

## 1. Servicios de Auditoría y Certificación

### 1.1 Alcance y aplicabilidad

El presente Reglamento de Auditoría y Certificación de DQS (el "Reglamento") se aplica a todas las ofertas y/o servicios y a todas las relaciones contractuales resultantes entre DQS Holding GmbH, cualquier empresa afiliada o cualquiera de sus agentes (cada uno de ellos "DQS", en conjunto, el "Grupo DQS") y cualquier organización/persona ("Cliente") que solicite o reciba servicios de auditoría y certificación.

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

Este Reglamento cubre todo tipo de Certificación de Sistemas de acuerdo con 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 Productos y Servicios de acuerdo con documentos normativos, especificaciones, requisitos o reglas técnicas no reguladas.

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

El presente Reglamento de Auditoría y Certificación entrará en vigor con efecto inmediato después de su publicación y seguirá siendo válido hasta que se emita y publique una nueva versión.

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

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

### 1.2 Definición de términos

- "Cliente" se refiere a los clientes y a cualquier organización/persona que solicite o reciba cualquier servicio de auditoría o certificación de DQS, incluidos sus representantes, que actúen en su nombre.
- "DQS" se refiere a cualquier miembro del grupo internacional DQS Group, incluidas sus subsidiarias, empresas afiliadas y socios o cualquiera de sus agentes, que ofrezcan y/o entreguen en su propio nombre o en nombre de otro Organismo de Certificación DQS servicios de auditoría y certificación a los Clientes.
- "Organismo de certificación de DQS" se refiere a cualquier entidad de DQS que tenga la acreditación o autorización para emitir los certificados respectivos.
- "Códigos de prácticas" se refiere a los códigos de prácticas emitidos por un organismo de certificación de DQS para el programa de certificación correspondiente.
- "Organismo de acreditación" significa cualquier organización (ya sea pública o privada) que tenga la autorización para designar y supervisar Organismos de Certificación
- "Auditorías" se refiere a cualquier actividad sistemática de DQS para obtener pruebas objetivas y evaluarlas objetivamente para determinar el grado en que se cumplen los criterios definidos; También puede denominarse "evaluación".
- "Auditores" significa asesores, auditores y expertos, que están asignados a un 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, de 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 de un sistema de gestión adecuado y eficaz, un proceso o producto compatible con la capacidad de cumplir continuamente con las expectativas del cliente, así como con los requisitos reglamentarios y legales.

Durante una auditoría, auditores cualificados y experimentados revisan el sistema de gestión y sus procesos o productos para comprobar su idoneidad y eficacia 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 clientes pueden confiar en el cliente y en el sistema, proceso o producto de gestión certificado, que ha sido evaluado y certificado según normas y especificaciones reconocidas.

#### **1.4 El Contrato y las Condiciones Comerciales**

El presente Reglamento de Auditoría y Certificación de DQS y, en su caso, la solicitud, el presupuesto, su aceptación, los Códigos de Práctica, las condiciones de las Marcas de Certificación de DQS y las condiciones comerciales locales o comerciales constituyen el acuerdo completo (el "Contrato") entre el Cliente y DQS con respecto al objeto del mismo.

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

Salvo que se disponga lo contrario, ninguna variación del contrato será válida a menos que se haga por escrito.

#### **1.5 Relación contractual con el Organismo de Certificación DQS**

Siempre que una oficina de DQS preste un servicio bajo la autorización o acreditación de otro organismo de certificación de DQS, actúa como agente en nombre y por cuenta de esa entidad. La oferta/presupuesto identifica al respectivo Organismo de Certificación DQS y su aceptación y firma del contrato local constituye un contrato de certificación legalmente vinculante entre el 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 sigue siendo siempre del Organismo de Certificación DQS, que es responsable y conserva la autoridad de sus decisiones relacionadas con la certificación, incluida la concesión, denegación y mantenimiento de la certificación, ampliar o reducir el alcance de la certificación, renovar, suspender o restaurar después de la suspensión, o retirar la certificación.

## **2. El proceso de certificación**

DQS evalúa el sistema de gestión del Cliente, los procesos, los productos o partes de los mismos, 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 se haya puesto de manifiesto el cumplimiento de todos los requisitos aplicables.

Si durante una auditoría se han identificado no conformidades con los requisitos de la norma o especificación respectiva, el Cliente deberá planificar y llevar a cabo acciones correctivas dentro de un plazo determinado. Los certificados solo se emitirán después de que se haya demostrado el despliegue efectivo de las medidas correctivas adecuadas. El alcance y la duración de la validez se indicarán en el certificado.

La mayoría de los resultados de las auditorías se basan en un proceso de muestreo, orientado a obtener pruebas fiables de la aplicación y el cumplimiento efectivos del sistema de gestión, el proceso o el producto. Pueden existir otros aspectos de negocio, 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 se hace responsable.

DQS es independiente, neutral y objetivo en sus auditorías y certificaciones. Las auditorías se realizan normalmente en el lugar de operaciones del Cliente (in situ), pero pueden realizarse parcialmente, sustituirse o complementarse con actividades de auditoría remota (fuera de las instalaciones). 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 de negocio mientras realiza la auditoría en las instalaciones del Cliente.

El proceso de certificación generalmente incluirá los siguientes pasos:

- 2.1** El proceso comienza con las necesidades y expectativas del Cliente. DQS quiere conocer la organización del Cliente, su sistema de gestión, tamaño y tipos de operación. Juntas, ambas partes definirán los objetivos de 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 del Cliente, en función de 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 del rendimiento o de las brechas, identificando las fortalezas y las áreas de mejora. Para proyectos de auditoría y certificación más grandes, una reunión de planificación del proyecto brinda una valiosa oportunidad para que el 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 de la auditoría: El procedimiento de certificación propiamente dicho comienza con la revisión y evaluación de la documentación del sistema, los objetivos, los resultados de la revisión por la dirección y las auditorías internas. Durante este proceso, se determinará si el sistema de gestión del Cliente está suficientemente desarrollado y listo para la certificación. El auditor explicará los hallazgos y coordinará las actividades necesarias 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 del Cliente en el lugar de producción o prestación de servicios y/o mediante el uso de técnicas de auditoría remota. Aplicando las normas 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, basándose en 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 cierre 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 de DQS evaluará el proceso de auditoría y sus resultados, y decidirá de forma independiente sobre la emisión del certificado, basándose en pruebas objetivas. Cualquier recomendación dada por el equipo de auditoría y documentada en el informe no es vinculante para el organismo de certificación de DQS y la decisión de emitir un certificado queda a la entera discreción del organismo de certificación de 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 vigilancia: 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, centrándose en la mejora continua y la eficacia sostenida. En el caso de la certificación de productos, una auditoría de vigilancia suele sustituirse por una nueva auditoría anual.
- 2.8** Re-Audit: 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.

En el caso de las normas específicas del sector o de 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**

Con el fin de 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 la conformidad y eficacia del sistema de gestión, procesos o productos evaluados, fácilmente disponibles para su auditoría por parte del equipo de auditoría asignado. El Cliente llevará a cabo todas las acciones necesarias para garantizar que el sistema de gestión y/o el producto se mantengan de manera conforme y eficaz 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 en curso, el Cliente se asegurará de que el producto certificado continúe cumpliendo con los requisitos del sistema o del producto. DQS verificará la implementación de los cambios por parte del Cliente e iniciará las medidas necesarias 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 prestación de la totalidad o parte de los servicios a un agente o subcontratista y el Cliente autoriza a DQS a revelar toda la información necesaria para dicha prestación al agente o subcontratista. El Cliente compromete a todos los representantes y empleados designados a conceder acceso y proporcionar al equipo de auditoría información precisa y completa y pruebas objetivas de manera oportuna sobre todos los procesos que puedan ser significativos para la auditoría. **El Cliente acepta que la evidencia objetiva verificada sea registrada y adjuntada por el auditor o auditores a la documentación de auditoría, si es necesario.** En el ámbito de los sistemas de gestión, procesos y/o productos certificados, todos los registros relacionados con las reclamaciones 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 afectar al sistema de gestión certificado, a los procesos o a 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 como un accidente grave o un incumplimiento grave de la normativa/obligación legal que requiera la participación de la autoridad reguladora competente, o la presentación de un procedimiento de quiebra o de convenio. 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 de un producto. Las normas de certificación individuales y sus reglamentos utilizan diferentes plazos en términos de cumplimiento de este plazo. Estas especificaciones se pueden encontrar en las respectivas normas y sus reglamentos 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, a las ofertas de empleo, tanto asalariadas como subcontratadas, a los acuerdos separados sobre honorarios u otras recompensas monetarias.

#### **3.5 Derecho a rechazar al auditor**

Antes de la confirmación de la fecha de auditoría, el Cliente tiene derecho a revisar y rechazar a los auditores asignados por DQS con la debida justificación. En casos justificados, por ejemplo, en caso de amenaza a la imparcialidad, y si las normas de acreditación aplicables lo permiten, DQS asignará un sustituto 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 de DQS, están protegidos por derechos de autor. El Cliente reconoce específicamente que todos los documentos que DQS proporcione o ponga a disposición para su examen siguen siendo propiedad de DQS, y que solo pueden utilizarse para las necesidades internas del Cliente y no ponerse a disposición de terceros ni utilizarse para fines distintos de los acordados en el presente 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 sobre todo conocimiento de asuntos relacionados con DQS, sus empleados y auditores. Esta obligación también se aplica

después de la terminación del contrato. Del mismo modo, el Cliente acepta esta obligación en nombre de cualquier agente indirecto y personas auxiliares. El Cliente está autorizado a enviar el informe de auditoría en su totalidad. No se permite el envío de extractos.

### **3.7 Derecho de uso de la Certificación y las Marcas**

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

El uso autorizado de la marca del sistema de gestión certificado de DQS con derechos de autor, la marca® de empresa registrada de UL 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 papelería de la empresa, en folletos, Internet, en exposiciones, en vehículos o en anuncios publicitarios y están directamente asociadas a la organización certificada y a su sistema de gestión, procesos o productos. El uso de certificados y marcas está restringido al alcance y al período de validez de la certificación y no se utilizarán en un producto ni en el embalaje de un producto ni de ninguna otra manera que pueda interpretarse como denotación de conformidad del producto.

### **3.8 Reclamaciones**

Todo cliente de DQS tiene derecho a que los servicios se presten 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 reclamación ante la empresa DQS correspondiente. 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, el Cliente puede presentar una apelación por escrito y solicitar la reconsideración de la decisión. Un revisor técnico independiente e imparcial del respectivo organismo de certificación de DQS, 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 los sistemas de gestión**

DQS verifica la conformidad y eficacia del sistema de gestión, los procesos o los productos certificados del Cliente mediante la realización de auditorías periódicas (normalmente semestrales o anuales). A estos efectos de auditoría, DQS tiene derecho a acceder a las instalaciones del Cliente en el marco de las visitas de auditoría planificadas, observar las operaciones, inspeccionar los procesos, productos y servicios, entrevistar a los empleados y representantes, revisar los 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 las áreas reguladas por la ley, 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 Gubernamentales y No Gubernamentales o Propietarios de Programas para emitir informes de auditoría y certificados de acuerdo con diversos estándares y especificaciones. Esto incluye la obligación de permitir que los empleados o personas auxiliares de estos organismos participen en las auditorías. De acuerdo con las normas de acreditación y autorización aplicables, DQS permite a estas personas el acceso tanto a sus propios documentos como a los datos relacionados con el 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 el cliente y los resultados de las auditorías se transmiten a estos organismos. Al aceptar este Reglamento de Auditoría y Certificación, el Cliente acepta los requisitos de acreditación y autorización aplicables en su versión actual (e.g. ISO/IEC 17021-1 o ISO/IEC 17065), incluyendo 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, a un agente o a un



subcontratista. Siempre que los certificados sean emitidos por un organismo de certificación de DQS, que no sea el socio local de DQS del cliente, todos los derechos y obligaciones relevantes del presente documento se aplican por igual al organismo de certificación de 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 únicamente auditores cualificados para la tarea en función de su cualificación técnica, su experiencia y sus capacidades personales. Los auditores deberán estar autorizados para la(s) norma(s) o especificación(es) requerida(s) 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 de auditoría o certificación específico. Si se le solicita, DQS enviará al Cliente un breve CV del auditor seleccionado.

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, los procesos o los 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 las auditorías se acordarán por escrito. Una vez confirmadas, dichas fechas de auditoría son vinculantes. Los acuerdos de auditoría individuales pueden incluir disposiciones de compensación por cancelar o posponer auditorías confirmadas.

La certificación también puede incluir, dependiendo de la norma, auditorías sin previo aviso, que se anuncian sin previo aviso o con poca antelación. Si no se puede realizar una auditoría sin previo aviso debido a razones por las que el Cliente es responsable (denegación de entrada), DQS puede cargar los costes realmente incurridos por la preparación de la auditoría sin previo aviso 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 sin previo aviso.

#### **4.5 Emisión de informes y certificados**

DQS emitirá informes de auditoría y un Certificado DQS (en adelante, el "Certificado") y lo entregará al Cliente una vez que el Cliente cumpla con todos los requisitos de certificación y obligaciones contractuales. La decisión de certificación es responsabilidad exclusiva del organismo de certificación de DQS, en función de la recomendación de emisión de los auditores y de todos los resultados de auditoría, tal y como se registran o se hace referencia a ellos en el informe de auditoría. Cualquier recomendación dada en un informe no es vinculante para el organismo de certificación de DQS. El informe y los certificados permanecen en propiedad de DQS; DQS concede al cliente el derecho a utilizarlos de acuerdo con el presente Reglamento. Los certificados DQS son válidos durante un período de tiempo limitado, normalmente 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 del RGPD y otros requisitos legales aplicables) 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 refiera a asuntos internos del Cliente o a sus relaciones comerciales. Esto también se aplica a los resultados verbales y escritos de la auditoría. DQS revelará información confidencial a terceros solo con la autorización por escrito del Cliente, a menos que la ley exija o se disponga explícitamente lo contrario en este Reglamento de Auditoría y Certificación. Estos compromisos también se aplican después de la terminación del contrato. En algunos sistemas de certificación sectorial, parte de la auditoría y los datos de los clientes se tratan obligatoriamente en aplicaciones proporcionadas por el propietario del sistema (por ejemplo, sistemas de automoción, aeroespacial o alimentarios); El cliente da su consentimiento para 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 (normalmente seis años). Se tienen plenamente en cuenta los requisitos legales nacionales o internacionales aplicables (por ejemplo, del RGPD). Al final del período mínimo de archivo, DQS conservará o dispondrá de 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 actual. 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 la certificación. Por la presente, el Cliente da su consentimiento para la publicación de dicha información en virtud del presente documento, así como para la publicación de los mismos datos en bases de datos nacionales e internacionales obligatorias administradas por las autoridades nacionales, los organismos de acreditación o los propietarios de programas. Además, durante el procesamiento de pedidos, los datos de los clientes se almacenan y procesan en bases de datos externas de los propietarios del esquema. El Cliente acepta la aceptación de la oferta que los datos del cliente puedan ser almacenados, accedidos y visualizados por terceros en las bases de datos correspondientes.

#### **4.8 Comunicación electrónica**

Sin perjuicio de 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 constituirá un incumplimiento de ninguna obligación de confidencialidad en virtud de estas Normas de Auditoría y Certificación y que DQS no será responsable de los daños que resulten de dichas transmisiones, siempre que dicha información confidencial se maneje con el mismo grado de cuidado con el que DQS maneja su propia información confidencial.

Si el Cliente establece 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 tal y como lo publica DQS sin imponer marcos, ventanas del navegador o contenido de terceros; y (iii) el sitio web de enlace no puede indicar ni implicar que el Cliente o sus productos o servicios están respaldados por DQS.

## **5. Certificados y marcas**

### **5.1 Emisión 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 expedición de un certificado, se establecerá un servicio de vigilancia continua para garantizar que la conformidad del sistema de gestión, los procesos o los productos se mantenga de forma continua. El establecimiento y mantenimiento de la certificación está supeditado a la ejecución del acuerdo de auditoría y certificación y al cumplimiento continuo de sus términos y condiciones por parte del Cliente.

El Cliente se compromete a cooperar con DQS en la determinación de los hechos si se informa de 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 en relación con la no conformidad notificada, y a tomar e informar a DQS sobre cualquier acción correctiva necesaria.

El Cliente acepta que el servicio de vigilancia, como las auditorías de vigilancia, y cualquier auditoría especial realizada por DQS están diseñados para servir únicamente como un control de los medios que el Cliente ejerce para determinar la conformidad de su sistema de gestión, procesos o productos con los requisitos de certificación, y que el Cliente no queda exento de ninguna manera de su responsabilidad por su sistema de gestión, procesos, productos y servicios dentro del alcance de la certificación.

Los Certificados y las Marcas de Certificación no pueden transferirse a sucesores en el cargo ni a 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 se compromete a devolver cualquier certificado emitido físicamente, después de la retirada o anulación; Queda expresamente excluido 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/re-auditoría). En caso de incumplimiento, el auditor documenta las deficiencias en un informe de no conformidad y/o identifica de otro modo

las restricciones, que deben cumplirse 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 con 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 infringe las obligaciones de certificación, contractuales o financieras con DQS, incluidas, entre otras, las siguientes:

- Las medidas correctivas no se han aplicado de forma demostrable y eficaz en el plazo acordado;
- No se ha cumplido el calendario de auditorías sugerido por DQS para las auditorías necesarias para el mantenimiento de la certificación y se ha superado la frecuencia prescrita desde la auditoría anterior;
- DQS no ha sido informado oportunamente sobre los cambios planificados en el sistema de gestión, incidentes especiales o retiradas 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 certificada sin notificación previa a DQS;
- Un certificado DQS o un símbolo de certificación se ha utilizado de forma 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 detectan incumplimientos significativos 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 los motivos de la suspensión propuesta no se eliminan en un plazo de dos semanas, DQS informará al Cliente por escrito de la suspensión del Certificado indicando los motivos, así como las acciones correctivas necesarias para que se restablezca la certificación.

Los certificados se suspenden durante 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 podrá retirar el Certificado según lo establecido a continuación.

#### **5.3.2 Desistimiento**

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

- Se ha superado el período de suspensión del Certificado,
- No se garantiza la conformidad del sistema de gestión, los procesos o los productos con la norma o especificación en la que se basa 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 socave la reputación del Organismo de Certificación DQS o DQS;
- Las condiciones previas que dieron lugar a la expedición del certificado ya no se aplican;
- El cliente presenta cualquier petición voluntaria o involuntaria en bancarrota;
- El Cliente rescinde efectivamente su relación contractual con DQS.

#### **5.3.3 Anulación**

El Organismo de Certificación DQS tiene derecho a anular los Certificados, o a declararlos inválidos con carácter retroactivo, 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 Ausencia de asociación o agencia**

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

El Cliente reconoce que DQS no sustituye al Cliente ni a ningún tercero, ni le exime de ninguna de sus obligaciones, ni asume, restringe, deroga o se compromete a cumplir ninguna obligación del Cliente con ningún tercero ni con el de ningún tercero con 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 como se puede esperar razonablemente de un proveedor acreditado de servicios similares y acepta la responsabilidad por daños solo en casos de negligencia probada.

Nada de lo dispuesto en el presente Reglamento 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 que 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 reclamación 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 reclamaciones por pérdidas, daños o gastos, a menos que se inicie un procedimiento arbitral en el plazo de un año a partir de la fecha de prestación por parte de DQS del servicio que da lugar a la reclamación o, en caso de presunto incumplimiento, en el plazo de un año a partir de la fecha en que dicho servicio debería haberse completado.

### **6.3 Ausencia de cesión**

A menos que las partes no regulen expresamente lo contrario o se acuerden por escrito, el contrato es personal de las partes y ninguna de las partes puede ceder, transferir, gravar, hipotecar, subcontratar o negociar de cualquier otra manera con cualquiera o todos sus derechos y obligaciones en virtud del Contrato. Cada parte confirma que actúa en su propio nombre y no en beneficio de ninguna otra persona.

Sin perjuicio de 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 su negocio estrictamente de acuerdo con los principios establecidos en su Código de Ética, que también contiene la Política Antisoborno y 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, que podrían interpretarse como sobornos, o entrar en acuerdos que se interpreten como prácticas corruptas. DQS mantiene vigentes durante toda la vigencia del Contrato las políticas y procedimientos, y los hará cumplir cuando corresponda, para garantizar el cumplimiento de lo anteriormente mencionado.

### **6.5 Nulidad 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 ni menoscabadas de ninguna manera por ello.

### **6.6 Fuerza mayor**

Ni DQS ni el Cliente incumplirán el presente Reglamento, ni serán responsables de ningún fallo o retraso en el cumplimiento del presente documento si la causa de dicho fallo o retraso es atribuible a acontecimientos que escapen al control razonable de la parte afectada, incluidos, entre otros, la guerra, los conflictos armados, los ataques terroristas, la guerra civil, los disturbios, los peligros tóxicos, pandemias, epidemias, desastres naturales, condiciones meteorológicas extremas, incendios, explosiones, fallos en el servicio público, huelgas, averías de la infraestructura, retrasos en el transporte o cualquier restricción pública que siga a cualquiera de los incidentes anteriores, o cualquier otro suceso de fuerza mayor.

En caso de fuerza mayor, la parte afectada notificará a la otra parte, sin demora indebida, los detalles de la situación y la duración estimada. Cualquiera de las partes tendrá derecho a rescindir el Contrato con efecto inmediato si el

caso de fuerza mayor se prolonga durante 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 regirán 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, es posible que se apliquen requisitos obligatorios adicionales del programa, incluidos, entre otros. Estos "requisitos del programa" están disponibles en <https://dqsglobal.com/intl/>.

<b>Sector Automoción:</b>	Anexo Automoción
<b>Sector Aeroespacial:</b>	Anexo Aeroespacial
<b>DQS GmbH - Sector ferroviario:</b>	Anexo IRIS
<b>DQS GmbH – Seguridad de la información en el sector de la automoción</b>	Anexo TISAX
<b>DQS Inc. - Sector de las telecomunicaciones:</b>	Anexo TL9000
<b>Programas DQS MED:</b>	Normativa de auditoría y certificación de DQS de DQS Medizinprodukte GmbH y sus complementos
<b>Programas CFS de DQS:</b>	<b>Anexo DQS CFS GmbH:</b> Condiciones específicas para la evaluación del sistema de gestión y la certificación de productos
<b>Mercado chino:</b>	Condiciones específicas para las actividades en el mercado chino según lo definido por las autoridades gubernamentales chinas (por ejemplo, CNCA)

Fin del documento