

# DETALLE DE LOS SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN

## CONDICIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS DEL SERVICIO

Rev. 0



### DETALLE DE LOS SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN

EXTERNA SOLUCIONES, S.L. es una entidad de certificación acreditada por ENAC.

La presente oferta adopta un carácter contractual en el momento en el que es aceptada por el cliente.

En este contrato se detallan los servicios solicitados sobre los que se ha realizado la revisión técnica y se han propuesto los servicios de certificación. Cualquier cambio que se produzca en los datos de la organización indicados deberá ser comunicado a EXTERNA SOLUCIONES, S.L. con objeto de que se evalúe su incidencia y que se propongan las modificaciones al proceso de auditoría y/o al contrato vigente que garanticen el cumplimiento de las condiciones de certificación establecidas.

Todos los datos aportados serán revisados por el equipo auditor durante el transcurso de las auditorías. Cualquier diferencia que se detectase por parte del equipo auditor y que pudiese derivar en un incumplimiento de las condiciones de prestación del servicio de certificación supondrá la modificación del contrato.

### CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

#### SERVICIOS

1. Las presentes condiciones generales del servicio serán de aplicación a todos los servicios de certificación ofertados por EXTERNA SOLUCIONES, S.L.
2. Las conclusiones que quedan incorporadas en los informes emitidos por EXTERNA SOLUCIONES, S.L. tras los procesos de evaluación no serán vinculantes para el Organismo de Certificación, siendo la decisión de emitir o no el correspondiente certificado de la exclusiva potestad de la Entidad.
3. La decisión de emitir un certificado, suspenderlo, retirarlo o cancelarlo se tomará por parte de EXTERNA SOLUCIONES, S.L. de acuerdo a lo establecido en sus procedimientos, estando por tanto en cualquier circunstancia debidamente motivadas.
4. EXTERNA SOLUCIONES, S.L. puede subcontratar la ejecución de los servicios de auditoría a un agente debidamente cualificado según los requisitos de la Entidad, autorizando el Cliente al Organismo de Certificación a revelar a aquél cualquier información que se considere necesaria para llevar a cabo adecuadamente los servicios de evaluación contratados.

#### OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Las obligaciones y deberes de los clientes vienen expuestos a continuación. Adicionalmente a ellos, en caso de procesos de certificación RETRAY, el cliente estará sujeto a las obligaciones y a los deberes (también a los derechos) establecidos por la Fundación Ecosense.

5. El cliente siempre cumple con los requisitos de certificación, incluyendo la implementación de los cambios adecuados cuando los comunica el organismo de certificación.
6. El cliente declara formalmente, desde el momento de la firma y aceptación de la oferta de servicios, que no ha sido inducido o forzado a ello, así como que no se le ha dado garantía, representación, declaración, seguridad, pacto, acuerdo, privilegio o ningún compromiso de ninguna naturaleza más que el que se ha fijado expresamente en estas Condiciones Generales. Cualquier condición o estipulación incluida en cualquier formato de las regulaciones internas del cliente o en sus documentos que pretendan agregarse o modificar estas Condiciones Generales, no tendrá efecto alguno a menos que haya sido previamente aceptado expresamente por escrito por EXTERNA SOLUCIONES, S.L.
7. El Cliente se compromete a impedir todos aquellos obstáculos que supongan una interrupción de los servicios contratados.

## > 2

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

# DETALLE DE LOS SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN

## CONDICIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS DEL SERVICIO

Rev. 0



8. El Cliente se compromete a facilitar a EXTERNA SOLUCIONES, S.L. toda la información necesaria relacionada con los peligros a los que su personal podrá enfrentarse durante las visitas realizadas a sus instalaciones, dentro del proceso de prestación de servicios. El personal de EXTERNA SOLUCIONES, S.L. se compromete a cumplir todas las medidas necesarias para asegurarse de que durante su estancia en las instalaciones del cliente, se cumple con la normativa en vigor en materia de seguridad y salud.

9. Si la certificación se aplica a la producción en curso, el producto certificado continúa cumpliendo los requisitos del producto. En especial, cuando la certificación otorgada lleve aparejada una declaración del % contenido reciclado, el cliente se obligará a mantener las condiciones productivas que garanticen el mantenimiento de este contenido.

10. El Cliente informará inmediatamente a EXTERNA SOLUCIONES, S.L. acerca de cualquier cambio que se haya producido en sus instalaciones, procesos productivos u otros y que pueda afectar a los procesos o productos para los que se efectúan las auditorías. Cualquier incumplimiento de esta obligación de informar podrá derivar en la retirada del Certificado. Ejemplos de cambios pueden ser: 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 la calidad.

11. El Cliente se compromete a cumplir con los requisitos de certificación, incluyendo la implementación de los cambios adecuados cuando éstos sean comunicados por el Organismo de Certificación

12. El Cliente no podrá reproducir o publicar extractos de cualquiera de los informes proporcionados por EXTERNA SOLUCIONES, S.L. La Entidad se reserva cuantas acciones legales pudieran asistirle en caso de incumplimiento de esta cláusula, o en supuesto de que EXTERNA SOLUCIONES, S.L. considere que se ha utilizado su nombre indebidamente. El cliente no divulgará los detalles sobre el modo en que EXTERNA SOLUCIONES, S.L. realiza, dirige o ejecuta sus operaciones.

13. El Cliente toma todas las medidas necesarias para:

- 1) Realizar la evaluación y la vigilancia (si se requiere), 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
- 2) Investigar las quejas relacionadas con los procesos o productos certificados, en caso de que éstas se produzcan. Además, deberá conservar un registro de todas ellas, poniéndolo a disposición de EXTERNA SOLUCIONES, S.L. cuando éste le sea solicitado. En relación con este punto, el Cliente se compromete a tomar las acciones adecuadas con respecto a tales quejas y con respecto a las deficiencias que se encuentren en los productos o procesos afectados que se encuentren certificados. Estas acciones deben quedar documentadas. Este apartado será objeto de auditoría por parte de EXTERNA SOLUCIONES, S.L.
- 3) Admitir -en caso de que el Organismo de Acreditación, los propietarios de los esquemas de referencia en la auditoría o la propia Entidad de Certificación así lo solicite- la presencia de evaluadores durante los procesos de auditoría. La función de estos evaluadores es, la de supervisar y valorar el desempeño de los auditores de EXTERNA SOLUCIONES, S.L. para valorar su competencia técnica, por lo que en ningún caso su presencia supondrá una alteración del desarrollo normal de la auditoría. En caso de no admitir la presencia de estos evaluadores, al Cliente le será retirado el certificado. También será posible la presencia de observadores cuya función no será en este caso la de evaluación. En este último caso, su presencia tampoco supondrá una alteración del desarrollo normal de la auditoría, pero su asistencia se consensuará previamente a la realización de la auditoría con el cliente.

14. El cliente hace declaraciones sobre la certificación coherentes con el alcance de la certificación. Si el cliente suministra copias de los documentos de certificación a otros, los documentos se deben reproducir en su totalidad o según lo especifique el esquema de certificación. Al hacer referencia a su certificación de producto en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad, el cliente cumple con los requisitos del organismo de certificación o los especificados por el esquema de certificación.

15. El Cliente no utiliza su certificación de producto de manera que ocasione mala reputación para el organismo de certificación, y no hace ninguna declaración relacionada con su certificación de producto que el organismo de certificación pueda considerar engañosa o no autorizada. El cliente cumple con todos los requisitos que pueda estipular el esquema de certificación con relación al uso de las marcas de conformidad y a la información relacionada con el producto.

> 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)

# DETALLE DE LOS SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN

## CONDICIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS DEL SERVICIO

Rev. 0



16. El Cliente promoverá, divulgará y comunicará su certificación de acuerdo con las normas y reglas de uso estipuladas en el documento de Reglas de uso de logos y Marcas de Certificación de EXTERNA SOLUCIONES, S.L. Ese documento goza de un carácter contractual, estando el Cliente obligado a su cumplimiento como parte complementaria del clausulado del presente contrato.

17. No está permitida la utilización del nombre corporativo de EXTERNA SOLUCIONES, S.L. o de su marca sin el previo consentimiento de la Entidad.

18. Inmediatamente después de suspender, retirar o finalizar la certificación, el cliente deja de utilizarla en todo el material publicitario que contenga alguna referencia a ella, y emprende las acciones exigidas por el esquema de certificación (por ejemplo, la devolución de los documentos de la certificación) y cualquier otra medida que se requiera.

### HONORARIOS Y PAGO

19. Los honorarios expuestos en la Oferta han sido determinados a partir de la información aportada por el cliente y teniendo en cuenta la extensión de los trabajos de evaluación a realizar. EXTERNA SOLUCIONES, S.L. se reserva el derecho de incrementar estos precios en caso de que las circunstancias o datos de partida cambien, informándose convenientemente y de manera previa al Cliente con antelación.

20. Los honorarios expuestos en la Oferta podrán verse incrementados bajo determinadas circunstancias. Sin que suponga una limitación, algunas de estas circunstancias pueden ser: la repetición parcial o íntegra del proceso de evaluación como consecuencia de incumplimientos de requisitos establecidos por los esquemas de referencia en los que el Cliente haya incurrido; las reevaluaciones realizadas debidas a cambios en los procesos o productos; el cumplimiento con cualquier solicitud de documentos o declaraciones relativas a los trabajos realizados por EXTERNA SOLUCIONES, S.L. Estas auditorías se facturarán al precio de una auditoría de seguimiento (IVA no incluido) más gastos de desplazamiento, alojamiento o manutención que se deriven.

21. Adicionalmente a lo expuesto en la cláusula 17, también se abonarán a EXTERNA SOLUCIONES, S.L. honorarios adicionales como consecuencia de situaciones excepcionales tales como solicitudes de servicio urgentes que impliquen la alteración de las agendas de los auditores de la Entidad o las cancelaciones o reprogramaciones de servicios previamente fijados o acordados con el Cliente. En el caso de las cancelaciones o reprogramaciones de servicios, estos honorarios adicionales se facturarán a un precio de 750 €/jornada auditor (IVA no incluido) más los gastos de desplazamiento o alojamiento cuyas cuantías hayan sido abonadas hasta el momento de la cancelación o reprogramación. En el caso de las solicitudes de servicio urgente, los honorarios adicionales se facturarán a un precio de 500 €/jornada auditor.

22. Las facturas emitidas por parte de EXTERNA SOLUCIONES, S.L. se emitirán a la finalización de los trabajos de evaluación. El cliente se verá obligado al pago de las mismas, independientemente del resultado de éstos.

23. EXTERNA SOLUCIONES, S.L. no procederá a la emisión de certificado alguno hasta que la factura correspondiente a los servicios prestados conducentes a su expedición haya sido previamente abonada. EXTERNA SOLUCIONES, S.L. se reserva el derecho de cesar o suspender todos los trabajos y/o provocar la suspensión o retirada de cualquier certificado al Cliente que no cumpla con el pago de una factura.

24. El Cliente no estará legitimado para retener o demorar el pago de cualquier cantidad adeudada a EXTERNA SOLUCIONES, S.L. a cuenta de cualquier controversia o reclamación existente frente a EXTERNA SOLUCIONES, S.L..

25. EXTERNA SOLUCIONES, S.L. se reserva el derecho de interponer cuantas acciones legales pudieran asistirle tendentes a la satisfacción de los honorarios impagados ante cualquier Tribunal competente.

26. El Cliente pagará a EXTERNA SOLUCIONES, S.L. todos los gastos en los que EXTERNA SOLUCIONES, S.L. incurra para la reclamación de la deuda pendiente incluyendo los honorarios de abogado y costas judiciales.

### ALMACENAMIENTO DE ARCHIVOS

> 4

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

# DETALLE DE LOS SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN

## CONDICIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS DEL SERVICIO

Rev. 0



27. EXTERNA SOLUCIONES, S.L. mantendrá los registros relacionados con las actividades de certificación del Cliente, al menos, durante el tiempo que estipule la legislación y el Organismo de Acreditación. A la finalización de este periodo, EXTERNA SOLUCIONES, S.L. dispondrá de los mismos según su criterio y con las limitaciones establecidas por la legislación vigente.

### PROPIEDAD DE INFORME Y CERTIFICADO

28. Cualquier documento generado por EXTERNA SOLUCIONES, S.L. durante el proceso de evaluación serán propiedad de ésta y el cliente no podrá alterar o falsificar sus contenidos. El Cliente sí podrá hacer copias de los mismos para uso interno. Para uso externo, EXTERNA SOLUCIONES, S.L. pondrá a disposición del Cliente duplicados de los certificados.

### CONFIDENCIALIDAD

29. EXTERNA SOLUCIONES, S.L. es responsable, a través de compromisos de cumplimiento legal, de la gestión de toda la información obtenida o creada durante el desempeño de las actividades de certificación. Con excepción de la información que el cliente pone a disposición del público, o cuando existe acuerdo entre el organismo de certificación y el cliente (por ejemplo, con fines de responder a las quejas), toda otra información se considera información privada y se debe considerar confidencial. EXTERNA SOLUCIONES, S.L. informará al cliente con anticipación acerca de la información que pretende poner a disposición del público.

Los compromisos contractuales con los clientes relativos a la confidencialidad incluyen el acceso a la información por parte de ENAC o cualquier otra entidad de acreditación y el acceso a la información del dueño del esquema RETRAY.

Cuando se exige al organismo de certificación, por ley o autorización de las disposiciones contractuales, la divulgación de información confidencial, se notificará al cliente o persona implicada la información proporcionada salvo que esté prohibido por ley.

La información relativa al cliente, obtenida de fuentes distintas al cliente (por ejemplo, de una queja o de autoridades reglamentarias), será tratada como información confidencial

Salvo que sea requerido por ley o por un órgano judicial, gubernamental u otro organismo regulador, ninguna de las partes ni sus agentes o subcontratistas utilizarán la información confidencial para otro propósito que no sea el del contrato y no divulgarán el resto de la información confidencial a ninguna persona o entidad sin el previo consentimiento por escrito de la otra parte, excepto en los casos expresamente previstos en este documento.

### DURACIÓN Y FINALIZACIÓN

30. El contrato que constituye la presente oferta una vez aceptada por el Cliente tendrá la duración establecida en el apartado 2 "Presupuesto" de la presente Oferta. A la finalización del plazo inicial, el contrato se renovará automáticamente a menos que, y en todo caso, hasta que cualquiera de las partes notifique a la otra por escrito su voluntad de finalizar dicho contrato al menos con tres meses de antelación a la finalización del plazo inicial, o en cualquier momento en caso de que dicho plazo ya haya finalizado. Todo ello salvo incumplimiento de alguna de las condiciones establecidas en el presente apartado de Condiciones, especialmente las referidas al pago de las facturas por los servicios prestados.

31. Tanto EXTERNA SOLUCIONES, S.L. como el Cliente estarán legitimados para resolver inmediatamente la prestación de servicios en los supuestos de concurso de acreedores, quiebra, insolvencia, suspensión de pagos o cese de actividades por la otra parte.

32. Salvo acuerdo por escrito en contrario, los derechos y obligaciones de las partes que se definen en las cláusulas 24, 25, 26, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43 y 44 se aplicarán a pesar de la finalización de los servicios o la resolución del contrato.

33. En caso de que el Cliente ceda sus actividades a otra organización, la transferencia del certificado está sujeta al previo consentimiento por escrito de la Entidad Certificadora. En caso de que se otorgue dicho consentimiento, el uso del Certificado por dicha nueva organización se regirá por el Contrato.

## > 5

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)

# DETALLE DE LOS SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN

## CONDICIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS DEL SERVICIO

Rev. 0



34. En los supuestos en los que EXTERNA SOLUCIONES, S.L. no pueda prestar sus servicios, incluyendo a título meramente enunciativo pero no limitativo, fuerza mayor, catástrofes naturales, guerra, actos terroristas o acciones industriales; errores que impidan obtener licencias o registros; enfermedad, muerte o renuncia de personal o incumplimiento por parte del cliente para cumplir con cualquiera de las obligaciones que le vinculan en virtud del contrato, el Cliente pagará a EXTERNA SOLUCIONES, S.L.:

- a) La suma total a la que asciendan todos los servicios efectivamente prestados, incluyendo los gastos que por ello se hubieran devengado.
- b) Una parte de los honorarios acordados, correspondiente a los servicios dejados de prestar que sea igual a la proporción (si procede) del servicio realmente llevado a cabo.

EXTERNA SOLUCIONES, S.L. quedará exonerado de toda responsabilidad, cualquiera que sea, por el desempeño total o parcial del servicio requerido.

### LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD E INDEMNIZACIÓN

35. EXTERNA SOLUCIONES, S.L. se compromete a ejercer el debido cuidado y diligencia en el desempeño de los servicios para los que ha sido contratada, aceptando la responsabilidad únicamente en casos de negligencia grave. Ello no excluye o limita la responsabilidad de EXTERNA SOLUCIONES, S.L. por muerte o daños personales o fraude o cualquier otra circunstancia derivada de dolo o mala fe de EXTERNA SOLUCIONES, S.L.

36. Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 34, la responsabilidad de EXTERNA SOLUCIONES, S.L. frente al Cliente con relación a cualesquiera reclamaciones por pérdidas, perjuicios, daños o gastos de cualquier naturaleza y cualquiera que sea su origen, bajo ninguna circunstancia podrá exceder de una suma total o igual al importe de los servicios objeto de contrato.

37. EXTERNA SOLUCIONES, S.L. no asumirá responsabilidad alguna ni frente al Cliente ni frente a terceros:

- a) Por cualquier pérdida, daño, perjuicio o gasto derivado de
  - i) un fallo del Cliente al cumplir con cualquiera de sus obligaciones aquí recogidas
  - ii) cualquier acción recogida o no recogida en las bases de los informes de los Certificados, y
  - iii) cualquier resultado incorrecto, informe o certificado derivado de información poco clara, errónea, incompleta, engañosa o falsa proporcionada a EXTERNA SOLUCIONES, S.L.
- b) Por pérdida de beneficios, pérdida de producción, pérdida de negocio o gastos derivados por la interrupción del negocio, pérdida de ingresos, pérdida de oportunidad, pérdida de daños y perjuicios derivados de las reclamaciones de cualquier tercero (incluyendo sin limitación las reclamaciones de responsabilidad del producto) que puedan ser sufridas por el Cliente; y
- c) Cualquier pérdida o daño indirecto o consecuencial de cualquier tipo (estén incluidos o no en los tipos de pérdidas y daños identificados en el apartado (b) anterior).

38. A excepción de casos de negligencia grave probada o dolo por EXTERNA SOLUCIONES, S.L., el Cliente se compromete y garantiza que mantendrá indemne e indemnizará a EXTERNA SOLUCIONES, S.L. y a sus administradores, empleados, agentes o subcontratistas contra todas las reclamaciones (reales o pretendidas) efectuadas por un tercero debidas a pérdidas, perjuicios, daños o gastos de cualquier naturaleza, incluyendo los honorarios de abogado y costas judiciales y que resulten de la ejecución, intención de ejecución o falta de ejecución de los servicios, relacionados con la certificación, (incluyendo sin limitación, las reclamaciones de responsabilidad del producto).

39. Tanto EXTERNA SOLUCIONES, S.L. como el Cliente dispondrán de un seguro adecuado para cubrir sus responsabilidades contractuales.

40. Excepto cuando el contexto así lo requiera, cada estipulación del presente documento se interpretará de forma independiente al resto de estipulaciones. Si una o más disposiciones del contrato o de las presentes condiciones generales son declaradas nulas o sin efecto por aplicación de la legislación en vigor, o consecuencia de una resolución judicial o administrativa, las demás disposiciones conservarán su fuerza y vigencia.

## > 6

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

# DETALLE DE LOS SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN

## CONDICIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS DEL SERVICIO

Rev. 0



### VARIOS

41. A excepción de lo expresamente establecido en estas Condiciones Generales, el Cliente no podrá ceder los derechos y obligaciones derivados del contrato sin la previa autorización por escrito de EXTERNA SOLUCIONES, S.L.

42. Si en algún momento EXTERNA SOLUCIONES, S.L. dejara de ejercitar total o parcialmente cualquier derecho previsto a su favor o recurso que le asista en el presente Contrato, incluyendo pero sin limitación, el que prevé su resolución, esto no podrá interpretarse como una renuncia al derecho en cuestión, ni del derecho de EXTERNA SOLUCIONES, S.L. a ejercer posteriormente ese derecho o cualquier otra facultad. Tampoco podrá interpretarse como renuncia a los derechos o recursos que puedan asistir a EXTERNA SOLUCIONES, S.L., el hecho de que no insista en el cumplimiento estricto de cualesquiera cláusulas del Contrato.

### DISPOSICIONES FINALES

43. Todos los contratos celebrados entre EXTERNA SOLUCIONES, S.L. y el Cliente se regirán e interpretarán conforme a la Ley Española. En caso de discrepancia en la interpretación o ejecución del contrato las partes, con renuncia expresa al fuero que por derecho pudiera corresponderles, se someten expresamente a los Juzgados y Tribunales de Granada (Andalucía, España), salvo pacto expreso diferente firmado entre las partes.

44. Cualquier modificación del contrato y de las presentes condiciones generales deberá ser objeto, para su validez, de un anexo firmado por ambas partes o nuevo contrato.

### CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

El Cliente y EXTERNA SOLUCIONES, S.L. acuerdan que el contrato se prorrogará de forma automática por períodos iguales salvo que el cliente comunique de forma fehaciente a EXTERNA SOLUCIONES, S.L. su voluntad de darlo por finalizado con una antelación mínima de tres meses a la duración del plazo inicial o de cualquiera de sus prórrogas.

Cuando en la organización certificada se produzcan cambios que afecten a los datos empleados para la elaboración de la presente oferta (ver datos de la organización en el apartado 1 "Objeto"), deberá comunicarse esta circunstancia a EXTERNA SOLUCIONES, S.L., ante la posibilidad de revisión de la oferta.

Los precios serán revisados al alza anualmente con base en el incremento del IPC General del año anterior. Cualquier diferencia existente entre la información aportada por el Cliente y la que pudiera ser verificada posteriormente por EXTERNA SOLUCIONES, S.L. en cualquier momento (por ejemplo, por cambios en la organización del cliente) y que pudiera derivar en un incumplimiento de los requisitos de certificación supondrá la anulación de esta solicitud, o bien su modificación para adecuarla a la nueva situación.

EXTERNA SOLUCIONES, S.L. no puede garantizar una fecha específica para la realización de la auditoría hasta que su solicitud haya sido recibida y los requerimientos técnicos sean revisados. Sin embargo, trataremos de acomodarnos a sus necesidades y le confirmaremos la fecha lo antes posible.

Esta propuesta ha sido realizada a partir de un análisis previo de los datos facilitados por el solicitante y/o los disponibles en la base de datos de EXTERNA SOLUCIONES, S.L. Por tanto, el presupuesto podría sufrir modificaciones en caso de variación los datos o cambios en los requisitos de referencia.

En caso de transferencia de certificados, la presente oferta sólo será válida si la visita de transferencia se realiza antes de la fecha de caducidad del certificado a transferir y siempre y cuando dicho certificado esté acreditado y en vigor. La organización debe facilitar copia de los certificados.

Además, para este tipo de auditorías es necesario que se cumplan los siguientes condicionantes para que la oferta sea válida:

### > 7

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

# DETALLE DE LOS SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN

## CONDICIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS DEL SERVICIO

Rev. 0



- Que se cumplan en todo momento los requisitos para la certificación aplicable y el certificado correspondiente mantenga su vigencia y validez.
- La transferencia de certificados depende de la realización satisfactoria de la revisión pre-transferencia, y puede incluir una visita in situ si la revisión documental no fuera suficiente
- La transferencia de certificados está sometida a una toma de decisión antes de la fecha de caducidad del certificado a transferir y siempre y cuando dicho certificado esté acreditado y en vigor
- Que el Cliente autorice a que la Entidad de Certificación emisora del certificado actual proporcione la información que EXTERNA SOLUCIONES, S.L. solicite con relación al proceso de transferencia.

### Auditoría Inicial:

La auditoría es realizada por el equipo auditor designado por EXTERNA SOLUCIONES, S.L., aceptado por la organización solicitante, y de acuerdo con el plan de auditoría establecido. Durante la auditoría se verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos por los esquemas o normas de referencia que sean objeto de la auditoría. La auditoría derivará, en su caso, en la emisión del certificado. Los posibles incumplimientos (no conformidades) detectados son considerados como aspectos a solucionar en un plazo máximo de 30 días. Para ello, la empresa solicitante debe presentar a EXTERNA SOLUCIONES, S.L. un plan de acciones correctivas para corregir las no conformidades detectadas, indicando los plazos previstos para su puesta en práctica. Cuando el equipo auditor así lo estime, dicho plan de acciones correctivas deberá incluir evidencia de la eficacia de las acciones. Como parte del plan de acciones correctivas, siempre y cuando el equipo auditor así lo estime, se volverán a realizar de nuevo todas las comprobaciones que se consideren necesarias, incluyendo si es necesario (y en función de los requisitos del esquema o norma de referencia de cada auditoría) la realización de nuevos cálculos, o la realización de nuevos ensayos.

### Transferencia de certificados:

En estos casos, se identificarán inequívocamente los tiempos dedicados a la visita pretransferencia y las evaluaciones oportunas (si cabe), con objeto de poder adoptar una decisión relacionada con el reconocimiento de ésta, todo ello, con anterioridad al inicio del desarrollo de las evaluaciones que correspondan al ciclo de certificación de la organización.

Para realizar una transferencia de certificados será necesario presentar copia del certificado en vigor, acreditando que el mismo es válido y que no está sumido en ningún proceso de suspensión o retirada, copia del informe de la última auditoría inicial o de renovación realizada junto con los informes de seguimiento siguientes con las evidencias de que la entidad anterior hizo una revisión de las acciones correctivas aportadas y las consideró adecuadas. En caso de no disponer de los informes, será necesario realizar una auditoría extraordinaria para verificar la revisión adecuada de las acciones.

### Auditorías de seguimiento:

La fecha de la primera auditoría de seguimiento después de la certificación inicial, no debe realizarse transcurridos más de 12 meses desde el último día de la auditoría inicial o de renovación. Las siguientes auditorías de seguimiento deben realizarse al menos 1 vez al año y siempre se realizarán dos seguimientos durante cada ciclo de certificación.

### Verificaciones Anuales (para los esquemas RETRAY):

La verificación anual tendrá lugar después de la certificación inicial o de renovación, en el intervalo que va desde los 12 a los 15 meses a contar desde la fecha en que se realizó aquella.

### Renovación del certificado:

Tomando como referencia la fecha de caducidad indicada en el certificado entregado (dos años desde la fecha de emisión en el caso de RETRAY Proceso; un año desde la fecha de emisión en el caso de RETRAY Producto; tres años desde la fecha de emisión para el resto de certificados), se procederá a la renovación del mismo mediante la realización de una Auditoría de Renovación y siempre tomando como referencia la norma vigente en dicha fecha. La auditoría de renovación de la certificación debe realizarse de tal manera que el nuevo certificado esté emitido antes de que venza el anterior.

### Auditorías extraordinarias:

Por su carácter excepcional, no se han considerado en el presente contrato la realización de auditorías extraordinarias. Estas serán necesarias cuando queden abiertas no conformidades que condicionen la emisión o continuidad del certificado y se deba verificar el cierre de estas, desplazando un auditor a la organización. Estas auditorías se facturarán al mismo precio que una auditoría de seguimiento (IVA no incluido) más gastos de desplazamiento, alojamiento o manutención que se deriven.

## > 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](mailto:info@externa.es)

# DETALLE DE LOS SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN CONDICIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS DEL SERVICIO

**Rev. 0**



Ampliaciones / reducciones de alcance: deberán ser comunicadas por el cliente a EXTERNA SOLUCIONES, S.L. con suficiente antelación. Como sucede con todas las modificaciones, EXTERNA SOLUCIONES, S.L. analiza las necesidades de recursos para realizar la auditoria de ampliación / reducción, pudiendo derivarse de ese análisis un cambio en las condiciones contratadas.

**Emisión de certificados:**

Se emitirá un certificado original en formato DIN A4 en castellano e inglés. Si además se necesitasen certificados en otros idiomas distintos, la organización deberá facilitar una traducción del alcance del certificado que será verificado y se procederá a la emisión del correspondiente certificado. Cada certificado original adicional emitido en un idioma distinto se facturará a razón de 20 €/certificado, IVA no incluido.

> 9

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.