

DERECHOS Y DEBERES DE SOLICITANTES Y CLIENTES

REVISIÓN: 0



DERECHOS Y DEBERES DE SOLICITANTES Y CLIENTES

> 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](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.



ÍNDICE

1.	OBJETO	3
2.	ALCANCE	3
3.	RESPONSABILIDADES.....	3
4.	DERECHOS Y DEBERES	3
	Derechos	4
	Deberes	5

DERECHOS Y DEBERES DE SOLICITANTES Y CLIENTES

REVISIÓN: 0



1. OBJETO

El presente documento describe los derechos y obligaciones tanto de solicitantes como de clientes de los servicios de certificación prestados por EXTERNA SOLUCIONES, S.L.

Los derechos y deberes aquí descritos son complementarios a los descritos en el documento de Reglas de Uso de Logos y Marca, por lo que el cliente deberá consultarlo para conocer las obligaciones y permisos que le asisten en relación con los servicios de certificación recibidos de EXTERNA SOLUCIONES, S.L.

2. ALCANCE

Todos los derechos y obligaciones de solicitantes y clientes de servicios de certificación prestados por EXTERNA SOLUCIONES, S.L., salvo los expresamente descritos en el documento de Reglas de Uso de Logos y Marca, que quedan descritos en su correspondiente documento específico.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Solicitante y del Cliente el cumplimiento de los derechos y obligaciones descritos en el presente documento.

4. DERECHOS Y DEBERES

Los derechos y obligaciones expuestos a continuación serán de aplicación tanto a solicitantes como a clientes de servicios de certificación prestados por EXTERNA SOLUCIONES, S.L.

En las tablas adjuntas se identifica si el ítem en cuestión afecta a los solicitantes, a los clientes, o a ambos.

> 3

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.



Derechos

Solicitante	Cliente	Derechos
x	x	Solicitar y tener acceso a la misma información relativa a la gama de servicios prestados por EXTERNA SOLUCIONES, S.L.
x	x	Solicitar y obtener condiciones técnicas y económicas de EXTERNA SOLUCIONES, S.L. para la prestación de servicios de certificación
	x	Participar en el Comité de Partes de EXTERNA SOLUCIONES, S.L., conforme a lo establecido en el procedimiento interno existente, disponible para la organización en caso de solicitud
	x	Disponer de los informes generados con motivo de las actividades de evaluación realizadas por EXTERNA SOLUCIONES, S.L.
	x	Solicitar a EXTERNA SOLUCIONES, S.L. la suspensión temporal voluntaria de la certificación por un periodo máximo de 6 meses o, en su caso, la retirada de la certificación
	x	Recurrir las decisiones adoptadas por EXTERNA SOLUCIONES, S.L. según lo establecido en los procedimientos de Tratamiento de Quejas y Apelaciones y de Proceso de Certificación
	x	Aparecer en las listas de organizaciones certificadas por EXTERNA SOLUCIONES, S.L.
	x	Fomentar la utilización de los certificados como medio para aumentar la confianza general de los clientes y partes interesadas en las actividades de las organizaciones.



Deberes

Solicitante	Cliente	Deberes
	x	Mantenimiento de la confidencialidad de la información proporcionada por EXTERNA SOLUCIONES, S.L., en especial la relativa a procedimientos e instrucciones
	x	Cumplir con los criterios de certificación aplicables a los servicios de evaluación prestados por EXTERNA SOLUCIONES, S.L.
	x	Hacer uso de la marca de certificación proporcionada por EXTERNA SOLUCIONES, S.L. conforme a lo descrito en el documento de Reglas de Uso de Logos y Marca, y siempre vinculada al alcance y localizaciones para las que se ha concedido la certificación.
	x	Enviar en tiempo y forma la documentación solicitada por EXTERNA SOLUCIONES, S.L. para el mantenimiento de la certificación
x	x	Abstenerse de cualquier actividad que dañe la reputación de EXTERNA SOLUCIONES, S.L.
	x	Demostrar, con la frecuencia establecida en el Procedimiento de Certificación, que se realizan actividades que permiten mantener la conformidad de la empresa con los requisitos de certificación.
	x	Comunicar a EXTERNA SOLUCIONES, S.L. los cambios que se proponga llevar a cabo en su empresa o en el alcance de su certificación, conforme establece el Procedimiento de Certificación
	x	Informar a quien así lo solicite acerca del alcance exacto de su certificación, salvo aquellos casos en los que esta información esté sujeta a confidencialidad
	x	Informar a EXTERNA SOLUCIONES, S.L. cuando, por falta de personal, cambio de instalaciones u otro motivo, no pueda dar servicio a sus clientes cumpliendo con los requisitos de certificación durante un periodo
	x	Permitir el libre acceso a las personas debidamente autorizadas por ACCM para realizar las actividades de certificación en las fechas acordadas

> 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

DERECHOS Y DEBERES DE SOLICITANTES Y CLIENTES

REVISIÓN: 0



	x	Abonar en tiempo y forma los costes correspondientes a las actividades de concesión y mantenimiento de la certificación
	x	Abonar en tiempo y forma los importes correspondientes a las penalizaciones económicas que resulten de aplicación ante las distintas casuísticas que puedan surgir durante del proceso de certificación, y que vienen recogidas en la documentación contractual firmada con EXTERNA SOLUCIONES, S.L. con antelación a la prestación de los servicios

> 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

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