

Normas de Auditoría y Certificación DQS

Normas de Auditoría y Certificación DQS

1. Servicios de Auditoría y Certificación

1.1 Alcance y Aplicabilidad

Estas Regulaciones de Auditoría y Certificación DQS ("Reglas") aplican a todas las ofertas y/o servicios y a todas las relaciones contractuales resultantes entre DQS Holding GmbH, todas sus compañías afiliadas o sus respectivos representantes (cada una "DQS", colectivamente el "Grupo DQS") y organizaciones/individuos que soliciten o utilicen servicios de auditoría y certificación.

Una lista actualizada de las empresas del Grupo DQS está disponible en el sitio web <https://www.dqsglobal.com/en/about>.

Este reglamento se aplica a todos los tipos de certificación de sistemas de conformidad con las normas internacionales y nacionales, incluidos los códigos de prácticas privados, la certificación de productos de conformidad con las directivas de la UE o la legislación nacional, y la certificación de productos y servicios de conformidad con códigos de prácticas, especificaciones, requisitos o normas técnicas no reglamentarios.

A menos que se acuerde explícitamente lo contrario por escrito o con sujeción a las disposiciones legales en conflicto, estas normas se aplican a todas las etapas del proceso de auditoría y certificación, incluyendo, pero no limitado a, ofertas de servicios y presupuestos, contratos, órdenes de compra y / u órdenes de trabajo, programación y acuerdos suplementarios celebrados entre DQS y el cliente.

Estas normas de auditoría y certificación entrarán en vigor inmediatamente después de su publicación y seguirán siendo válidas hasta que se publique una nueva versión.

La versión actual de estas normas y sus requisitos adicionales del programa están disponibles en inglés o en versión traducida en

<https://www.dqsglobal.com/en/about/accreditation-and-notification/dqs-auditing-certification-rules> y puede solicitarse a cualquier oficina de DQS. En caso de discrepancias entre la versión traducida y la versión inglesa, prevalecerá siempre la versión inglesa.

Cuando se emite un certificado para el cliente, DQS presta los servicios con cuidado y experiencia en el sector y de acuerdo con el Código de Conducta aplicable del Grupo DQS. Este Código de Conducta DQS y cualquier enmienda al mismo emitida de vez en cuando se pondrá a disposición del cliente por el organismo de certificación DQS al inicio de los servicios.

1.2 Definición de términos

"Clientes" son los clientes y cualquier organización/persona que solicite o reciba servicios de auditoría y certificación de DQS, incluidos sus representantes que actúen en su nombre.

"DQS" se refiere a todos los miembros del grupo internacional DQS, incluyendo sus filiales, empresas afiliadas y socios, o sus representantes, que ofrecen y/o prestan servicios de auditoría y certificación en su propio nombre o en nombre de otro organismo de certificación DQS.

"Organismo de certificación DQS" se refiere a la empresa DQS dentro de la cual se encuentra la acreditación o autorización para emitir los certificados pertinentes.

"Organismo de acreditación" es un término colectivo para una organización (privada o pública) que está autorizada para acreditar y supervisar a los organismos de certificación.

"Auditorías" son procedimientos sistemáticos llevados a cabo por DQS para evaluar objetivamente en qué medida se cumplen los criterios definidos y si se dispone de las pruebas pertinentes. Las auditorías también pueden denominarse "evaluaciones".

"Auditores" es un término colectivo para los evaluadores, auditores y expertos a los que el Grupo DQS encarga

la realización de una auditoría.

1.3 Servicios de auditoría y certificación

La auditoría y certificación de un sistema de gestión, proceso o producto por una tercera parte independiente como DQS contribuye a la creación de valor para el cliente. Un certificado y/o informe de auditoría de DQS servirá como prueba de un sistema de gestión, proceso o producto adecuado y eficaz con capacidad para satisfacer de forma continua las expectativas del cliente de acuerdo con los requisitos pertinentes.

Durante una auditoría, auditores cualificados y experimentados evalúan el sistema de gestión, sus procesos y/o productos para comprobar su idoneidad y eficacia continuas, teniendo en cuenta la evolución de los mercados y las influencias, de acuerdo con la norma encargada, normalmente en forma de control aleatorio. Mediante la identificación de áreas de mejora, los auditores ayudan a la organización a alcanzar los objetivos y metas acordados, permitiendo así el éxito a largo plazo del cliente. Mediante un certificado DQS u otra forma de certificación, el cliente se gana la confianza de sus socios comerciales con su sistema de gestión, proceso o producto, que ha sido auditado y certificado de acuerdo con normas y especificaciones reconocidas.

1.4 El contrato y las condiciones comerciales

Estas Normas de Auditoría y Certificación DQS, junto con la solicitud, el presupuesto, el pedido y la confirmación del pedido, el Código de Conducta DQS, las condiciones de las Marcas de Certificación DQS, así como los Términos y Condiciones Generales locales aplicables y/o un acuerdo marco pertinente, constituyen en conjunto el acuerdo completo entre el Cliente y DQS. Si un organismo local DQS presta un servicio en el ámbito de la autorización o acreditación de otro DQS, actúa en nombre del respectivo organismo autorizado/acreditado. Esto se refleja en el acuerdo correspondiente y en el nombre. El organismo de certificación DQS correspondiente se nombra en el presupuesto, y la aceptación y firma del presupuesto local constituye un contrato de certificación jurídicamente vinculante entre el cliente y este organismo de certificación DQS. Aunque el organismo local está autorizado como representante para facturar directamente al cliente por los servicios, la responsabilidad operativa de las actividades de certificación bajo la acreditación respectiva siempre recae en el organismo de certificación DQS correspondiente.

El organismo de certificación DQS es el único responsable y tiene autoridad para todas las decisiones de certificación, incluida la concesión, denegación, mantenimiento, renovación, suspensión, restablecimiento tras la suspensión, retirada o anulación de la certificación, así como la ampliación o restricción del alcance de la certificación respectiva.

Los términos y condiciones locales pueden contener cláusulas sobre jurisdicción, responsabilidad, impuestos, condiciones de pago y otros acuerdos complementarios; normalmente tienen en cuenta la legislación nacional pertinente. El contrato también puede celebrarse mediante un acuerdo individual entre DQS y el cliente (un denominado acuerdo marco), que debe incluir obligatoriamente estas normas de auditoría y certificación de DQS incorporándolas al texto del contrato o por referencia directa.

2. El proceso de certificación

DQS audita el sistema de gestión, los procesos o los productos del cliente, o partes de los mismos, con el objetivo de determinar la conformidad con los requisitos acordados o reconocidos, como las normas internacionales, nacionales o específicas del sector. El proceso de certificación correspondiente puede constar de una o varias fases a lo largo de un ciclo definido y suele concluir con un informe de auditoría que documenta los resultados de las fases de auditoría. En el caso de los servicios de certificación, siempre que se cumplan todos los requisitos aplicables, el organismo de certificación DQS correspondiente emite un certificado específico para el cliente que confirma la conformidad con los requisitos pertinentes.

Si durante la auditoría se detectan no conformidades con los requisitos de la norma pertinente, el cliente debe planificar medidas correctoras y aplicarlas en un plazo determinado. Los certificados sólo se expiden una vez que se ha demostrado la aplicación efectiva de las medidas correctoras adecuadas y se ha tomado una decisión de certificación positiva. El alcance y la validez se indican en el certificado.

La mayoría de los resultados se basan en un proceso de muestreo destinado a obtener pruebas fiables de la implantación efectiva y la conformidad del sistema de gestión, proceso o producto. Puede haber otros aspectos empresariales, positivos o negativos, que no hayan sido examinados por el equipo auditor. Es responsabilidad exclusiva de la organización investigar y evaluar las posibles implicaciones y el alcance de los hallazgos con el fin de garantizar la plena conformidad con las normas aplicables. DQS no será responsable de los incumplimientos.

DQS y el cliente acuerdan que la evaluación y/o certificación del sistema de gestión, proceso o producto se llevará a cabo de conformidad con la normativa aplicable, los requisitos específicos del sector (en su caso) y los acuerdos contractuales suscritos, incluidas las presentes normas de auditoría y certificación u otros suplementos.

DQS es independiente, neutral y objetiva en sus auditorías y certificaciones. Por regla general, las auditorías se realizan siempre en las instalaciones del cliente (in situ), pero también pueden realizarse parcialmente, sustituirse o complementarse con auditorías a distancia (ex situ). Las partes acordarán por separado la naturaleza, el alcance y el calendario del procedimiento. DQS se esfuerza por minimizar la interrupción de las operaciones comerciales cuando realiza auditorías en las instalaciones del cliente. El proceso de certificación de los sistemas de gestión comprende generalmente los pasos que se describen a continuación.

El proceso de certificación incluirá generalmente los siguientes pasos:

2.1 El proceso comienza con las necesidades y expectativas del cliente. DQS desea conocer la organización del cliente y su sistema de gestión, tamaño y tipos de operaciones. Ambas partes definen conjuntamente los objetivos de las auditorías y/o la certificación, incluidas las normas y especificaciones aplicables.

2.2 Basándose en la información necesaria, DQS lleva a cabo una revisión de la solicitud y posteriormente prepara una oferta detallada para la evaluación/auditoría y la certificación, adaptada a las necesidades individuales del cliente. Todos los servicios pertinentes y los criterios de auditoría y certificación aplicables se especifican y acuerdan en un contrato escrito.

2.3 Auditoría de fase 1: El proceso de certificación propiamente dicho comienza con un análisis y evaluación de la documentación del sistema, los objetivos, los resultados de la revisión de la gestión y las auditorías internas. De este modo se determina si el sistema de gestión del cliente está suficientemente desarrollado y preparado para la certificación. El auditor explica las conclusiones y acuerda los siguientes pasos para preparar la auditoría de la Fase 2. La auditoría de la Fase 1 no suele aplicarse a la certificación de procesos o productos.

2.4 Auditoría de Fase 2: El equipo auditor asignado audita el sistema de gestión, los procesos o los productos en el centro de producción o de servicios del cliente, o utilizando técnicas de auditoría a distancia. Aplicando las normas y especificaciones de los sistemas de gestión, el equipo auditor evaluará la eficacia de todas las áreas funcionales y procesos del sistema de gestión basándose en sus observaciones, comprobaciones, entrevistas, revisiones de la documentación pertinente y otras técnicas de auditoría. Los resultados de la auditoría, incluida la recomendación de certificación y todos los hallazgos, se presentarán al cliente durante la reunión de cierre y se incluirán en el informe de auditoría. En caso necesario, se acordarán planes de acción.

2.5 Evaluación del sistema y decisión de certificación: La auditoría y sus resultados son evaluados por personal independiente del organismo de certificación DQS correspondiente, que toma la decisión de certificación basándose en pruebas objetivas. La responsabilidad de la decisión de certificación recae siempre en el organismo de certificación DQS; la recomendación del equipo auditor documentada en el informe no es vinculante para ellos. El cliente recibe el informe de auditoría, que documenta los resultados de la auditoría y, siempre que se cumplan todos los requisitos aplicables, también el certificado.

2.6 Auditorías de vigilancia: Con vistas a la mejora continua y la eficacia permanente del sistema, los componentes clave del sistema de gestión se auditan cada seis meses o al menos una vez al año, durante las cuales se identifican de nuevo las posibilidades de mejora. En el caso de la certificación de productos, la

auditoría de vigilancia suele sustituirse por una recertificación anual.

2.7 Recertificación: Un certificado es válido durante un periodo limitado, normalmente un máximo de tres años. Al final de este ciclo, se lleva a cabo una recertificación exhaustiva para garantizar que se siguen cumpliendo los requisitos aplicables. Si se cumplen, se expide un nuevo certificado.

En el caso de las certificaciones de normas, procesos o productos específicos del sector, 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 conservar un certificado, el cliente debe implantar y mantener un sistema de gestión documentado adecuado que cumpla los requisitos de las normas o especificaciones aplicables. En el contexto de la certificación de procesos/productos, el cliente es responsable de garantizar la conformidad permanente. Para ello, el cliente debe aportar pruebas de la conformidad y eficacia de su sistema de gestión, proceso o producto, que podrán ser verificadas en cualquier momento por el equipo auditor designado. Esto incluye el suministro de información y sitios de terceros (por ejemplo, subcontratistas críticos, proveedores), o el acceso a los mismos, en la medida en que sean relevantes para el alcance de la certificación. Además, el cliente se asegurará de que se toman todas las medidas necesarias para mantener el sistema de gestión y/o el producto de forma continua.

Cuando se identifiquen cambios en el programa de certificación, el cliente deberá garantizar que, cuando la certificación se aplique a la producción en curso, el producto certificado siga cumpliendo los requisitos del sistema o del producto. DQS verificará la implementación de los cambios por parte de sus clientes y tomará las medidas necesarias dentro del proceso de certificación.

3.2. Deber de divulgación / Acceso a la información

El cliente tomará todas las precauciones necesarias para garantizar que DQS tenga acceso a la información necesaria (documentos y registros), al personal (interno y externo) y a las instalaciones requeridas (equipos pertinentes, emplazamiento(s), área(s)) para llevar a cabo las tareas de auditoría y evaluación, incluida la investigación de reclamaciones. Con el fin de obtener pruebas objetivas suficientes para la decisión de certificación o sus tareas de evaluación, para obtener tiene DQS el derecho, en el ámbito de las auditorías para acceder a todas las instalaciones del cliente, procesos, productos y, para revisar, entrevistar a los empleados y representantes autorizados, para inspeccionar documentos y registros, y los servicios para recoger utilizando otros métodos y técnicas de auditoría.

El cliente se compromete a proporcionar a sus representantes y empleados información oportuna, veraz y completa, a concederles acceso a la información que pueda ser relevante para la auditoría y la evaluación. Esta obligación se aplica a todas las fases de la certificación y sirve para proporcionar pruebas y justificación de la certificación a terceros autorizados (por ejemplo, el organismo de acreditación). El cliente acepta que las pruebas objetivas verificadas recopiladas puedan ser y/o registradas; esto incluye la creación y el suministro de copias de cualquier prueba objetiva adjunta a la documentación de auditoría y archivada. En el contexto de los sistemas de gestión, procesos y/o productos certificados, todos los registros de reclamaciones y sus acciones correctivas deberán presentarse a DQS cuando así se solicite.

3.3. Notificación de cambios e incidentes 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 partes de la empresa, cambios de propiedad, reubicación, cambios importantes en el alcance de las actividades, cambios fundamentales en los procesos, incidentes tales como un accidente grave o un incumplimiento grave de las normas o reglamentos legales que requieran la intervención de la autoridad reguladora competente, incidentes graves u otros eventos de notificación obligatoria, o el inicio de un procedimiento de quiebra o concurso de acreedores. DQS, en consulta con el cliente, evaluará cómo puede

mantenerse el certificado en tales casos.

En caso de retirada de un producto, el cliente está obligado a informar inmediatamente a DQS. Se aplican diferentes plazos a las distintas normas de certificación y sus requisitos. Estos requisitos pueden consultarse en las normas correspondientes y en sus reglamentos.

3.4. Contribución a la imparcialidad de la auditoría

El cliente está obligado a abstenerse de cualquier acción que pueda comprometer la imparcialidad del personal de DQS y de los auditores. Esto se aplica en particular a los servicios de consultoría, empleo y contratos por cuenta propia, acuerdos de honorarios independientes u otros beneficios monetarios. El cliente también se compromete a cooperar activamente para garantizar esta imparcialidad, por ejemplo, identificando riesgos o amenazas a la imparcialidad.

3.5 Rechazo del auditor

Antes de la confirmación de la fecha de la auditoría, el cliente tiene derecho a revisar al auditor o auditores asignados y, si existen motivos objetivamente justificados para rechazarlos, como una amenaza a la imparcialidad. DQS designará un sustituto adecuado para el auditor rechazado, siempre que lo permitan los requisitos de acreditación.

3.6. Derechos de autor de DQS

Con una certificación DQS válida, el cliente tiene derecho a utilizar el certificado, sus respectivas marcas de certificación (y en pocos casos, también las marcas de acreditación) publicadas en sitio web de DQS con fines publicitarios o para generar confianza entre los socios comerciales. Cuando se revise una norma, y se defina su periodo de transición adecuado, la certificación ya no podrá utilizarse ni mencionarse.

El uso autorizado de Marca de Sistema de Gestión Certificado DQS y otros símbolos de certificación o acreditación tiene por objeto aumentar la confianza del cliente en el sistema de gestión certificado y su respectivo rendimiento. Estas marcas se utilizan con frecuencia en los membretes de las empresas, en folletos, en Internet, en exposiciones, en vehículos o en anuncios. Los certificados y las marcas de certificación sólo pueden utilizarse de acuerdo con estas normas de auditoría y certificación. El uso de certificados y marcas de certificación está limitado al alcance y duración de la certificación y está sujeto a la aprobación/acreditación subyacente de DQS; no deben adherirse a un producto, al embalaje del producto ni utilizarse de ninguna otra forma que pudiera interpretarse como indicación de la conformidad del producto. Cualquier notificación por parte de DQS relativa a la interrupción de una marca de certificación debe ser atendida con prontitud.

Los documentos proporcionados al cliente por DQS y los documentos de certificación, incluidas las marcas de certificación DQS, están protegidos por derechos de autor. El cliente reconoce expresamente que todos los informes y documentos entregados por DQS o puestos a disposición para su inspección son propiedad de DQS y se compromete a utilizarlos sólo internamente, a no hacerlos accesibles a terceros o a utilizarlos para fines distintos de los acordados. Todos los documentos, registros y/o certificados entregados o puestos a disposición en virtud del presente contrato no podrán ser alterados, complementados, abreviados o manipulados de otro modo, ya sea en términos de contenido o apariencia. Esto se aplica independientemente de si la alteración se hace digitalmente o en forma física. Cualquier alteración está prohibida a menos que haya sido expresamente aprobada por escrito por DQS con antelación. El Cliente tiene derecho a divulgar el informe de auditoría en su totalidad. No se permite la divulgación de extractos.

En caso de uso indebido grave, DQS se reserva el derecho de tomar las medidas apropiadas, hasta e incluyendo la terminación inmediata sin previo aviso.

3.7 Reclamaciones

Todo cliente de DQS tiene derecho a que se le presten servicios dentro del marco acordado de forma que se satisfagan sus expectativas y necesidades razonables. En caso de incumplimiento, el cliente tiene derecho a

presentar la correspondiente reclamación ante la oficina pertinente de DQS. DQS solicitará la información necesaria para su análisis y mejora.

3.8 Recursos

En caso de que el cliente no esté de acuerdo con una decisión de certificación específica, podrá presentar un recurso por escrito y solicitar una revisión de la decisión. Un revisor técnico independiente e imparcial del organismo de certificación DQS correspondiente, que no haya participado en la realización de la auditoría ni en la decisión inicial, realizará la revisión final y tomará una decisión sobre la apelación. La dirección de la oficina DQS acreditada se mantendrá informada en todo momento del estado del 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, proceso o producto del cliente de forma imparcial mediante auditorías periódicas (normalmente anuales o semestrales). DQS puede prestar sus servicios total o parcialmente a través de representantes o subcontratistas; el cliente está obligado a permitir el acceso a la información.

En caso de que DQS reciba cualquier información que arroje dudas sobre la conformidad o eficacia de un sistema de gestión, proceso o producto certificado por DQS, DQS tiene derecho, previa consulta con el cliente, a realizar investigaciones al respecto, por ejemplo, en forma de extraordinarios adicionales para llevar a cabo auditorías. En los ámbitos regulados por la ley, DQS tiene derecho, en casos justificados, a llevar a cabo auditorías adicionales sin previo aviso.

Cuando el sistema de certificación introduzca requisitos nuevos o revisados que afecten al cliente, DQS se asegurará de que estos cambios se comuniquen a todos los clientes. DQS verificará la aplicación de los cambios por parte de sus clientes y tomará las medidas requeridas por el sistema.

4.2 Acreditación y autorización

Los respectivos organismos de certificación DQS están autorizados por varios organismos de acreditación y otras Autoridades Gubernamentales y no Gubernamentales o Propietario del Programa para emitir informes de auditoría y certificados de acuerdo con numerosos conjuntos de regulaciones. DQS está obligada a permitir que empleados o agentes de estos organismos participen en las auditorías. Les concede acceso a sus propios documentos y a los datos relacionados con los clientes, teniendo en cuenta los aspectos de confidencialidad descritos en estas normas, en la medida en que sea necesario en virtud de las normas de acreditación y certificación aplicables. Cuando las normas individuales lo requieran expresamente, se transmitirán a estos organismos los datos relacionados con los clientes y los resultados de las auditorías. Al aceptar estas normas de auditoría y certificación, el cliente reconoce la versión vigente de las normas de acreditación y autorización (por ejemplo, ISO/IEC 17021-1 o ISO/IEC 17065), incluidas las mencionadas anteriormente.

Los organismos de certificación DQS tienen derecho a delegar la prestación de servicios, o partes de los mismos, con la excepción de cualquier decisión de certificación, a otras oficinas, representantes o subcontratistas de DQS. Siempre que los certificados sean emitidos por un organismo de certificación DQS que no sea el socio contractual local directo del cliente, todos los derechos y obligaciones aquí descritos se aplicarán tanto al organismo de certificación DQS como a la oficina local DQS que lleve a cabo el trabajo.

DQS proporcionará información adecuada y oportuna sobre los cambios relevantes relacionados con la suspensión, restricción o retirada de aprobaciones/acreditaciones.

4.3 Asignación de auditores

La asignación de auditores competentes es responsabilidad exclusiva de DQS. DQS se compromete a asignar únicamente auditores que sean adecuados para esta tarea sobre la base de sus cualificaciones profesionales, experiencia y capacidades personales. Los auditores deben ser designados para la(s) norma(s) pertinente(s) y

tener la experiencia adecuada en el campo de actividad del cliente, así como experiencia en gestión y auditoría. Con frecuencia, DQS designa un equipo de dos o más auditores para una auditoría específica o para el proceso de certificación. Previa solicitud, DQS facilitará al cliente una breve biografía de los auditores. DQS tiene derecho, a su discreción, a complementar el equipo de auditores con expertos técnicos, auditores testigos, traductores, observadores o aprendices; al mismo tiempo. DQS garantiza que estas personas están sujetas a las mismas obligaciones de confidencialidad.

En caso de que un auditor no pueda asistir inmediatamente antes o durante la auditoría, DQS proporcionará, siempre que sea posible, un sustituto adecuado.

4.4 Programación de las auditorías

DQS tiene el derecho y la obligación de programar auditorías del sistema de gestión, proceso o producto del cliente. Las fechas de las auditorías deberán acordarse de mutuo acuerdo entre ambas partes, teniendo en cuenta las normas aplicables. Las fechas de auditoría se acordarán por escrito. Una vez confirmadas, estas fechas de auditoría son vinculantes. Si los organismos de certificación o acreditación observan una auditoría (la llamada auditoría testigo), el cliente debe en todos los casos tolerarlo y facilitarlo.

Dependiendo de la norma, la certificación también puede incluir auditorías no anunciadas, que pueden ser totalmente imprevistas o anunciadas con poca antelación. Si una auditoría no anunciada no puede llevarse a cabo por razones de las que el cliente es responsable (denegación de acceso), DQS podrá facturar al cliente los costes realmente incurridos en la preparación de la auditoría no anunciada. El centro certificado deberá tomar las medidas necesarias para garantizar el acceso del auditor en caso de auditoría no anunciada.

4.5 Emisión de informes y certificados

Una vez que el cliente haya cumplido todos los requisitos de certificación y obligaciones contractuales, DQS preparará un informe de auditoría y emitirá un certificado DQS (en lo sucesivo, el "certificado") al cliente. La decisión sobre la certificación es responsabilidad exclusiva del organismo de certificación DQS correspondiente y se basa en la recomendación de certificación y en el resultado de la auditoría, tal y como se registra o se hace referencia en el informe de auditoría; la recomendación del equipo de auditoría documentada en el informe no es vinculante para el organismo de certificación DQS.

4.6 Divulgación de información a terceros

DQS tiene derecho a mantener y publicar un directorio de todos los clientes con certificación DQS válida. Esta publicación contiene el nombre y la dirección de la organización certificada, así como el alcance, la norma aplicable y el estado de la certificación. Se considera dado el consentimiento del cliente para ello y para la publicación de la misma información en bases de datos nacionales o internacionales obligatorias gestionadas por organismos gubernamentales, organismos de acreditación o propietarios de programas.

En algunos programas de certificación de sectores específicos, una parte de la auditoría y de los datos del cliente se registra obligatoriamente en aplicaciones o bases de datos externas proporcionadas por el propietario de la norma (por ejemplo, programas de automoción, aeroespacial y alimentario). Al aceptar la oferta para estas normas, el cliente está de acuerdo con ello, en particular con que estos datos puedan almacenarse en las bases de datos pertinentes, acceder a ellas y ser visualizadas por terceros.

Los datos de certificación se transmiten a la base de datos CertSearch del IAF en la medida en que lo exijan los requisitos de acreditación aplicables.

En el caso de las certificaciones emitidas por DQS bajo acreditación DAkkS, los datos se transmiten a IAF CertSearch sólo con el previo consentimiento expreso del cliente. Este consentimiento se obtiene mediante un proceso de registro en dos etapas. Al otorgar su consentimiento, el cliente acepta que los datos de contacto relacionados con la empresa puedan ser procesados y transmitidos a la base de datos de IAF CertSearch con fines de registro y publicación de información de certificación, en la medida en que esto sea necesario para

lograr los fines antes mencionados. El consentimiento podrá retirarse en cualquier momento con efecto futuro.

En caso necesario, la información facilitada por el cliente se transmite a los organismos de certificación o a los organismos de acreditación para apoyar la decisión de certificación y verificar el estado de la certificación o en el contexto de la realización de auditorías de oficinas y de testigos.

A menos que las disposiciones reglamentarias exijan lo contrario, los registros relacionados con el proceso de auditoría y certificación son por el organismo de certificación DQS durante al menos dos ciclos de certificación (por lo general conservados seis años); las disposiciones legales nacionales o internacionales aplicables (por ejemplo, en virtud del GDPR) se tienen plenamente en cuenta. Tras la expiración del período mínimo de conservación, DQS conservará o eliminará los registros a su propia discreción, a menos que el cliente haya dado instrucciones en contrario; los costes incurridos en el cumplimiento de tales instrucciones se facturarán al cliente.

4.7 Imparcialidad

DQS se compromete a mantener la imparcialidad en la prestación de servicios de conformidad con la base normativa pertinente (norma de nivel 3, por ejemplo, ISO/IEC 17021-1).

5. Certificados y marcas

5.1 Expedición y uso

Siempre que el cliente haya demostrado durante un proceso de certificación que se han cumplido todos los requisitos aplicables, el Organismo de Certificación DQS emite documentos de certificación que confirman la conformidad del sistema de gestión, proceso o producto del cliente con normas nacionales o internacionales seleccionadas o requisitos reconocidos específicos de la industria o del sector. Los certificados de sistemas de gestión no confirman el cumplimiento de los requisitos legales. Los certificados son válidos durante un periodo limitado, normalmente un máximo de tres años, a partir de la decisión de certificación.

Una vez expedido el certificado, comienzan las actividades de control de la conformidad permanente del sistema de gestión, proceso o producto certificado. La concesión y el mantenimiento de la certificación están sujetos al cumplimiento por parte del cliente de todos los acuerdos y condiciones contractuales.

Si hubiera indicios de que el sistema de gestión, los procesos, los productos o los servicios del cliente no cumplen los requisitos de certificación, las disposiciones reglamentarias y/o estatutarias u otros requisitos aplicables, el cliente se compromete a cooperar con DQS para aclarar los hechos. Esto incluye información relativa a la no conformidad notificada, así como información sobre las acciones correctivas necesarias e implementadas.

El cliente reconoce que las actividades de vigilancia, como las auditorías de vigilancia/promocionales y cualquier auditoría adicional extraordinaria, sirven únicamente para verificar la conformidad del sistema de gestión, proceso o producto con los requisitos de certificación y no eximen en modo alguno al cliente de su propia responsabilidad sobre su sistema de gestión, procesos, productos y servicios.

Los certificados y las marcas de certificación no podrán transferirse a los sucesores legales ni a otras organizaciones. Al expirar la validez, o en caso de suspensión, retirada o cancelación de una certificación, el cliente deberá cesar toda publicidad relativa a la certificación. El cliente se compromete a devolver los certificados emitidos físicamente tras su retirada o cancelación; queda excluido el derecho de retención.

5.2 No emisión de certificados

El organismo de certificación DQS sólo podrá expedir certificados si se ha comprobado que, en el marco de la certificación inicial o de la recertificación, de acuerdo con el estado de la técnica, se han cumplido todos los requisitos de las normas, especificaciones y contratos seleccionados. En caso de no conformidad, el auditor documentará las no conformidades en un informe de no conformidad o especificará las condiciones que deben cumplirse para que se expida un certificado.

Todas las no conformidades o condiciones deberán rectificarse o cumplirse antes de la expedición del certificado DQS. Si es necesario, DQS repetirá la auditoría total o parcialmente. Si no se han rectificado las no conformidades o no se han cumplido los requisitos para la emisión de un certificado incluso después de una auditoría de seguimiento o especial, el proceso de certificación concluirá con un informe sin certificado.

5.3 Suspensión, retirada y anulación del certificado

5.3.1 Suspensión

El organismo de certificación DQS tiene derecho a suspender el certificado emitido durante un periodo limitado si el cliente incumple de forma demostrable las normas de certificación o las obligaciones contractuales o financieras con DQS, especialmente si

es demostrable que no se han aplicado eficazmente las medidas correctivas en los plazos acordados, no se han cumplido las fechas de auditoría propuestas por DQS para el mantenimiento de la certificación o no se han podido llevar a cabo las auditorías previstas, superando así el plazo especificado desde la última auditoría,

DQS no ha sido informada a tiempo de los cambios previstos en el sistema de gestión o de incidentes específicos, retiradas de productos (véase 3.3) u otros cambios que afecten a la conformidad con los requisitos en los que se basa la certificación,

el centro certificado ha sido trasladado sin notificación previa a DQS,

se ha utilizado un certificado DQS o un símbolo de certificado de forma engañosa,

los pagos debidos por los servicios de auditoría y certificación no se han efectuado a tiempo tras al menos un recordatorio de pago,

si, tras la expiración de un periodo de transición razonable (máx. tres años), la norma, especificación u otro documento de requisitos en el que se basa la certificación ya no corresponde al estado de la técnica en los niveles 4 y 5.

En caso de que se descubran infracciones significativas de las normas de acreditación después de la decisión de certificación, el organismo de certificación DQS también tiene derecho a suspender el certificado. Lo mismo se aplica en caso de fuerza mayor (véase 6.6).

DQS notificará previamente por escrito una posible suspensión. Si los motivos de la suspensión no se subsanan en el plazo de dos semanas, DQS informará al cliente por escrito de la suspensión de la certificación y especificará los motivos y las medidas necesarias para restablecer la certificación.

La suspensión de la certificación es temporal (normalmente por un máximo de 90 días). Si se puede demostrar que las medidas requeridas se han aplicado efectivamente en el plazo especificado, se levantará la suspensión de la certificación. Si las medidas exigidas no se aplican en el plazo establecido, el organismo de certificación DQS podrá retirar el certificado, tal y como se describe a continuación.

5.3.2 Retirada del certificado

El organismo de certificación DQS tiene derecho a retirar los certificados o declararlos inválidos previa notificación por escrito al cliente si

ha vencido el plazo para la suspensión de la certificación,

la conformidad del sistema de gestión, proceso o producto con la normativa subyacente no está garantizada, o el cliente no quiere o no puede rectificar las no conformidades,

el cliente sigue haciendo publicidad de la certificación después de que ésta haya sido suspendida o la utiliza de cualquier otra forma engañosa,

el cliente utilice su certificación de forma que desacredite al organismo de certificación DQS o a DQS, dejen de cumplirse las condiciones que dieron lugar a la concesión del certificado

el cliente se declara en quiebra, ya sea intencionadamente o no,

el cliente pone fin de forma efectiva a la relación contractual con DQS,

la acreditación subyacente de DQS haya sido suspendida, restringida o retirada, y la declaración de conformidad implique una vigilancia permanente, la realización de los servicios de certificación, auditoría o vigilancia necesarios y apropiados se ha vuelto total o parcialmente imposible, ya sea de facto o de jure.

5.3.3 Anulación

El organismo de certificación DQS tiene derecho a anular los certificados o a declararlos inválidos con efecto retroactivo si

se comprueba posteriormente que no se cumplían las condiciones necesarias para la expedición del certificado, el cliente ha influido indebidamente en el proceso de certificación de tal forma que se cuestiona la objetividad, neutralidad o independencia del resultado de la auditoría.

5.4 Transferencia de certificaciones

En caso de solicitud de transferencia, el Organismo de Certificación DQS evaluará si se cumplen los requisitos reglamentarios para una transferencia y en qué medida. En caso de que el Organismo de Certificación DQS descarte una transferencia, el procedimiento procederá como una certificación inicial.

Tras una transferencia satisfactoria, el Organismo de Certificación DQS expedirá el certificado con los períodos de validez del organismo de certificación que realiza la transferencia, y podrá comenzar la vigilancia periódica. Los requisitos o condiciones específicos relativos a la transferencia de certificados pueden regularse en los requisitos específicos del programa.

En caso de transferencia de un procedimiento de certificación a un organismo receptor, el organismo de certificación DQS está autorizado, incluso tras la finalización de la relación contractual, a cumplir las tareas y obligaciones reglamentarias y a proporcionar al organismo receptor la información necesaria (informes, certificados y otra información relacionada con el procedimiento) del cliente relativa a la certificación anterior.

6. Varios

6.1 Ausencia de asociación o agencia

Las partes reconocen que DQS presta sus servicios al cliente como contratista independiente y que el contrato no establece una 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 les libera de sus obligaciones, ni asume, renuncia o se compromete a cumplir ninguna obligación del Cliente frente a terceros ni la de ningún tercero.

6.2 Prohibición de cesión y transferencia

Salvo disposición expresa en contrario o acuerdo por escrito de las partes, el contrato es personal para las partes y ninguna de ellas podrá ceder, transferir, gravar, pignorar, subcontratar o negociar de otro modo sus derechos y obligaciones, en todo o en parte. Cada una de las partes confirma que actúa en su propio nombre y no en nombre de ninguna otra persona.

No obstante lo anterior, DQS podrá ceder, transferir o subcontratar algunos o todos sus derechos y obligaciones en virtud del contrato a una filial o socio de DQS o a uno de sus representantes.

6.3 Restricciones en virtud del derecho sancionador

En caso de que las regulaciones de sanciones nacionales o internacionales, embargos o medidas legales comparables tengan como consecuencia que la prestación de los servicios de certificación, auditoría o vigilancia acordados contractualmente sea total o parcialmente imposible, o sólo sea posible en condiciones significativamente más difíciles, el Organismo de Certificación DQS tendrá derecho a retirar el certificado emitido.

El organismo de certificación DQS informará inmediatamente al cliente de las circunstancias pertinentes. En este caso, no habrá derecho a compensación o reembolso de las tasas ya pagadas, siempre que el Organismo de Certificación DQS no sea responsable de las restricciones.

6.4 Nulidad parcial

Si alguna disposición de este contrato de certificación fuera o llegara a ser total o parcialmente inválida o inaplicable, ello no afectará a la validez de las restantes disposiciones del contrato. Las partes se comprometen a sustituir la disposición inválida o inaplicable por una disposición válida que se acerque lo más posible a la finalidad del contrato de certificación, tal y como se pretendía con la disposición original, y que cumpla con los requisitos reglamentarios aplicables.

6.5 Protección de datos

El organismo de certificación DQS, incluidos los auditores designados, deben cumplir con todas las leyes de protección de datos aplicables de conformidad con la legislación aplicable (véase 7.) y proporcionar suficiente transparencia en relación con el manejo y procesamiento de los datos personales pertinentes.

6.6 Fuerza mayor

Ni DQS ni el cliente incumplirán estas normas ni serán responsables de ningún fallo o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones si la causa de dicho fallo o retraso es atribuible a acontecimientos que escapan al control de la parte afectada, incluidos, entre otros, guerras, conflictos armados, ataques terroristas, guerras civiles, disturbios, sustancias peligrosas, pandemias, epidemias, desastres naturales, condiciones meteorológicas extremas, incendios, explosiones, fallos en los servicios públicos, huelgas, fallos en las infraestructuras, retrasos en el transporte o cualquier restricción pública derivada de los incidentes mencionados o en caso de otros acontecimientos de fuerza mayor.

En caso de fuerza mayor, la parte afectada lo notificará inmediatamente a la otra parte, incluyendo los detalles de la situación y su duración prevista. Si el acontecimiento de fuerza mayor se prolongara durante más de noventa (90) días, cualquiera de las partes tendrá derecho a rescindir el contrato con efecto inmediato.

7. Derecho aplicable

Cualquier relación contractual a la que se apliquen las normas de auditoría y certificación DQS se regirá exclusivamente por el derecho sustantivo del país en el que el organismo de certificación DQS tenga su domicilio social. Queda excluida la aplicación del derecho internacional privado y de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías (CISG).

8. Requisitos adicionales del programa

En el caso de algunos servicios de certificación sectoriales para sistemas de gestión o productos, pueden aplicarse requisitos obligatorios adicionales (véase más abajo). Estos "requisitos del programa" están disponibles en el sitio web

<https://www.dqsglobal.com/en/about/accreditation-and-notification/dqs-auditing-certification-rules>.

Sector del automóvil: Anexo Automoción

Sector aeroespacial: Anexo Aeroespacial

DQS GmbH - Sector ferroviario: Anexo IRIS

DQS GmbH - Seguridad de la información en la industria del automóvil: Anexo TISAX

DQS Inc. - Sector de las telecomunicaciones: Anexo TL9000

Programas DQS MED: Reglamento de Auditoría y Certificación DQS de

DQS Medizinprodukte GmbH y sus suplementos

Programas DQS CFS: Anexo de DQS CFS GmbH: Condiciones especiales para la evaluación de certificaciones de sistemas de gestión y certificaciones de productos para Alimentación, Piensos, Productos del Hogar y de Consumo, Biomasa Sostenibilidad

Mercado chino: Condiciones específicas para las actividades en el mercado chino definidas por las autoridades

gubernamentales chinas (p. ej. CNCA)

Uso de marcas (CF12): Condiciones de las marcas de certificación DQS y explicación del contenido del certificado.

Reglamento de Auditoría y Certificación DQS Versión 008/05.2026 a partir del 1 de junio de 2026.