

Más adelante se presenta información general sobre los elementos del proceso de certificación. Hay cierto grado de flexibilidad y opciones en el proceso de certificación así que por favor no dude en contactarnos para discutir cómo podemos servir mejor a su organización.

### **Equipo de servicio completo de SAI Global**

Al seleccionar a SAI Global como su Acreditador y la presentación de la solicitud firmada para Certificación, SAI Global asignará a su equipo de servicio dedicado.

Su equipo de servicio será seleccionado para adaptarse a su industria específica y consistirá en un Ejecutivo de cuenta, un Representante de cuentas regional, un Auditor Líder y otros miembros del equipo según sea necesario para apoyar a su certificación. Las funciones de cada miembro de su equipo de servicio son las siguientes: su Gerente de cuenta gestionará la relación comercial, inclusive la negociación del contrato y cambios a sus requisitos de certificación; su Representante de cuentas regional gestionará los procesos internos o de back office, incluyendo la programación y atención al cliente en relación con los certificados y facturación; su Auditor Líder gestionará la relación de entrega. Como su contacto principal con SAI Global, el Auditor Líder asignado le proporciona la evolución en curso e interpretación del sector y asegura la coordinación de todas las actividades relacionadas con la auditoría para su empresa. Si se requieren miembros adicionales para el equipo de auditoría, éstos serán seleccionados de nuestra base de auditores experimentados. Sus auditorías serán consistentes en su enfoque, técnicamente sólidas y relevantes para sus necesidades empresariales.

Visita introductoria – (Opcional) (antes referida como Evaluación Preliminar)

Una visita introductoria es una evaluación en el sitio realizada antes de la Auditoría de Certificación Etapa 1. La visita introductoria permite la identificación de cualquier problema mayor de implementación y retroalimentación con respecto a su preparación para la implementación. Nosotros recomendamos que su visita introductoria sea programada cuando menos 30 días antes de la Auditoría Etapa 1.

### **Auditoría de certificación**

El objetivo de la auditoría de certificación es evaluar la implementación efectiva de su sistema de gestión para los requisitos de la norma y la documentación de su sistema de gestión. La auditoría es realizada en dos Etapas.

Generalmente la auditoría de Etapa 1 se lleva a cabo en el lugar y consiste en una revisión de la documentación, evaluación de preparación y establece el alcance de la auditoría y el plan de auditoría.

La auditoría Etapa 2 se lleva a cabo en el lugar y consiste de una revisión para asegurar que el sistema de gestión se ha implementado plenamente y está en conformidad con los requisitos de la norma o documento normativo.

Todas las actividades de auditoría serán planificadas mutuamente con su Auditor asignado antes de la auditoría. Se proporciona un plan de auditoría que detalla el alcance y los objetivos tanto de las auditorías de Etapa 1 y Etapa 2, los miembros del equipo de auditoría, los procesos a ser auditados y los plazos. Mientras está en el sitio, su equipo auditor trabajará para verificar que el sistema de gestión cumple los requisitos de la norma y la documentación de su sistema por medio de la evaluación de evidencia objetiva. A la conclusión de la auditoría en el lugar, se le informará inmediatamente de los resultados. Después de la auditoría se emitirá un informe de auditoría formal. El informe incluye información relativa a los aspectos positivos del sistema, las oportunidades de mejora del sistema y las no conformidades del mismo.

Por favor tenga en cuenta que si solicita la opción de realizar las Auditorías de Etapa 1 y Etapa 2 consecutivamente hay un riesgo potencial presente en ese escenario en que los resultados inaceptables de la Etapa 1 de auditoría podrán exigir la cancelación de la auditoría Etapa 2 con la aplicación de los cargos por cancelación como se desglosa en los términos y condiciones

### **Expedición del Certificado**

Al completar con éxito el proceso de certificación (incluyendo la resolución de no conformidades en su caso), el Auditor Líder compila un Paquete de Certificación para revisión por nuestro Equipo de Certificación. Al terminar la revisión, el Equipo de Certificación prepara y envía su Certificado de Registro. Su certificado incluirá detalles tales como: nombre legal de la empresa, dirección del sitio, norma, el alcance de la certificación, la fecha inicial de la certificación y la fecha de vencimiento.

El certificado oficial se remite, junto con un enlace a nuestro sitio web de marketing. Las herramientas de marketing le darán ideas útiles sobre cómo sacar provecho de su certificación ISO, le proporcionará diseños artísticos y pautas de uso de la marca registrada "SAI Global oficial". Su certificación también será publicada en línea en nuestro directorio de Empresas Registradas, en [www.saiglobal.com](http://www.saiglobal.com).

### Auditorías de vigilancia

Las auditorías de vigilancia son las auditorías periódicas de su sistema de gestión. El propósito de las auditorías de vigilancia es asegurar que el sistema de gestión se mantiene durante el período de vigencia de la certificación. Para darle la mayor flexibilidad posible, SAI Global ofrece dos opciones de frecuencia de vigilancia: Anual y semestral.

- Las auditorías semestrales se llevan a cabo cada seis meses. Esta opción ofrece una interacción más frecuente con su equipo de auditoría, para asegurar que su sistema de gestión está funcionando de manera eficiente y facilitar la tasa de mejora continua.
- Las auditorías anuales son realizadas cada doce meses, como mínimo.

### Auditoría de Re-certificación

Las auditorías de re-certificación son programadas antes de la marca de 3 años, por lo general 3 meses antes de la fecha de caducidad del certificado.

El propósito es asegurar:

- La efectividad del sistema de gestión en su totalidad a la luz de los cambios internos y externos y su pertinencia y aplicabilidad en el alcance de la certificación
- El Cliente demostró el compromiso de mantener la eficacia y la mejora del sistema de gestión con el fin de mejorar el rendimiento general.
- Ya sea que la operación del sistema de gestión certificado contribuya a alcanzar la política y los objetivos de la organización

### Requisitos suplementarios del esquema- e-Stewards

La organización deberá cumplir con el Apéndice B del Estándar de e-Stewards para el reciclaje y la reutilización responsables de equipos electrónicos (última versión), que incluye lo siguiente:

1. Las organizaciones deberán permitir tanto **auditorías programadas como imprevistas**, incluidas las auditorías de vigilancia especial, por el Organismo de Certificación (OC) o el administrador del programa como parte de sus funciones de supervisión.
2. Las organizaciones deberán estar de acuerdo y permitir que el OC **comparta cualquier información relacionada con la auditoría o certificación** con el administrador del programa e-Stewards a petición del administrador del programa durante o después de la vigencia del contrato.
3. El administrador del programa e-Stewards **puede participar en cualquier auditoría** como observador (programada o imprevista).
4. Las organizaciones candidatas y certificadas deberán celebrar un **Acuerdo de licencia anual** con el administrador del programa e-Stewards antes de recibir los certificados de su OC.
5. Todas las instalaciones de procesamiento, de conformidad con los requisitos del Apéndice B del Estándar de e-Stewards, letra d), todas las instalaciones recicladoras deberán **incluirse en el contrato** para su certificación, en un plazo de 18 meses a partir de la certificación de la primera instalación.
6. Todos los **sitios auxiliares** que son propiedad de la Organización o son controlados por ella se deben incluir y administrar apropiadamente en el ámbito del sistema de administración. Los OC no tienen que realizar auditorías en las instalaciones de los sitios auxiliares, pero pueden optar por aumentar la confianza de conformidad con los requisitos aplicables.
7. **Certificación a nivel nacional de compañías con múltiples sitios:** El programa de certificación e-Stewards requiere que una organización con múltiples sitios tenga todas sus instalaciones recicladoras de dispositivos electrónicos dentro de un país certificadas por e-Stewards cuando son propiedad de la misma entidad individual (o cónyuge), corporativa, organizativa o gubernamental (es decir, de propiedad total o con participación mayoritaria). Esto incluye todas las instalaciones de procesamiento elegibles en poder de la entidad o las entidades, así como todas sus subsidiarias de procesamiento de dispositivos electrónicos y otras empresas de procesamiento de dispositivos electrónicos dentro de un país, independientemente de la marca (ver más abajo). Todas estas instalaciones deben ser certificadas por e-Stewards en un plazo de 18 meses a partir de la certificación de la primera instalación, a fin de que la organización se considere una entidad con licencia y certificación válida de e-Stewards. (Durante el período de 18 meses, el sitio web de e-Stewards mostrará las instalaciones individuales que hayan completado la certificación y enumerará otras que la entidad tenga como "en proceso").
8. Se le suspenderán o retirarán las certificaciones a aquella organización que **no certifique** todas sus instalaciones requeridas en el plazo de 18 meses.

9. Si se abre o se adquiere una **nueva instalación** elegible después de las certificaciones de la primera instalación, esa nueva instalación debe ser certificada en un plazo de 18 meses a partir de su apertura o adquisición.
10. Si una entidad con certificación de e-Stewards posee otra **subsidiaria** que procesa o controla equipos electrónicos, todas las instalaciones subsidiarias dentro del mismo país también deben obtener la certificación de e-Stewards en simultáneo con la certificación de e-Stewards de la compañía matriz o posterior a ella, y en un plazo de 18 meses a partir de la certificación de la primera instalación, independientemente de las marcas utilizadas por las entidades.
11. Si el propietario o los propietarios de una entidad con certificación de e-Stewards **también son propietarios** de otra entidad recicladora de dispositivos electrónicos, o tienen una participación mayoritaria en ella, todas estas instalaciones recicladoras también deben obtener la certificación de e-Stewards, independientemente de las marcas utilizadas por las entidades.
12. Si bien se permite que un reciclador con certificación de e-Stewards tenga una **ubicación compartida** con otras entidades, el reciclador de e-Stewards será responsable de controlar sus operaciones y todos los equipos electrónicos de conformidad con el Estándar, lo que incluye la responsabilidad posterior y el impacto de sus operaciones en las áreas compartidas de las entidades. Además, una organización con certificación de e-Stewards con ubicación compartida garantizará que sus propios trabajadores, visitantes y clientes in situ estén protegidos contra los riesgos para la salud y la seguridad causados por las entidades que comparten la ubicación.
13. Cuando el OC haya concluido y confirmado que se cumplen todos los requisitos de certificación, debe notificar al administrador del programa e-Stewards, quien luego firmará un acuerdo de licencia con la organización. Solo después de firmar un acuerdo de licencia, el OC podrá emitir un **certificado de e-Stewards**.
14. La organización deberá informar tanto a su OC como al administrador del programa e-Stewards (info@e-stewards.org) **sobre cualquier cambio significativo**, como cambios en la propiedad, la gerencia, la ubicación de las instalaciones o los sitios auxiliares, emergencias, operaciones, grandes cambios en el número de trabajadores, métodos de procesamiento, cumplimiento legal, citaciones o multas de organismos gubernamentales u otros cambios significativos que puedan afectar al cumplimiento continuo del Estándar, en un plazo de 5 días hábiles a partir del cambio o los cambios, o menos, si así lo requiere su OC. La organización debe permitir que el OC realice una evaluación de los cambios informados y sus efectos sobre la conformidad, incluidas auditorías especiales de vigilancia in situ, según sea necesario.
15. Cuando una organización **traslada** sus instalaciones de procesamiento a una nueva ubicación, es obligatorio obtener un nuevo certificado para el nuevo sitio.
16. Si una organización con certificación de e-Stewards es **adquirida** por otra compañía o entidad y bajo una nueva propiedad, se debe celebrar un nuevo Acuerdo de licencia con el administrador del programa e-Stewards después de que el OC haya verificado que la organización es elegible para la certificación.
17. Las organizaciones con certificación de e-Stewards, incluidas las que han contratado la certificación, están sujetas a la **"Política de no conformidad crítica"** (CNC, por sus siglas en inglés) formal, que puede imponer sanciones a las organizaciones de e-Stewards si se establecen pruebas objetivas de prácticas atroces o deshonestas que podrían desprestigiar el programa de certificación de e-Stewards. La Política de CNC aborda las no conformidades más allá de las típicas no conformidades menores o mayores que el auditor del OC puede plantear, según corresponda, durante las auditorías iniciales, de vigilancia o de recertificación del sistema de gestión de salud, seguridad y medio ambiente. La Política de no conformidad crítica, incluido el proceso de apelaciones de e-Stewards, se encuentra en el sitio web [www.e-Stewards.org/cncpolicy](http://www.e-Stewards.org/cncpolicy).
18. La organización debe crear y mantener un procedimiento documentado en su sistema de gestión para indicar las responsabilidades y los procedimientos a la hora de **recibir inspecciones imprevistas** de representantes designados del administrador del programa e-Stewards ("inspectores") para verificar la conformidad continua con el Estándar.
19. Si la suspensión de una instalación no se levanta dentro de la fecha límite, los certificados de todas las instalaciones de una organización con múltiples sitios **también deben suspenderse**.