

PROCESO DE CERTIFICACIÓN
REVISIÓN: 0



PROCESO DE CERTIFICACIÓN

> 1

Graham Bell, 3. 1º E. Edificio San Isidro. 18100 Armilla (Granada).
958 130 378 | [www • www.externa.es](http://www.externa.es) | @ • info@externa.es

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Granada. Folio 99. Tomo 1402 del libro de sociedades. Hoja GR-38660.
Inscripción 1ª. B-18943969.



ÍNDICE

1.	OBJETO	3
2.	ALCANCE	3
3.	TIPOS DE AUDITORÍAS	3
	Auditoría Fase I	4
	Auditoría Fase II	4
	Auditoría de Seguimiento	5
	Auditoría de Renovación	5
	Auditoría Extraordinaria o de Cambio de Alcance	6
	Auditorías con notificación a corto plazo	6
4.	INCUMPLIMIENTOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA	7
	No Conformidades	7
	Oportunidades de Mejora	7
	Seguimiento del Plan de Acciones	7
5.	CERTIFICADOS	8
	Emisión	8
	Emisión de Certificado de Renovación	9
	Suspensión	9
	Retirada	10

PROCESO DE CERTIFICACIÓN

REVISIÓN: 0



1. OBJETO

El presente procedimiento tiene por objeto describir las características de un proceso de certificación convencional llevado a cabo por EXTERNA SOLUCIONES, S.L.

Este documento se complementa con aquellos otros documentos descriptivos del proceso de certificación que son ajenos a EXTERNA SOLUCIONES, S.L., pero con los que se obliga a cumplir como parte de los compromisos contraídos dentro de los acuerdos de certificación con terceras partes (ej.: Fundación Plastic Sense)

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los procesos de certificación desarrollados por EXTERNA SOLUCIONES, S.L. y que NO están condicionados por pautas de actuación específicas devenidas de compromisos adquiridos con terceras partes –como pudiera ser la Fundación Plastic Sense-. Por ejemplo, es de aplicación para la certificación de la norma EN 15343.

Para procedimientos de certificación de esquemas desarrollados por la Fundación Plastic Sense (ej.: certificación Retray), se estará a lo dispuesto en los procedimientos específicos desarrollados por esa entidad, los cuales están a disposición de los clientes a través de su web (<https://fundacionplasticsense.eu/>)

3. TIPOS DE AUDITORÍAS

Para solicitudes de certificación iniciales es obligatoria la realización de auditorías divididas en dos fases (Fase I y Fase II). Superada la auditoría de certificación inicial, se emitirá el correspondiente certificado.

> 3

Graham Bell, 3.º E. Edificio San Isidro. 18100 Armilla (Granada).
958 130 378 | [www • www.externa.es](http://www.externa.es) | [@ • info@externa.es](mailto:info@externa.es)

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Granada. Folio 99. Tomo 1402 del libro de sociedades. Hoja GR-38660.
Inscripción 1ª. B-18943969.

Auditoría Fase I

El objetivo de esta segunda etapa es evaluar el grado de implantación y la eficacia del sistema implantado para cumplir con los requisitos establecidos por la norma de referencia. En esta Fase I de certificación se efectuarán los siguientes trabajos:

- Ratificación del alcance de certificación y de los datos de la organización
- Examen de la documentación del sistema de gestión del cliente, comprobándose su nivel de adecuación a los requisitos establecidos por la norma de referencia
- Comprobación de la adecuación de las actividades desarrolladas por la organización a la norma a certificar
- Evaluación de la ubicación y características de las instalaciones del cliente a fin de determinar el nivel de preparación de éste para la Fase II de certificación.
- Revisar el estado o situación del cliente y su grado de comprensión de los requisitos de la norma, en particular los que conciernan a la identificación de aspectos claves del desempeño de los procesos, objetivos y funcionamiento del sistema de gestión.
- Recopilar la información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión, a los procesos y a las ubicaciones del cliente, así como los aspectos legales y reglamentarios relacionados, comprobando su cumplimiento.
- Revisar la asignación de recursos para la Fase II de certificación y acordar con el cliente los detalles de ésta.
- Proporcionar un enfoque para la planificación de la Fase II de certificación, obteniendo una comprensión suficiente del sistema de gestión del cliente y de las operaciones del emplazamiento a certificar.
- Evaluar si el nivel de implementación de los requisitos de la norma de referencia es suficiente como para considerar preparada a la organización para enfrentarse a la Fase II de certificación, justificando por tanto la realización de ésta.

Auditoría Fase II

El objetivo de esta segunda etapa es evaluar el grado de implantación y la eficacia del sistema implantado para cumplir con los requisitos establecidos por la norma de referencia. En esta Fase II de certificación se efectuarán las siguientes tareas:

> 4

PROCESO DE CERTIFICACIÓN

REVISIÓN: 0



- La recopilación de información y de evidencias de conformidad con todos los requisitos de la norma de referencia.
- La realización de actividades de seguimiento, medición revisión e informe en relación con los requisitos de la norma de referencia.
- La determinación de posibles incumplimientos de los requisitos de la norma de referencia
- La determinación de posibles oportunidades de mejora que permitan aumentar la eficacia del sistema implantado

Auditoría de Seguimiento

El objetivo de este tipo de auditorías es el de evaluar todo o parte del sistema de gestión de un cliente ya certificado. Se perseguirá evaluar la evolución del sistema y comprobar si se mantiene implantado y en condiciones de mantener la certificación.

La primera auditoría de seguimiento se debe efectuar dentro de los 12 primeros meses transcurridos desde que se tomó la decisión de certificación.

Las sucesivas auditorías de seguimiento deben realizarse al menos una vez al año.

En un ciclo completo de seguimientos entre dos auditorías de renovación (o entre una auditoría inicial y su correspondiente renovación), se debe auditar el sistema completo de la organización y, por tanto, todos los puntos de la norma de referencia.

Auditoría de Renovación

Son las auditorías que se efectúan tras un periodo de tres años a partir de la realización de la auditoría inicial. La superación de este tipo de auditorías permite ampliar la validez de la certificación por un periodo adicional de tres años.

El objeto de este tipo de auditorías es evaluar de forma completa el sistema que el cliente tiene implantado conforme a la correspondiente norma de referencia, de manera que se confirme la continuidad de su conformidad y su eficacia. Se auditarán todos los requisitos de la norma de referencia.

> 5

Graham Bell, 3.º E. Edificio San Isidro. 18100 Armilla (Granada).
958 130 378 | [www • www.externa.es](http://www.externa.es) | [@ • info@externa.es](mailto:info@externa.es)

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Granada. Folio 99. Tomo 1402 del libro de sociedades. Hoja GR-38660.
Inscripción 1ª. B-18943969.

PROCESO DE CERTIFICACIÓN

REVISIÓN: 0



La auditoría de renovación se debe realizar antes de la caducidad del certificado.

No obstante, después de la expiración de la certificación, se podrá restaurar ésta dentro de los 6 meses siguientes, siempre y cuando se hayan completado las actividades de renovación de la certificación pendientes dentro de ese periodo. De no ser así, se deberá realizar como mínimo una auditoría de Fase II. En caso de restauración del certificado, durante el periodo en el que el certificado no está vigente, éste permanecerá suspendido.

La fecha de vigencia del certificado deberá ser la fecha de decisión de la nueva certificación o una posterior, mientras que la fecha de expiración se debe basar en el ciclo de certificación anterior.

Auditoría Extraordinaria o de Cambio de Alcance

El objetivo de este tipo de auditorías es comprobar los cambios en los requerimientos relacionados con las normas aplicables, estructura corporativa o en las actividades y alcance de una empresa ya certificada.

Algunos ejemplos de estos cambios serían:

- Cambio en el número de instalaciones o emplazamientos
- Cambios en las líneas de productos
- Requerimientos adicionales

Auditorías con notificación a corto plazo

Las auditorías a corto plazo se realizan para:

- Investigar quejas
- Dar respuesta a cambios realizados por el cliente
- Dar seguimiento a clientes con la certificación suspendida

Este tipo de auditorías seguirán los mismos pasos que el resto de las auditorías en lo que a proceso y toma de decisiones se refiere.

> 6

Graham Bell, 3. 1º E. Edificio San Isidro. 18100 Armilla (Granada).
958 130 378 | [www • www.externa.es](http://www.externa.es) | [@ • info@externa.es](mailto:info@externa.es)

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Granada. Folio 99. Tomo 1402 del libro de sociedades. Hoja GR-38660.
Inscripción 1ª. B-18943969.

PROCESO DE CERTIFICACIÓN

REVISIÓN: 0



4. INCUMPLIMIENTOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Durante la auditoría, el equipo auditor podrá detectar:

No Conformidades

Son incumplimientos de los requisitos establecidos por la norma de referencia. También se consideran No Conformidades aquellas situaciones que, basándose en evidencias o evaluaciones objetivas, pudieran crear dudas razonables sobre la capacidad para cumplir los requisitos establecidos por la norma de referencia.

Este tipo de incumplimientos requieren de la adopción de acciones correctoras, así como de evidencias de su cierre o, en su caso (dependiendo del calado de las acciones propuestas), de su puesta en marcha.

Oportunidades de Mejora

En ningún caso se trata de incumplimientos.

Se trata de cuestiones observadas por el equipo auditor que, si son tenidas en cuenta, a juicio de éste, permitirían aumentar la eficacia del sistema implantado, o el desempeño de los procesos, conforme a lo establecido por la norma de referencia.

Seguimiento del Plan de Acciones

Si durante la auditoría realizada se detectan No Conformidades, el cliente deberá presentar un Plan de Acciones a través del cual analice la causa raíz de los incumplimientos y mediante el que se propongan las acciones necesarias que eviten la repetición de los incumplimientos en el futuro. Adicionalmente, deberá presentar las evidencias demostrativas del cierre de esas acciones o -en caso de que las acciones requieran de un largo periodo de tiempo para su implantación- de su puesta en marcha.

> 7

Graham Bell, 3.º E. Edificio San Isidro. 18100 Armilla (Granada).
958 130 378 | [www • www.externa.es](http://www.externa.es) | [@ • info@externa.es](mailto:info@externa.es)

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Granada. Folio 99. Tomo 1402 del libro de sociedades. Hoja GR-38660.
Inscripción 1ª. B-18943969.

PROCESO DE CERTIFICACIÓN

REVISIÓN: 0



El Plan de Acciones Correctivas deberá presentarse a EXTERNA SOLUCIONES, S.L. en un plazo no superior a 30 días. Las evidencias demostrativas de su puesta en marcha deberán presentarse a EXTERNA SOLUCIONES, S.L. dentro de esos 30 días, aunque si es necesario más tiempo, se podrá conceder (previa solicitud) un plazo extraordinario de 60 días adicionales.

Estos plazos pueden ser ampliados excepcionalmente a propuesta del auditor y previa autorización de Dirección Técnica. En caso de que las acciones no sean eficaces o no pueda verificarse su eficacia, se suspenderá el certificado por un plazo de tiempo máximo de 6 meses hasta que pueda comprobarse. En este caso será necesaria una auditoría extraordinaria. Para auditorías iniciales, si no fuese posible verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas de cualquier no conformidad dentro de los seis meses posteriores al último día de la Auditoría Fase II, se realizará otra Auditoría Fase II antes de tomar una decisión sobre la certificación.

Los plazos de entrega por parte del cliente en el caso de auditorías de renovación no podrán superar nunca la fecha de vencimiento del certificado.

5. CERTIFICADOS

Emisión

Una vez que el proceso de auditoría haya resultado satisfactorio, y una vez que el expediente haya sido valorado y aprobado por la Entidad de Certificación, se emitirá el correspondiente Certificado. Éste tendrá como fecha de emisión la del día en la que la Entidad de Certificación tome la decisión de certificación, independientemente de cual fuese la fecha de realización de la auditoría.

La validez de un Certificado será de tres años.

> 8

Graham Bell, 3. 1º E. Edificio San Isidro. 18100 Armilla (Granada).
958 130 378 | [www • www.externa.es](http://www.externa.es) | @ • info@externa.es

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Granada. Folio 99. Tomo 1402 del libro de sociedades. Hoja GR-38660.
Inscripción 1ª. B-18943969.



Emisión de Certificado de Renovación

En el caso de renovaciones de certificados, la validez de éstos será de 3 años a contar a partir del vencimiento del certificado anterior.

En los casos en que el cliente no haya podido demostrar la implementación de las acciones correctivas para cualquier no conformidad antes de la fecha de vencimiento de su certificado, no se podrá extender la validez de la certificación, entrándose en la fase de Suspensión. No obstante, después de la expiración de la certificación, se podrá restaurar el mismo dentro de los seis meses siguientes, siempre y cuando se hayan completado las actividades de renovación de la certificación pendientes.

Suspensión

La suspensión de la certificación implica la prohibición temporal de exhibir los logotipos o marcas que indican la condición de organización certificada o hacer referencia alguna a ellas, así como la prohibición del uso del certificado expedido por EXTERNA SOLUCIONES, S.L. como prueba de cumplimiento de los requisitos de la norma de referencia dentro de las actividades y localizaciones incluidas en el alcance de la certificación suspendida.

Pueden producirse suspensiones parciales tanto de las actividades afectadas por la suspensión como en cuanto al alcance geográfico. En estos casos, EXTERNA SOLUCIONES, S.L. comunicará a la organización certificada las actividades y/o localizaciones afectadas por la suspensión.

Se acordará la suspensión bajo diferentes circunstancias. Algunas de ellas serían:

- 1) Por el incumplimiento grave o reiterado de las obligaciones como organización certificada, incluidos los requisitos relativos al cumplimiento de los requisitos de la norma de referencia
- 2) Por la no resolución dentro de los plazos concedidos de las causas que motivaron un apercibimiento previo
- 3) Por la reiteración de apercibimientos (aun cuando fueran motivados por causas distintas)

PROCESO DE CERTIFICACIÓN

REVISIÓN: 0



- 4) Por el impago de los gastos de auditoría y administración del proceso de certificación en sus distintas fases
- 5) Cuando el cliente certificado no permite la realización de las auditorías de seguimiento, renovación o extraordinaria, de acuerdo con los periodos requeridos
- 6) Cuando la organización certificada ha pedido voluntariamente la suspensión

Retirada

La retirada de una certificación se impondrá como consecuencia del incumplimiento muy grave, o grave reiterado, de las obligaciones del cliente certificado y por la no subsanación de las causas que motivaron un acuerdo de suspensión.

Corresponde a EXTERNA SOLUCIONES, S.L. como Entidad de Certificación la retirada de un certificado.

La retirada parcial de una certificación implicará la prohibición de expedir documentos que hagan referencia a la certificación de la entidad por EXTERNA SOLUCIONES, S.L. en la parte en que la misma haya sido retirada y el uso de los logotipos en las actividades incluidas en el alcance de la retirada y/o en las localizaciones afectadas por la retirada.

A petición de cualquier parte interesada, EXTERNA SOLUCIONES, S.L. declarará correctamente la condición de certificación de un cliente como suspendida, retirada o reducida.

> 10

Graham Bell, 3.º E. Edificio San Isidro. 18100 Armilla (Granada).
958 130 378 | [www • www.externa.es](http://www.externa.es) | @ • info@externa.es

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Granada. Folio 99. Tomo 1402 del libro de sociedades. Hoja GR-38660.
Inscripción 1ª. B-18943969.