

CHARTER DE LA A.I.S.E. PARA UNA LIMPIEZA SOSTENIBLE

Procedimiento para la Comprobación de ingreso al Charter mediante un Verificador aceptado

(Versión 1.0, 13 de mayo de 2005)

I. Introducción

A las compañías que desean participar en el Charter de la A.I.S.E. para una limpieza sostenible se les requiere que superen una comprobación de ingreso. Esta comprobación sobre el terreno la efectúa una agencia de verificación independiente **aceptada**. La finalidad de esta comprobación de ingreso es determinar si la compañía aspirante ha implementado los Procedimientos de sostenibilidad del Charter (CSP) o procesos de gestión equivalentes según las normas requeridas por el Charter. La comprobación de ingreso no exige ninguna comprobación de los Indicadores de rendimiento clave (KPI).

El Charter contiene once (11) CSP, seis (6) de los cuales son esenciales y deben estar disponibles en el momento de la comprobación de ingreso, y cinco (5) no esenciales que deben implementarse en un plazo de tres (3) años desde el momento de la incorporación de la compañía al Charter. Los seis CSP esenciales deben ser comprobados por el verificador aceptado durante la comprobación de ingreso. Tres años después de que la compañía ha pasado a ser oficialmente participante en el Charter se llevará a cabo una segunda comprobación sobre el terreno, que cubrirá todos los CSP, incluyendo los 5 restantes.

Una vez que la compañía se ha incorporado al Charter se le requiere que informe cada año sobre su desempeño individual en materia de sostenibilidad, basándose en una serie de diez (10) Indicadores de rendimiento clave (KPI). Aquí, una vez más, se solicitará al verificador aceptado que verifique de tanto en tanto (al menos una vez cada tres años) si la compañía está informando al sistema de informes de la extranet del Charter de forma correcta. El procedimiento para estas comprobaciones de KPI aleatorias será explicado en un anexo por separado de este documento (en vías de desarrollo).

II. ¿Cómo puede un verificador incorporarse al panel de verificadores aceptados por la AISE?

Para pasar a formar parte del panel de Verificadores aceptados por la AISE, el aspirante debe estar oficialmente acreditado por un servicio de acreditación nacional reconocido por el gobierno y firmar la "Carta de compromiso" del verificador (ver el anexo), que debe ser enviada al Secretariado de la A.I.S.E. Posteriormente, el verificador figurará como Verificador aceptado ("Verificador") en el sitio web del Charter (parte pública – nombre solamente) y en la extranet del Charter (protegido – detalles de contacto completos incluyendo, si fuese posible, información acerca de tarifas según país).

Cuando una compañía solicita su admisión en el Charter, se le solicitará que seleccione un Verificador del panel para llevar a cabo la comprobación de ingreso sobre el terreno.

III. Aspectos generales del procedimiento

Este capítulo explica el procedimiento paso a paso (1-10) para convertirse en participante del Charter y aclara la función del Verificador.

1) La compañía se registra para su formación y completa la formación en la extranet del Charter

2) La compañía selecciona un Verificador

3) La compañía acuerda una cita con el Verificador para la visita de la comprobación de ingreso y se registra para su admisión en el Charter

2.a) Los verificadores interesados/contactados comprueban los criterios de acreditación en el sitio web del Charter

2.b) El Verificador firma la Carta de compromiso y es admitido por el Charter como verificador aceptado

2.c) El Verificador es incluido en la lista en el sitio web del Charter + extranet; recibe la contraseña para extranet

4) El Verificador y la compañía se preparan para la visita sobre el terreno, recopilan la información necesaria en la extranet (por ej., acerca de los datos necesarios)

5) El verificador realiza la verificación sobre el terreno, informa a la compañía en un plazo de 10 días acerca de los resultados detallados de los resultados de los CSP a través de la extranet del Charter

6) La compañía recibe el informe detallado del verificador y decide acerca del paso siguiente

7.a) Resultado negativo Posible evaluación con el verificador

Continúa la formación / Informe a la A.I.S.E.

7.b) Resultado positivo

9) La compañía confirma su admisión en el Charter, firma y presenta la carta de Compromiso del Charter a la A.I.S.E. y se le solicita que firme la Licencia del Charter (para hacer uso del logotipo)

8) El verificador autorizado por la compañía informa a la A.I.S.E. en un plazo de 48 horas acerca de la conclusión positiva ("la compañía ha superado la comprobación de ingreso"). Los resultados detallados de los CSP son conservados y agregados a la Extranet con fines de estudios comparativos

10) La compañía somete la Licencia del Charter a la A.I.S.E., es admitida en el Charter, recibe el logotipo y las imágenes visuales del Charter y obtiene derechos de acceso total a la extranet

1) La compañía completa la formación

Para que las compañías puedan solicitar participar en el Charter, antes deben visitar la zona de formación del sitio web del Charter y registrarse para la formación.

La formación se proporciona a través del sistema basado en la web del Charter. Éste ayuda a las compañías a evaluar por anticipado si se encuentran suficientemente bien preparadas para el Charter en general y para la comprobación de ingreso en particular.

La formación permite a la compañía aspirante recorrer todo el procedimiento de comprobación de ingreso ("entrance check"), que es idéntico al que llevará a cabo sobre el terreno el Verificador seleccionado. La compañía debe responder una serie de preguntas y el sistema basado en la web automáticamente convierte las respuestas en puntuaciones para cada Procedimiento de sostenibilidad del Charter (CSP).

La extranet también contiene información detallada acerca de los datos que debe proporcionar la compañía a fin de demostrar al Verificador que los CSP están disponibles y están siendo implementados como parte de los sistemas de gestión de la compañía.

Se hace hincapié en la recomendación a las compañías aspirantes de que completen el procedimiento de formación respondiendo a todas las preguntas con datos de la compañía reales o provisionales. Una vez completado, la compañía puede calcular su propia puntuación.

Una puntuación mínima del 60% o más para cada uno de los seis CSP esenciales será suficiente para la incorporación al Charter. Tres años después de la incorporación, la compañía necesitará una puntuación del 60% o más para los once CSP.

2) + 3) La compañía selecciona un Verificador y solicita su admisión

Cuando la compañía se siente preparada para la verificación sobre el terreno, puede solicitar su admisión. Para iniciar el procedimiento de admisión, la compañía debe contactar con un Verificador y concertar una cita para la visita sobre el terreno. El Sistema basado en la web del Charter incluye un buscador que permite a la compañía encontrar un Verificador en activo en la región de la compañía.

La compañía tiene libertad para escoger cualquier Verificador que figure en el panel de "Verificadores aceptados". En caso de que la compañía quisiera trabajar con un Verificador que aún no figura en el panel, deberá solicitar al Verificador que firme la "Carta de compromiso del Verificador" y la presente a la A.I.S.E. El nuevo Verificador aparecerá en la lista del sistema basado en la web del Charter poco después de que la A.I.S.E. haya recibido la carta y pruebas suficientes de su acreditación oficial.

Inmediatamente después de haber concertado la cita con el Verificador, la compañía debe rellenar un formulario de admisión en el sistema basado en la web del Charter.

La compañía no sólo debe aportar los detalles de la compañía sino también el Verificador seleccionado, así como la fecha de la cita para la comprobación

sobre el terreno.

Después de que la compañía haya presentado el formulario, el Verificador recibe automáticamente, a través del sistema extranet del Charter, un email de invitación para la comprobación sobre el terreno. NB: ¡el Verificador sólo debe llevar a cabo la visita sobre el terreno cuando ha recibido el email de invitación oficial!

4) El Verificador prepara la visita sobre el terreno

Normalmente, 'sobre el terreno' significará una visita a la oficina principal de la compañía. No es necesario realizar una visita a la factoría. Cuando una compañía opera en más de un país o tiene más de una oficina principal, la verificación se llevará a cabo en un lugar. No todas las verificaciones sobre el terreno son iguales. Existen diferencias (pequeñas) entre las preguntas de la comprobación de ingreso para compañías de productos domésticos e I&I (Industrial e institucional).

El sistema basado en la web del Charter sirve de ayuda al Verificador para que recopile la información necesaria para preparar la comprobación sobre el terreno (ver: Guía para la Comprobación de ingreso al Charter). Por ejemplo, la extranet proporciona al Verificador y a la compañía un panorama general del tipo de datos que debe preparar la compañía visitada para la comprobación de ingreso.

Cada Compañía de verificación aceptada recibe un nombre de usuario y una contraseña personales que permite al Verificador acceder a la extranet del Charter. Después de la autorización, el Verificador podrá acceder a una pestaña en el menú de navegación superior con la inscripción "Administration" (administración). Dentro de este apartado el Verificador encontrará un elemento del menú el menú de navegación izquierdo denominado: "Entrance Check Report" (informe de comprobación de ingreso). Esta pantalla mostrará una lista de las compañías que han escogido el Verificador en cuestión para efectuar su comprobación de ingreso.

5) El Verificador lleva a cabo la verificación sobre el terreno

La comprobación de ingreso ("entrance check") ha sido diseñada de forma tal que la visita sobre el terreno puede efectuarse en un solo día, dando por sentado que la compañía está bien preparada para proporcionar al Verificador datos correctos y de forma inmediata.

Por lo general, el Verificador será invitado a la sede central de la compañía. No debería ser necesario visitar los lugares de producción individuales, a menos que los registros o archivos se conserven ahí.

6) El Verificador completa los resultados de la verificación e informa primero a la compañía

El Verificador debe hacer uso de los archivos de informe y cálculo electrónico publicados en el 'Verificators part' (apartado de verificadores) protegido de la extranet del Charter. Estos se asemejan mucho a los formularios que la compañía ha podido utilizar durante el período de formación.

El Verificador debe informar del resultado detallado de la visita **en primer lugar** a la compañía. El Verificador debe enviar su informe a la compañía en un plazo de 10 días laborables después de efectuada la visita.

7) La compañía es informada acerca de su resultado

Si el resultado es **positivo**, la compañía autoriza al Verificador para que transmita la conclusión global a la A.I.S.E., sin los detalles de los resultados de cada CSP pero con el mensaje "la compañía visitada ha superado la comprobación de ingreso".

Si el resultado de la comprobación de ingreso ("entrance check") es **negativo**, la compañía puede continuar con sus ejercicios de formación y solicitar una segunda comprobación de ingreso.

NB: la compañía decide si se informa o no a la A.I.S.E.

Nadie más que el Verificador y la compañía visitada tendrá acceso a los resultados detallados de la comprobación de ingreso, a través de la extranet protegida. No obstante, la compañía puede decidir si comparte los resultados, bajo acuerdo de confidencialidad, con la A.I.S.E.

8) La A.I.S.E. recibe la información acerca del éxito de la comprobación de ingreso ("entrance check"), admisión de la compañía en el Charter

Previa autorización de la compañía visitada, el verificador informará el resultado final a la A.I.S.E..

Como se ha indicado antes, en este informe sólo constará la conclusión final, es decir, si la compañía visitada ha superado la comprobación de ingreso. No se hará referencia a los detalles de la puntuación global, ni a las puntuaciones de cada pregunta. Los resultados detallados de los CSP se conservan en la extranet con fines de archivo y estudio comparativo.

El Verificador debe estar en disposición de enviar su conclusión a la A.I.S.E. **inmediatamente (en un plazo de 48 horas)** después de recibir la autorización de la compañía.

9) + 10) La compañía confirma la admisión y recibe el logotipo del Charter

La compañía debe reconfirmar su interés en incorporarse al Charter y firmar y presentar la Carta de compromiso del Charter a la A.I.S.E.

Posteriormente, la A.I.S.E. enviará el acuerdo de licencia del logotipo del Charter. El documento de licencia debe ser firmado y devuelto a la A.I.S.E. por correo y la compañía queda autorizada a comenzar a utilizar el logotipo del Charter en su material promocional (sitio web, folletos, etc.) y en los envases. La compañía también obtendrá acceso total a la extranet.

La información relativa a las puntuaciones de la compañía se mantiene confidencial, pero, no obstante, se conserva en el sitio web seguro y se agregará a los datos de otras compañías cuando un mínimo de otras cuatro compañías hayan registrado sus datos. De esta forma será posible que cada compañía compare sus propias puntuaciones con la media de todas aquellas que hayan presentado datos. Esta capacidad que permite que una compañía realice estudios comparativos de su rendimiento individual respecto del rendimiento global de la industria, con la condición de que al menos otras 4 compañías pertenecientes al mismo sector (doméstico o I&I) también hayan presentado sus informes, es considerada como una valiosa herramienta para promover la adopción del Charter.

IV. Instrucciones detalladas para el Verificador sobre la forma de utilizar el sistema basado en la web del Charter

Dado que estas páginas del sitio web contienen información altamente confidencial, el Verificador identificado sólo tiene acceso a esta parte de la extranet; a los datos individuales de una compañía sólo podrán acceder la propia compañía y el Verificador.

A. Autorización en la extranet

Entre en www.sustainable-cleaning.com, e introduzca su nombre de usuario y contraseña en la casilla de acceso.

Tenga en cuenta que la casilla "Remember password" (recordar contraseña) nunca debe usarse en un ordenador público.

B. Entrar en la zona Administration (administración)

Mueva su ratón a la parte superior derecha de la pantalla, y haga clic en "Administration".

C. Seleccione "Entrance Check Report" (informe de comprobación de ingreso) en el menú de navegación izquierdo

D. Pantalla de aspectos generales de las compañías

Esta pantalla muestra un aspecto general de las compañías que le han escogido para llegar a cabo su comprobación de ingreso.

La "Planned verification date" (fecha planeada para la verificación) es la fecha que ha introducido la compañía para la verificación sobre el terreno. Normalmente, esta cita debe haberse acordado por anticipado entre la compañía y el Verificador.

El "Status" (estado) indica el estado de la comprobación de ingreso. Distinguimos los estados siguientes:

- Requested (Solicitado): La compañía ha solicitado la verificación sobre el terreno;
- Open (Abierto): El Verificador ha comenzado a cumplimentar la comprobación de ingreso en el sistema de la web, pero aún no lo ha completado;
- Completed (Completado): El Verificador ha completado el informe de la comprobación de ingreso. El resultado del informe ha sido presentado a la A.I.S.E.

E. Selección de una compañía

Puede comenzar a cumplimentar los resultados de la comprobación de ingreso haciendo clic en el botón "Status" situado a la derecha de una compañía que se encuentra en el estado "Requested".

Si el estado de la compañía es "Open", puede hacer clic en el botón "Continue" (continuar) para continuar el informe.

Si el estado de la compañía es "Completed", puede hacer clic en el botón "View" (ver) para revisar o imprimir el informe ya presentado.

F. Descargar un informe en PDF

Esta pantalla le permite descargar un informe imprimible en formato PDF que contiene la información necesaria para efectuar la visita online.

Hacemos hincapié en la recomendación de que imprima este informe y lo utilice durante la visita. El documento ha sido creado de forma tal que usted puede marcar o escribir los resultados de la visita directamente en el documento.

Después de la visita, podrá utilizar las notas en el documento impreso como fuente para informar el resultado de la comprobación de ingreso en el sistema online. Para comenzar a rellenar los resultados, haga clic en "Enter the Entrance Check Results" (Introducción de resultados de la comprobación de ingreso).

G. Informe de resultados de la comprobación de ingreso (“entrance check”) - Paso 1: Información general

Esta pantalla le permite introducir información general acerca de la verificación sobre el terreno. Si fuese necesario, puede corregir el nombre de la compañía y la persona que ha efectuado la visita sobre el terreno. También puede ajustar la fecha de la visita sobre el terreno.

El campo de comentarios generales le permite introducir comentarios generales acerca de la visita sobre el terreno (por ej., información acerca de la forma en que se llevó a cabo la visita, sugerencias para mejoras, etc.)

Pulse el botón “Next” (siguiente) para guardar los cambios y continúe con el paso siguiente.

H. Pantalla de aspectos generales de la verificación (seleccione un CSP)

Esta pantalla muestra un panorama general de los CSP. El estado muestra si el informe par el CSP ha sido completado. Distinguimos los estados siguientes:

- Open (Abierto): El informe para este CSP aún no se ha completado;
- Completed (Completado): El informe para este CSP se ha completado (pero aún puede cambiarse).

Puede hacer clic en el botón “Domains” (dominios) para abrir el CSP.

Por favor tenga en cuenta que la estructura de la comprobación sobre el terreno y el informe es la siguiente:

CSP > Dominio > Actividad de control > Comprobación

I. Pantalla de aspectos generales de CSP (seleccione un dominio)

Esta pantalla proporciona un panorama general de los dominios del CSP escogido. Un CSP puede tener uno o más dominios. Cada dominio tiene una ponderación y un estado. Los porcentajes ponderados indican en qué forma la puntuación del dominio se relaciona con la puntuación total del CSP.

El estado indica si el informe relativo al dominio ha sido completado o no.

J. Pantalla de actividades de control (introducir puntuaciones de la verificación)

Esta pantalla proporciona un panorama general de las actividades de control y comprobaciones dentro del dominio escogido.

La comprobación de "Management & Testing" (gestión y pruebas) se puntúa globalmente para el dominio. Las otras comprobaciones, es decir Documentation / Initiation / Accessibility, Availability y Modifiability / Communication & Training (documentación / iniciación / accesibilidad, disponibilidad y capacidad de modificación / comunicación y formación) se puntúan por actividades de control.

Un dominio puede contener una o más actividades de control. En la pantalla de más abajo, la actividad de control es "Specifications" (especificaciones).

Las actividades de control no tienen un porcentaje ponderado y cuentan en igual medida en los cálculos de las puntuaciones.

El paso siguiente es hacer clic en los iconos [¿?] y recoger la puntuación.

Cada actividad de control contiene una casilla de comentarios, que le permite introducir notas que es importante que sean tenidas en consideración a la hora de evaluar la puntuación de la comprobación de ingreso.

Estas notas podrán ser vistas por la compañía objeto de la comprobación.

K. Seleccionar una puntuación para cada comprobación dentro de la actividad de control

Cuando usted hace clic en un icono [¿?], aparecerá una cuadrícula emergente. Esto le permitirá seleccionar la puntuación más apropiada para la comprobación.

En la parte superior, aparece el nombre de la comprobación, "Information – Method of Documentation" (Información – Método de documentación).

Al combinar las palabras en la columna izquierda y la hilera inferior, encontrará la respuesta apropiada para la comprobación. Si mueve su ratón sobre las respuestas posibles (bloques de color), aparecerá un texto informativo en la parte inferior de la pantalla. Este texto servirá de ayuda para determinar si la respuesta seleccionada se corresponde realmente con la comprobación.

Al hacer clic en una de las casillas, la cuadrícula emergente desaparecerá y se visualizará la respuesta en la casilla de texto junto a la comprobación.

Usted puede cambiar la respuesta haciendo clic nuevamente en el icono [¿?].

Por favor tenga en cuenta que se puede encontrar información detallada acerca de la comprobación haciendo clic en el icono [¿?].

L. Navegación al dominio siguiente

Puede usar dos botones para navegar de un dominio al otro:

- Domain Overview (aspectos generales de dominios): le llevará de vuelta a los aspectos generales de los dominios en el CSP actual.
- Next Domain (dominio siguiente): le llevará al dominio siguiente en el CSP.

M. Revisión del informe de la verificación.

Una vez completados todos los dominios en todos los CSP, aparecerá un nuevo botón en la página de aspectos generales de CSP "Review entrance check results" (revisión de resultados de la comprobación de ingreso).

N. Confirmación del informe de la verificación

Después de hacer clic en el botón "Review entrance check results", podrá descargar un informe en PDF actualizado que contiene todos los resultados que ha introducido. Este PDF aún no contiene las puntuaciones calculadas, ni el resultado Positivo/Negativo de la comprobación de ingreso. Estos cálculos sólo se efectuarán DESPUÉS de que usted haya confirmado los datos.

En la parte inferior de esta pantalla encontrará los botones siguientes:

- **Return & change results** (volver y cambiar resultados): permite volver a la pantalla de aspectos generales de los CSP y realizar modificaciones al informe;
- **Confirm & Calculate the Final Result** (confirmar y calcular el resultado final): haciendo clic en este botón, usted confirma los datos introducidos en el informe de la verificación. El informe será entonces cerrado y guardado en el sistema

Al hacer clic en el botón, deberá confirmar:

O. Resultado de la comprobación de ingreso

El sistema de extranet calcula las puntuaciones para cada CSP y el resultado final. Una vez guardadas en el sistema las puntuaciones de la comprobación de ingreso éstas ya no pueden ser modificadas.

Usted puede descargar el informe completo en PDF, incluyendo todas las puntuaciones y el resultado final. Por favor, comunique cuanto antes a la compañía acerca del informe, e incluya en su comunicación el informe en PDF.