

CAPÍTULO 1**REGLAS GENERALES
DE VALIDACIÓN/VERIFICACIÓN
(VVGR)****CONTROL UNION SERVICES S.A.C.**

INDICE

| | | |
|-------|--|-----|
| 1. | INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. | ALCANCE Y APLICABILIDAD..... | 3 |
| 3. | CONFIDENCIALIDAD | 3 |
| 4. | DEFINICIONES..... | 4 |
| 5. | SOLICITUD DE VALIDACIÓN/VERIFICACIÓN Y CONTRATO..... | 10 |
| 6. | RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIÓN | 10 |
| 7. | REGISTRO DE QUEJAS Y ACCIONES DE REMEDIACIÓN POR PARTE DEL CLIENTE | 10 |
| 8. | PLANIFICACIÓN..... | 11 |
| 9. | VERIFICACIÓN/VALIDACIÓN | 11 |
| 9.1 | TIPOS DE VERIFICACIÓN/VALIDACIÓN | 11 |
| 9.1.1 | Verificación/validación Inicial..... | 11 |
| 9.1.2 | Verificación/validación de seguimiento | 12 |
| 9.1.3 | Verificaciones/Validaciones Especiales | 12 |
| 9.2 | MÉTODOS DE VERIFICACIÓN/VALIDACIÓN | 12 |
| 9.3 | CONDICIONES PARA LA VERIFICACIÓN/VALIDACIÓN | 13 |
| 9.4 | VERIFICADOR/VALIDADOR..... | 14 |
| 9.5 | EJECUCIÓN DE LA VERIFICACIÓN/VALIDACIÓN | 14 |
| 9.6 | OBJETO DE LA VERIFICACIÓN/VALIDACIÓN | 14 |
| 9.7 | CAMBIOS EN EL ALCANCE DE LA VALIDACIÓN/VERIFICACIÓN | 15 |
| 9.8 | TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN/VALIDACIÓN | 15 |
| 9.9 | MUESTREO..... | 15 |
| 9.10 | REUNIÓN DE CIERRE | 16 |
| 9.11 | NO CONFORMIDADES (NC)..... | 16 |
| 9.12 | CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS | 16 |
| 9.13 | INFORME DE VERIFICACIÓN/VALIDACIÓN | 17 |
| 10. | OPINIÓN DE VERIFICACIÓN/VALIDACIÓN | 178 |
| 10.1 | DECLARACIÓN Y ALCANCE DE LA OPINIÓN | 178 |
| 10.2 | AMPLIACIÓN DE ALCANCE | 189 |
| 10.3 | SUSPENSIÓN DE LA OPINIÓN O DECLARACIÓN | 189 |
| 10.4 | RETIRO DE LA OPINIÓN O DECLARACIÓN | 20 |
| 10.5 | RENUNCIA DE LA OPINIÓN | 21 |
| 10.6 | SEGUIMIENTO DE LA DECLARACIÓN | 21 |
| 10.7 | INVALIDEZ, DUPLICADOS Y TRADUCCIONES | 21 |
| 11. | HECHOS DESCUBIERTOS DESPUÉS DE EMITIDA LA OPINIÓN | 201 |
| 12. | USO DE INDICACIONES Y SÍMBOLOS | 202 |
| 13. | QUEJAS, APELACIONES, RECLAMOS Y DENUNCIAS | 212 |
| 13.1 | QUEJAS..... | 213 |
| 13.2 | APELACIONES..... | 223 |
| 13.3 | RECLAMO..... | 224 |
| 13.4 | DENUNCIAS..... | 234 |
| 14. | DISPOSICIONES FINALES: DOCUMENTOS Y PUBLICACIÓN | 235 |
| 15. | CASOS NO CUBIERTOS POR ESTAS REGLAS..... | 245 |
| 16. | POLÍTICA EN RELACIÓN CON PROYECTOS PROVENIENTES DE OTROS ORGANISMOS DE VERIFICACIÓN/ VALIDACIÓN | 245 |
| 17. | PARTICIPACIÓN DE DUEÑOS DE ESQUEMA EN AUDITORIAS A CU | 246 |
| 18. | CONTROL DE CAMBIOS | 27 |

1. INTRODUCCIÓN

Las Reglas Generales de Validación/Verificación (en adelante “VVGR” por su abreviatura en inglés) explican de manera sencilla todo el proceso de validación/verificación, desde la contratación hasta la toma de decisión de un programa desarrollado por Control Union Services (CU).

Este documento es parte de los Términos de Contrato; menciona los derechos y deberes del cliente como los de CU; por lo tanto, su aplicabilidad es obligatoria.

El capítulo 1 aplica a cualquiera de los programas de verificación/validación que desarrolla Control Union Services, mientras que los capítulos específicos han sido desarrollados para aclarar aspectos de los diferentes programas; por lo tanto, si usted aplica a un programa de verificación/validación, deberá conocer el capítulo 1 y el capítulo del programa de verificación/validación al que aplica.

Este documento se encuentra disponibles en nuestro sitio web: <https://peru.controlunion.com/programas-de-verificacion/>

2. ALCANCE Y APLICABILIDAD

- a) CU proporciona sus servicios a entidades legales, que pueden ser personas o empresas y se denominan “Cliente”.
- b) CU puede proporcionar sus servicios directamente a través de su propia oficina (L1) o, a través de una oficina responsable (L3) en el mundo.
- c) CU puede subcontratar parte de sus actividades a otros, en todas las circunstancias conserva plena autoridad y responsabilidad de tener un acuerdo contractual con el Cliente, de opinar con referencia a la verificación/validación realizada, así como emitir la declaración correspondiente y/o el informe de hechos cuando se trata de un Proceso de Común Acuerdo PCC.
- d) Las VVGR de CU son aplicables a todos los programas de verificación/validación bajo responsabilidad de Control Union Services.
- e) En el caso de que se encuentren normas contradictorias tanto en el contrato del cliente y en las VVGR de CU, el contrato del cliente invalidará la VVGR de CU.
- f) CU se compromete a conducir sus verificaciones o validaciones de manera imparcial y profesional. CU entiende la importancia de la imparcialidad en el desarrollo de sus actividades de verificación/validación, en el manejo de conflictos de interés y en asegurar la objetividad de las actividades de manejo del sistema de verificación/validación.
- g) **No discriminación:** Control Union no discrimina ni excluye de la participación de ninguno de los programas gestionados a ninguna persona/empresa por motivos de raza, color, nacionalidad, sexo, religión, edad, discapacidad, convicciones políticas, orientación sexual o estado civil o familiar.

3. CONFIDENCIALIDAD

- a) CU y sus empleados en todos los niveles de la organización, incluidos los miembros del comité de imparcialidad, subcontratistas, personal de organismos externos o personas que actúen en nombre de CU, están obligados a considerar toda la información obtenida en el curso de sus actividades de negocio como información confidencial.
- b) CU no divulgará dicha información a ningún tercero sin el consentimiento escrito del cliente.
- c) Cuando sea exigido a CU, por ley o autorización de disposiciones contractuales, la divulgación de información confidencial del Cliente, CU notificará al cliente sobre dicha solicitud; a menos que la ley lo prohíba.
- d) La verificación/validación de las afirmaciones de la información ambiental pueden provocar que las partes responsables hagan referencia a los hallazgos, conclusiones, informes y opiniones expresadas por CU. CU tiene la responsabilidad de establecer reglas que rijan las referencias hechas por las partes responsables de la verificación/validación y que, asimismo rijan el uso de las marcas. Las referencias aceptables para las afirmaciones de información ambiental validada o verificada se suministra en la Tabla B.1 y la Tabla B.2 de la norma ISO 14065-2020 donde se muestra las referencias a la verificación/validación y PCC para las afirmaciones de producto basadas en las evaluaciones del ciclo de vida de los productos.

- e) CU está obligado a informar a cualquier persona sobre el estado de una determinada declaración de verificación/validación, cuando lo soliciten, razón por la cual se mantiene como información disponible al público el directorio de clientes validados/verificados que contiene información básica como: nombre del cliente, tipo de actividad relacionada (organización, proyecto o producto), identificación de la declaración de información medioambiental y el período cubierto, su fecha de envío y cuando corresponda, la fecha de revisión, programa bajo el cual se emite la declaración y el estado de la declaración, de igual forma CU pondrá a disposición del público:
- información sobre el proceso de validación/verificación
 - información sobre sus actividades y los sectores en los que opera
 - los programas de verificación/validación aplicables y cualquier cambio
 - compromiso de imparcialidad
 - lista de actividades de verificación/validación que ofrece el organismo de verificación/validación, incluyendo referencia a los programas aplicables;
 - las tarifas de la actividad de verificación/validación
 - proceso de reclamaciones y apelaciones.

CFR: En cumplimiento de los requisitos de CFR, CU Services, pone a disposición de las partes interesadas que lo soliciten la siguiente información, que incluye:

- a) Actividades de verificación de conformidad con los requisitos del CFR;
- b) Cumplimiento de los requisitos del CFR;
- c) Procedimiento de concesión, mantenimiento, denegación y retirada de los servicios de verificación en virtud del CFR;
- d) Proceso para la gestión de reclamaciones;
- e) Personal y miembros del comité responsables del desempeño general de sus actividades; asuntos de política; decisiones de verificación; y resolución de reclamaciones;
- f) Todas las reclamaciones activas, no resueltas y resueltas relacionadas con la verificación del CFR

- f) Como cliente puede divulgar información confidencial sobre nuestros procedimientos y métodos a sus afiliados (es decir, a cualquier persona que directa o indirectamente lo controle o esté bajo su control directo), sus funcionarios, empleados o subcontratistas solo en una necesidad básica de conocimiento. Queda prohibida la divulgación a cualquier tercero.
- g) No se considera información confidencial aquella información que está disponible al público. O si dicha información es desarrollada por CU independientemente de su información o actividades; o si dicha información es divulgada por CU de buena fe por un tercero que tiene un derecho independiente a esa información; o, cuando se acuerde entre el cliente y CU (por ejemplo, con el fin de responder a quejas).
- h) La información del cliente, obtenida de fuentes distintas al cliente (ejemplo, de una queja o de cualquier parte interesada) será tratada como información confidencial, a menos que, tanto la fuente de información como el cliente, den su consentimiento para divulgarla.

4. DEFINICIONES

Este documento adopta todas las definiciones conforme a:

- ISO/IEC 17029 Principios Generales y requisitos para los organismos de Validación y verificación.
- ISO 14065 Principios Generales y Requisitos para los organismos que realizan la Validación y la Verificación de la información ambiental
- ISO 14066 Información medioambiental -Requisitos de competencia para equipos que validan y verifican la información medioambiental.
- ISO/IEC 19011 Directrices para la auditoría de sistemas de gestión.
- Requisitos de los organismos de acreditación.
- Requisitos de programas específicos (que pueden ser revisados en el capítulo específico del programa)

| DEFINICIONES | |
|--|--|
| Definiciones relativas a la Validación / Verificación (ISO/IEC 17029:2019 e ISO 14065:2020) | |
| Medio Ambiente | Entorno en el cual una organización opera, se incluye el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones. |

| | |
|---|--|
| | ISO 14066:2023: El entorno puede extenderse desde el interior de una organización hasta el sistema local, regional y global. El entorno puede describirse en términos de biodiversidad, ecosistemas, clima u otras características. |
| Aspecto ambiental | Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente. ISO 14066:2023: Los aspectos ambientales son elementos de las actividades o productos o servicios de una organización que interactúan o pueden interactuar con el medio ambiente. |
| Desempeño ambiental | Resultados medibles relacionados con la gestión de los aspectos medioambientales. |
| Información ambiental | Tema de la naturaleza cualitativa o cuantitativa relacionada con las condiciones medioambientales o el desempeño medioambiental. Puede incluir declaraciones o afirmaciones en relación con las emisiones de GEI, remociones, reducción de emisiones o aumentos en las remociones por parte de un proyecto, huellas ambientales para las huellas de carbono de un producto, huellas de agua, o informes ambientales. |
| Declaración de información medioambiental | Declaración de la información medioambiental. ISO 14066:2023: Puede representar un punto en el tiempo o puede abarcar un período de tiempo. La declaración de información ambiental facilitada por la parte responsable debe ser claramente identificable y susceptible de ser evaluada o medida de forma coherente con arreglo a criterios adecuados por un verificador o un validador. Puede presentarse en: un informe; una declaración; una valoración económica, financiera o monetaria; una declaración ambiental de producto; un informe de evaluación del ciclo de vida; una evaluación de la vulnerabilidad al cambio climático o de adaptación; un plan de proyecto; una etiqueta o logotipo. |
| Programa de información medioambiental (esquema) | Normas y procedimientos para facilitar una declaración de información medioambiental que puede ser a nivel internacional, regional, nacional o subnacional. Puede incluir requisitos de validación o verificación. |
| Cliente | Organización o persona que solicita una validación o verificación, puede ser una parte responsable, dueño del programa de información medioambiental, usuario previsto u otra parte interesada. |
| Solicitud | ISO/IEC 17029: Información declarada por el cliente y que es objeto de evaluación de la conformidad mediante validación/verificación. Puede representar una situación en un momento dado o abarcar un período de tiempo. Debe ser claramente identificable y susceptible de evaluación o medición coherente con respecto a los requisitos especificados por un organismo de validación/verificación. Puede presentarse en forma de informe, enunciado, declaración, plan de proyecto o datos consolidados. |
| Parte responsable | Persona o personas responsables de proporcionar la afirmación de información ambiental y la información de soporte. Pueden ser individuos o representantes autorizados de una organización o proyecto y puede ser la parte que contrata al verificador o al validador. |
| Usuario previsto | Individuo u organización identificado por quienes aportan la información ambiental como quien utiliza la información para la toma de decisiones. Puede ser el cliente, parte responsable, dueños del programa, reguladores, la comunidad financiera, u otras partes interesadas como comunidades locales, departamentos gubernamentales u organizaciones no gubernamentales. |
| Programa de validación (esquema) | Normas, procedimientos y gestión para llevar a cabo las actividades de validación en un sector o campo específicos. Puede ser a nivel internacional, regional, nacional, local o específico del sector. |
| Programa de verificación (esquema) | Reglas, procedimientos y gestión para llevar a cabo las actividades de verificación en un sector o campo específicos. Puede ser a nivel internacional, regional, nacional, local o específico del sector. |
| Dueño del programa | Persona u organización responsable del desarrollo y el mantenimiento del programa de información ambiental, de validación o de verificación. |

| | |
|---|--|
| | <p>ISO/IEC 17029: El propietario del programa puede ser el propio organismo de validación/verificación, una autoridad gubernamental, una asociación comercial, un grupo de organismos de validación/verificación, un propietario externo del programa u otros.</p> |
| Consultoría | <p>Provisión de conocimientos específicos sobre el tema que apoya la preparación de una afirmación de información ambiental.</p> <p>ISO/IEC 17029: Participación en el establecimiento de la solicitud que será objeto de validación/verificación. El término "consultoría" se utiliza en relación con las actividades de los organismos de validación/verificación, su personal y las organizaciones relacionadas o vinculadas a los organismos de validación/verificación. La participación en el establecimiento de la declaración también incluye la participación en el diseño del objeto que da lugar a la declaración o la aportación de conocimientos específicos sobre el objeto que apoyen la preparación de la declaración.</p> <p>La organización de cursos de formación y la participación como formador no se consideran asesoramiento, siempre que, cuando el curso esté relacionado con la solicitud que será objeto de validación/verificación, se limite a información genérica, es decir, que los formadores no aporten soluciones específicas para el cliente.</p> <p>El suministro de información genérica, pero no de soluciones específicas para el cliente para establecer la afirmación que será objeto de validación/verificación, no se considera asesoramiento. Dicha información puede incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - explicar el significado y la intención de los requisitos de validación/verificación; - explicar las teorías, metodologías, técnicas o herramientas asociadas; - compartir información no confidencial sobre las mejores prácticas relacionadas. |
| Compromiso (encargo) | <p>Acuerdo entre el Organismo de Validación/Verificación y sus clientes con sus condiciones para realizar servicios, generalmente especificados en la forma de un contrato.</p> <p>ISO 14066:2023: La palabra "encargo" también se utiliza a veces para referirse a las actividades realizadas en el marco de un encargo, como una validación o una verificación, o un acuerdo para realizar procedimientos acordados.</p> |
| Alcance de la Validación/Verificación | <ul style="list-style-type: none"> - Es la solicitud que será objeto de validación o verificación, incluidos los límites de la alegación, - Es el programa de validación/verificación aplicable, y - las normas y otros documentos normativos, incluida su fecha de publicación, con arreglo a los cuales la solicitud será validada/verificada. |
| Verificación de información ambiental | <p>Proceso para la evaluación de una afirmación de información medioambiental basada en los datos históricos e información para establecer si la afirmación es materialmente correcta y cumple con los criterios.</p> |
| Declaración de Verificación | <p>Declaración formal por escrito del organismo de verificación sobre el resultado del proceso de verificación. Puede identificarse como "decisiones", "dictámenes" o "informes". La declaración de verificación refleja únicamente la situación en el momento en que se emite y puede confirmar o no la solicitud, con o sin comentarios, según los requisitos del programa.</p> <p>ISO 14066:2023: La Declaración de verificación proporciona la confianza de que la declaración de información ambiental es materialmente correcta y se ajusta a los criterios.</p> |
| Procedimientos de Compromiso Común (PCC) | <p>Actividad que informa de los resultados de las actividades de verificación sin proporcionar una opinión. Estos procedimientos acordados no proveen aseguramiento.</p> |
| Validación de información ambiental | <p>Proceso para evaluar la razonabilidad en las suposiciones, limitaciones y métodos que respaldan una declaración de información ambiental sobre el resultado de actividades futuras.</p> |
| Declaración de Validación (Dictamen) | <p>Declaración del organismo de validación sobre el resultado del proceso de validación. Puede presentarse como "decisiones", "dictámenes" o "informes". La declaración de validación sólo refleja la situación en el momento en que se emite. Puede confirmar o no la solicitud, con o sin comentarios, según los requisitos del programa.</p> <p>ISO 14066:2023: La razonabilidad de los supuestos, métodos y limitaciones incluye la consideración de la conformidad con los criterios aplicables.</p> |

| | |
|---|---|
| Nivel de aseguramiento | Grado de confianza en la afirmación de información ambiental, de carácter histórico. ISO/IEC 17029: Los niveles de garantía y las condiciones para alcanzarlos pueden definirse en el programa (Ejs. absoluto, razonable, limitado). |
| Riesgo del Encargo de Aseguramiento | ISO 14066:2023: Riesgo de que el verificador exprese una conclusión inapropiada cuando la información sobre el objeto es materialmente errónea. |
| Inexactitud | ISO 14066:2023: Error, omisión, información errónea o tergiversación en la declaración de información ambiental. La incorrección puede ser cualitativa o cuantitativa. |
| Incorrección Material | ISO 14066:2023: Inexactitudes individuales o la suma de inexactitudes reales en la información medioambiental que podrían afectar a las decisiones de los usuarios previstos |
| Fraude | ISO 14066:2023: Tergiversación intencional (3.4.17) hecha de manera ilícita o criminal para beneficio financiero o personal |
| Materialidad | La materialidad es el concepto de que las incorrecciones, individualmente o agregadas, pueden influir en la fiabilidad de la afirmación o las decisiones tomadas por el usuario previsto. La materialidad puede ser cualitativa o cuantitativa. |
| Declaración errónea | Errores, omisiones, informes inexactos o descripciones incorrectas en la afirmación ambiental. Puede ser cualitativa o cuantitativa. |
| Declaración errónea material | Declaración errónea individual o la suma de declaraciones erróneas reales en la afirmación de información ambiental que podría influir en las decisiones de los usuarios previstos. |
| Opinión sobre la verificación | Declaración formal por escrito destinada al usuario previsto que provee confianza en que la afirmación de información ambiental es materialmente correcta y ratifica la conformidad con los criterios. Es un tipo de afirmación de verificación. |
| Informe de hallazgos de facto | Salidas documentadas de los procedimientos de compromiso común. Es un tipo de declaración de verificación. |
| Opinión sobre la validación | Declaración formal por escrito destinada al usuario previsto sobre la sensatez de los supuestos, métodos y limitaciones usados para realizar previsiones y proyecciones incluidas en la afirmación de información ambiental. Es un tipo de afirmación de validación. Incluye consideraciones de conformidad a criterios aplicables. |
| Organismo de Validación | Organismo que lleva a cabo la validación. Puede ser una organización o parte de una. |
| Organismo de Verificación | Organismo que lleva a cabo la verificación. Puede ser una organización o parte de una. |
| Definiciones relativas a la Competencia (ISO 14066:2023) | |
| Sector | Área técnica que comparte atributos comunes y aspectos medioambientales similares. Los aspectos ambientales son elementos de las actividades o productos o servicios de una organización que interactúan o pueden interactuar con el medio ambiente |
| FSR | Fuentes, Sumideros y Reservorios |
| Líder de equipo | Persona que gestiona el equipo de validación o el equipo de verificación. |
| Verificador | Persona competente e imparcial responsable de realizar una verificación e informar sobre ella. |
| Validador | Persona competente e imparcial responsable de realizar una validación e informar sobre ella. |
| Experto Técnico | Persona que proporciona conocimientos específicos sobre un tema específico. No actúa como validador o verificador. |
| Equipo de validación/verificación | Uno o más validadores/verificadores que realizan actividades de validación/verificación, apoyados, en caso necesario, por expertos técnicos. Se nombra a una persona del equipo de validación/verificación como jefe de equipo. El equipo de validación/verificación puede estar acompañado por validadores/verificadores en formación. |
| Revisor independiente | Persona competente, que no es miembro del equipo de validación/verificación, que revisa las actividades y conclusiones de las actividades de validación o verificación. |

| | |
|--|---|
| Escepticismo profesional | Una actitud que incluya el cuestionamiento y la evaluación crítica de la evidencia. |
| Competencia | Capacidad de aplicar los conocimientos y las competencias para lograr los resultados previstos. |
| Prueba Técnica | <p>Técnica utilizada para evaluar una característica de los elementos de una población muestreada de datos e información medioambientales en relación con los criterios de verificación o validación.</p> <p>Las características pueden incluir la exactitud, la exhaustividad, la funcionalidad, el conocimiento, la calidad y la veracidad. Las características también pueden referirse a las actividades relacionadas con los gases de efecto invernadero descritas en la norma ISO 14064-3 o a atributos análogos de otras declaraciones de información medioambiental.</p> <p>Las pruebas pueden ser: Suficientes (según cantidad) o Apropriadadas (por su calidad es decir si son pertinentes y confiables).</p> |
| Definiciones relativas a auditoría (ISO 19011:2018) | |
| Auditoría | Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener pruebas objetivas y evaluarlas objetivamente para determinar en qué medida se cumplen con los criterios de auditoría. |
| Auditoría combinada | Auditoría realizada conjuntamente en un único auditado sobre dos o más programas de verificación. |
| Programa de auditoría | Disposiciones relativas a un conjunto de una o varias auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas a un fin específico. |
| Alcance de auditoría | Alcance y límites de una auditoría. El alcance de la auditoría suele incluir una descripción de las ubicaciones físicas, funciones, unidades de la organización, actividades y procesos, así como el período de tiempo cubierto. |
| Plan de Auditoría | Descripción de las actividades y disposiciones para una auditoría. |
| Criterio de Auditoría | <p>Conjunto de requisitos utilizados como referencia con la que se comparan las pruebas objetivas.</p> <p>ISO 14065:2020: Política, procedimiento o requisito utilizado como referencia con la cual se compara la afirmación de información ambiental.</p> <p>ISO 14066:2023: Los criterios pueden ser establecidos por gobiernos, reguladores, programas de información ambiental, iniciativas de informes voluntarios, estándares, códigos de prácticas o procedimientos internos.</p> |
| Evidencia objetiva | Datos que apoyan la existencia o la veracidad de algo. |
| Evidencia de auditoría | Registros, declaraciones de hechos u otra información, que sean relevantes para los criterios de auditoría y sean verificables. |
| Hallazgos de auditoría | Resultados de la auditoría de las evidencias de auditoría recopiladas con respecto a los criterios de auditoría. |
| Conclusiones de auditoría | Resultado de una auditoría, una vez considerados los objetivos de la auditoría y todos los resultados de esta. |
| Cliente (de auditoría) | Organización o persona que solicita una auditoría. Responsable ante organismo de verificación para asegurar que se cumplen los requisitos de verificación, incluyendo los requisitos de producto. |
| Auditado | Organización auditada en su conjunto o en partes de esta. |
| Equipo de auditoría | Una o varias personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo de expertos técnicos si es necesario. |
| Auditor | <p>Persona que ejecuta una auditoría.</p> <p>Interpretación CU: En algunos programas se le conoce como inspector. Para fines prácticos en CU se identifican como sinónimos.</p> |
| Auditor en entrenamiento | Personal nuevo o auditor calificado en otro programa que se encuentra en entrenamiento para un programa de verificación; puede participar en la auditoría bajo la supervisión del auditor líder; puede hacer preguntas, tomar notas. Debe ir mencionado en el plan de auditoría indicando bajo qué rol va. |
| Observador | Persona que acompaña al equipo de auditoría, pero no actúa como auditor. |

| | |
|---|--|
| Conformidad | Cumplimiento de un requisito |
| No conformidad | No cumplimiento de un requisito |
| Otras definiciones | |
| Queja | Expresión de insatisfacción hecha por el cliente, relativa al producto o servicio recibido, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución. |
| Apelación | ISO 14065: Petición por parte del organismo de reconsiderar una decisión ya tomada con respecto al envío de una opinión de validación o una opinión de verificación. |
| Reclamo | Solicitud formal para un arreglo financiero. Los reclamos no se consideran quejas o apelaciones. |
| Denuncia | Expresión de insatisfacción o denuncia de cualquier persona u organización con respecto a un cliente certificado por CU, que no está suficientemente fundamentado para ser clasificado como una queja, pero se espera una respuesta. Las denuncias pueden ser anónimas o confidenciales. |
| Corrección | Acción para eliminar una no conformidad detectada. |
| Acción correctiva | Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir. |
| Análisis de causa raíz | Es la razón “original” por la que se presenta un problema/una no conformidad. Existen muchas herramientas para encontrar el origen del problema, pero la técnica de los 5 porqués es la que mayor efectividad produce en menor tiempo y con menos costos. |
| Logo de CU | Es la representación gráfica que identifica a Control Union. Este logo identifica a cualquier empresa relacionada del grupo Control Union. |
| Marca de conformidad | Distintivo que se da a un producto que ha sido aprobado como conforme con un programa de verificación. |
| Marca de Verificación | Signo de propiedad del organismo de verificación, destinado a ser aplicado a productos o servicios cuya calidad u otras características han sido certificadas por el titular de la marca. |
| Símbolo de acreditación | Signo emitido por un organismo de acreditación para ser utilizado por los OECs acreditados para indicar su condición de acreditado. Este símbolo comprende la actividad acreditada y el número de registro. Los clientes no pueden usar este símbolo. |
| Archivo de cliente | Archivo de todos los documentos relacionados a la verificación de un cliente específico, el cual incluye los documentos digitales almacenados en los sistemas de información de CU. |
| Contrato del cliente | Acuerdo legalmente vinculante entre CU y el cliente, contiene los derechos y obligaciones referentes a un programa de verificación de CU. El contrato con el cliente no significa que el cliente está certificado. |
| Aprobación | Acción realizada por una parte (en este caso: el organismo de verificación, CU) para confirmar que existe confianza satisfactoria de que un producto, se encuentra en conformidad y es compatible con uno o más de uno de los programas de verificación bajo los cuales fue evaluado. |
| Decisión de verificación | Decisión tomada por una persona competente y autorizada del organismo de verificación. La decisión de verificación puede ser: otorgamiento o denegación de verificación, ampliación o reducción del alcance de la verificación, suspensión o restauración, retirada o renovación de la verificación. |
| Subcontratación Contratación externa | Consiste en subcontratar a otra organización para que proporcione parte de las actividades de verificación en nombre de CU. Ejemplo de subcontratación: laboratorios de ensayo. |
| Oficina acreditada (L1) | CU Services, organismo de verificación que cuenta con las acreditaciones otorgadas por organismos de acreditación para los diferentes programas de verificación. Es responsable de la correcta gestión de los programas que desarrollan las oficinas L2 y/o L3. |
| Oficina crítica (L2) | Es aquella oficina autorizada por CU Services (L1), que trabaja bajo el SGC de CU Services y puede realizar ciertas actividades clave como: |

| | |
|---------------------------------|--|
| | 1. Calificación inicial y mantenimiento de calificación del personal, incluyendo entrenamiento. 2. Revisión de la solicitud 3. Revisión y toma de decisión de certificación. |
| Oficina responsable (L3) | Red de oficinas a nivel mundial que pueden ofrecer los servicios de verificación/validación de CU Services, y realizar verificaciones/validaciones bajo el SGC de CU Services. |
| Actividades Fraudulentas | Son todas aquellas conductas destinadas a obtener, mantener o usar la certificación de forma indebida. |
| Adulterar | Se presenta cuando se altera un objeto o un documento con el fin de engañar o sacar ventaja (se mantiene el objeto/documento original pero esta modificado). |
| Falsificar | Se presenta cuando se hace una imitación fraudulenta de un objeto o un documento (me modifica el original, quedando una copia o simulación). |

5. SOLICITUD DE VALIDACIÓN/VERIFICACIÓN Y CONTRATO

- Si usted está interesado en algún programa de validación/verificación, complete la solicitud para el programa específico, y devuélvalo a CU; puede encontrarlo en la web o solicitarlo por correo electrónico.
- CU evaluará la solicitud para asegurar que la información del cliente y del producto sea clara y suficiente, de igual forma le permitirá definir si es posible ofrecer el servicio. De ser posible, le enviará una propuesta económica (carta oferta) que incluye los Términos de Contrato. En esta propuesta se incluye el tiempo necesario para realizar la verificación/validación (de acuerdo con los distintos tipos de verificación/validación).
- De estar de acuerdo, regrese la carta oferta firmada. Al realizar esto, Usted entra en un acuerdo de servicio con CU y se le asignará un código de identificación. La carta oferta debe estar firmada por el representante legal de la compañía o una persona autorizada con poder para firmar contratos.
- Una vez realizado el pago, se planificará su verificación/validación en función a los requisitos del programa. De ser necesario, se le enviarán documentos para completar información relevante para el programa.

6. RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIÓN

- El cliente es responsable de la declaración y de su conformidad con los requisitos especificados aplicables.
- Con respecto a las actividades de verificación y/o validación de CU, el cliente será responsable por las personas que trabajan en o para sus empresas.
- CU es responsable de informar al cliente acerca de cambios y/o actualizaciones de documentos normativos u otros que guarden relación con el contrato firmado y la fecha en que dichas modificaciones entran en vigor; esta comunicación se realiza a través de CIS News o Comunicados. En los casos en donde no se haya otorgado un periodo de transición para la enmienda particular, se otorgará un periodo transitorio de tres meses luego de que el cambio fuera comunicado.
- El cliente se encuentra obligado a la implementación de los documentos y regulaciones modificadas desde el día de entrada en vigor; lo que será evaluado durante las actividades de verificación/validación.
- El cliente no debe hacer declaraciones sobre la declaración y la opinión emitida, que no sean coherentes con su alcance, asimismo, la declaración emitida no se utilizará para causar mala reputación a CU y no hará declaraciones relacionadas con su verificación que puedan considerarse engañosas o que no estén autorizadas.
- Una vez se haya emitido una opinión, si el cliente quiere hacer uso del logo de CU debe cumplir con los requisitos establecidos en el Anexo 1 de este documento.
- Comunicar a CU cualquier hecho que pueda afectar la validez de una opinión emitida.

7. REGISTRO DE QUEJAS Y ACCIONES DE REMEDIACIÓN POR PARTE DEL CLIENTE

- El cliente debe tener en el emplazamiento un documento (procedimiento) claramente identificable y disponible para las quejas de sus clientes o partes interesadas.
- El cliente se asegura que todas las quejas recibidas de cualquier parte están relacionadas con las actividades de verificación/validación sobre las cuales se ha emitido una opinión. Las quejas pueden provenir de:
 - Cualquier persona en cualquier proyecto verificado/validado;
 - Cientes y/o;

- Terceros
- c) El procedimiento para las quejas debe asegurar que éstas son registradas adecuadamente, estudiadas y seguidas, incluyendo un registro de medidas tomadas con respecto a las quejas y todo defecto encontrado en productos o servicios.
- d) Durante las verificaciones/validaciones, el verificador/validador evaluará el manejo y control que el cliente le ha dado a las quejas recibidas.

8. PLANIFICACIÓN

- a) En base a la solicitud, CU planificará la verificación, validación o el proceso de común acuerdo y asignará un verificador/validador (equipo de verificación/validación) calificado en el programa.
- b) De ser necesario, CU puede contratar a un experto técnico para que participe en la verificación/validación.
- c) Si la operación se realiza en un idioma que no es dominio del verificador/validador, puede requerirse la participación de traductores o intérpretes. Esto estará definido desde la presentación de la solicitud.
- d) Determinar las actividades de validación/verificación basándose en la comprensión de la declaración
- e) Evalúa el riesgo de incorrección material en relación con la declaración;
- f) Confirma el calendario y los acuerdos de acceso con el cliente;
- g) Determina las actividades de recopilación de pruebas necesarias para completar la validación/verificación de acuerdo con los requisitos especificados y en consonancia con los resultados de b) y c);
- h) Prepara un plan de obtención de pruebas, teniendo en cuenta c) y cualquier medida que el cliente tenga en el lugar para controlar las fuentes de posibles errores, omisiones y tergiversaciones;
- i) Prepara un plan de validación/verificación teniendo en cuenta el plan de obtención de pruebas.
- j) Verifica la Materialidad y el Nivel de Aseguramiento en el caso de verificación haya sido debidamente acordado.
- k) El verificador/validador contacta al cliente para coordinar la fecha de verificación, validación o Proceso de común acuerdo. Si hubiera cambios, deberán ser informados.
- l) Durante la planificación, CU debe asegurar que, en las fechas propuestas de ejecución de la verificación, validación o el proceso de común acuerdo, el cliente cuente con toda la información necesaria y las instalaciones dispuestas para ejecutar la actividad.
- m) El validador/verificador le enviará al cliente un plan de verificación/validación, con los miembros del equipo de verificación/validación (si aplica), y/o personas acompañantes. En el plan de verificación/validación se establecen:
- Objetivos de la verificación/validación
 - Criterios de la verificación/validación
 - Alcance de la verificación/validación
 - Fechas y sitios donde se realizarán las actividades, así como el método de verificación/validación
 - Calendario y duración de las actividades de validación/verificación
 - Funciones y responsabilidades de los miembros del equipo de verificación/validación y personas acompañantes (como observadores, intérpretes)
 - Requisitos específicos.
- n) Si es necesario, puede objetar la asignación del verificador/validador o experto técnico en particular, pero debe de justificar dicha objeción. Si su objeción es válida, CU reconstituirá el equipo y asignará otro verificador/validador o experto.
- o) El cliente debe permitir la participación de observadores como se indica en los términos de contrato.

9. VERIFICACIÓN/VALIDACIÓN

9.1 TIPOS DE VERIFICACIÓN/VALIDACIÓN

Según el momento de verificación, CU aplica los siguientes tipos de verificación/validación:

9.1.1 Verificación/validación Inicial

- Es la primera verificación/validación de un cliente para un programa de verificación de CU.
- En esta verificación/validación inicial, todos los requisitos del programa son evaluados.
- Para algunos programas, esta verificación/validación inicial debe realizarse en 2 etapas:

- Etapa 1: revisión documentaria
- Etapa 2: verificación/validación en sitio

9.1.2 Verificación/validación de seguimiento

- a) En algunos programas, se realizan actividades de verificación/validaciones posteriores, para demostrar que el cliente continúa cumpliendo los requisitos del programa, esto se logra a través de actividades de seguimiento.
- b) Las actividades de seguimiento incluyen verificación/validación en sitio para verificar el cumplimiento de los requisitos del programa.
- c) **Programas con ciclos de verificación de 1 año:** la verificación/validación de seguimiento generalmente no aplican; a menos que el programa establezca verificaciones/validaciones de seguimiento por situaciones que se presenten posterior a la verificación, donde se requiera realizar una verificación posterior después de emitida la declaración inicial.
- d) **Programas con ciclos de verificación mayores a 1 año:** las verificaciones/validaciones de seguimiento se planifican después de otorgada la verificación inicial. Dependiendo del programa, pueden haber 1, 2 o más verificaciones/validaciones de seguimiento.

9.1.3 Verificaciones/Validaciones Especiales

a) Ampliación de Alcance

En algunos programas es posible solicitar una ampliación de alcance a una declaración ya otorgada, para ello CU realizará una revisión de la solicitud, y determinará las actividades de verificación/validaciones necesarias.

b) Actividades de muestreo

Para ciertos programas puede ser necesario realizar verificaciones/validaciones exclusivas para toma de muestras, que pueden resultar como parte del plan de verificación/validación o como parte de investigaciones.

8.2 MÉTODOS DE VERIFICACIÓN/VALIDACIÓN

Los métodos de verificación/validación a emplear dependen de los objetivos de la verificación/validación, alcance y criterio; así como la duración y ubicación. El desarrollo de la verificación/validación involucra interacción entre los individuos del cliente y CU, así como de la tecnología a usar para desarrollar la verificación/validación. Los siguientes métodos de verificación/validación pueden usarse solos o en combinación, con el objeto de lograr los objetivos de verificación/validación; y dependerá de lo establecido por el programa de verificación según los métodos permitidos a usar.

- a) **Verificación/validación de escritorio/ Revisión documentaria:** consiste en una evaluación de documentos que han sido previamente solicitados al cliente. Sirven para asegurar que:
 - existe un programa aplicable o se va a establecer un programa;
 - se comprende la demanda (por ejemplo, el contexto, el contenido y la complejidad)
 - se han acordado con el cliente los objetivos y el alcance de la validación/verificación;
 - se han identificado los requisitos especificados con los que se validará/ verificará la declaración y son adecuados;
 - cuando proceda, se han acordado la materialidad y el nivel de garantía
 - se puede llevar a cabo el proceso para las actividades de validación/ verificación (por ejemplo, actividades de recopilación de pruebas, evaluación de las pruebas recopiladas);
 - se puede estimar la duración de la validación/verificación
 - el organismo de validación/verificación ha identificado y tiene acceso a los recursos y competencias necesarios para llevar a cabo la validación/ verificación;
 - el calendario para la planeación de la validación/verificación puede ser prevista.
- b) **Verificación/validación remota:** el auditor está ubicado en otra instalación distinta a la del cliente. Hay comunicación interactiva para las actividades de verificación/validación: conducir entrevistas, observar el trabajo desarrollado, realización de revisión documentaria con participación del cliente. Para este método se requiere que el cliente cuente con acceso a tecnología de información y que el programa lo permita.
- c) **Verificación/validación en sitio:** Las actividades de verificación/validación se desarrollan en la ubicación del cliente. En estas: se realizan entrevistas, se completan los formularios de evaluación con participación del cliente, se realiza revisión documentaria con participación del cliente, se realiza un muestreo. A partir de la

evaluación del riesgo, el verificador debe identificar la necesidad de visitar sitios e instalaciones, incluyendo el número y el lugar de las ubicaciones individuales que va a visitar, considerando:

- los resultados de la evaluación del riesgo y las eficiencias en la recopilación de evidencia.
- el número y tamaño de los sitios y las instalaciones asociadas con la organización, el proyecto o el producto.
- la diversidad de actividades en cada sitio e instalación que contribuyen a la declaración de información medioambiental.
- la naturaleza y magnitud de las emisiones en diferentes sitios e instalaciones, y su contribución a la declaración de verificación de información medioambiental.
- la complejidad de la cuantificación de fuentes de emisiones generadas en cada sitio o instalación pertinente.
- el grado de confianza en el sistema de gestión de datos sobre la verificación de información medioambiental.
- cualquier riesgo identificado mediante la evaluación del riesgo que indique la necesidad de visitar ubicaciones específicas
- los resultados de verificaciones o validaciones anteriores, si existen

9.3 CONDICIONES PARA LA VERIFICACIÓN/VALIDACIÓN

- a) Al aceptar cualquier oferta realizada por Control Union Services S.A.C., el cliente entra en un acuerdo con CU de conformidad con los Términos de Contrato especificados en la mencionada carta oferta, así como en todos los demás documentos (incluyendo los términos de contrato) que son aplicables o han sido declarados aplicables al Acuerdo.
- b) Para ejecutar la verificación/validación, a menos que el programa establezca otra cosa, el cliente debe asegurar que toda la información relacionada con las fuentes, reservorios y sumideros haya sido evaluada y entregada a CU para la verificación o toda la información relacionada con el proyecto sea entregada a CU para la validación, de otro modo, la verificación/validación no podrá completarse, siendo necesario una nueva programación a cuenta del cliente; para verificaciones de seguimiento aplican los mismos lineamientos a menos que el programa de verificación establezca otra cosa.
- c) En el caso de que no sea posible llevar a cabo la verificación/validación en un momento relevante como consecuencia del pago demorado, CU tiene derecho a cancelar la verificación/validación. No se emitirán declaraciones u opiniones cuando no se hayan recibido pagos.
- d) En el caso de que no sea posible llevar a cabo la verificación/validación debido a cuestiones de seguridad (por ej., en el caso de desastres naturales imprevistos, o inestabilidad política), CU tiene derecho a cancelar la verificación/validación. La decisión se basa, entre otras cosas, en información internacional (por ej., declaraciones oficiales del ministerio de relaciones exteriores) y nacionalmente disponible. Si la verificación/validación es cancelada, CU se lo informará al cliente cuanto antes. CU decidirá caso por caso si la verificación puede tener lugar sobre la base de otra información o si la verificación tiene que ser cancelada.
- e) Ante situaciones extraordinarias como pandemia, CU ha desarrollado políticas basadas en las directrices de los organismos de acreditación y dueños de esquema para la ejecución de verificaciones/validaciones. (ver directriz de cada programa específico).
- f) Si la objetividad de la verificación/validación se ve comprometida, el verificador/validador estará en la obligación de suspender la verificación/validación. Los motivos pueden ser por ejemplo, la interferencia de alguna persona acompañante. Los gastos que provengan de estos casos serán cargados al cliente. Otros motivos por los cuáles puede darse por terminada la verificación/validación pueden ser: factores externos como desastres naturales, robos/atracos al equipo verificador/validador; factores internos como intento de soborno, falsificación comprobada de documentos o amenazas a la integridad física del equipo verificador/validador. También puede presentarse el deseo del cliente de dar por terminada la verificación/validación por estar en desacuerdo con el desarrollo o por comportamiento inapropiado del verificador/validador.
- g) Si la compañía decide que será representada durante la verificación por un representante distinto a aquellos que aparecen en el formato de solicitud será necesario que se formalice a través de una designación escrita por el representante legal.

9.4 VERIFICADOR/VALIDADOR

- a) El verificador/validador podrá identificarse con una identificación de CU.
- b) El verificador/validador actúa conforme a los procedimientos de CU.
- c) El verificador/validador de CU respetará el Código de Conducta/Confidencialidad/Conflicto de Interés de CU, firmado por él.
- d) El verificador/validador no puede realizar consultorías, asesorar o dar instrucciones o soluciones específicas para el desarrollo o implementación de cómo resolver una situación/hallazgo.
No se considera consultoría:
 - Explicar el significado y la intención de los criterios de verificación;
 - Identificar oportunidades de mejora;
 - Explicar las teorías, metodologías, técnicas o herramientas asociadas;
 - Compartir información no confidencial sobre las mejores prácticas relacionadas;
 - Otros aspectos no cubiertos por el programa.
- e) **Verificador/validador en entrenamiento:** CU requiere entrenar personal nuevo, para lo cual podrá enviar verificadores/validadores en entrenamiento, quienes estarán en calidad de observadores o podrán participar en la verificación/validación bajo supervisión del verificador/validador. Esta persona estará identificada en el plan de verificación/validación.

9.5 EJECUCIÓN DE LA VERIFICACIÓN/VALIDACIÓN

- a) CU tiene derecho a llevar a cabo actividades de verificación/validación adicionales a los fines de verificación y cobrar los gastos, además de los honorarios, conforme a lo establecido en el contrato del cliente. Las verificaciones adicionales se harán prioritariamente sobre la base de una evaluación general del riesgo de incumplimiento de las normas aplicables o por hechos descubiertos posteriores a la emisión de la declaración.
- b) CU tiene derecho a realizar las verificaciones/validaciones, incluyendo las disposiciones para examinar la documentación y los registros, y tener acceso al equipo, las ubicaciones, las áreas, el personal y los subcontratistas del cliente que sean pertinentes.
- c) El verificador/validador de CU iniciará la verificación/validación con una reunión de apertura donde explicará el alcance de la verificación/validación y la metodología a seguir.
- d) CU tiene derecho a solicitar información adicional cuando lo considere necesario para garantizar que las regulaciones son cumplidas y verificables.
- e) CU tiene derecho a investigar las quejas que le sean reportadas relacionadas con las actividades del cliente.
- f) CU tiene derecho a solicitar al cliente la participación de observadores durante la verificación/validación, sin limitarse a dueños de esquema, organismos de acreditación o personal de CU.
- g) El cliente brindará a CU y a cualquier autoridad que intervenga en el proceso de verificación (incluyendo, pero sin limitar a organismos de acreditación, dueños de esquema, observadores), acceso a todas las áreas, equipos, locales, personal y unidades comprendidas dentro del alcance del contrato.
- h) Si fuese requerido por CU, CU gestionará los servicios de traducción del idioma nacional al idioma elegido por el verificador/validador. Los gastos se le cobrarán al cliente.
- i) Las autoridades de control de los países donde CU cuenta con registro pueden solicitar a CU que realice verificaciones/validaciones adicionales bajo la normativa específica con la intención de verificar el cumplimiento de las operaciones de un cliente con respecto a los requerimientos del programa de verificación.

9.6 OBJETO DE LA VERIFICACIÓN/VALIDACIÓN

- a) El alcance de la verificación/validación está establecido en el acuerdo de servicio para la verificación/validación aplicable y es una identificación de:
 - Límites
 - Infraestructura física, actividades, tecnologías y procesos
 - FRS de GEI
 - Tipos de información medioambiental
 - Períodos

Para las declaraciones de información medioambiental con reducciones de emisiones o aumentos de remociones, el alcance debe incluir:

- cualquier efecto secundario material

- líneas base (verificación)
 - escenarios de la línea base (validación)
 - esquema de verificación aplicable; y,
 - el estándar y otros documentos normativos, incluyendo la versión bajo la cual se evaluará el cumplimiento de tal producto, proceso.
- b) Usted está obligado de informar a CU en caso de que las unidades que están bajo el alcance de CU también se encuentran certificados por otro organismo de verificación para el mismo estándar (o ha aplicado para verificación con otro organismo de verificación).
- c) Cuando un cliente y su(s) subcontratista(s) son evaluados por diferentes organismos de verificación, el cliente y su(s) subcontratistas deben aceptar el hecho de que los organismos de verificación pueden intercambiar información sobre las operaciones en virtud de su contrato.

9.7 CAMBIOS EN EL ALCANCE DE LA VALIDACIÓN/VERIFICACIÓN

- a) El cliente está obligado a informar a CU cuanto antes si se produce alguna modificación que interfiera o pudiera interferir con los requisitos según lo mencionado en las regulaciones pertinentes o que indican un cambio en el alcance del certificado. Si estas modificaciones no son informadas a CU, el certificado de alcance pierde su validez. Ejemplo de estos cambios pueden incluir:
 - Condición legal, comercial, de organización o de propiedad;
 - Organización y gestión (por ejemplo: directivos clave, personal que toma decisiones o personal técnico);
 - Modificaciones en el producto o en el método de producción;
 - Direcciones de contacto y sitios de producción;
 - Cambios importantes en el sistema de gestión de calidad.
- b) Cuando solicita adición de nuevas unidades/productos/procesos al alcance de su verificación, debe solicitarlo por escrito a través del formato de solicitud. CU podrá tomar acciones como: actualizar el contrato, ejecutar nueva verificación/validación, dicho proceso estará sujeto a una nueva decisión de verificación.

9.8 TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN/VALIDACIÓN

La evaluación respecto al cumplimiento de los requisitos aplicables puede llevarse a cabo a través de las siguientes técnicas:

- Observación
- indagación
- ensayo analítico
- confirmación
- recálculo
- examen
- repaso
- rastreo
- prueba de control
- muestreo
- prueba de estimación
- corroboración
- reconciliación

9.9 MUESTREO

- a) Cuando se usa el muestreo, el verificador debe considerar el propósito de las actividades de recopilación de evidencia y las características de la población de la que se tomará la muestra cuando se diseña dicha muestra.
- b) En el caso de verificaciones de nivel de aseguramiento limitado, puesto que la identificación del riesgo se realiza al nivel de la declaración de información medioambiental en su conjunto, el muestreo se realiza de una forma superior o más agregada. El verificador debe diseñar el muestreo de manera que sea apropiado para el riesgo de verificación.
- c) En algunos programas, el plan de recogida de pruebas se denomina "**plan de muestreo**".

9.10 REUNIÓN DE CIERRE

- a) Al finalizar la verificación/validación, el verificador/validador realizará una reunión de cierre con los responsables del cliente y presentará las conclusiones de la verificación/validación.
- b) Tenga en cuenta que los resultados de la verificación/validación se basan en muestras de la evidencia objetiva recolectada.
- c) De identificarse no conformidades, el verificador/validador las explicará de manera clara incluyendo la evidencia objetiva, de manera que se entiendan.
- d) El verificador/validador informa al cliente los plazos para resolver las NCs.
- e) Si el cliente expresa su interés por continuar con el proceso de verificación, CU le informará respecto de las acciones adicionales necesarias para verificar que las NCs se han corregido.

9.11 NO CONFORMIDADES (NC)

- a) Una no conformidad es el incumplimiento de un requisito establecido.
Cuando el cliente no puede proporcionar evidencia satisfactoria para el cumplimiento de un requisito, éste será identificado como No Conformidad.
- b) CU informará al cliente de las no conformidades evidenciadas durante la verificación/validación. En caso de duda por parte del cliente respecto al contexto de una No Conformidad, podrá contactar al verificador/validador para su aclaración.
- c) Dependiendo del tipo de NC y del programa, los plazos para resolver las NCs son variables. Ver reglas del programa específico.
- d) El cliente podrá contactar a CU, para tener claridad respecto a los tiempos para presentar acciones correctivas y tener información sobre las actividades de evaluación adicionales para verificar que las No Conformidades han sido corregidas; lo cual puede incluir la realización de una nueva verificación/validación. Si el cliente está de acuerdo, se ejecutarán las actividades adicionales requeridas.
- e) Es preferible que envíe sus evidencias con suficiente antelación antes de la fecha límite, de otro modo, no habrá oportunidad de solicitar correcciones si las acciones se consideran insuficientes para el cierre, y esto puede llevar a una decisión no satisfactoria.

9.12 CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS

- a) Las NCs deben resolverse dentro de los plazos establecidos en el programa. No se puede tomar opinión de verificación positiva cuando existen NCs pendientes de resolución, a menos que el programa indique lo contrario.
- b) Las evidencias para el cierre de NCs deben presentarse en español o inglés. Si la información está en un idioma diferente a los indicados, el cliente deberá gestionar la traducción, a cualquiera de los idiomas, del contenido relevante de los documentos proporcionados a fin de que estos puedan ser revisados y comprendidos; de otro modo, las evidencias no podrán ser aceptadas.
- c) Para resolver una NC deberá considerar los siguientes aspectos:
 - **Corrección:** conjunto de acciones para eliminar la no conformidad detectada.
 - **Análisis de causa raíz:** causa que no es fácilmente observable y se debe investigar para encontrar el origen del problema.
 - **Acciones correctivas:** conjunto de acciones para eliminar la(s) causa(s) de la no conformidad que se ha detectado. Evita la recurrencia del mismo problema.
- d) Existen varias técnicas para realizar un análisis de causa raíz. Una técnica sencilla es la de “5 porqué”:
Ante el problema, haga la pregunta ¿por qué?, obtenida la respuesta, nuevamente pregunte ¿por qué? Y así sucesivamente.
La técnica se denomina 5 ¿por qué? dado que generalmente con 5 porqué se suele llegar a la causa raíz del problema analizado; sin embargo, esto no es una regla fija, pudiendo incrementarse el número de preguntas, dependerá de la longitud y complejidad del proceso que causó el problema.

Ejemplo:

Problema: El vehículo no arranca (NC)

¿Por qué 1? – la batería está muerta.

¿Por qué 2? – el alternador no funciona.

¿Por qué 3? – la correa del alternador está rota.

¿Por qué 4? – la correa del alternador fue mucho más allá de su vida útil y no se reemplazó.

¿Por qué 5? – al vehículo no se le dio mantenimiento de acuerdo con el cronograma de servicio recomendado. (causa del problema)

- e) No todos los problemas tienen una sola causa raíz. Cuando se conoce la causa raíz del problema, también se podrá saber qué acciones tomar para que este problema no se repita.
- f) Para todas las NCs se debe proporcionar evidencia de la corrección e implementación de acciones correctivas.
- g) El cliente debe presentar el análisis de causa junto con las evidencias para cada no conformidad a través de la plataforma CIS u otro sistema indicado para el programa; para lo cual cuenta con un usuario y contraseña.

9.13 INFORME DE VERIFICACIÓN/VALIDACIÓN

El verificador/validador redactará un informe de verificación/validación, el cual incluirá como mínimo:

- a) un título apropiado
- b) un destinatario
- c) una declaración de que la parte responsable está encargada de la preparación y la presentación fiel de la declaración de información medioambiental de acuerdo con los criterios.
- d) una declaración de que el verificador/validador está encargado de expresar una opinión acerca de la declaración de información medioambiental basada en la verificación/validación
- e) una descripción de los procedimientos de recopilación de evidencia de la verificación/validación que se usaron para evaluar la declaración de información medioambiental:
- f) la opinión de verificación/validación (ver numeral 10.)
- g) la fecha del informe
- h) la ubicación del verificador/validador
- i) la firma del verificador/validador
- j) un resumen de la declaración de información medioambiental
- k) la referencia a los criterios de verificación
- l) el alcance de la verificación/validación

Para validación los puntos j y k anteriores cambian por:

- j) la descripción de la línea base validada, o una referencia a la misma
- k) las reducciones de emisiones o aumentos de remociones proyectados

La revisión deberá confirmar:

- Que todas las actividades de validación/verificación se han completado de conformidad con el acuerdo y el programa;
- La suficiencia y adecuación de las pruebas en apoyo de la decisión;
- Si se han identificado, resuelto y documentado los hallazgos significativos.

10. OPINIÓN DE VERIFICACIÓN/VALIDACIÓN

10.1 DECLARACIÓN Y ALCANCE DE LA OPINIÓN

- a) Previo a la emisión de una opinión, CU realizará la revisión de toda la información relacionada con la verificación, validación o proceso de común acuerdo realizado.
- b) La revisión será realizada por personas que no hayan participado en la ejecución de la verificación, validación o proceso de común acuerdo.
- c) La revisión deberá confirmar:
 - 1. que todas las actividades de validación/verificación se han completado de conformidad con el acuerdo y el programa;
 - 2. la suficiencia y adecuación de las pruebas en apoyo de la decisión;
 - 3. si se han identificado, resuelto y documentado los hallazgos significativos.
- d) Una vez culminada la revisión el revisor procede ratificar la opinión del verificador/validador (Ver Num. 10) o el informe de hallazgo de facto cuando se trata de un Proceso de Común Acuerdo (PCC).
- e) Procede a emitir la declaración si: se ha ratificado la opinión ya sea de confirmar o no una declaración. Las opiniones pueden ser: No modificada, Modificada, Adversa o bien puede renunciar al envío de una opinión cuando sea incapaz de obtener evidencias suficientes y adecuadas para llegar a una conclusión.

- f) La opinión y la declaración solo son válidos si están firmados por el Gerente General de CU o una persona autorizada por el Gerente General.
- g) La declaración es emitida en digital y cuenta con una firma digital autorizada. Si el cliente desea una versión impresa de la declaración, el certificado digital será impreso en papel membretado de CU.
- h) El cliente conservará en sus registros la declaración válida emitida.
- i) CU tiene derecho a solicitar a los clientes la devolución de cualquier declaración ya que CU es el propietario legal de las mismas.
- j) CU conservará en sus registros una copia de la declaración y su alcance.
- k) La opinión contendrá la información requerida por las normas aplicables o estándares del programa
- l) Si se emite una declaración de validación/verificación, la declaración contendrá la información requerida por las normas aplicables o estándares del programa.
- m) El verificador debe llegar a una conclusión a partir de la evidencia recopilada y redactar una opinión de verificación. La decisión u opinión para una verificación/validación realizada, de igual forma, el validador debe llegar a una conclusión a partir de su valoración sobre la declaración de información medioambiental y si la declaración se ha divulgado adecuadamente. Cuando la parte responsable no corrige cualquier declaración errónea material o no conformidad en un período acordado, el verificador/validador lo debe tener en cuenta cuando llega a una conclusión. Esta puede ser:
- 1) **Opinión no modificada:** Para redactar una opinión no modificada, el verificador debe asegurarse que:
 - hay evidencia suficiente y apropiada que permita sustentar las emisiones, las remociones o el almacenamiento materiales o bien las estimaciones futuras
 - los criterios se aplican adecuadamente a las emisiones, las remociones o el almacenamiento sustanciales o cumplen las necesidades del usuario previsto
 - se ha evaluado la eficacia de los controles cuando el verificador prevé apoyarse en esos controles.
 - 2) **Opinión modificada:** Para redactar una opinión modificada, el verificador/validador debe asegurarse de que no hay declaraciones erróneas materiales al nivel de la declaración de verificación de información medioambiental.

Cuando hay una desviación de los requisitos de los criterios o una limitación del alcance, el verificador debe decidir el tipo de modificación que resulta apropiado para la opinión de verificación/validación.
 - 3) **Opinión adversa:** Para redactar una opinión adversa, el verificador/validador debe llegar a la conclusión de que:
 - no hay evidencia suficiente o apropiada para sustentar una opinión no modificada o modificada
 - los criterios no se aplicaron apropiadamente a las emisiones, las remociones o el almacenamiento material
 - la eficacia de los controles no se puede determinar cuando el verificador prevé apoyarse en esos controles.
 - Si la parte responsable no corrige cualquier declaración errónea material o no conformidad en un período acordado, el verificador lo debe tener en cuenta cuando llega a una conclusión.
 - 4) **Abstención de emitir una opinión:** Para abstenerse de emitir una opinión, el verificador/validador debe asegurarse de que no ha podido obtener evidencia suficiente apropiada y puede llegar a la conclusión de que la posible influencia en la declaración de verificación de información medioambiental de toda declaración errónea material no detectada es material y generalizada.
- n) Cuando se emitan copias de una declaración emitida, estas deben emitirse en su totalidad.
- o) Además de los requisitos incluidos en la ISO/IEC 17029:2019 9.3.2, el cliente debe comunicar al organismo de Verificación/Validación cualquier hecho que pueda afectar la validez de una opinión emitida.

10.2 AMPLIACIÓN DE ALCANCE

- a) Para ampliar el alcance de verificación, el cliente debe completar una nueva solicitud y comunicarla a CU.
- b) CU aplicará el procedimiento de contratación que corresponde según la situación.
- c) El costo de la ampliación se basará en la naturaleza y el programa de trabajo.
- d) Después de una verificación/validación exitosa, y luego de la revisión, CU emitirá una decisión de verificación, actualizando el certificado existente.

10.3 SUSPENSIÓN DE LA OPINIÓN O DECLARACIÓN

- a) La verificación será suspendida en los casos en que, por ejemplo:

- Las unidades no cumplen con los requisitos de verificación;
 - Las NCs no se han corregido a tiempo (o cuando no es posible corregir NCs mayores);
 - El cliente certificado no permite que se realicen evaluaciones de vigilancia o reverificación en las frecuencias requeridas, o verificaciones/validaciones de investigación;
 - Se ha descubierto que el cliente hace uso incorrecto del certificado y/o logo o marca de verificación y esto no se ha solucionado a satisfacción de CU;
 - El cliente ha solicitado voluntariamente su suspensión.
 - El cliente no cumple con los pagos después de recordatorios.
- b) CU informará al cliente por escrito de la suspensión, indicando al menos: fecha de inicio, duración y justificación de la suspensión; y las acciones necesarias para levantar la suspensión y restablecer la verificación.
- c) Durante la suspensión el cliente no puede vender bonos, haciendo referencia a su verificación, y no puede hacer uso de la marca de verificación en las unidades afectadas por la suspensión.
Debe suspender el uso de todo material publicitario/declaraciones que hagan referencia a la verificación.
- d) La base de datos de clientes certificados será actualizada con el estatus correspondiente a su proyecto.
Para levantar la suspensión podrá ser requerida una verificación/validación de reevaluación para verificar la implementación de acciones correctivas.
- e) Una vez que se cumplan las condiciones para levantamiento de suspensión se levantará la suspensión y notificará al cliente. Sin embargo, si no se cumplen las condiciones el certificado será retirado.
- f) Una vez reestablecida la suspensión se realizarán las modificaciones necesarias en los documentos formales e información pública, autorizando el uso de marcas, etc.

10.4 RETIRO DE LA OPINIÓN O DECLARACIÓN

- a) El certificado se puede retirar ya sea por una sanción (por ej. cuando no se han resuelto los problemas que dieron lugar a la suspensión en el plazo establecido), por incumplimiento grave (Ver Términos del Contrato GEI.P12.CONTR.A01 cláusula 5.12 b), o por información falsa comprobada.
- b) Cuando el retiro de la opinión emitida es por alguna sanción, si el cliente desea volver a realizar el proceso de verificación/validación una vez que se ha retirado la opinión emitida, se deberá iniciar un nuevo proceso de verificación/validación, o según las especificaciones del programa.
- c) En el caso de incumplimiento grave o cuando se comprueba que el cliente ha realizado actividades fraudulentas como, por ejemplo, presentar información falsa o adulterar documentos, sin limitarse a estas, se retira la opinión, el cliente no podrá presentar una nueva solicitud de verificación/validación.
- d) Cuando se retira la verificación, el cliente deberá tomar las acciones indicadas por CU, estas incluyen entre otras: suspender el uso de la verificación en todo material publicitario y no hacer declaraciones que contengan alguna referencia a su condición como certificado.
- e) CU hará las modificaciones necesarias en los documentos, información pública, autorizaciones de uso de marcas, etc., para asegurar que el alcance se ha retirado/reducido; esto será claramente comunicado al cliente.
- f) Decisiones de retiro relacionadas con sanciones, pueden ser apeladas por el cliente de acuerdo con lo establecido en el capítulo 13.2 del presente documento. Decisiones de retiro por incumplimiento grave (Ver Términos de Contrato GEI.P12.CONTR.A01 cláusula 5.12 b) en página web) o por información falsa comprobada, no son apelables.

10.5 SEGUIMIENTO DE LA DECLARACIÓN

- a) Algunos programas requieren la realización de verificaciones periódicas durante varios años.
- b) Los requisitos para la realización de estas verificaciones periódicas están definidos por el programa.

10.6 RENUNCIA DE LA OPINIÓN

- a) Cuando el cliente decide que no desea continuar con la opinión, CU actualiza el sistema de información y emite la carta de renuncia y terminación del contrato al cliente.
- b) CU evaluará si el cliente ha cumplido con sus obligaciones financieras e informará al cliente por escrito sobre el procedimiento de renuncia.
- c) A partir de la fecha de renuncia, la opinión y la declaración emitidas deja de ser válido, y CU hará las modificaciones necesarias en los documentos, información pública, autorizaciones de uso de marcas, etc., para asegurar que el alcance objeto de la renuncia se ha retirado;

NOTA: El término "renuncia" (ISO 14065:2020) equivale a "abstención" (ISO14064-3)

10.7 INVALIDEZ, DUPLICADOS Y TRADUCCIONES

- a) Desde el momento de la terminación del contrato del cliente, el certificado de alcance emitido pierde validez. En el caso de invalidez de un certificado, CU tiene derecho a notificar a los compradores, organismos evaluadores de la conformidad, autoridades competentes y otros terceros interesados.
- b) Para certificados emitidos en físico; CU puede emitir un nuevo certificado a solicitud del cliente, el cual tendrá un costo adicional.
- c) CU tiene derecho a confirmar la validez de los certificados que son emitidos por CU a pedido de terceros, sin permiso previo del cliente.
- d) Traducciones: CU podrá emitir el informe y/o certificado en otro idioma diferente al establecido a solicitud del cliente; este servicio no está incluido dentro de la tarifa anual.

11 HECHOS DESCUBIERTOS DESPUÉS DE EMITIDA LA OPINIÓN

- a) Si con posterioridad a la fecha de emisión de la opinión, se descubren nuevos hechos o información que puedan afectar materialmente a la declaración de validación/verificación, CU realizará lo siguiente:
 - Comunicará el asunto lo antes posible al cliente y, si fuera necesario, al propietario del programa
 - Tomará las medidas oportunas, entre las que se incluyen las siguientes:
 - 1) discutir el asunto con el cliente
 - 2) considerar si la declaración de validación/verificación requiere revisión o retirada.
- b) Si la declaración de validación/verificación requiere revisión, CU Services, aplicará procesos para emitir una nueva declaración que incluyan la especificación de los motivos de la revisión. Esto puede incluir la repetición de los pasos pertinentes del proceso de validación/verificación y la emisión de una nueva declaración lo cual puede incurrir en un cobro adicional.
- c) En el caso de invalidez de una opinión, CU tiene derecho a notificar a los compradores, organismos evaluadores de la conformidad, autoridades competentes y otros terceros interesados. CU tiene derecho a confirmar la validez de las opiniones que son emitidos por CU a pedido de terceros, sin permiso previo del cliente.
- d) El acuerdo se debe solicitar que el cliente se asegure que cualquier opinión o informe de hallazgos que el cliente haya publicado se comuniquen íntegramente.
- e) Cuando se comprueba que el cliente ha presentado declaraciones intencionalmente erróneas con información falsa o fraudulenta, se cancela el contrato y el cliente no podrá volver a solicitar una verificación/validación.
- f) Para programas de verificación periódica, en caso el cliente indique que no desea continuar, antes de la siguiente verificación que corresponde, el contrato será terminado.

12 USO DE INDICACIONES Y SÍMBOLOS

- a) Desde el momento que CU haya emitido una opinión de alcance, el cliente tiene derecho a usar las indicaciones, declaraciones y símbolos como se menciona en el alcance de la opinión sobre productos o unidades según lo establecido en el alcance.
- b) Las etiquetas y el uso de logo y/o marcas de verificación según programas, serán evaluados durante la verificación/validación.
- c) El uso de etiquetas, logo y/o marca de verificación debe realizarse conforme a los requisitos específicos del programa.
- d) Los clientes verificados tienen derecho a utilizar el logo/marca de verificación de CU de acuerdo con los requisitos descritos en el Anexo 1 de este documento.
- e) Control Union incluye en sus opiniones y declaraciones el símbolo de acreditación autorizado; sin embargo, está **prohibido** que los clientes hagan uso de éstos y/o hagan referencia a la Condición de Acreditado en sus publicaciones, documentos de tipo comercial o transaccional, de lo contrario serán sancionados.
- f) Las referencias incorrectas al programa de verificación, por ejemplo, uso de marcas/logos o cualquier otro mecanismo para indicar que un producto o sitio está certificado, en la documentación, producto y/o publicidad, dan lugar a que CU le solicite acciones necesarias para garantizar el cumplimiento; caso contrario se aplicarán

las sanciones establecidas por el programa o por CU. Las medidas dependerán de la severidad del incumplimiento, el impacto del incumplimiento y de la intencionalidad.

- g) Control Union debe asegurar que su acuerdo exija que el cliente no utilice la afirmación de información medioambiental, opinión, marcas, logotipos o etiquetas de forma que pueda resultar engañosa para los usuarios previstos o perjudicar a la reputación del organismo. Las marcas, logotipos y etiquetas pueden incluir símbolos del CAB o de aquellos relacionados con un programa.

Control Union debe establecer reglas que se apliquen a las referenciadas a los datos e información en una afirmación de información ambiental que se haya validado o verificado y se describe en el anexo GEI.P15.REV-OP.A01.

13 QUEJAS, APELACIONES, RECLAMOS Y DENUNCIAS

El formato para quejas, apelaciones y denuncias se encuentra disponible para cualquier parte interesada en la página web de CU (peru.controlunion.com), en la sección Quejas y Apelaciones.

Las quejas, apelaciones, reclamos y denuncias se reciben siempre por escrito en español o inglés al correo calidad.peru@controlunion.com.

Las quejas, apelaciones, reclamos o denuncias pueden ser enviadas directamente por el cliente al área de calidad de CU, o pueden ser recibidas por cualquier funcionario de CU, quien debe reenviarlas inmediatamente al área de calidad.

Cuando una queja, apelación, reclamo o denuncia no sea aceptada, se informará por escrito al remitente indicando los motivos. Solo las que sean admitidas seguirán el trámite establecido en el procedimiento.

13.1 QUEJAS

- a) La queja debe ser recibida dentro de las 6 (seis) semanas después del evento que dio lugar a la queja; si la queja está incompleta, CU puede considerar la queja inadmisibles y rechazar el manejo de esta.
- b) En caso un cliente presente su queja verbal y no pueda registrarla por escrito; un funcionario de CU tomará nota de toda la información proporcionada y enviará por correo al cliente para confirmación de la información. Una vez confirmada la información, el funcionario deberá remitirla al correo calidad.peru@controlunion.com.
- c) Todo el personal a cargo del manejo de la queja será diferente de aquellos que estuvieron involucrados en alguna de las actividades de verificación relacionadas con la queja. Todo miembro del personal, incluidos los que actúan en calidad de directivos, que hayan prestado asesoramiento al cliente en cuestión o haya sido contratado por él, dentro de un periodo de 2 años anteriores a la presentación de la queja, no participará en la revisión o aprobación de la resolución de la queja de dicho cliente.
- d) Un empleado de CU confirma la recepción de la queja por escrito, dentro de los 10 días calendario de recibida ésta. Esta confirmación debe indicar al menos:
 - Su admisibilidad, si la queja está relacionada a las actividades de las que CU es responsable.
 - Plazo para gestión de la queja, máximo 30 días calendario desde la confirmación de recibo, (preferiblemente resolverla antes de este tiempo).
 - Persona asignada para responder la queja.
- e) La persona asignada recopilará y verificará toda la información necesaria (en la medida de lo posible). CU tratará de buscar una solución oportuna de la queja y tomará cualquier acción subsiguiente necesaria para resolverla.
- f) La persona asignada informará al demandante, en caso se requiera la participación del dueño de esquema u otro organismo para la investigación.
- g) Cuando sea necesario, la persona asignada mantendrá informado al cliente del progreso en la evaluación de la queja, especialmente si el plazo indicado está en peligro de ser excedido.
- h) Si la queja no se puede resolver en el tiempo indicado, se informará al cliente de la necesidad de ampliar el tiempo.
- i) El encargado de la queja informa al demandante los resultados en el tiempo establecido. La respuesta a la queja se envía mediante carta formal al demandante.

- j) La presentación, investigación y decisión sobre la queja no podrá en ningún caso dar lugar a acciones discriminatorias contra el demandante.
- k) Si el cliente no está de acuerdo con los resultados, podrá presentar por única vez, una nueva queja, que será gestionada por una instancia superior, en un plazo de 30 días calendario, luego del cual se emitirá una respuesta por escrito. Al término de 30 días calendario, CU dará por concluido el proceso de la queja automáticamente.
- l) Tener en cuenta los requisitos de los programas para el trámite de quejas.

13.2 APELACIONES

- a) En los Términos del Contrato GEI.P12.CONTR.A01 (art. 13) se establece lo siguiente, en relación con las apelaciones:
 - La apelación solicita la reconsideración de una decisión adoptada en relación con el tema de la verificación/validación en cuestión.
 - El plazo para recibir la apelación, seis (6) semanas posteriores a la decisión de verificación.
 - El cliente puede enviar apelaciones por escrito únicamente a la oficina de Control Unión Services en Lima.
- b) Si la apelación está incompleta, CU puede rechazarla y no manejar tal apelación.
- c) Un empleado de CU confirma la recepción de la apelación por escrito, dentro de los 10 días calendario de recibida. Esta confirmación debe indicar al menos:
 - Su admisibilidad, si la apelación está relacionada con la decisión de verificación de la verificación/validación en cuestión,
 - Plazo para gestionar la apelación desde la confirmación de recibo (preferiblemente se resolverá antes de los 3 meses),
 - Persona asignada para responder la apelación.
- d) La persona asignada informará al apelante, en caso se requiera la participación del dueño de esquema u otro organismo para la investigación de la apelación; CU puede decidir consultar al Consejo Asesor.
- e) Cuando sea necesario, La persona asignada mantendrá al apelante informado del progreso en la evaluación de la apelación, especialmente si el plazo indicado está en peligro de ser excedido.
- f) La persona asignada notificará por escrito al apelante el resultado y finalización del proceso de apelación; dentro de un periodo máximo de 3 meses posteriores a la recepción de la apelación. La respuesta a la apelación se envía mediante carta formal al apelante.
- g) La decisión sobre la apelación será tomada o revisada y aprobada por personas que no hayan participado en la decisión objeto de la apelación.
- h) La investigación y la decisión sobre una apelación no dará lugar a ninguna acción discriminatoria.
- i) En caso el cliente no esté de acuerdo con la decisión de CU, éste podrá presentar una queja en un plazo máximo de 30 días calendario, y CU procederá con lo indicado en el Num. 20.1. De no presentar ninguna objeción el proceso de apelación se dará por concluido automáticamente.
- j) Considerar los requisitos específicos para los programas.
- k) CU es responsable de todas las decisiones adoptadas durante el proceso de trámite de las apelaciones.
- l) La decisión sobre la apelación será tomada o revisada y aprobada por personas que no hayan participado en la decisión objeto de la apelación.

Nota: inconformidades de clientes respecto a hallazgos durante verificación/validación no son consideradas como apelaciones, y deben resolverse entre cliente, validador/verificador y revisor; dado no se ha tomado una opinión de verificación.

13.3 RECLAMO

- a) Si usted desea presentar un reclamo, complete el formulario disponible en la web.
- b) Un reclamo debe basarse siempre en una apelación presentada por el cliente. Otro tipo de reclamos serán considerados no admisibles y no serán procesados.
- c) CU evaluará la información y determinará si el reclamo es admitido o no, pudiendo encontrar una solución comercial. Una persona designada de CU confirma la recepción del reclamo por escrito, dentro de los 10 días calendario de recibido.
- d) Un reclamo debe presentarse siempre por escrito e identificar claramente a la persona o entidad que presenta el reclamo.

- e) CU no se hace responsable de ningún reclamo relacionado a pérdida indirecta o consecuente, incluyendo pérdida de ganancias y/o pérdida de negocios futuros y/o pérdida de producción y/o cancelación de contratos celebrados por el cliente.

13.4 DENUNCIAS

- a) Una denuncia debe ser siempre presentada por escrito, y preferiblemente identificar a la persona o entidad que expresa la denuncia. Las denuncias a nombre de un grupo, tales como comunidades o una organización sindical, deberán tener por lo menos una persona de contacto para gestionar la comunicación y otras investigaciones.
- b) La denuncia debe contar con elementos suficientes para poder iniciar una valoración de esta y determinar las acciones a tomar; de otro modo, CU no está obligado a investigar. Estos elementos son:
- Información que permita a CU tener una visión inicial de lo sucedido.
 - Soportes de la presunta falta cometida que se denuncia.
 - Identificación del presunto o posibles responsables.
 - Datos de quienes hayan tenido conocimiento de tales hechos.
- c) Si la denuncia cuenta con información suficiente; CU realiza una valoración y determina las acciones a tomar.
- d) Todo el personal a cargo del manejo de la denuncia, serán diferentes de aquellos que estuvieron involucrados en las actividades de verificación relacionadas con la denuncia. Cualquier miembro del personal, incluyendo aquellos que actúan en la capacidad de gestión, que haya prestado asesoramiento al cliente en cuestión o haya sido contratado por dicho cliente, dentro de los dos años anteriores a la presentación de la inquietud, no participará en la revisión o aprobación de la resolución de la denuncia por ese cliente.
- e) CU confirmará la recepción de la denuncia por escrito dentro de 10 (diez) días calendario luego de recibirla. Esta confirmación debe indicar al menos:
- si la denuncia se refiere a actividades de verificación de las que CU es responsable y por lo tanto es admisible.
 - un plazo para tratar la denuncia;
 - persona responsable de manejar la denuncia;
- f) La persona asignada recopilará y verificará toda la información necesaria (en la medida de lo posible). CU tratará de buscar una solución oportuna de la denuncia y tomará cualquier acción subsiguiente necesaria para resolver la misma.
- g) La persona asignada notificará por escrito al interesado el resultado y el final del proceso de tratamiento de la denuncia y la motivación de la decisión dentro de los tres (3) meses siguientes a la recepción de la denuncia.
- h) La persona asignada mantendrá informada a la parte interesada del progreso en la evaluación de la denuncia, especialmente si el plazo indicado está en peligro de ser excedido. Esta información se realizará de manera escrita a través de una carta formal.
- i) Cualquier denuncia que pasó por un proceso de manejo y que concierne a un cliente certificado, debe ser dirigido a ese cliente certificado por CU en un momento apropiado. Si esto es requerido por la parte interesada, el anonimato de esa parte debe ser retenido. Y CU debe determinar, junto con el cliente certificado y la parte interesada, en qué medida el tema de la denuncia y su resolución se harán públicos.
- j) La presentación, investigación y la decisión sobre denuncias no podrán en ningún caso dar lugar a acciones discriminatorias contra la parte interesada.

14 DISPOSICIONES FINALES: DOCUMENTOS Y PUBLICACIÓN

- a) Los documentos que se utilizarán en toda documentación, regulación y comunicación serán el español y/o inglés, a menos que se acuerde lo contrario o sea mencionado de otro modo en un documento individual.
- b) CU tendrá todos los documentos normativos, según lo mencionado en esta Regla General de Verificación/Validación, disponibles en su sitio Web.
- c) CU tiene derecho a modificar los documentos y reglas de CU (RGVV) y los publicará como enmiendas para los clientes existentes.

15 CASOS NO CUBIERTOS POR ESTAS REGLAS

- a) El Gerente General de CU es quien decidirá en todos los casos que no estén cubiertos por esta RGVV o por cualquier otra regulación o acuerdo aplicable.

16 POLÍTICA EN RELACIÓN CON PROYECTOS PROVENIENTES DE OTROS ORGANISMOS DE VERIFICACIÓN/VALIDACIÓN

- a) Este artículo describe la política general de CU en caso de que un proyecto que ya ha sido verificado o validado por otro organismo de verificación, o se encuentra actualmente inspeccionado y/o certificado por otro organismo de verificación/validación, decide aplicar a la verificación con Control Union Services.
- b) El cliente debe indicar en el formato de aplicación de CU si es que su proyecto ha sido verificado o validado anteriormente por otro organismo de verificación/validación o si se encuentra actualmente verificado o validado por otro organismo de verificación.
- c) Si dicha información se indica en el formato de aplicación, el revisor de CU y/o el Coordinador de Programa, se contactan por escrito con el anterior/actual organismo de verificación, para solicitar la información de la última verificación/validación realizada
- d) Al recibir la información, CU la evaluará con especial atención en cualquier no conformidad abierta.
- e) Todas las condiciones pendientes o no-conformidades colocadas por el organismo de verificación/validación anterior/actual serán evaluadas y cerradas antes de que CU pueda dar la opinión positiva.
- f) Independientemente de la información recibida, CU siempre lleva a cabo su propia inspección completa en sitio en relación con la norma aplicable. La información recibida de la entidad de verificación/validación anterior/actual nunca podrá reemplazar la propia evaluación de CU sobre el proyecto.
- g) El revisor de CU decidirá sobre el estatus del proyecto, basado en las conclusiones del verificador/validador de CU y de acuerdo con los procedimientos de CU.
- h) El revisor nunca se desviará de los procedimientos de CU o cambiará el tipo o el posible plazo de cualquier no-conformidad para que su decisión concuerde con la decisión del organismo de verificación/validación anterior/actual.

17 PARTICIPACIÓN DE DUEÑOS DE ESQUEMA EN AUDITORIAS A CU

CU permite la participación de representantes de dueños de esquema o personal del organismo de acreditación que no son parte del equipo evaluador en calidad de observadores.

18 CONTROL DE CAMBIOS

| Versión y fecha | Descripción |
|-------------------------|---|
| Versión 1.0; 21/07/2023 | Primera versión del documento. |
| Versión 1.1; 26/09/2023 | Se incluye en el numeral 2 información pública para el programa CFR y la aclaración respecto a las definiciones de los programas. |
| Versión 1.2; 26/02/2024 | Se incluyen aclaraciones en los numerales 8.3 y 11 |
| Versión 1.3; 20/01/2025 | Se realizan ajustes en las definiciones (ver texto resaltado en gris) |
| Versión 1.4; 11/04/2025 | Se realizan ajustes en el numeral 17 (ver texto en color gris). |
| Versión 1.5; 13/04/2026 | Se realizan ajustes en varios numerales del documento (ver texto resaltado en gris) |

ANEXO 1: CONDICIONES PARA USO DE LOGO DE VERIFICACIÓN DE CU

Introducción:

Este documento describe las condiciones con respecto a la publicación y uso de las marcas de verificación/validación que pueden hacer los clientes de CU (el titular de la verificación) con un certificado vigente.

a. Cuando se puede usar el logo:

1. El titular del certificado sólo puede hacer uso del logo con respecto a la declaración emitida vigente, y no hará o permitirá ninguna declaración engañosa relacionada a la verificación, y no implicará que la verificación aplique a actividades que se encuentran fuera del alcance de verificación.
2. El titular de la declaración puede usar el logo de verificación de CU, deberá contar con la aprobación de la oficina local (ver muestra abajo).
3. En el caso de que la validez de la declaración haya finalizado, cualquiera fuera el motivo, el titular de la declaración tiene que interrumpir inmediatamente el uso y/o distribución de material de promoción sobre el cual el logo esté impreso.

b. Dónde se puede usar el logo:

1. El titular de la declaración puede usar el logo en membretes, folletos y otro material de promoción.
2. **Para Verificación de Productos:** el logo CU puede ser usado en el propio producto, empaques, muestras de producto o cualquier otra declaración que involucre el producto, siempre y cuando los clientes cumplan con los requisitos establecidos en el presente documento y tengan un certificado de producto vigente.
 - El logo también podrá utilizarse sobre el embalaje secundario, entendiéndose por embalaje secundario aquel que ha sido diseñado para constituir una agrupación de embalajes primarios que se utiliza únicamente con el fin de proteger a estos y facilitar su manipulación.
 - El uso de logo de verificación de CU deberán contar con la aprobación de CU.
3. No está permitido el uso del logo en informes de laboratorio, calibración o reportes de inspección, ya que dichos documentos no se consideran como producto en este contexto.

c. Características del logo:

1. El logo puede ser usado a todo color, así como también en blanco y negro.
2. Los códigos de color para el logo de CU son los siguientes:
 - Gris: PMS 5497
 - Azul: PMS 2985
 - Negro: Process black
3. Está permitido reproducir el logo en cualquier otro tamaño.
4. El logo nunca podrá tener un tamaño más grande que el del logo de la empresa certificada en el mismo documento.
5. El logo de CU siempre tiene que ser reproducido en su totalidad (en una pieza).

d. Sanciones:

1. En caso de que el cliente no respete las condiciones mencionadas en los artículos anteriores, CU enviará una carta formal con una NC por incumplimiento de los términos de contrato, el dejará de usar en forma inmediata, sin demora, el logo de CU contra el que CU ha presentado objeciones.
2. Asimismo, en caso el cliente incumpla las consideraciones mencionadas en los artículos anteriores, CU está en la capacidad de tomar todas o cualquiera de las acciones siguientes:
 - Suspensión o retiro del certificado
 - Publicación del incumplimiento
 - Acciones legalesLa medida que se tome dependerá de la severidad del incumplimiento, de los resultados del incumplimiento y de la intencionalidad.
3. Sin considerar las medidas tomadas conforme al Artículo d.1 la decisión de Control Union Services será definitiva, en todos los casos.

Ejemplo de logo:

