

1. Servicios de Auditoría y Certificación

1.1 Alcance y Aplicabilidad

Estos Reglamentos de Certificación y Auditoría de DQS (“Reglamentos”) se aplican 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 “DQS”, en conjunto “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 estándares internacionales o nacionales, incluidos estándares privados, Certificación de Productos de acuerdo con Directivas de la UE o legislación nacional, Certificación de Productos y Servicios de acuerdo con documentos normativos, especificaciones, requisitos o reglas técnicas no regulados. .

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

Este Reglamento de Auditoría y Certificación entra en vigor con efecto inmediato después de su publicación y permanece 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 previa solicitud en cada oficina de DQS. Si ocurre alguna discrepancia entre una versión traducida y la versión en inglés del documento, la versión en inglés tendrá prioridad.

Cuando se emite un Certificado al Cliente, DQS proporcionará los servicios con cuidado y habilidad razonables y de acuerdo con los Códigos de Práctica vigentes en ese momento del Organismo de Certificación de DQS correspondiente. El organismo de certificación DQS pondrá a disposición del Cliente una copia de dichos Códigos de práctica y cualquier modificación que se emita periódicamente al inicio de los Servicios.

1.2 Definición de términos

- “Cliente” significa clientes y cualquier organización/ persona que consulta o recibe cualquier servicio de auditoría o certificación DQS, incluidos sus representantes, que actúan en su nombre.
- “DQS” significa cualquier miembro del grupo internacional DQS, 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 auditoría y certificación. servicios a los Clientes.
- “Organismo de Certificación DQS” significa cualquier entidad DQS que tenga la acreditación o autorización para emitir los respectivos certificados.
- “Códigos de práctica” significa aquellos códigos de práctica emitidos por un organismo de certificación DQS para el programa de certificación correspondiente.
- “Organismo de acreditación” significa cualquier organización (ya sea pública o privada) que tenga autorización para nombrar y supervisar Organismos de Certificación.
- “Auditorías” significa cualquier actividad sistemática de DQS para obtener evidencia objetiva y evaluarla objetivamente para determinar en qué medida se cumplen los criterios definidos; También puede denominarse “evaluación”.
- “Auditores” significa asesores, auditores y expertos, quienes son 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 satisfacer continuamente las expectativas del cliente, así como los requisitos reglamentarios y legales.

Durante una auditoría, auditores calificados y experimentados revisan el sistema de gestión y sus procesos o productos para determinar 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 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 de gestión, proceso o producto certificado, que ha sido evaluado y certificado según estándares y especificaciones reconocidos.

1.4 El Contrato y los Términos Comerciales

Este Reglamento de Auditoría y Certificación DQS y, según corresponda, la solicitud, 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 tema del presente.

Las condiciones comerciales locales o términos comerciales pueden incluir cláusulas sobre representación legal, jurisdicción, responsabilidad, impuestos, condiciones de pago y otras, considerando los requisitos legales locales. El contrato también podrá estar constituido por acuerdos individuales entre DQS y el Cliente, conteniendo siempre este Reglamento de Auditoría y Certificación de DQS como parte integrante del mismo mediante inclusión o referencia directa.

Salvo disposición en 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 brinde un servicio bajo autorización o acreditación de otro Organismo de Certificación de DQS, actúa como agente en nombre y representación de esa entidad. La oferta/cotización 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 siempre recae en el Organismo de Certificación DQS, que es responsable y retiene la autoridad para sus decisiones relacionadas con la certificación, incluyendo la concesión, el rechazo, el mantenimiento de la certificación, la ampliación o reducción del alcance de la certificación, la renovación, suspensión o restauración posterior a una suspensión, o el retiro de la certificación.

2. El proceso de certificación

DQS evalúa el sistema de gestión, los procesos, los productos o partes de los mismos del Cliente, con el objetivo de determinar su conformidad con los requisitos acordados y reconocidos, como 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 servicios de certificación, el respectivo Organismo de Certificación DQS emitirá un certificado específico del cliente, confirmando la conformidad con los requisitos respectivos, cuando haya sido evidente 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 específico. Los certificados sólo se emitirán después de que se haya demostrado la implementación efectiva de acciones correctivas adecuadas. El alcance y la duración de la validez se indicarán en el certificado.

La mayoría de los hallazgos de las auditorías se basan en un proceso de muestreo, orientado a evidencia confiable para la implementación efectiva y el cumplimiento del sistema, proceso o producto de gestión. 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, garantizando así continuamente el pleno cumplimiento de las normas aplicadas. En casos de incumplimiento, DQS no se hace responsable.

DQS es independiente, neutral y objetivo en sus auditorías y certificaciones. Las auditorías normalmente se realizan en el lugar de operaciones del Cliente (in situ), pero pueden realizarse parcialmente, sustituirse o complementarse con actividades de auditoría remota (fuera de sitio). El tipo, alcance y calendario del procedimiento están sujetos a 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 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 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 del Cliente, basándose en la información proporcionada inicialmente. Un contrato escrito especificará todos los entregables relevantes, así como los criterios de auditoría y certificación aplicables.
- 2.3** Auditoría de fase 1: el procedimiento de certificación en sí 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 cualquier actividad requerida para prepararse para la auditoría de la Etapa 2. La auditoría de Etapa 1 generalmente no es aplicable para la certificación de procesos y productos



- 2.4** Auditoría de fase 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 del servicio y/o mediante el uso de técnicas de auditoría remota. Al aplicar estándares y especificaciones definidos del sistema de gestión, el equipo de auditoría evaluará la efectividad de todas las áreas funcionales, así como 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 presentarán al Cliente durante la reunión de cierre y se incluirán en un informe escrito. Los planes de acción requeridos se acordarán según sea necesario.
- 2.5** 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, basándose en 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 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.
- 2.6** Auditorías de vigilancia: 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, centrándose en la mejora continua y la eficacia sostenida. Para la certificación de productos, una auditoría de vigilancia suele ser reemplazada por una nueva auditoría anual.
- 2.7** Reauditoría: 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 estándares específicos del sector o 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 eficacia del sistema de gestión, procesos o productos evaluados, fácilmente disponibles para ser auditados por el equipo de auditoría asignado. El Cliente deberá emprender todas las acciones necesarias para garantizar que el sistema de gestión y/o el producto se mantenga de manera conforme y eficaz en todo momento.

Se notificará al Cliente sobre 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 deberá garantizar 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 requeridas en el proceso de certificación.

3.2. Acceso a la información

El Cliente hace todos los arreglos necesarios para garantizar que DQS tenga acceso a toda la información necesaria (documentación y registros), personal y las instalaciones requeridas (equipo relevante, ubicación(es), áreas) para realizar las tareas de auditoría y evaluación, incluida la investigación de quejas. En el caso de la certificación de productos, eso incluye el acceso a los subcontratistas relevantes. DQS puede delegar la prestación de todo 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 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 importantes para la auditoría y la evaluación. El Cliente acepta que se recopile y/o registre evidencia objetiva verificada y se adjunte a la documentación de 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 deberán presentarse al DQS previa solicitud.

3.3. Notificación de Cambios e Incidencias Especiales

El Cliente está obligado a informar a DQS inmediatamente 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 de una parte de la empresa, cualquier cambio de propiedad, cambios importantes en las operaciones, alteraciones fundamentales en los procesos, incidentes como un accidente grave o un incumplimiento grave de una obligación reglamentaria/legal que requiera la intervención de la autoridad reguladora competente, o la presentación de procedimientos de quiebra o concurso de acreedores. 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 regulaciones utilizan diferentes plazos para cumplir con este plazo. Estas especificaciones se pueden encontrar en las respectivas normas y sus reglamentaciones 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 ofertas de consultoría, ofertas de empleo, tanto asalariadas como subcontratadas, hasta acuerdos separados sobre honorarios u otras recompensas monetarias.

3.5 Derecho a rechazar Auditor

Antes de la confirmación de la fecha de la auditoría, el Cliente tiene derecho a revisar y rechazar al(los) auditor(es) asignado(s) por DQS con la debida justificación. En casos justificados, por ejemplo en caso de una amenaza a la imparcialidad, y si las reglas 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 que DQS proporciona o pone a disposición para su examen siguen siendo propiedad de DQS, y que pueden usarse únicamente para las necesidades internas del Cliente y no ponerse a disposición de terceros ni usarse para fines distintos a los acordados en este documento o por escrito. El Cliente está obligado a mantener 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. El Cliente acepta igualmente esta obligación en nombre de sus agentes indirectos y personas auxiliares. Se permite al cliente enviar el informe de auditoría en su totalidad. No se permite el envío de extractos.

3.7 Derecho de uso de Certificaciones y 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® 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 desempeño respectivo. Estas marcas se utilizan frecuentemente en papelería de 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 está restringido 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 una indicación de 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 Empresa DQS. DQS solicitará información necesaria para su análisis y 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 imparcial independiente del respectivo organismo de certificación 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 Sistemas de Gestión

DQS verifica la conformidad y eficacia del sistema de gestión, procesos o productos certificados del Cliente mediante la realización de auditorías periódicas (normalmente semestrales o anuales). Para estos fines de auditoría, DQS tiene derecho a acceder a las instalaciones del Cliente en el marco de las visitas de auditoría planificadas, observar operaciones, inspeccionar procesos, productos y servicios, entrevistar a empleados y representantes, revisar documentos y registros pertinentes, y recopilar información con otras técnicas de auditoría en para obtener suficiente evidencia objetiva sobre la cual basar una decisión de certificación. Si DQS recibe información de terceros que cuestionan la conformidad o eficacia de un sistema de gestión, proceso o producto que DQS ha 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 gubernamentales y no gubernamentales o propietarios de programas. emitir informes y certificados de auditoría de acuerdo con diversas normas y especificaciones. Esto incluye la obligación de permitir la participación en las auditorías de empleados o personas auxiliares de estos órganos. De acuerdo con las normas de acreditación y autorización aplicables, DQS permite a estas personas acceder tanto a sus propios documentos como a datos relacionados con los clientes, sujeto a los requisitos de confidencialidad aquí establecidos. Además, cuando las normas o especificaciones individuales lo exigen explícitamente, se transmiten a estos organismos los datos relacionados con el cliente y los resultados de las auditorías. Al aceptar este Reglamento 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 DQS local del Cliente, todos los derechos y obligaciones relevantes aquí se aplican por igual al organismo de certificación DQS y al proveedor de servicios local.

4.3 Asignación de Auditores

La designación de auditores competentes es responsabilidad exclusiva de DQS. DQS se compromete a utilizar únicamente auditores que estén calificados para la tarea en función de su calificación técnica, su experiencia y sus

habilidades personales. Los auditores deberán estar autorizados para las normas o especificaciones requeridas y tendrán la experiencia adecuada en el área de operación del Cliente, así como en 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 lo solicita, DQS enviará al Cliente un breve CV del auditor seleccionado.

Si un auditor no estuviera disponible antes o durante la auditoría, DQS se esforzará por proporcionar un auditor de reemplazo adecuado, en la medida de lo 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 que establezcan 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, según el estándar, auditorías no anunciadas, que se realizan completamente sin previo aviso 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 conceda el 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 denominado "Certificado") y lo entregará al Cliente una vez que el Cliente haya cumplido con todos los requisitos de certificación y obligaciones contractuales. La decisión de certificación es responsabilidad exclusiva del Organismo de Certificación DQS, con base en la recomendación de los auditores para la emisión y todos los resultados de la auditoría, tal como están registrados o mencionados 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 otorga al cliente el derecho a utilizarlos de conformidad 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, según 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 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 revelará información confidencial a terceros únicamente con la autorización escrita del Cliente, salvo que sea requerido legalmente 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 sectoriales, parte de los datos de auditoría y de los clientes se manejan obligatoriamente en aplicaciones proporcionadas por el propietario del sistema (por ejemplo, sistemas automotrices, aeroespaciales o alimentarios); El cliente consiente esto. A menos que el organismo de acreditación correspondiente o la ley exija 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). 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 eliminará 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, la norma/especificación de referencia y el estado de la certificación. El cliente por la presente consiente la publicación de dicha información a continuación, así como a la publicación de los mismos datos en bases de datos obligatorias nacionales e internacionales administradas por las autoridades del país, organismos de acreditación o 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 sistema. El Cliente acepta con la aceptación de la oferta que los datos del cliente puedan ser almacenados, accedidos y visualizados por terceros en las correspondientes bases de datos.

4.8 Comunicación Electrónica

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente autoriza por la presente a DQS a transmitir información confidencial y otra información de forma segura a través de Internet o una red pública a direcciones de correo electrónico u otras ubicaciones proporcionadas por el Cliente. El Cliente reconoce que, si bien DQS tomará todas las medidas razonables para garantizar la transmisión segura, DQS no puede garantizar la privacidad y confidencialidad absolutas de dichas transmisiones. El Cliente acepta que la transmisión segura de información confidencial por parte de DQS a través de Internet u otra red pública no constituirá una violación de ninguna obligación de confidencialidad en virtud de estas Normas 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 con el que DQS maneja su propia información confidencial.

Si el Cliente crea un hipervínculo al sitio web de DQS, el Cliente acepta: (i) que la información contenida en el sitio web de DQS pertenece a DQS; (ii) el sitio web enlazado transferirá al usuario directamente al sitio web de DQS publicado por DQS sin imponer ningún marco, ventana de navegador o contenido de terceros; y (iii) el sitio web enlazado no puede afirmar 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 estándares nacionales e internacionales seleccionados, así como con requisitos reconocidos de la industria o específicos del cliente, cuando el Cliente ha demostrado en una auditoría que se cumplen todos los requisitos aplicables. sido cumplido. 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 vigilancia continua para garantizar que se mantiene continuamente la conformidad del sistema de gestión, los procesos o los productos. El establecimiento y mantenimiento de la certificación depende de la ejecución del acuerdo de auditoría y certificación y del cumplimiento continuo de 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 compartir la información que el Cliente adquiera con respecto a la no conformidad reportada. y tomar e informar al 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 verificación de los medios que el Cliente utiliza 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 Marcas de Certificación no pueden transferirse a sucesores en el título ni a otras organizaciones. Después de que una certificación haya expirado o haya sido suspendida, retirada o anulada, el Cliente debe desistirse de cualquier promoción u otro uso de la certificación. El Cliente acepta devolver cualquier certificado emitido físicamente, luego de su retiro o anulación; el derecho de retención queda expresamente excluido.

5.2 No emisión de Certificados

El Organismo de Certificación DQS solo puede emitir Certificados si todos los requisitos de las normas, especificaciones y contratos seleccionados se han cumplido después de la auditoría (inicial/reauditoría). 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 deberán eliminarse antes de la emisión de un certificado DQS. De ser necesario, DQS repetirá la auditoría parcial o totalmente. Si las no conformidades no se han eliminado 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, Retiro y Anulación de un Certificado

5.3.1 Suspensión

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

- Las acciones correctivas no se han implementado de manera demostrable y efectiva dentro del plazo acordado;
- El cronograma de auditorías sugerido por DQS para las auditorías necesarias para el mantenimiento de la certificación no se ha cumplido y, por lo tanto, se ha excedido la frecuencia prescrita desde la auditoría anterior;
- DQS no ha sido informado de manera oportuna sobre los cambios planificados en el sistema de gestión, incidentes especiales o retiradas de productos (ver 3.3) u otros cambios que afecten la conformidad con la norma o especificación que forma la base de la auditoría;
- Reubicación del sitio/instalación certificada sin notificación previa al DQS;
- Se ha utilizado un certificado DQS o un símbolo de certificación de manera engañosa o no autorizada;
- Los pagos adeudados por servicios de auditoría y certificaciones no se han realizado oportunamente después de al menos un recordatorio por escrito.

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

DQS notificará al Cliente sobre una suspensión propuesta por escrito. Si los motivos de la suspensión propuesta no se eliminan dentro 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 por un período restringido (normalmente 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 no se han implementado las medidas requeridas dentro del plazo establecido, el Organismo de Certificación DQS podrá retirar el Certificado según se establece a continuación.

5.3.2 Retiro

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

- Se ha superado el plazo 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 asegurada o el Cliente no está dispuesto o no puede eliminar las no conformidades;
- El Cliente continúa utilizando la certificación para promoción luego de la suspensión del Certificado;
- El Cliente utiliza la certificación de tal manera que socava la reputación del Organismo de Certificación DQS o DQS;
- Las condiciones previas que llevaron a la emisión del Certificado ya no se aplican;
- El cliente presenta cualquier petición voluntaria o involuntaria de quiebra;
- 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 las condiciones previas requeridas para la emisión del Certificado en realidad no se habían cumplido;
- 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 duda.

6. Varios

6.1 Ninguna 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 cualquier deber del Cliente hacia un tercero o el de un tercero hacia 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 responsabilidad por daños sólo en casos de negligencia comprobada.

Nada en este 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 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 relacionados, a una cantidad igual al doble de honorarios pagados a DQS según el contrato.

DQS no tendrá responsabilidad por reclamaciones por pérdidas, daños o gastos a menos que se inicien procedimientos arbitrales dentro de un año después de la fecha de prestación por parte de DQS del servicio que da lugar a la reclamación o en caso de cualquier supuesto incumplimiento dentro de un plazo de un año. año de la fecha en que debería haberse completado dicho servicio.

6.3 Sin asignación

A menos que no se regule expresamente de manera diferente o se acuerde por escrito entre las partes, el contrato es personal para las partes y ninguna de las partes podrá ceder, transferir, gravar, hipotecar, subcontratar o negociar de cualquier otra manera con cualquiera o todos sus derechos y obligaciones bajo el 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 podrá ceder, transferir o subcontratar cualquiera o todos sus derechos y obligaciones bajo el contrato a una empresa afiliada a DQS y a sus socios o cualquiera de sus agentes.

6.4 Código de Ética y Política Antisoborno y Corrupción

DQS lleva a cabo sus negocios 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 obsequios que puedan interpretarse como sobornos, o celebrar acuerdos que se interpreten como prácticas corruptas. DQS mantiene vigentes durante toda la vigencia del Contrato políticas y procedimientos, y los hará cumplir cuando corresponda, para asegurar el cumplimiento de lo antes mencionado.

6.5 Nulidad parcial

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

6.6 Fuerza mayor

Ni DQS ni el Cliente infringirán estas Regulaciones, ni serán responsables de ningún incumplimiento o retraso en el cumplimiento del presente si la causa de dicho incumplimiento o retraso es atribuible a eventos fuera del control razonable de la parte afectada, incluidos, entre otros, la guerra, conflictos armados, ataques terroristas, guerras civiles, disturbios, peligros tóxicos, pandemias, epidemias, desastres naturales, condiciones climáticas extremas, incendios, explosiones, fallas en los servicios públicos, huelgas, averías de la infraestructura, retrasos en el transporte o cualquier restricción pública posterior a cualquiera de los incidentes anteriores, o cualquier otro evento de fuerza mayor.

En caso de fuerza mayor, la parte afectada deberá notificar 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 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 regirán por las leyes del país de domicilio del Organismo de Certificación DQS y se resolverán finalmente conforme a las Reglas de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional por uno o más árbitros designados de conformidad con dichas reglas. El arbitraje tendrá lugar en París (Francia) y se llevará a cabo en el idioma alemán o inglés.

8. Requisitos adicionales del programa

Para algunos sistemas de gestión específicos del sector o servicios de auditoría y certificación de productos, pueden aplicarse requisitos obligatorios adicionales del programa, incluidos, entre otros. Estos "requisitos del programa"

están disponibles en <https://dqsglobal.com/intl/>.

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

Fin del documento