

CF10 - Reglas de auditoría y certificación de DQS

1. Servicios de auditoría y certificación

1.1 Alcance y aplicabilidad

Estas Regulaciones de Auditoría y Certificación de DQS ("Regulaciones") se aplican a todas las ofertas y / o servicios y todas las relaciones contractuales resultantes entre DQS Holding GmbH, cualquier compañía afiliada o cualquiera de sus agentes (cada "DQS", junto con "Grupo DQS") y cualquier organización / persona ("Cliente") que solicite o reciba servicios de auditoría y certificación.

Una lista actual de todos los miembros del Grupo DQS está disponible en <https://dqsglobal.com/intl/>.

Estos Reglamentos cubren todo tipo de Certificación del Sistema de acuerdo con las normas internacionales o nacionales, incluidas las normas privadas, la Certificación de Productos de acuerdo con las Directivas de la UE o la legislación nacional, la Certificación de Producto y Servicio de acuerdo con documentos normativos no regulados, especificaciones, requisitos o reglas técnicas.

Estas regulaciones se aplican a lo largo de todas las etapas del proceso de certificación o auditoría, incluidas, entre otras, ofertas de servicios y cotizaciones, contratos, órdenes de compra y / o trabajo, horarios y anexos acordados entre DQS y el Cliente, a menos que se acuerde explícitamente lo contrario por escrito o así lo prescriban los instrumentos legales.

Estos Reglamentos de Auditoría y Certificación entran en vigor con efecto inmediato después de su publicación y siguen siendo válidos hasta que se emita y publique una nueva versión.

La versión actual de estas regulaciones está disponible en idioma inglés en <https://dqsglobal.com/intl/about/accreditation-and-notification/dqs-group-auditing-and-certification-rules> o a solicitud de cada oficina de DQS. En caso de discrepancia entre una versión traducida y la versión inglesa del documento, prevalecerá la versión en inglés.

Cuando se emita un Certificado al Cliente, DQS proporcionará los servicios utilizando un cuidado y habilidad razonables y de acuerdo con los Códigos de Práctica vigentes en ese momento del Organismo de Certificación DQS correspondiente. Una copia de dichos Códigos de Prácticas, y cualquier enmienda a los mismos que pueda emitirse de manera puntual, será puesta a disposición por el Organismo de Certificación DQS al Cliente al comienzo de los Servicios.

1.2 Definición de los términos

- "Cliente" son clientes y cualquier organización / persona que consulte o reciba cualquier servicio de auditoría o certificación de DQS, incluidos sus representantes, que actúen en su nombre.
- "DQS" es cualquier miembro del grupo de DQS Group internacional, incluidas sus subsidiarias, compañías afiliadas y socios o cualquiera de sus agentes, que ofrecen y / o entregan en su propio nombre o en nombre de otro Organismo de Certificación DQS servicios de auditoría y certificación a Clientes.
- "Organismo de Certificación DQS" es cualquier entidad DQS que tenga la acreditación o autorización para emitir los certificados respectivos.
- "Códigos de práctica" son aquellos códigos de práctica emitidos por el organismo de certificación DQS para el programa de certificación correspondiente.
- "Organismo de acreditación" es cualquier organización (ya sea pública o privada) que tenga la autorización para nombrar y supervisar Organismos de Certificación
- "Auditorías" es cualquier actividad sistemática de DQS para obtener evidencia objetiva y evaluarla objetivamente para determinar el grado en que se cumplen los criterios definidos; también puede denominarse "evaluación".
- "Auditores" son asesores, auditores y expertos, que se asignan al proceso de auditoría y certificación en nombre del grupo DQS.

1.3 Servicios de auditoría y certificación

La auditoría y certificación de un sistema de gestión, un proceso o de un producto por parte de un tercero independiente y competente, como DQS, genera valiosos beneficios para el cliente. Un certificado DQS servirá como evidencia para un sistema de gestión adecuado y efectivo, un proceso o producto compatible con la capacidad de cumplir continuamente con las expectativas del cliente, así como con los requisitos reglamentarios y estatutarios.

Durante una auditoría, auditores calificados y experimentados revisan el sistema de gestión y sus procesos o productos para determinar su idoneidad y eficacia continuas a la luz de los mercados y el entorno cambiantes. Al identificar el potencial de mejora, los auditores mejoran la capacidad de la organización para cumplir con las metas y objetivos establecidos, mejorando así el éxito sostenible para el cliente. Con un certificado DQS, los personalizadores pueden confiar en el cliente y en el sistema, proceso o producto de gestión certificado, que ha sido evaluado y certificado según estándares y especificaciones reconocidos.

1.4 El contrato y las condiciones comerciales

Estas Regulaciones de Auditoría y Certificación de DQS y, según corresponda, la aplicación, la cotización, su aceptación, los Códigos de Práctica, las condiciones de las Marcas de Certificación DQS y las condiciones comerciales locales o términos comerciales constituyen el acuerdo completo (el "Contrato") entre el Cliente y DQS con respecto al objeto del presente.

Las condiciones comerciales locales o los términos comerciales pueden incluir cláusulas sobre representación legal, jurisdicción, responsabilidad, impuestos, términos de pago y otros, teniendo en cuenta los requisitos legales locales. El contrato también puede estar constituido por acuerdos individuales entre DQS y Cliente, que contengan siempre estos Reglamentos de Certificación y Auditoría de DQS como parte integral del mismo a través de la inclusión directa o referencia.

Salvo disposición en contrario, ninguna variación del contrato será válida a menos que sea por escrito.

1.5 Relación contractual con el Organismo de Certificación DQS

Siempre que una oficina de DQS presta un servicio bajo autorización o acreditación de otro Organismo de Certificación de DQS, actúa como agente en nombre y por cuenta de esa entidad. La oferta identifica al organismo de certificación DQS respectivo y su aceptación y firma del contrato local constituye un contrato de certificación legalmente vinculante entre Cliente y el organismo de certificación DQS. Aunque el agente está autorizado a cobrar/facturar al cliente por la prestación del servicio y la certificación, la responsabilidad de las actividades de certificación y el control operativo bajo una acreditación específica permanece siempre con el Organismo de Certificación DQS que es responsable y conserva la autoridad de sus decisiones relativas a la certificación, incluida la concesión, denegación, mantenimiento de la certificación, ampliación o reducción del alcance de la certificación, renovación, suspensión o restauración tras la suspensión o retirada de la certificación.

2. El proceso de certificación

DQS evalúa el sistema de gestión, los procesos, los productos o partes del mismo del Cliente, con el objetivo de determinar su conformidad con los requisitos acordados y reconocidos, como las normas o especificaciones internacionales, nacionales o específicas del sector. El proceso de certificación respectivo puede implicar uno o más pasos, que generalmente terminan con un informe de auditoría, que documenta los resultados de la auditoría. En el caso de los servicios de certificación, el respectivo Organismo de Certificación DQS emitirá un certificado específico del cliente, confirmando la conformidad con los requisitos respectivos, cuando el cumplimiento de todos los requisitos aplicables haya sido evidente.

Si se han identificado no conformidades con los requisitos de la norma o especificación respectiva durante una auditoría, el Cliente planificará y llevará a cabo acciones correctivas dentro de un marco de tiempo específico. Los certificados solo se emitirán después de que se haya demostrado la implementación efectiva de medidas correctivas adecuadas. El alcance y la duración de la validez se indicarán en el certificado.

La mayoría de los hallazgos de la auditoría se basan en un proceso de muestreo, dirigido a evidencia confiable para la implementación efectiva y el cumplimiento del sistema de gestión, proceso o producto. Pueden existir otros aspectos comerciales, positivos o negativos, que no hayan sido revisados por el equipo de auditoría. Es responsabilidad exclusiva de la organización investigar y evaluar el impacto potencial y el alcance de los hallazgos, asegurando así continuamente el pleno cumplimiento de las normas aplicadas. En caso de incumplimiento, DQS no es responsable.

DQS es independiente, neutral y objetiva en sus auditorías y certificaciones. Las auditorías normalmente se realizan en el lugar de operaciones del Cliente (onsite), pero pueden realizarse parcialmente, sustituirse o complementarse con actividades de auditoría remota (offsite). El tipo, el alcance y el calendario del procedimiento están sujetos a un acuerdo separado de las partes. DQS se esfuerza por minimizar cualquier perturbación del proceso comercial mientras realiza la auditoría en las instalaciones del Cliente.

El proceso de certificación generalmente incluirá los siguientes pasos:

- 2.1** El proceso comienza con la Necesidades y expectativas del cliente. DQS quiere aprender sobre la organización del cliente, su sistema de gestión, tamaño y tipos de operación. Juntos ambas partes definirán objetivos para la auditoría y/o certificación, incluidas las normas y especificaciones aplicables.
- 2.2** DQS proporcionará una oferta detallada de servicios de auditoría y certificación, adaptada a las necesidades individuales de Cliente, basada en la información proporcionada inicialmente. Un contrato escrito especificará todos los entregables relevantes, así como los criterios de auditoría y certificación aplicables.
- 2.3** Una auditoría previa puede servir como análisis inicial de desempeño o brechas, identificando fortalezas y áreas de mejora. Para proyectos de auditoría y certificación más grandes, una reunión de planificación de proyectos brinda una valiosa oportunidad para que Cliente se reúna con el auditor principal y desarrolle un plan de auditoría personalizado para todas las funciones y ubicaciones involucradas. Ambos servicios son opcionales.



- 2.4** Etapa 1 auditoría: El procedimiento de certificación en sí comienza con la revisión y evaluación de la documentación del sistema, los objetivos, los resultados de la revisión de la gestión y las auditorías internas. Durante este proceso, se determinará si el sistema de gestión de Cliente está suficientemente desarrollado y listo para la certificación. El auditor explicará los hallazgos y coordinará cualquier actividad requerida para prepararse para la auditoría de la Etapa 2. La auditoría de la Etapa 1 generalmente no es aplicable para la certificación de procesos y productos.

- 2.5** Auditoría de la etapa 2: El equipo de auditoría asignado auditará el sistema de gestión, los procesos o los productos de Cliente en el lugar de producción o prestación de servicios y/o mediante el uso de técnicas de auditoría remota. Aplicando estándares y especificaciones definidas del sistema de gestión, el equipo de auditoría evaluará la eficacia de todas las áreas funcionales, así como de todos los procesos del sistema de gestión, sobre la base de observaciones, inspecciones, entrevistas, revisión de registros pertinentes y otras técnicas de auditoría. El resultado de la auditoría, incluida una recomendación sobre la certificación y todos los hallazgos, se presentará al Cliente durante la reunión de clausura y se incluirá en un informe escrito. Los planes de acción requeridos se acordarán según sea necesario.
- 2.6** Evaluación del sistema: La función de certificación del respectivo Organismo de Certificación DQS evaluará el proceso de auditoría y sus resultados, y decidirá de forma independiente sobre la emisión del certificado, sobre la base de evidencia objetiva. Cualquier recomendación dada por el equipo de auditoría y documentada en el informe no es vinculante para el Organismo de Certificación DQS y la decisión de emitir un Certificado queda a la entera discreción del Organismo de Certificación DQS. El Cliente recibe el informe de auditoría, documentando los resultados de la auditoría y, cuando se cumplen todos los requisitos aplicables, el Cliente también recibe el certificado.
- 2.7** Auditorías de seguimiento: Ya sea semestralmente o al menos una vez al año, se realizará una auditoría de los componentes críticos del sistema de gestión. Se identificará el potencial de mejora, con un enfoque en la mejora continua y la eficacia sostenida. Para la certificación de productos, una auditoría de seguimiento generalmente se reemplaza por una recertificación anual.
- 2.8** Recertificación: Un certificado es válido por un período de tiempo limitado, principalmente por un máximo de tres años. Al final de este ciclo, se llevará a cabo una nueva auditoría para garantizar el cumplimiento continuo de todos los requisitos aplicables. Sujeto a este cumplimiento, se emitirá un nuevo certificado.

Para las normas específicas del sector o la certificación de procesos y productos, el proceso de certificación descrito puede diferir.

3. Derechos y obligaciones del cliente

3.1. Mantenimiento del Sistema de Gestión / conformidad de procesos y productos

Para obtener y mantener un certificado, el Cliente deberá implementar y mantener un sistema de gestión documentado que cumpla con los requisitos de la norma o especificación seleccionada. En caso de certificación de proceso / producto, el Cliente es responsable de garantizar la conformidad continua. El Cliente deberá proporcionar evidencia de conformidad y efectividad del sistema de gestión, procesos o productos evaluados, fácilmente disponibles para la auditoría por parte del equipo de auditoría asignado. El Cliente emprenderá todas las acciones necesarias para garantizar que el sistema de gestión y/o producto se mantenga de manera conforme y efectiva en todo momento.

El Cliente será notificado de cualquier cambio en el programa de certificación o requisitos nuevos o revisados que afecten al Cliente. En caso de que la certificación se aplique a la producción continua, el Cliente se asegurará de que el producto certificado continúe cumpliendo con los requisitos del sistema o del producto. DQS verificará la implementación de cambios por parte del Cliente e iniciará las medidas requeridas en el proceso de certificación.

3.2. Acceso a la información

El Cliente se asegura de que DQS tenga acceso a toda la información necesaria y a las instalaciones necesarias para realizar las tareas de auditoría asignadas. DQS puede delegar la realización de la totalidad o parte de los servicios a un agente o un subcontratista y el Cliente autoriza a DQS a divulgar toda la información necesaria para dicho desempeño al agente o subcontratista. El Cliente compromete a todos los representantes y empleados designados a otorgar acceso y proporcionar al equipo de auditoría información precisa y completa y evidencia objetiva de manera oportuna sobre todos los procesos que puedan ser significativos para la auditoría. Dentro del alcance de los sistemas, procesos y/o productos de gestión certificados, todos los registros relacionados con las quejas y sus acciones correctivas se presentarán a DQS previa solicitud.

3.3. Notificación de cambios e incidencias especiales

El Cliente está obligado a informar inmediatamente a DQS de cualquier cambio que pueda influir en el sistema de gestión certificado, los procesos o los productos certificados. Esto se aplica en particular a la compra/ venta de la totalidad o una parte de la empresa, cualquier cambio en la propiedad, cambios importantes en las operaciones, alteraciones fundamentales en los procesos, incidentes tales como un accidente o una violación graves de la regulación / obligación legal que requiera la participación de la autoridad reguladora competente, o la declaración de quiebra o procedimientos de composición. En cualquiera de estos casos, DQS consultará con el Cliente y determinará cómo se puede mantener el certificado.

El Cliente está obligado a notificar inmediatamente a DQS en caso de retirada del producto. Los estándares de certificación individuales y sus regulaciones utilizan diferentes marcos de tiempo en términos de cumplir con este plazo. Estas especificaciones se pueden encontrar en las normas respectivas y sus regulaciones aplicables.

3.4. Independencia de la auditoría

El cliente está obligado a evitar cualquier cosa que pueda comprometer la independencia de los empleados y auditores de DQS. Esto se aplica en particular a las ofertas de consultoría, ofertas de empleo, tanto asalariadas como subcontratadas, a acuerdos separados sobre honorarios u otras recompensas monetarias.

3.5 Derecho a rechazar al Auditor

Antes de la confirmación de la fecha de la auditoría, el Cliente tiene derecho a revisar y rechazar el (los) auditor (s) asignado (s) por DQS con la justificación adecuada. En casos justificados, por ejemplo, en caso de amenaza a la imparcialidad, y si las normas de acreditación aplicables lo permiten, DQS asignará un reemplazo para el auditor rechazado.

3.6. Confidencialidad y seguridad de la información

Los documentos proporcionados al Cliente por DQS, incluidas las Marcas y el símbolo de certificación DQS, están protegidos por derechos de autor. El Cliente reconoce específicamente que todos los documentos proporcionados o puestos a disposición por DQS para su examen siguen siendo propiedad de DQS, y que pueden usarse solo para las necesidades internas del Cliente y no ponerse a disposición de terceros ni utilizarse para fines distintos de los acordados en este documento o por escrito. El Cliente está obligado a mantener una estricta confidencialidad sobre cualquier información revelada dentro de los términos de este Acuerdo, así como de todo conocimiento de los asuntos relacionados con DQS, sus empleados y auditores. Esta obligación también se aplica después de la rescisión del contrato. Del mismo modo, el Cliente acepta esta obligación en nombre de cualquier agente indirecto y personas auxiliares. El cliente puede enviar el informe de auditoría en su totalidad. No se permite el envío de extractos.

3.7 Derecho a usar La Certificación y las Marcas

Con una certificación DQS válida, el Cliente tiene derecho a utilizar el certificado, las respectivas marcas de certificación y, en algunos casos, las marcas de acreditación con fines de promoción de acuerdo con las reglas relacionadas publicadas en el [sitio web de DQS](#).

El uso autorizado de la Marca del Sistema de Gestión Certificado DQS con derechos de autor, la Marca® de la Firma® Registrada y otras Marcas de Certificación o Acreditación mejorará la confianza de los clientes en el sistema de gestión certificado del Cliente y el rendimiento respectivo. Estas marcas se utilizan con frecuencia en la empresa, en folletos, Internet, en exposiciones, en vehículos o en anuncios y están directamente asociadas con la organización certificada y su sistema de gestión, procesos o productos. El uso de certificados y marcas se limita al alcance y al período de validez de la certificación y no se utilizarán en un producto ni en el embalaje del producto ni de ninguna otra manera que pueda interpretarse como que denota la conformidad del producto.

3.8 Quejas

Cada Cliente de DQS tiene derecho a que los servicios se realicen dentro del alcance acordado de tal manera que se cumplan todas las expectativas y requisitos razonables. En caso de incumplimiento, el Cliente tiene derecho a presentar una queja ante la respectiva Compañía DQS. DQS solicitará la información necesaria para el análisis y la mejora.

3.9 Apelaciones

Si un Cliente no está de acuerdo con una decisión de certificación específica, Cliente puede presentar una apelación por escrito y solicitar la reconsideración de la decisión. Un revisor técnico imparcial separado del organismo de certificación DQS respectivo, que no participa en la realización de la auditoría y la decisión inicial, toma la decisión final sobre una apelación. La dirección del Organismo de Certificación DQS siempre está informada sobre el estado durante el proceso de apelación.

4. Derechos y obligaciones de DQS

4.1. Auditoría de sistemas de gestión

DQS verifica la conformidad y la eficacia del sistema de gestión, los procesos o los productos certificados del Cliente mediante la realización de auditorías periódicas (generalmente semestrales o anuales). Para estos fines de auditoría, DQS tiene el derecho de acceder a las instalaciones del Cliente en el marco de las visitas de auditoría planificadas, observar las operaciones, inspeccionar procesos, productos y servicios, entrevistar a empleados y representantes, revisar documentos y registros pertinentes, y recopilar información con otras técnicas de auditoría para obtener pruebas objetivas suficientes en las que basar una decisión de certificación. En caso de que DQS reciba información de terceros, que cuestionen la conformidad o eficacia de un sistema de gestión, proceso o producto, que DQS haya certificado, tiene derecho a realizar auditorías adicionales no rutinarias después de consultar con el Cliente. En áreas legalmente reguladas, DQS tiene derecho a realizar auditorías adicionales, sin previo aviso, siempre que esté justificado.

4.2. Acreditación y Autorización

Los organismos de certificación DQS están autorizados por varios organismos de acreditación y otras Autoridades o Propietarios de programas Gubernamentales y No Gubernamentales para emitir informes de auditoría y certificados de acuerdo con diversas normas y especificaciones. Esto incluye la obligación de permitir que los empleados o auxiliares de estos organismos participen en las auditorías. De acuerdo con las normas de acreditación y autorización aplicables, DQS permite a estas personas acceder tanto a sus propios documentos como a los datos relacionados con cliente, sujeto a los requisitos de confidencialidad establecidos en este documento. Además, siempre que las normas o especificaciones individuales lo requieran explícitamente, los datos relacionados con cliente y los resultados de las auditorías se transmiten a estos organismos. Al aceptar estas Regulaciones de Auditoría y Certificación, el Cliente acepta los requisitos de acreditación y autorización aplicables en su versión actual (por ejemplo, ISO / IEC 17021-1 o ISO / IEC 17065), incluido todo lo anterior.

Los Organismos de Certificación de DQS tienen derecho a delegar la prestación de la totalidad o parte de los Servicios, con excepción de cualquier decisión de certificación, a otras oficinas de DQS, un agente o un subcontratista. Siempre que los certificados sean emitidos por un Organismo de Certificación DQS, que no sea el socio local de DQS del Cliente, todos los derechos y obligaciones relevantes en este documento se aplican por igual al Organismo de Certificación DQS y al proveedor de servicios local.

4.3 Asignación de auditores

La asignación de auditores competentes es responsabilidad exclusiva de DQS. DQS se compromete a utilizar solo auditores, que estén calificados para la tarea en función de su calificación técnica, su experiencia y sus habilidades personales. Los auditores estarán autorizados para los estándares o especificaciones requeridos y tendrán la experiencia adecuada en el área de operación del Cliente, así como en la gestión y auditoría. En muchos casos, DQS puede asignar un equipo de auditoría, compuesto por dos o más auditores a un proceso específico de auditoría o certificación. A petición, DQS presentará un breve CV del auditor seleccionado al Cliente.

En caso de que un auditor no esté disponible antes o durante la auditoría, DQS se esforzará por proporcionar un auditor de reemplazo adecuado, según sea posible.

4.4 Programación de auditorías

DQS tiene el derecho y la obligación de programar auditorías del sistema de gestión, procesos o productos del Cliente. Las auditorías se programarán a conveniencia mutua de ambas partes dentro de los plazos exigidos por los requisitos aplicables. Las fechas de la auditoría se acordarán por escrito. Una vez confirmadas, dichas fechas de auditoría son vinculantes. Los acuerdos de auditoría individuales pueden incluir disposiciones para la compensación por cancelar o posponer las auditorías confirmadas.

La certificación también puede incluir, dependiendo de la norma, auditorías no anunciadas, que no se anuncian por completo o se anuncian con poca antelación. Si no se puede realizar una auditoría no anunciada debido a razones por las que el Cliente es responsable (denegación de entrada), DQS puede cargar los costos realmente incurridos al prepararse para la auditoría no anunciada a la cuenta del Cliente. El sitio certificado debe tomar las medidas necesarias para garantizar que se otorgue acceso al auditor en caso de una auditoría no anunciada.

4.5 Emisión de informes y certificados

DQS emitirá informes de auditoría y un Certificado DQS (en lo sucesivo, "Certificado") y lo entregará al Cliente cuando el Cliente cumpla con todos los requisitos de certificación y obligaciones contractuales. La decisión de certificación es responsabilidad exclusiva del Organismo de Certificación DQS, basada en la recomendación de los auditores para su emisión y todos los resultados de la auditoría, según lo registrado o referenciado en el informe de auditoría. Cualquier recomendación dada en un informe no es vinculante para el Organismo de Certificación DQS. El informe y los certificados permanecen en propiedad de DQS; DQS otorga al cliente el derecho a utilizarlos de acuerdo con este Reglamento. Los certificados DQS son válidos por un período de tiempo limitado, generalmente un máximo de tres años, a partir de la fecha de emisión.

4.6 Confidencialidad y protección de datos

DQS se compromete a proteger la confidencialidad de toda la información confidencial y los datos personales (por ejemplo, de acuerdo con el artículo 4 UE 2016/679 GDPR General Data Protection Regulation (GDPR) - Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo¹, Reglamento general de protección de datos («RGPD») del Cliente y sus empleados que no estén disponibles públicamente y que se pongan a disposición de DQS en el contexto de sus actividades en las instalaciones del Cliente, ya sea que esta información se relacione con asuntos internos del Cliente o con sus relaciones comerciales. Esto también se aplica a los resultados verbales y escritos de la auditoría. DQS divulgará información confidencial a terceros solo con la autorización por escrito del Cliente, a menos que se requiera legalmente o se disponga explícitamente lo contrario en estas Regulaciones de Auditoría y Certificación. Estos compromisos también se aplican después de la rescisión del contrato. En algunos esquemas de certificación sectorial, parte de la auditoría y los datos del cliente se manejan obligatoriamente en aplicaciones proporcionadas por el propietario del esquema (por ejemplo, esquemas de automoción, aeroespaciales,

alimentarios); Cliente consiente en ello. A menos que el Organismo de Acreditación pertinente o la ley exijan lo contrario, DQS conserva en su archivo los registros asociados con auditorías y certificaciones durante un mínimo de dos ciclos de certificación (generalmente seis años). Los requisitos legales nacionales o internacionales aplicables (por ejemplo, del RGPD) se tienen plenamente en cuenta. Al final del período mínimo de archivo, DQS retiene o elimina los materiales a su discreción, a menos que el Cliente indique lo contrario; los honorarios por llevar a cabo dichas instrucciones se facturarán al Cliente.

4.7 Publicidad

DQS tiene derecho a mantener y publicar un registro de todos los Clientes que posean una certificación DQS vigente. Esta publicación contiene el nombre y la dirección de la organización certificada, así como el alcance y la norma/ especificación de referencia y el estado de certificación. Por la presente, el Cliente consiente la publicación de dicha información en virtud del presente, así como la publicación de los mismos datos en bases de datos nacionales e internacionales obligatorias administradas por autoridades nacionales, organismos de acreditación o propietarios de programas. Además, en el curso del procesamiento de pedidos, los datos de los clientes se almacenan y procesan en bases de datos externas de los propietarios del esquema. El Cliente está de acuerdo con la aceptación de la oferta de que los datos del cliente puedan ser almacenados, accedidos y vistos por terceros en las bases de datos correspondientes.

4.8 Comunicación electrónica

No obstante lo anterior, el Cliente autoriza a DQS a transmitir información confidencial no cifrada y otra información a través de Internet o una red pública a direcciones de correo electrónico u otras ubicaciones proporcionadas por el Cliente. El Cliente reconoce que DQS no puede garantizar la privacidad y confidencialidad de dichas transmisiones. El Cliente acepta que la transmisión de información confidencial por parte de DQS a través de Internet u otra red pública no será una violación de ninguna obligación de confidencialidad en virtud de estas Regulaciones de Auditoría y Certificación y que DQS no será responsable de ningún daño resultante de dichas transmisiones, siempre que dicha información confidencial se maneje con el mismo grado de cuidado que DQS maneja su propia información confidencial.

Si el Cliente tiene hipervínculos al sitio web de DQS, el Cliente acepta: (i) la información contenida en el sitio web de DQS pertenece a DQS; (ii) el sitio web de enlace transferirá al usuario directamente al sitio web de DQS según lo publicado por DQS sin imponer ningún marco, ventanas del navegador o contenido de terceros; y (iii) el sitio web de enlace no puede declarar o implicar que el Cliente o sus productos o servicios están respaldados por DQS.

5. Certificados y marcas

5.1 Expedición de certificados y uso de marcas

El Organismo de Certificación DQS emite certificados que confirman la conformidad del sistema de gestión, los procesos o el producto del Cliente con las normas nacionales e internacionales seleccionadas, así como con los requisitos reconocidos específicos de la industria o del cliente, cuando el Cliente ha demostrado en una auditoría que se han cumplido todos los requisitos aplicables. El Cliente tiene derecho a utilizar el certificado y las marcas de certificación relacionadas para promover la confianza con los socios comerciales.

Tras la emisión de un Certificado, se establecerá un servicio de seguimiento continuo para garantizar que la conformidad del sistema de gestión, los procesos o los productos se mantenga continuamente. El establecimiento y mantenimiento de la certificación está supeditado a la ejecución del acuerdo de auditoría y certificación y a la adhesión continua a sus términos y condiciones por parte del Cliente.

El Cliente acepta cooperar con DQS para determinar los hechos si se informa que el sistema de gestión, los procesos, los productos o los servicios del Cliente no cumplen con los requisitos reglamentarios, estatutarios, de certificación u otros requisitos aplicables, incluido el intercambio de la información que el Cliente adquiera con respecto a la no conformidad informada, y tomar e informar a DQS sobre cualquier acción correctiva necesaria.

El Cliente acepta que el servicio de seguimiento, como las auditorías de seguimiento, y cualquier auditoría especial realizada por DQS están diseñadas para servir solo como una verificación de los medios que el Cliente ejerce para determinar la conformidad de su sistema de gestión, procesos o productos con requisitos de certificación, y que el Cliente no está de ninguna manera exento de su responsabilidad por su sistema de gestión, procesos, productos y servicios dentro del ámbito de la certificación.

Los certificados y las marcas de certificación no pueden transferirse a los sucesores en el título u otras organizaciones. Después de que una certificación haya expirado o haya sido suspendida, retirada o anulada, el Cliente debe desistir de cualquier promoción u otro uso de la certificación. El Cliente acepta devolver cualquier certificado emitido físicamente, después del retiro o la anulación; **Se excluye específicamente el derecho de retención.**

5.2 No emisión de certificados

El Organismo de Certificación DQS solo puede emitir Certificados si se han cumplido todos los requisitos de la(s) norma(s), especificaciones y contratos seleccionados después de la auditoría (inicial/recertificación). En caso de incumplimiento, el auditor documenta las deficiencias en un informe de no conformidad y/o identifica de otra manera las restricciones, que se cumplirán para que se emita un certificado.

Todas las no conformidades o restricciones se eliminarán antes de la emisión de un certificado DQS. Si es necesario, DQS repetirá la auditoría parcial o totalmente. Si no se han eliminado las no conformidades o si no se han cumplido los requisitos previos para la concesión de un certificado incluso después de un seguimiento o una auditoría especial, el procedimiento de certificación concluirá mediante la emisión de un informe sin certificado.

5.3 Suspensión, retirada y anulación de un certificado

5.3.1 Suspensión

El Organismo de Certificación de DQS tiene derecho a suspender temporalmente un Certificado si el Cliente viola las obligaciones de certificación, contractuales o financieras hacia DQS, que incluyen, entre otras:

- Las medidas correctivas no se han aplicado de manera demostrable y efectiva dentro del plazo acordado;
- No se ha cumplido el calendario de auditorías sugerido por DQS para las auditorías necesarias para el mantenimiento de la certificación y, por lo tanto, se ha superado la frecuencia prescrita desde la auditoría anterior;
- DQS no ha sido informada oportunamente sobre los cambios planificados en el sistema de gestión, incidentes especiales o retirada de productos (véase 3.3) u otros cambios que afecten a la conformidad con la norma o especificación que constituye la base de la auditoría;
- Reubicación del sitio/instalación certificado sin notificación previa a DQS;
- Un certificado DQS o un símbolo de certificación se ha utilizado de manera engañosa o no autorizada;
- Los pagos adeudados por los servicios de auditoría y certificaciones no se han realizado a tiempo después de al menos un recordatorio por escrito.

El organismo de certificación DQS también tiene derecho a suspender un certificado si se conocen infracciones significativas de las normas de acreditación después de la decisión de certificación y en casos de fuerza mayor (véase 6.6).

DQS notificará al Cliente de una suspensión propuesta por escrito. Si las razones de la suspensión propuesta no se eliminan dentro de las dos semanas, DQS informará al Cliente por escrito de la suspensión del Certificado indicando las razones, así como las acciones correctivas necesarias para que se restablezca la certificación.

Los certificados se suspenden por un período restringido (generalmente un máximo de 90 días). Si las medidas requeridas se han implementado de manera demostrable y efectiva en el plazo establecido, se cancela la suspensión del Certificado. Si las medidas requeridas no se han implementado dentro del plazo establecido, el Organismo de Certificación DQS puede retirar el Certificado como se establece a continuación.

5.3.2 Desistimiento

El Organismo de Certificación DQS tiene derecho a retirar los Certificados o a declararlos inválidos previa notificación por escrito al Cliente si:

- Se ha superado el período de suspensión del Certificado,
- La conformidad del sistema de gestión, procesos o productos con la norma o especificación en la que se basa no está garantizada o el Cliente no está dispuesto o no es capaz de eliminar las no conformidades;
- El Cliente continúa utilizando la certificación para la promoción después de la suspensión del Certificado;
- El cliente utiliza la certificación de tal manera que socava la reputación del organismo de certificación DQS;
- Las condiciones previas que condujeron a la expedición del certificado ya no se aplican;
- El cliente presenta cualquier petición voluntaria o involuntaria en bancarrota;
- El Cliente termina efectivamente su relación contractual con DQS.

5.3.3 Anulación

El Organismo de Certificación DQS tiene derecho a anular los Certificados, o declararlos retroactivamente inválidos, si:

- Posteriormente resulta que no se habían cumplido las condiciones previas requeridas para la expedición del certificado;
- El cliente ha comprometido el procedimiento de certificación de modo que la objetividad, neutralidad o independencia de los resultados de la auditoría están, a juicio de DQS, en cuestión.

6. Miscelánea

6.1 Sin asociación o agencia

Las Partes reconocen que DQS proporciona los Servicios al Cliente como contratista independiente y que el Contrato no crea ninguna asociación, agencia, empleo o relación fiduciaria entre DQS y el Cliente.

El Cliente reconoce que DQS no reemplaza al Cliente ni a ningún tercero, ni los libera de ninguna de sus obligaciones, ni asume, abrevia, deroga o se compromete a cumplir con cualquier deber del Cliente hacia cualquier tercero o el de cualquier tercero hacia el Cliente.

6.2 Limitación de responsabilidad e indemnización

DQS ejerce la habilidad, el debido cuidado y la diligencia en la prestación de los servicios, ya que se puede esperar razonablemente de un proveedor acreditado de servicios similares y acepta la responsabilidad por daños solo en casos de negligencia comprobada.

Nada en estas Regulaciones excluirá o limitará la responsabilidad de DQS ante el Cliente por muerte o lesiones personales o por fraude o cualquier otro asunto resultante de la negligencia de DQS por el cual sería ilegal excluir o limitar su responsabilidad.

A menos que se acuerde lo contrario, la responsabilidad total de DQS ante el Cliente con respecto a cualquier reclamo por pérdida, daño o gasto de cualquier naturaleza se limitará, con respecto a cualquier evento o serie de eventos conectados, a una cantidad igual al doble de las tarifas pagadas a DQS en virtud del contrato.

DQS no tendrá ninguna responsabilidad por reclamación por pérdida, daño o gasto, a menos que los procedimientos arbitrales se inicien dentro de un año después de la fecha de la prestación del servicio por parte de DQS que da lugar a la reclamación o en caso de cualquier presunto incumplimiento dentro de un año a partir de la fecha en que dicho servicio debería haberse completado.

6.3 Sin asignación

A menos que no esté expresamente regulado de manera diferente o acordado por escrito por las partes, el contrato es personal para las partes y ninguna de las partes puede ceder, transferir, cobrar, hipotecar, subcontratar o tratar de cualquier otra manera con cualquiera o todos sus derechos y obligaciones en virtud del Contrato. Cada parte confirma que está actuando en su propio nombre y no en beneficio de ninguna otra persona.

No obstante, lo mencionado anteriormente, DQS puede ceder, transferir o subcontratar cualquiera o todos sus derechos y obligaciones en virtud del contrato a una empresa afiliada y socios de DQS o a cualquiera de sus agentes.

6.4 Código de Ética y Política Antisoborno y Corrupción

DQS lleva a cabo sus actividades estrictamente de acuerdo con los principios establecidos en su Código de Ética, que también contiene la Política Contra el Soborno y la Corrupción. El Código de Ética de DQS se puede encontrar en el [sitio web de DQS](#).

Los empleados, agentes y otros representantes de DQS tienen prohibido dar o recibir dinero o regalos, lo que podría interpretarse como sobornos, o entrar en acuerdos que se interpreten como prácticas corruptas. DQS mantiene en su lugar durante toda la vigencia de las políticas y procedimientos del Contrato, y los hará cumplir cuando corresponda, para garantizar el cumplimiento de lo anterior.

6.5 Invalidez parcial

Si se determina que una o más disposiciones de este Reglamento son ilegales o inaplicables en cualquier aspecto, la validez, legalidad y aplicabilidad de las disposiciones restantes no se verán afectadas o perjudicadas de ninguna manera por ello.

6.6 Fuerza mayor

Ni DQS ni el Cliente incumplirán estas Regulaciones, ni serán responsables de ninguna falla o retraso en el cumplimiento en virtud del presente si la causa de dicha falla o demora es atribuible a eventos más allá del control razonable de la parte afectada, incluidos, entre otros, guerras, conflictos armados, ataques terroristas, guerras civiles, disturbios, peligros tóxicos, pandemias,

epidemias, desastres naturales, clima extremo, incendio, explosión, falla del servicio público, huelga, avería de infraestructura, retrasos en el transporte o cualquier restricción pública después de cualquiera de los incidentes anteriores, o cualquier otro evento de fuerza mayor.

En caso de que se produzca una causa de fuerza mayor, la parte afectada notificará a la otra parte sin demora indebida la detalles de la situación y la duración estimada. Cualquiera de las partes tendrá derecho a rescindir el Contrato con efecto inmediato si la ocurrencia de fuerza mayor dura más de noventa (90) días.

7. Disputas

A menos que se acuerde específicamente lo contrario, todas las disputas que surjan o estén relacionadas con este Reglamento se registrarán por las leyes del país de domicilio del Organismo de Certificación DQS y se resolverán finalmente bajo las Reglas de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional por uno o más árbitros designados de acuerdo con dichas reglas. El arbitraje tendrá lugar en París (Francia) y se llevará a cabo en alemán o inglés.

8. Requisitos adicionales del programa

Para algunos sistemas de gestión específicos del sector o servicios de certificación y auditoría de productos, pueden aplicarse requisitos obligatorios adicionales del programa, incluidos, entre otros. Estos "requisitos del programa" están disponibles en <https://dqsglobal.com/intl/>.

Sector Automoción:	Anexo Automoción
Sector Aeroespacial:	Anexo Aeroespacial
DQS GmbH - Sector ferroviario:	Anexo IRIS
DQS Inc. - Sector de Telecomunicaciones:	Anexo TL9000
Programas DQS MED:	Regulaciones de auditoría y certificación DQS de DQS Medizinprodukte GmbH y sus suplementos
Programas DQS CFS:	Condiciones específicas para la evaluación del sistema de gestión y la certificación de productos de DQS CFS GmbH
Mercado chino:	Condiciones específicas para las actividades en el mercado chino según lo definido por las autoridades gubernamentales chinas (por ejemplo, CNCA).

Fin del documento