo que pone en riesgo mantener la certificación, el Gerente podrá solicitar la opinión de un experto competente para decidir si se mantiene la certificación o no.
Cuando excepcionalmente no se hayan podido realizar auditoría de seguimiento dentro del período establecido, Sostenibilidad 3Rs&Es podrá prorrogar el plazo de ejecución hasta un máximo de cuatro meses.

Los aspectos ambientales a considerar en la auditoría de seguimiento serán aquellos que se hayan encontrados débiles o con oportunidades de mejora. Se evaluarán dichos aspectos, y aquellos que permitan ver la evolución del desempeño ambiental de la organización, de acuerdo con el nivel de respuesta del organismo auditado y al análisis crítico del auditor líder.

### 6.10.5. Auditorias especiales.

**Nueva auditoría de certificación.**

Cuando los procesos de una organización certificada hayan cambiado respecto a los procesos que fueron auditados para otorgar la certificación. La organización certificada deberá solicitar una nueva auditoría de certificación.

Si no la solicita y el auditor detecta este cambio en alguna de las otras auditorías previstas (seguimiento y recertificación), debe suspender la auditoría en ejecución e informarlo al cliente y a Sostenibilidad 3Rs&Es para que se tomen las acciones de lugar.

**Ampliación del Alcance de la Certificación.**

El solicitante debe presentar su solicitud de manera formal a Sostenibilidad 3Rs&Es describiendo el alcance solicitado y proporcionando evidencias para la revisión de la solicitud a fin de poder determinar cualquier actividad de auditoría necesaria para decidir si se concede o no, la ampliación de la certificación.

La auditoría podrá realizarse de forma documentaria y en caso proceda, se realizará en el sitio.

La ampliación de alcance puede darse por:

ORIGINAL

- Aumento de categoría (Plata u Oro).
- Inclusión de otros procesos.

La auditoría de ampliación de alcance se puede llevar a cabo junto con una auditoria de seguimiento y de recertificación.

La fecha de vigencia de la certificación de estas ampliaciones será dos años adicionales.

**Caso especial: auditorías para cambiar de categoría oro a Diamante**

Aquellas organizaciones que tengan más de un año de certificadas con la categoría Oro, podrán solicitar el cambio de categoría a Diamante, si consideran que su sistema de gestión ambiental es sólido. Para ello enviarán su solicitud al coordinador de certificaciones.

La categoría Diamante tiene una vigencia de tres años. Durante estos dos años se programarán las respectivas auditorías de seguimiento anual.

**Auditorías de Vigilancia o Supervisión.**

Son las auditorias con notificación a corto plazo que se realizan bajo la forma de vistas notificadas o sin anunciar y proceden cuando:

a) Se requiere investigar las quejas de las organizaciones certificadas.
b) Cuando se notifica cambios en la organización del cliente certificado.
c) Cuando se quiere verificar que han ocurrido cambios no informados.
d) Como seguimiento a las organizaciones con la certificación suspendida.
e) Cuando el auditor informa que se requiere este tipo de actividades después de una auditoria de seguimiento.
f) Se realizan en caso de ocurrencia de un incidente grave, o un incumplimiento grave a los requisitos legales reglamentarios, con el objetivo de investigar si el sistema de gestión no se ha visto comprometido y funcionó de manera efectiva; en este caso se emitirá un informe del resultado de la investigación realizada.

Sostenibilidad 3Rs&Es designará con especial cuidado al auditor, debido a la imposibilidad de la organización auditada, de formular objeción sobre el auditor.

Esta supervisión se puede hacer a través de una auditoría inicial o a través de una auditoría de certificación y Sostenibilidad 3Rs&Es determinará evaluando si es crítico o no.
La organización certificada será notificada de esta situación para que envíe su descargo oportunamente si corresponde.

El Coordinador de Certificación designa el auditor y programa la visita cuando se requiera. Además, se asegura de proporcionar toda la información que dispone al auditor para la evaluación e investigación correspondiente.

Estas auditorías podrán realizarse sin previo aviso y se seleccionará al auditor considerando

### 6.10.6. Proceso de toma de decisiones.

Esta etapa del proceso, se definen las responsabilidades y actividades que permiten a Sostenibilidad 3Rs&Es conservar la autoridad de sus decisiones concernientes a su certificación, incluyendo las de otorgar, rechazar, mantener la certificación ampliar o reducir el alcance de la certificación, renovar, suspender o restaurar la certificación después de una suspensión o retirarla.

El proceso de decisión se lleva a cabo con las conclusiones de la auditoria presentada por el auditor y la verificación de los resultados del proceso de revisión del expediente. Estas conclusiones están basadas en la información revisada, evidencias de auditoría de certificación y la revisión de hallazgos.

Sostenibilidad 3Rs&Es llevará a cabo una revisión eficaz antes de tomar la decisión de otorgar o rechazar la certificación, ampliar o reducir el alcance de la certificación, mantener, renovar, suspender, restaurar, o retirar la certificación, incluyendo:

a) Los informes de auditoría.
b) Los comentarios sobre las no conformidades y cuando corresponda, las correcciones y acciones correctivas llevadas a cabo por la organización.
c) Recomendación de otorgar o no la certificación, junto con cualquier condición u observación que considere pertinente el auditor.
d) La congruencia del proceso desde la revisión de la solicitud hasta la realización de la auditoría.
e) El (la) Gerente toma la decisión de certificar basándose en la evaluación de los hallazgos y las conclusiones de auditoría y cualquier otra información pública o comentarios de la organización sobre los resultados.
f) La decisión quedará registrada en el formato (P-CE-07) “Revisión del Informe de Resultados de Auditoría” y en la Carta de Culminación y a partir del cual se podrá emitir el Certificado.

**Aprobar la certificación**

Cuando la organización cumple con los requisitos establecidos según los resultados de la auditoría de certificación, el Gerente procederá enviarle la carta de culminación indicando la categoría alcanzada.

El Coordinador de Certificaciones gestionará la elaboración y aprobación del certificado La

certificación será otorgada al sistema de gestión del cliente por un periodo de dos años.

El Coordinador de Certificación deberá coordinar con el cliente la entrega del Certificado y la copia será archivada en su expediente.

**Reducción del Alcance de la Certificación.**

Si la decisión es rechazar, reducir la categoría o revocar la certificación, la organización contará con 5 días hábiles a partir de recibida la notificación para solicitar a Sostenibilidad 3Rs&Es su apelación por el resultado obtenido, si lo requiere.

La reducción del alcance de la certificación procede:

- Si como resultado de una auditoría, Sostenibilidad 3Rs&Es evidencia que la organización ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación en partes del alcance, Sostenibilidad 3Rs&Es tomará la decisión de reducir el alcance de la certificación a la organización, excluyendo así esas partes del alcance que no cumplen los requisitos de la norma bajo la cual fue certificado.
- Cualquier reducción del alcance de este tipo, debe estar alineado con los requisitos de la norma utilizada para la certificación.
- Cuando la organización no ha resuelto los problemas que dieron lugar a la suspensión inicial de la certificación en el plazo establecido por Sostenibilidad 3Rs&Es. En este caso, Sostenibilidad 3Rs&Es evaluará si reduce o retira el alcance de la certificación.
- Cuando la organización certificada ha pedido voluntariamente una reducción del alcance.

La reducción será expedida por Sostenibilidad 3Rs&Es y será efectiva desde la recepción de la notificación, manteniendo la vigencia de la certificación original.

**Suspensión de la Certificación.**

Sostenibilidad 3Rs&Es deberá suspender la certificación cuando:

a) El sistema de gestión certificado de la organización ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación, incluido los requisitos referentes a la eficacia del sistema de gestión ambiental, y los requisitos legales reglamentarios que les aplica.
b) La organización certificada no permite la realización de las auditorias de seguimiento o recertificación de la certificación de acuerdo con la periodicidad requerida.
c) Cuando el cliente certificado voluntariamente solicita la suspensión.

d) Cuando la organización certificada incurra en las infracciones descritas en el "Acuerdo de Certificación" retirar o reducir del alcance de la certificación".

La suspensión puede ser parcial o total e implica la prohibición temporal del uso de la certificación para el alcance en cuestión, esto implica que el cliente debe abstenerse de publicitar la certificación.

La suspensión se realiza en base a la política para suspender, retirar o reducir del alcance de la certificación.

Las suspensiones serán emitidas por el Gerente General y serán notificadas a la organización. La organización suspendida tendrá 5 días hábiles para manifestar a Sostenibilidad 3Rs&Es lo que a su derecho convenga, concluido dicho periodo Sostenibilidad 3Rs&Es procederá a la suspensión.

Cuando la organización presente información que sustente su descargo, la Gerente se asegurará que esta información sea revisada por una persona distinta a la que tomó la decisión inicial y que tenga la competencia para ratificar o corregir la decisión de suspensión.

La suspensión de una certificación durará hasta que se subsanen las no conformidades que la originaron, considerándose como tiempo máximo sin resolver seis meses. En los casos en que la vigencia de la certificación se cumpla estando suspendida, la certificación se dará por concluida.

Se establecerán acuerdos con las organizaciones con certificación suspendida, con relación a las condiciones bajo las cuales se efectuarán visitas de seguimiento en estos casos.

**Restauración y Retiro de la Certificación.**

Sostenibilidad 3Rs&Es restaurará la certificación suspendida si la causa que dio origen a la suspensión fue resuelta. Cuando el cliente no ha resuelto los problemas que dieron lugar a la suspensión inicial de la certificación en el plazo establecido, Sostenibilidad 3Rs&Es evaluará si retira o reduce el alcance de la certificación.
En caso de que Sostenibilidad 3Rs&Es decida por el retiro de la certificación, este será total e implica la pérdida de la condición de organización certificada, por lo cual no podrá hacer uso de la certificación ni de los documentos que mencionen la certificación.

Sostenibilidad 3Rs&Es procederá a retirar la certificación a aquellas organizaciones que:

- Hacen caso omiso a los recordatorios de auditoría de seguimiento.
- Incumplen lo descrito en el Acuerdo de Certificación (C-AC-01).
- Incumplen lo descrito en el Procedimiento del Uso de la Marca (P-CE-10).

Si la organización no es auditada o no presentan las evidencias en el periodo de vigencia o de suspensión, Sostenibilidad 3Rs&Es se verá obligada a retirar la certificación y la organización no podrá optar por la recertificación por un periodo de un año.

El retiro será expedido por el Sostenibilidad 3Rs&Es y será comunicado a la organización. El retiro será efectivo desde la recepción de la notificación. No obstante, éste dispondrá de 5 días hábiles para presentar el descargo correspondiente y se actuará según el procedimiento Quejas y apelaciones.

Después del retiro de la certificación, la organización deberá devolver a Sostenibilidad 3Rs&Es sus certificados.

La organización al cual se le haya retirado la certificación deberá informar dentro de los 5 días hábiles a la recepción de la notificación las acciones que realizará para el retiro del material publicitario que haga referencia a la certificación.

### 6.11. Uso de la certificación.

Una vez otorgada la certificación, la organización certificada podrá hacer uso del logotipo y el certificado en las condiciones y con las restricciones establecidas en el Procedimiento del Uso de la Marca P-CE-10.

### 6.8.1 Estructura del certificado.

El certificado deberá tener la siguiente información:

- Nombre de la organización.
- Ubicación geográfica de la instalación certificada.
- Fecha efectiva de otorgamiento, ampliación o reducción del alcance de la certificación o renovación de la certificación, la cual no debe ser anterior a la fecha de la decisión de la certificación pertinente. La fecha deberá incluir el día, mes y año.
- Fecha de expiración o la fecha de renovación, coherentes con el ciclo de renovación.
- Un código único de identificación.
- Requisitos de la Certificación Sostenibilidad 3Rs que aplica para la organización certificada.
- Breve descripción de las actividades realizadas por la organización.
- Nombre, dirección y logo de Sostenibilidad 3Rs&ES.

ORIGINAL

- Un código único de identificación.
- Dirección de Sostenibilidad 3Rs&ES.

Significado del código en los certificados de certificación inicial y aumento de categoría.

- Certificado de Certificación: **SGA-CER XXXXXX**

  Comienza con la abreviación de Sistema de Gestión Ambiental seguido de la abreviación de Certificación. En cuanto a la codificación numérica, comienza con el año, mes y correlativo de certificados.

- Certificado de Aumento de Categoría: **SGA-CCC XXXXXX**

  Comienza con la abreviación de Sistema de Gestión Ambiental seguido de la abreviación de Certificado de Cambio de Categoría. En cuanto a la codificación numérica, comienza con el año, mes y correlativo de certificados.

Para las recertificaciones, se mantendrá el mismo código de los certificados de la certificación inicial.

El derecho de uso de la marca supone la obligación, por parte de la organización certificada, de mantener las condiciones que propiciaron la certificación.

Sostenibilidad 3Rs&Es supervisará el uso que las organizaciones certificadas hagan de la marca. El uso indebido podrá suponer que Sostenibilidad 3Rs&Es proceda a tomar medidas relativas a la revocación de la certificación concedida.

### 6.12. Apelaciones y quejas.

Sostenibilidad 3Rs&Es cuenta con el Procedimiento de Tratamiento de Apelaciones y Quejas (P-AQ-01) para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las apelaciones y quejas.

Sostenibilidad 3Rs&Es se asegurará de que las personas involucradas en el proceso para el tratamiento de las reclamaciones sean diferentes de las que llevaron a cabo las auditorías. Los auditores pueden ser llamados para aclaratorios o informaciones adicionales, en caso de ser necesarios. El Gerente no puede atender una apelación o queja.

La presentación, la investigación y la decisión relativa a las apelaciones no darán lugar a acciones discriminatorias contra quien apela.

ORIGINAL

El Coordinador de Certificación será responsable del seguimiento de las reclamaciones, y de notificar formalmente al reclamante el resultado del proceso.

**6.13. Derecho y obligaciones de las organizaciones certificadas.**

Derechos de las organizaciones certificadas:

- Reducir o ampliar el tamaño del logotipo, siempre que sea reproducida en su totalidad.
- Que toda la información y datos proporcionados a Sostenibilidad 3Rs&Es con motivo del proceso de certificación sean tratados por esta con carácter de estricta confidencialidad.
- Participar en las acciones que realice Sostenibilidad 3Rs&Es relativas a la promoción y publicidad del registro de organizaciones certificadas.
- Recibir de Sostenibilidad 3Rs&Es información puntual en relación con los posibles cambios de requisitos del proceso de certificación.

Obligaciones de las organizaciones certificadas.

- Mantener el cumplimiento de los requisitos de la categoría de la certificación obtenida.
- Hacer uso de la marca de certificación de Sostenibilidad 3Rs&Es de acuerdo con las condiciones establecidas en el Procedimiento del Uso de la Marca (P-CE-10).
- Permitir el libre acceso a sus instalaciones al auditor y cooperar en la realización de las funciones de evaluación y supervisión, facilitando la revisión de los documentos y registros necesarios relativos a la certificación.
- Suspender inmediatamente el uso de la certificación a partir de su vencimiento o de su revocación.
- Suspender toda publicidad que haga referencia a la certificación (uso del logotipo).
- Comunicar inmediatamente a Sostenibilidad 3Rs&Es cualquier cambio relativo a su situación legal u otros aspectos que afecten a su relación contractual con Sostenibilidad 3Rs&Es.
- No iniciar ningún tipo de relación contractual en materia de consultoría con personas o empresas a las que puedan pertenecer los miembros del equipo auditor de Sostenibilidad 3Rs&Es, sin notificación previa.
- No utilizar la certificación de manera que pueda perjudicar el prestigio de Sostenibilidad 3Rs&Es y no hacer ninguna declaración referente a la certificación que Sostenibilidad 3Rs&Es pudiera considerar como impropia o no autorizada.
- Permitir a Sostenibilidad 3Rs&Es que, con previa comunicación, pueda hacer públicos aquellos datos relativos a la certificación de su organización que por

ORIGINAL

requisitos de acreditación deban ser conocidos públicamente, así como poner a disposición de las entidades de acreditación o Administración Pública Competente las evidencias sobre el desarrollo del proceso de certificación y/o auditorias, lo que puede incluir información confidencial de su organización (informe de auditoría).

**6.14. Registros y documentos relativos a las organizaciones.**

El Coordinador de Certificación mantendrá actualizado los expedientes de las organizaciones solicitantes, certificadas o en proceso de certificación.

Los registros relativos a las organizaciones certificadas incluirán lo siguiente:

a) La información relativa a la solicitud y los informes de auditoría inicial, de seguimiento y de renovación.
b) El acuerdo de certificación.
c) El contrato de personal.
d) Los registros de las quejas y apelaciones.
e) Las deliberaciones y decisiones del comité, cuando corresponda.
f) La documentación relativa a las decisiones de certificación.
g) Los registros relacionados que son necesarios para establecer la credibilidad de la certificación, tales como evidencia de la competencia de los auditores técnicos.
h) Los planes y programas de auditorías.

Sostenibilidad 3Rs&Es cuenta con el Procedimiento para Control de los Registros (P-CR-01). Los registros de las organizaciones se conservarán durante un periodo de dos años. Después de este periodo, los formatos digitales serán eliminados y los impresos serán triturados, para su posterior reciclaje.

Toda la información y datos relativos a las organizaciones certificadas y a los resultados obtenidos de las certificaciones serán tratados por Sostenibilidad 3Rs&Es con carácter de estricta confidencialidad.

Sostenibilidad 3Rs&Es podrá hacer públicos aquellos datos relativos a la certificación de su organización que por requisitos de acreditación deban ser conocidos públicamente, tales como información relativa a la denominación social de las entidades certificadas, y al estado y alcance de las certificaciones emitidas. La información que Sostenibilidad 3Rs&Es deba hacer pública en relación a las organizaciones certificadas y certificados emitidos, distinta de la referida en el párrafo anterior, será notificada por escrito a las organizaciones con antelación.

ORIGINAL

Las organizaciones certificadas autorizan a Sostenibilidad 3Rs&Es poner a la disposición de las entidades de acreditación o Administración Pública competente las evidencias sobre el desarrollo del proceso de certificación y/o auditoria, lo que puede incluir información confidencial (informe de resultados de auditoría) de su organización.

**6.15. Notificaciones a cambios realizados por la Organización Certificada.**

La organización certificada deberá notificar a Sostenibilidad 3Rs&Es cualquier cambio que pueda afectar al sistema de gestión ambiental implementado y que impidan el cumplimiento de los requisitos de la certificación. Entre estos cambios aplican:

- La condición legal, comercial, de organización o de propiedad.
- La organización y la gestión.
- La dirección y lugar de contacto.
- El alcance de las operaciones cubiertas por el sistema de gestión.
- Los cambios importantes en los sistemas de gestión y en los procesos.

La organización deberá realizar las acciones correctivas de lugar, en caso de ser necesario. Estas notificaciones deberán ser realizadas por la organización certificada mediante un correo electrónico o una comunicación escrita.

El Coordinador de Certificación deberá archivar las comunicaciones enviadas por las organizaciones como lo indica el Procedimiento de Control de Documentos P-CD-01.

**6.16. Notificaciones a cambios realizados por Sostenibilidad 3Rs&Es.**

Sostenibilidad 3Rs&Es deberá notificar a las organizaciones certificadas y en proceso de certificación cualquier cambio en los requisitos de la certificación. Sostenibilidad 3Rs&Es deberá verificar que las organizaciones certificadas cumplen con los nuevos requisitos establecidos en la certificación.

Estas notificaciones deberán ser realizadas por el Coordinador de Certificación mediante un correo electrónico o una comunicación escrita. Estas comunicaciones deberán ser recibidas con un acuse por la organización.

El Coordinador de Certificación deberá archivar los correos y comunicaciones enviadas por las organizaciones como lo indica el Procedimiento de Control de Documentos P-CD-01.

**6.17. Previsiones adecuadas para cubrir la responsabilidad legal.**

ORIGINAL

Las previsiones adecuadas para cubrir la responsabilidad legal de las actividades realizadas en Sostenibilidad 3Rs&Es no aplica para las operaciones del proceso de certificación.

ORIGINAL