

CLÁUSULAS GENERALES DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN

Ver 4. Junio 2026

1. Petición de Presupuesto

Para recibir un Presupuesto de Verificación/Validación, una organización debe proporcionar los datos suficientes para que EQA pueda estimar la duración de la verificación/validación y asegurarse que puede realizar el trabajo. Es importante que la organización cumplimente correctamente el cuestionario correspondiente, de esa manera, EQA podrá proporcionar una Oferta cerrada.

Los términos recogidos en la Oferta no serán vinculantes hasta que se haya recogido toda la información necesaria para la adecuada revisión del contrato y esta se materialice positivamente con la firma de la Oferta-contrato (Aceptación).

2. Aceptación de contrato

Para confirmar la aceptación de la Oferta, la organización deberá enviar firmado y sellado la página de "Solicitud de Verificación/Validación" a EQA. Con la aceptación del contrato el cliente se compromete a cumplir con los requisitos de validación/verificación.

EQA revisa la misma y confirma que puede realizar el proceso de verificación/validación en los términos definidos en la propuesta. El contrato se considera formalizado con el envío al cliente de la Solicitud de Verificación/Validación firmada y sellada por EQA.

Si las circunstancias de actividad, emplazamientos, número de trabajadores, etc., hubiesen cambiado, o no se ajustasen a la realidad, incluidas cuestiones relativas a alcances no permitidos, entre la Solicitud de Verificación/Validación y la realización de la auditoría, EQA tiene el derecho a modificar las condiciones de la propuesta, sometiendo al cliente a su aprobación la nueva propuesta en caso de que ésta sufriese modificaciones en la duración de la auditoría o el precio que se corresponde con la realidad de la organización, e incluso a cancelar el proceso de verificación sin perder el derecho de cobro por las actividades del proceso de verificación/validación ya ejecutadas y, en todo caso, el importe correspondiente al 20% del precio de la auditoría.

EQA especificará al cliente los documentos que necesita previamente a la realización de una visita in situ.

El Solicitante deberá tener un representante de la organización con responsabilidad sobre la declaración a verificar/validar. Esta persona será el contacto entre la organización y EQA.

EQA mantendrá informado al cliente de la composición del equipo auditor. El cliente tiene el derecho a recusar a sus miembros, exponiendo los motivos, y a ser informado de los antecedentes y la relación laboral de los mismos con EQA.

Los servicios contratados no tienen por objeto detectar delitos, fraudes o actos ilegales. EQA realiza sus servicios partiendo de la premisa de que los administradores de la organización reconocen y comprenden que son responsables del control interno que consideren necesario para identificar las normas legales y reglamentarias aplicables a la actividad de la entidad y asegurarse de su cumplimiento, especialmente en la prevención, detección y reacción ante el delito.

3. Programa

La aceptación de este contrato, el proceso de verificación/validación y la emisión de la Declaración de Verificación se realizará teniendo como referencia los requisitos de la norma ISO 17029 junto con los requisitos de un Programa específico de verificación/validación.

Los Programas de verificación/validación pueden ser marcos de trabajo legales, normas internacionales, regionales o nacionales, iniciativas globales, aplicables del sector, y acuerdos individuales con los clientes de EQA. El Programa especifica las definiciones, principios, reglas, procesos y requisitos para los pasos del proceso de verificación/validación, así como para la competencia de los auditores para un sector específico.

El programa puede definir niveles de aseguramiento, por ejemplo, un nivel de aseguramiento razonable o limitado

4. Planificación

El proceso de verificación/validación comienza con una etapa de planificación para la cual la organización deberá aportar el borrador de la declaración a verificar/validar, junto con cualquier otra documentación que sea requerida por el Programa.

EQA llevará a cabo un estudio documental de esta información, analizando el riesgo de una declaración errónea material con respecto a la declaración, así como definiendo el plan de muestreo y plan de pruebas que será realizado en el proceso de verificación/validación in situ.

Esta etapa culmina con el envío al cliente de un Plan de Verificación/Validación, donde se informa del equipo auditor.

5. Ejecución de la verificación / validación

La realización de la verificación/validación se llevará a cabo de acuerdo con lo establecido en el Plan.

Durante la verificación/validación el equipo auditor recopilará las evidencias suficientes sobre los datos/informaciones originales, asegurando su trazabilidad a lo largo del proceso de gestión de los datos/información, y cualquier análisis y cálculo adicional.

El Auditor Jefe emitirá un Informe de Verificación/Validación con los hallazgos y salvedades detectados durante el proceso de verificación/validación, que será entregado al cliente.

6. Revisión técnica y Decisión

Una vez completada la verificación/validación, EQA constituye un Comité de Verificación/Validación que toma la decisión de confirmar o no la declaración.

El Comité de Verificación/Validación revisa el proceso de verificación/validación, desde la realización de la oferta, la planificación de la auditoría, la elección del equipo auditor y la ejecución de la verificación/validación. Con toda esta información decide emitir o no una Declaración de Verificación/Validación, de acuerdo a los requisitos del Programa.

7. Emisión de la declaración

Si la Declaración de Verificación/Validación es confirmada, el Solicitante recibirá una Declaración de Verificación/Validación con la marca de verificación/validación de EQA. El envío sólo se llevará a cabo si el solicitante se encuentra al corriente de pago, y se dispone del contrato firmado.

La emisión de una Declaración de Verificación/Validación no garantiza la eficacia plena de la información y datos verificados/validados, por lo que EQA no se responsabiliza de las posibles deficiencias que puedan aparecer en los mismos ni de sus posteriores consecuencias.

La Declaración de Verificación/Validación es en todo momento propiedad de EQA.

8. Posterior a la emisión

El cliente debe comunicar a EQA cualquier hecho que pueda afectar la validez de una declaración emitida previamente. Si después de la fecha de emisión de la Declaración de Verificación/Validación se descubren nuevos hechos o información que pudiera afectar a la declaración de verificación/validación respecto a su materialidad, EQA se pondrá en contacto con el cliente y, si fuese requisito, con el dueño del Programa. Adicionalmente se analizarán los hechos y se valorará si es necesario modificar la declaración emitida, pudiendo repetirse el proceso de verificación o solo algunas etapas de este con el objetivo de emitir una nueva Declaración veraz.

Es posible que durante el nuevo proceso de verificación/validación, se modifique el contenido de la Declaración, así como el dictamen incluido en la misma. Si se concluyera que tras el nuevo proceso de verificación/validación no se pudiera emitir una nueva declaración, se procedería a la retirada de la Declaración previamente emitida.

9. Uso de marca

Una vez emitido el Dictamen o Declaración de validación/verificación el cliente puede comunicar al mercado o a terceros que ha verificado o validado la información evaluada haciendo uso de los siguientes medios:

- Dictamen o Declaración de Validación/Verificación – Documento emitido por EQA que muestra el resultado del proceso de verificación o validación.
- Referencias a la declaración o dictamen: frase con la que el cliente informa que determinada información ha sido validada o verificada.
- Marca de validación/verificación: símbolo con el que el cliente informa que determinada información ha sido validada o verificada. Algunos programas de validación o verificación no disponen de marca de validación/verificación.

Se debe hacer uso de ellos siempre bajo las condiciones indicadas en el documento Instrucción Técnica de Uso de Marca de EQA, que se adjunta junto con la Declaración o Dictamen.

Consideraciones sobre el uso de Marca.

Si en el programa de validación/verificación se permite el uso de marcas, se enviarán junto con la declaración o dictamen. El uso siempre debe ajustarse a lo siguiente:

- Serán utilizadas en relación con el ámbito mencionado en la propia declaración.
- No se permite el uso de la marca relacionado con información no haya sido validada o verificada.
- El uso no debe ser engañoso con respecto a la certificación del producto.
- El uso de la marca de verificación/validación deberá realizarse siempre de tal forma que se vincule o enlace los mismos con la Declaración de Verificación/Validación emitida, de tal manera que una tercera parte pueda conocer el detalle del proceso de verificación/validación realizado por EQA.
- Si la Declaración de Verificación o Validación es retirada, la organización tendrá que dejar inmediatamente de utilizar la marca de verificación o validación y todo lo que haga referencia a la verificación o validación.

Consideraciones sobre el uso del Dictamen de Verificación.

- La publicación de la Declaración de Verificación/Validación debe ser completa, no se permite realizar un extracto o resumen del contenido de esta.
- La publicación y su contexto no pueden realizarse de forma que pueda resultar engañosa para los usuarios previstos o público en general o perjudicar a la reputación de EQA.
- Si la Declaración de Verificación/Validación es retirada, la organización tendrá que dejar inmediatamente de utilizar la marca de verificación/validación y todo lo que haga referencia a la verificación/validación.

Consideraciones sobre las referencias de Verificación.

- Se debe asegurar siempre la trazabilidad con EQA y con la declaración de verificación emitida incluyendo la fecha de emisión o número de emisión.
- Deben usarse sólo en relación con la información que ha sido verificada, y no deben ser engañosas con respecto a la certificación del producto.
- En el caso de utilizar una referencia breve, es obligatorio que ésta se suministre en el mismo medio junto a la referencia extensa o se haga referencia a la ubicación de la referencia extensa en otro medio.
- En la IT de Uso de Marca de Verificación se proporcionan las referencias (breves y extensas) que el cliente o responsable de la información verificada puede emplear.

10. Información pública de las declaraciones

EQA mantiene un registro donde figuran todas las Declaraciones de Verificación/Validación emitidas y su estado. Cualquier solicitante tiene derecho a información sobre la validez de una Declaración de Verificación/Validación emitida por EQA, y su estado.

11. Condiciones de pago

Salvo que en las condiciones específicas se hayan estipulado hitos de facturación diferentes, se emitirán 2 facturas atendiendo al progreso del proceso de verificación/validación por los siguientes importes:

- 50% al recibir la Solicitud de Verificación/Validación firmada.
- 50% al entregar el Informe Final previo a la emisión de la Declaración de Verificación/Validación.

REGULACIONES GENERALES

Ver. 6 – Julio 2025

1. Seguridad financiera

EQA es una entidad jurídica independiente con capital suficiente para el desarrollo de sus actividades, con financiación proveniente de recursos propios, bien a través de aportaciones de los socios o bien a través de los ingresos generados de su propia actividad.

El Comité de Partes supervisa la seguridad financiera de manera que no peligre la continuidad de la entidad de certificación.

2. Confidencialidad

Toda la información obtenida del cliente, así como la obtenida de distintas fuentes (por ejemplo, de una queja, de autoridades reglamentarias, etc.) será considerada como confidencial, a excepción de:

- La información que el cliente hace accesible al público.
- La información que EQA tiene obligación de hacer pública, la cual queda reflejada explícitamente en el documento de Clausulas Particulares del proceso de evaluación
- La información que así se detalle a través del presente contrato o acuerdos particulares.

Todo el personal de EQA o que actúa en su nombre, independiente mente de sus funciones, tiene firmado un acuerdo de confidencialidad que le obliga a no difundir información sobre la propia entidad de evaluación de la conformidad y cualquiera de sus clientes, salvo que le sea requerida por ley o por mandato judicial.

EQA no revelará a un tercero información confidencial sin el consentimiento escrito del cliente o de la persona involucrada. Cuando EQA sea obligada por ley o autorizada por acuerdos contractuales a divulgar información confidencial, el cliente o la persona involucrada será notificada sobre la información proporcionada, salvo que esté prohibido por ley.

Por tener la condición de entidad de evaluación de la conformidad acreditada, EQA podrá facilitar a las entidades de acreditación y otros organismos reguladores, información de su expediente, con objeto de que ésta evalúe la capacidad de EQA. La organización acepta que esta información sea facilitada a las entidades de acreditación.

EQA podrá revelar o utilizar el nombre, marca o logo de la organización solicitante como referencia en sus procesos internos, comerciales o de contratación. Para la utilización de forma pública de éstos será necesario el consentimiento por escrito del solicitante, con excepción de la información que aparece en el certificado o declaración de verificación.

EQA utilizará exclusivamente la documentación recibida para la realización de sus trabajos de auditoría, por lo que únicamente con dicho motivo podrá usar o reproducir la información confidencial. Igualmente, no podrá desvelar dicha información a ninguna persona que no sea empleada o colaboradora suya y que requiera por sus funciones el conocimiento de dicha información.

Los papeles de trabajo preparados en relación con la prestación del servicio, incluidos los informes de auditoría, son propiedad de EQA, constituyen información confidencial, y se mantendrán almacenados de acuerdo con lo establecido en el contrato, no pudiendo realizar el cliente comunicación pública alguna de los mismos, salvo solicitud expresa a EQA o requerimiento legal.

3. Imparcialidad y conflicto de interés

El proceso de evaluación de la conformidad debe ser objetivo, imparcial, independiente, estar libre de conflictos de interés y de sesgos. Por lo que todo el personal de EQA o que actúa en su nombre realiza su trabajo de manera imparcial y con ausencia de conflicto de interés.

Tanto EQA como el solicitante son responsables de evitar la existencia del conflicto de interés en el proceso de evaluación de la conformidad.

EQA, ni el equipo evaluador que actúa en su nombre, puede prestar los servicios de evaluación de la conformidad en organizaciones donde exista conflicto de interés.

Por su parte el solicitante se obliga a:

- Comunicar a EQA si mantiene relación profesional, o la ha mantenido en los dos últimos años, con cualquiera de los miembros del equipo evaluador.
- Comunicar a EQA si la existencia de una relación personal con algún miembro del equipo evaluador puede poner en peligro su independencia y objetividad.
- No contratar los servicios de ninguno de los miembros del equipo evaluador durante un año desde la prestación del servicio (auditoría)

El solicitante deberá hacerse cargo de los costes que conlleven las acciones tomadas para garantizar la objetividad e imparcialidad de los procesos de evaluación de la conformidad que sean consecuencia de no haber respetado el contenido de esta cláusula.

En EQA se dispone de un mecanismo independiente a las operaciones de la entidad, Comité de Partes, cuya función es participar del proceso de gestión de la imparcialidad de EQA. El comité de Partes está constituido por representantes de las partes interesadas en el proceso de evaluación de la conformidad. La función del Comité de Partes

4. Integridad

Los empleados de EQA y sus colaboradores tienen la obligación de respetar la dinámica de trabajo y los procesos marcados por la entidad para la prestación de los servicios, así como cumplir con la legislación vigente y evitar la comisión de delitos en su ámbito de actuación profesional.

Igualmente, tienen expresamente prohibida la oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor -ya sea de naturaleza económica o no económica- directa o indirectamente, e independientemente de su ubicación, que contravenga la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que ellos mismos o un tercero actúen, demoren su actuación o dejen de actuar en relación con el desempeño de las obligaciones que tiene asignadas.

Además, todos los miembros de EQA tienen la obligación de informar de cualquier indicio o sospecha de incumplimiento que pudieran detectar en relación con lo señalado los párrafos anteriores, no tomándose en ningún caso represalias contra aquellas personas que, de buena fe, pusieran en conocimiento de EQA situaciones en las que existan indicios de que se hayan infringido las obligaciones anteriores por algún miembro, colaborador, socio o cliente de EQA.

5. Protección de datos de carácter personal

En cumplimiento de lo establecido en la normativa vigente sobre Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que los datos de los representantes legales firmantes de este contrato así como cualesquiera otras personas cuyos datos personales se recojan en este contrato como

interlocutores en las relaciones para la ejecución del mismo reconocen quedar informados y consentir que dichos datos personales, así como los que sean generados durante la ejecución de la relación contractual serán tratados bajo responsabilidad de cada una de las partes con la finalidad de llevar a cabo la gestión, desarrollo, cumplimiento y control de la relación contractual así como envío postal o electrónico de comunicaciones y documentación, agenda de contactos y mantenimiento de históricos de relaciones comerciales. Asimismo, los interesados quedan informados de que los datos serán cedidos a terceros en los casos legalmente previstos tal como auditores financieros, Órganos de Administración competentes por motivos de control, registro e inspección y fedatarios públicos en caso de elevación a público del documento.

Los titulares de los datos se comprometen a comunicar en el menor plazo de tiempo a cada una de las partes cualquier variación de los datos recogidos en este contrato o los generados durante la ejecución del mismo, con el fin de que la citada entidad pueda proceder a su actualización. En tanto no se comunique lo contrario a cada una de las partes se entenderá que los datos proporcionados por los interesados son exactos y actuales.

En caso de que alguna de las partes deba facilitar datos de carácter personal referentes a personas físicas distintas de las identificadas en el presente contrato para la ejecución del mismo, deberá, con carácter previo a su inclusión, informarles de los extremos contenidos en esta cláusula. A tales efectos, la comunicación de datos personales de terceros queda condicionada al principio de necesidad y la comunicación de datos actuales y veraces y requiere con carácter previo informar y solicitar el consentimiento a dichos terceros para el tratamiento de sus datos conforme los extremos contenidos en la presente comunicación.

Conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, cada persona tiene derecho a obtener confirmación sobre si la otra parte está tratando sus datos personales, por tanto, tiene derecho a acceder a sus datos personales, rectificar los datos inexactos o solicitar su supresión cuando los datos ya no sean necesarios como también ejercer los demás derechos recogidos por la normativa de la forma que se explica en la información adicional. Usted puede ejercitar los derechos mencionados en los términos establecidos en la normativa vigente dirigiéndose por escrito a European Quality Assurance Spain S.L., con domicilio en Calle Joaquín Bau 2, Esc. Dcha. Planta – 1. CP 28036 Madrid, o si lo prefiere, mediante un correo electrónico a la dirección protecciondatos@eqa.es. Asimismo, Usted puede solicitar en los mismos datos de contacto, información adicional de tallada sobre nuestra política de protección de datos.

6. Previsión de riesgos en el trabajo

El Cliente informará a EQA de cualquier riesgo (de Seguridad, Salud y Medio Ambiente) que se relacione, implique o introduzca en la ejecución del trabajo y/o cualquier medida de seguridad que sea necesaria para la ejecución del trabajo, así como proporcionando los medios materiales necesarios para acometer sus funciones y soportar el coste de dichos medios, si fuera necesario.

Siempre que EQA desempeñe su trabajo en las instalaciones, el Cliente deberá disponer de todas las medidas de seguridad apropiadas para garantizarla seguridad en el lugar de trabajo de acuerdo con la legislación pertinente.

7. Acceso a la información y a las instalaciones

El personal evaluador tendrá acceso a todos los documentos, registros, personal e instalaciones del cliente que sean de interés para la realización de la evaluación de la conformidad.

EQA da por supuesto que la organización le entregará la documentación necesaria para la planificación y ejecución del trabajo, así como que dicha documentación es exacta y completa. Toda la información suministrada por la organización o por terceros en su nombre será precisa y completa en todos los aspectos relevantes. El suministro de dicha información no infringe ningún derecho de autor o de propiedad intelectual, ni ningún otro derecho de terceros.

Si existiera alguna información relacionada con el objeto del contrato que no pudiera ponerse a disposición del equipo evaluador para su revisión por tratarse de información sensible o confidencial, se deberá informar a la entidad con carácter previo a la aceptación del presupuesto. La entidad determinará si puede realizarse la evaluación adecuadamente en ausencia de dicha información. Si se concluye que no es posible realizar adecuadamente la evaluación sin revisar la información confidencial o sensible identificada, EQA informa que el servicio de evaluación de la conformidad no puede llevarse a cabo hasta que se otorguen los permisos de acceso adecuados.

Por ser EQA una entidad acreditada, puede suceder que asista como observador a las auditorías personal en representación de las entidades de acreditación, agencias reguladoras u otras partes interesadas en el proceso de evaluación de la conformidad, con objeto de evaluar la competencia de EQA. Por ejemplo, para auditorías según EN 9100/9120, miembros de IAQG, TEDAE. La organización debe facilitar la labor de estas personas permitiendo el paso a sus instalaciones mientras dure la evaluación, así como a los registros derivados del proceso de evaluación de la conformidad.

En el caso de que la organización cliente no proporcione el acceso a la información o instalaciones, una vez requerido, EQA informa que la consecuencia de no proporcionar dicho acceso sería la pérdida de la certificación.

8. Conservación de los Registros

Atendiendo a los requisitos de acreditación, EQA tiene la obligación de conservar todos los registros y documentos, incluidos los proporcionados por el cliente (en adelante, registros) utilizados o generados durante la evaluación de la conformidad de cada expediente.

Dichos registros sirven para evidenciar la conformidad con los requisitos a lo largo de todo el proceso de certificación y verificación.

Debido a la naturaleza de los procesos de evaluación implantados en EQA, solo está prevista la utilización de documentos en formato electrónico, motivo por el cual no se contempla tampoco la devolución de los documentos aportados tras su evaluación.

En relación con el tiempo de retención de los registros, para dar cumplimiento a los requisitos de acreditación, EQA establece un plazo de conservación de al menos dos ciclos de certificación, o cinco años tras la emisión de la Declaración de verificación/validación, que podría ser superior en caso de existir algún requisito legal que así lo requiriese.

Una vez concluido el período de retención, en función de las necesidades de gestión del almacenamiento informático, EQA se reserva el derecho de ampliar indefinidamente el plazo de conservación o, por el contrario, proceder a la destrucción de los registros.

La conservación de los registros se realizará en condiciones de almacenamiento que garanticen su seguridad y confidencialidad.

9. Muestreo

El proceso de evaluación de la conformidad mediante auditorías se realiza por muestreo de documentación, registros, entrevistas a personas de la organización, etc. Los resultados de este muestreo proporcionan la evidencia suficiente para determinar el cumplimiento o no con uno o varios requisitos de la norma/referencial.

EQA y el equipo evaluador no se responsabiliza de que pueda existir alguna desviación de resultados, datos o respecto a la norma/referencial que haya quedado oculta en las evaluaciones.

10. Interlocutores

La organización solicitante debe identificar distintos interlocutores para el correcto desarrollo del proceso de evaluación de la conformidad.

Debemos diferenciar entre:

- Representante de la Dirección: Es la persona que ha designado la dirección de la organización para actuar en su nombre de acuerdo con los requisitos de la norma/referencial objeto de evaluación.
- Auditado: Es la persona responsable del trabajo, actividad o proceso que se está auditando. Es a quien se dirigirá el equipo evaluador y de quien se espera que evidencie el cumplimiento con los requisitos de la norma/referencial objeto de la evaluación.
- Guía: Es la persona o personas que acompañan a los miembros del equipo auditor durante el desarrollo de la evaluación y quien hace de introductor entre evaluador y auditado.

El consultor puede estar presente o representar al cliente durante el desarrollo de la evaluación siempre y cuando no asuma ninguno de los niveles de interlocución que se han descrito antes salvo que se pueda evidenciar que queda debidamente recogido en un contrato entre la organización solicitante y el consultor.

11. Personal evaluador

Los auditores y evaluadores de EQA cumplen con los requisitos de las normas de evaluación de la conformidad aplicables (ISO 17021, ISO 17029, ISO 17065, ISO 17020...). EQA tiene establecido un proceso de cualificación de evaluadores considerando los requisitos de cada norma/referencial. Los evaluadores o auditores sólo podrán auditar los procesos principales en los sectores de actividad donde hayan demostrado competencia cuando así lo exija las normas de acreditación.

EQA tiene un sistema de cualificación sectorial de auditores donde los requisitos a cumplir en cuanto a experiencia previa dependen de la complejidad del sector. La organización auditada tendrá derecho a solicitar los antecedentes del auditor asignado previamente a la auditoría.

12. Personal administrativo y de planificación

El personal administrativo y de planificación de EQA se encuentra a disposición de los clientes, entre sus responsabilidades se encuentra planificar las evaluaciones estableciendo fechas de evaluación que sean factibles tanto para los auditores como para el cliente.

13. Duración de la evaluación

EQA se reserva el derecho de modificar la duración de la evaluación una vez comenzada ésta si se detecta por el equipo auditor alguna situación que no se corresponde con la confirmación de datos realizada por el cliente previamente a la planificación del trabajo. Debido a que dichos datos afectan al cálculo de la duración de la evaluación, se procederá a la actualización del contrato y se presentará al cliente para su aprobación. En caso de que el cliente rechazase la actualización se suspenderá el proceso de evaluación de la conformidad, debiendo éste abonar las partes del proceso ejecutadas hasta el momento, y en todo caso el importe correspondiente al 20 % del precio del servicio.

14. Auditorías en remoto

Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) hacen que sea viable la realización de las auditorías en remoto.

El uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) con fines de auditoría será acordado mutuamente antes de su utilización entre la organización auditada y EQA, de acuerdo con las medidas sobre seguridad de la información y regulaciones de protección de datos.

La realización de una auditoría en remoto queda condicionado al resultado de un análisis de riesgos realizado por EQA del uso de las herramientas TIC en relación con la eficacia de la auditoría teniendo en consideración las particularidades de cada cliente, así como los requisitos y directrices del esquema a evaluar.

Las herramientas TIC más habituales son las siguientes:

- Software de teleconferencia, incluyendo audio, video e intercambio de datos (Teams, Webex, Google Hangouts...): Software que se instala en el equipo o que se accede desde aplicación web que permite hablar, compartir contenido, enviar vídeo...
- Evaluación de documentos y registros por acceso remoto a sistema del cliente (plataforma, servidor, etc.): Acceso al sistema informático del cliente (plataforma, acceso en remoto al servidor por VPN...) Siempre irá acompañado de una interacción telefónica.
- Evaluación de documentos y registros enviados: Envío de documentación por e-mail (u otro medio). Siempre irá acompañado de una interacción telefónica.

Cuando el cliente acepta el uso de una herramienta TIC, está confirmado que dispone del equipo informático con el software instalado y conexión a internet adecuada. Así mismo, está aceptando las siguientes medidas sobre los riesgos de su uso y de seguridad de la información:

- Medidas para Software de teleconferencia:
 - o Se solicitará al cliente que realice pruebas de la herramienta previo a la auditoría.
 - o El auditor solicitará permiso al cliente cuando realice una captura de pantalla.
- Medidas para acceso remoto a sistema del cliente:
 - o Se solicitará al cliente que realice pruebas de la herramienta previo a la auditoría.
 - o Se solicitará al cliente listados de registros para poder seleccionar la muestra.
 - o El auditor solicitará permiso al cliente cuando realice una captura de pantalla.
 - o El cliente es responsable de dar de baja al usuario y contraseña facilitados al equipo auditor una vez finalizada la auditoría.
- Medidas para envío de documentos y registros:
 - o Solicitar al cliente que realice pruebas de la herramienta previo a la auditoría.
 - o Borrado de todos documentos por parte del auditor una vez finalizada la auditoría.
 - o El auditor solicitará permiso al cliente cuando copie parte del contenido de un documento a los registros de auditoría.

15. Quejas

EQA garantiza el tratamiento adecuado de cualquier queja o reclamación recibida. Investigará la reclamación y tomará una decisión sobre acciones, informando al reclamante en el plazo máximo de tres meses.

Además, cuando EQA reciba una queja o reclamación relacionada con una organización cliente, EQA actuará siempre que el reclamante se haya dirigido en primera instancia a la organización cliente, investigando la reclamación y las acciones correctivas que se hayan llevado a cabo como consecuencia de esta.

Si un cliente desea presentar una queja o reclamación, puede realizarlo a través del correo electrónico calidad@ega.es detallando en el mismo el motivo de la queja e identificación de la persona que la presenta.

Una vez recibida la queja, el Departamento de Calidad dará acuse de recibo en un plazo inferior o igual a 15 días hábiles, procederá a su análisis y se notificará finalmente su cierre y resultado en un plazo máximo de 3 meses. Si bien, no es habitual por parte de EQA agotar el plazo máximo de resolución en la gestión de las quejas.

Una queja o reclamación podría desestimarse si no estuviera referida a las actividades de evaluación de la conformidad de las que EQA es responsable. En todo caso se dará respuesta a la persona que ha presentado la queja explicando los motivos de su desestimación.

16. Apelaciones

Si una Organización cliente desea apelar contra cualquier decisión de un Comité de EQA, tendrá que comunicarlo por escrito a la dirección de correo electrónico calidad@eqa.es dentro de los 14 días siguientes a la recepción del documento sujeto de apelación.

El Departamento de Calidad se encargará de tramitarla a través del Comité de Apelaciones.

Todas las decisiones se mantendrán hasta ser revocadas por el Comité de Apelaciones.

El comité tomará una decisión en el plazo de tres meses, y la decisión será irrevocable.

17. Gastos de viaje

En caso de que su presupuesto incluya los gastos de viaje, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- Los gastos de desplazamiento están incluidos únicamente para España y Portugal.
- El solicitante deberá respetar las alternativas de fecha de auditoría que le proponga EQA. De otro modo, nos reservamos el derecho de reconsiderar la cláusula correspondiente a los gastos de viaje.
- Los gastos de desplazamiento incluyen los ordinarios de un proceso normal de evaluación de conformidad, es decir, en los que incurre el equipo auditor para llegar a las instalaciones del cliente y volver a su punto de origen. No están incluidos los que se puedan ocasionar con motivo de auditorías extraordinarias y los necesarios para realizar visitas a obras u otras instalaciones.
- Cuando la ubicación del emplazamiento a auditar esté fuera de España y Portugal, no se consideran incluidos los costes derivados de las jornadas de auditor empleadas en el desplazamiento internacional para realizar una auditoría o parte de la misma, por ejemplo, visita a obras u otras instalaciones. Se aplicará el precio/jornada correspondiente a una auditoría extraordinaria, establecido en las Condiciones Particulares de cada contrato.

18. Política de cancelaciones

Las modificaciones de fechas de evaluación fijadas ocasionan gastos que no están incluidos en esta propuesta.

En el momento en que EQA y la organización llegan a un acuerdo sobre la fecha de la evaluación, EQA "reserva" ya los días laborales del evaluador, billetes y hotel.

Cuando una organización modifica las fechas de la evaluación, el evaluador normalmente no puede ser reubicado a otra evaluación. Además, gastos como reservas de hoteles y billetes no son reembolsables.

Por ello, las modificaciones de fechas ocasionarán un recargo adicional de:

- 10% del precio de la evaluación cancelada con un mínimo de 200 € + gastos de cancelación de billetes y hoteles si se realiza la cancelación con menos de 30 días naturales de antelación.
- 30% del precio de la evaluación cancelada con un mínimo de 500 € + gastos de cancelación de billetes y hoteles si se realiza la cancelación con menos de 7 días naturales de antelación.

19. Modificaciones Contractuales

1. Las partes pactan expresamente que, aquellas modificaciones que, por no ser sustanciales, es decir, no afecten a elementos esenciales del contrato (importes, tiempo de auditoría, normas a auditar...), podrán ser comunicadas teniendo efectos ex nunc, es decir, desde el momento en el que son recibidas por el cliente. No obstante, el cliente, tendrá un plazo de 5 días hábiles desde el envío para oponerse con razones fundadas. En caso de que transcurra el plazo indicado, las modificaciones serán firmes. En caso de que las modificaciones fueran causa de oposición, se mantendrán vigentes hasta el momento en el que se aprobaran unas nuevas modificaciones.
2. Aquellas modificaciones que, siendo sustanciales, por afectar estas al importe del acuerdo, no supongan una desviación al alza o a la baja de un **CINCO POR CIENTO** (5%), seguirán el cauce de las modificaciones no sustanciales.
3. El resto de las modificaciones precisarán de aceptación expresa y escrita por parte del cliente. Para ello EQA enviará la modificación por escrito, siguiendo los cauces ordinarios de notificación, teniendo el cliente un plazo de 10 días hábiles para su contestación (en sentido afirmativo mediante la firma, o en sentido negativo mediante la modificación que considere). En caso de no recibir respuesta al término del plazo indicado, se le volverá a notificar al cliente esta vez por un plazo de 5 días hábiles. Transcurrido este plazo, en caso de no haber contestación de ningún tipo el cambio se considerará aceptado e incorporado al cuerpo contractual.

20. Resolución del contrato

Una vez producida la resolución del contrato, independientemente de su causa, el cliente deja de tener derecho al uso de la marca de certificación y verificación, así como al certificado con carácter inmediato.

El cliente podrá resolver unilateralmente el contrato siempre que esté al corriente de los pagos con EQA. En caso de que resuelva el contrato con un plazo inferior a dos meses de la siguiente auditoría prevista estará obligado a pagar el 50% del importe de la misma.

EQA se reserva el derecho de resolver el contrato con carácter inmediato por incumplimiento de cualquiera de los requisitos establecidos en este documento o por cualquier otro motivo técnico o económico sin perjuicio de que el solicitante estime las acciones que considere oportunas. La resolución del contrato siempre deberá realizarse por escrito.

21. Fuerza mayor

Ninguna de las partes incurrirá en responsabilidades ante la demora o el incumplimiento durante su actuación ni generará reclamaciones por daños, en el caso y en la medida, que dicha demora e incumplimiento sean debidos a cualquier situación que no se pueda prever ni tampoco evitar. La parte afectada informará por escrito inmediatamente a la otra parte de las causas y la duración prevista, si fuera posible, de cualquiera de dichas situaciones.

22. Jurisdicción

El presente Contrato se regirá y se interpretará de acuerdo con la legislación de España.

Las partes, con expresa renuncia de su propio fuero si les correspondiera, se someten para cualquier cuestión o litigio que pudiera derivarse de la interpretación o cumplimiento del presente contrato, a los Juzgados y Tribunales de Madrid.

23. Revisiones

EQA se reserva el derecho de modificar este documento de Regulaciones Contractuales y las cláusulas de la propuesta-contrato si los factores de partida se ven alterados, tanto desde el punto de vista del solicitante, como de las normas, legislación y requisitos de operativa del esquema de certificación y verificación; como pueden ser cambios impuestos en los requisitos de acreditación por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) y otros organismos reguladores de esquemas de certificación, verificación e inspección. Estas modificaciones no afectarán inmediatamente al derecho de la Organización a utilizar la marca de certificación, de verificación y/o el certificado, ya que se determinará un plazo para la adaptación a las nuevas regulaciones, sin perjuicio de lo que dispongan las nuevas normativas.

Con respecto al proceso de certificación de sistemas de gestión, se informa que, una vez emitido un certificado no acreditado, si EQA obtuviera la acreditación en la norma de referencia o el sector de actividad objeto del contrato, éste deberá revisarse para adecuarlo a los nuevos requisitos que puedan ser exigidos por la acreditación. La conversión del certificado no acreditado en acreditado deberá realizarse en un plazo inferior a un año desde la fecha en que EQA obtuviera la acreditación antes mencionada, y podría requerir de actividades extraordinarias de evaluación del sistema de gestión certificado. Puede ser objeto de la rescisión del contrato sin que haya posibilidad de reclamar por ninguna de las partes en caso de desacuerdo.

Se tendrá acceso a este documento actualizado a través de la web de EQA www.eqa.es y será responsabilidad del solicitante estar al corriente de las actualizaciones. No obstante, se pondrá en conocimiento del solicitante la existencia de un cambio siempre que este altere substancialmente la naturaleza o prestación del servicio.