

1. Servicios de Auditoría y Certificación

1.1 Alcance y Aplicabilidad

El presente Reglamento de Auditoría y Certificación de DQS (“Reglamento”) se aplica a todas las ofertas y/o servicios y a todas las relaciones contractuales resultantes entre DQS Holding GmbH, cualquiera de sus empresas afiliadas o cualquiera de sus agentes (cada uno, “DQS”, conjuntamente “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://www.dqsglobal.com/en/about>.

Este Reglamento abarca todo tipo de certificación de sistemas conforme a normas internacionales o nacionales, incluidas normas privadas; certificación de productos conforme a las Directivas de la UE o legislación nacional; y certificación de productos y servicios conforme a documentos normativos no regulados, especificaciones, requisitos o reglas técnicas.

Estas regulaciones se aplican a lo largo de todas las etapas del proceso de certificación o auditoría, incluyendo, entre otros, ofertas y cotizaciones de servicios, contratos, órdenes de compra y/o de trabajo, cronogramas y adendas acordadas entre DQS y el Cliente, salvo que se acuerde expresamente lo contrario por escrito o lo establezca una disposición legal.

El presente Reglamento entra en vigor de forma inmediata tras su publicación y se mantendrá vigente hasta que se emita y publique una nueva versión.

La versión actual de este reglamento está disponible en inglés en: <https://www.dqsglobal.com/en/about/accreditation-and-notification/dqs-auditing-and-certification-rules> o previa solicitud en cualquier oficina de DQS. En caso de discrepancia entre una versión traducida y la versión en inglés del documento, prevalecerá esta última.

Cuando se emita un certificado al Cliente, DQS prestará los servicios con la diligencia y competencia razonables, y conforme a los Códigos de Práctica vigentes del Organismo de Certificación DQS correspondiente. Una copia de dichos Códigos de Práctica, así como de cualquier enmienda que se emita ocasionalmente, será puesta a disposición del Cliente por el Organismo de Certificación DQS al inicio de los servicios.

1.2 Definición de Términos

- “Cliente”: se refiere a clientes y cualquier organización/persona que consulte o reciba un servicio de auditoría o certificación de DQS, incluidos sus representantes que actúen en su nombre.
- “DQS”: cualquier miembro del Grupo internacional DQS, incluidas sus subsidiarias, empresas afiliadas y socios o cualquiera de sus agentes, que ofrezca y/o preste servicios de auditoría y certificación en su propio nombre o en nombre de otro Organismo de Certificación DQS a los Clientes.
- “Organismo de Certificación DQS”: cualquier entidad de DQS que posea la acreditación o autorización para emitir los certificados correspondientes.
- “Códigos de Práctica”: aquellos códigos emitidos por un Organismo de Certificación DQS para el programa de certificación correspondiente.
- “Organismo de Acreditación”: cualquier organización (pública o privada) autorizada para designar y supervisar Organismos de Certificación.
- “Auditorías”: cualquier actividad sistemática realizada por DQS para obtener evidencia objetiva y evaluarla objetivamente a fin de determinar en qué medida se cumplen los criterios definidos; también puede denominarse “evaluación”.
- “Auditores”: evaluadores, auditores y expertos que son asignados a un proceso de auditoría y certificación en representación del Grupo DQS.

1.3 Servicios de Auditoría y Certificación

La auditoría y certificación de un sistema de gestión, proceso o producto por parte de una tercera parte independiente y competente, como DQS, genera beneficios valiosos para el Cliente. Un certificado DQS sirve como evidencia de un sistema de gestión, proceso o producto conforme y eficaz, con la capacidad de cumplir continuamente las expectativas del cliente, así como los requisitos legales y reglamentarios.

Durante una auditoría, auditores calificados y experimentados revisan el sistema de gestión y sus procesos o productos para verificar su idoneidad y eficacia continuas, teniendo en cuenta los cambios del mercado y del entorno. Al identificar potenciales de mejora, los auditores fortalecen la capacidad de la organización para alcanzar los objetivos establecidos, promoviendo así el éxito sostenible del Cliente.

Con un certificado DQS, los clientes pueden confiar en el sistema de gestión, proceso o producto certificado, que ha sido evaluado y certificado conforme a normas y especificaciones reconocidas.

1.4 El Contrato y Términos Comerciales

Este Reglamento de Auditoría y Certificación de DQS, junto con, cuando sea aplicable, la solicitud, la cotización, su aceptación, los Códigos de Práctica, las condiciones de uso de las marcas de certificación DQS y las condiciones comerciales locales, constituyen el acuerdo completo (el "Contrato") entre el Cliente y DQS en relación con el objeto del presente.

Las condiciones comerciales locales pueden incluir cláusulas sobre representación legal, jurisdicción, responsabilidad, impuestos, condiciones de pago, entre otras, conforme a los requisitos legales locales. El contrato también podrá estar compuesto por acuerdos individuales entre DQS y el Cliente, incorporando siempre este Reglamento como parte integral del mismo, ya sea por inclusión directa o por referencia.

Salvo disposición expresa en contrario, cualquier modificación al contrato solo será válida si se realiza por escrito.

1.5 Relación Contractual con el Organismo de Certificación DQS

Cuando una oficina de DQS presta un servicio bajo autorización o acreditación de otro Organismo de Certificación DQS, actúa como agente en nombre y por cuenta de dicha entidad. La oferta o cotización identifica al Organismo de Certificación DQS correspondiente, y su aceptación y firma del contrato local constituye un contrato legalmente vinculante de certificación entre el Cliente y el Organismo de Certificación DQS.

Aunque el agente esté autorizado para facturar al Cliente por la prestación del servicio y la certificación, la responsabilidad sobre las actividades de certificación y el control operativo dentro del ámbito de una acreditación específica recae exclusivamente en el Organismo de Certificación DQS, que es responsable y mantiene la autoridad sobre sus decisiones relacionadas con la certificación, incluyendo la concesión, denegación, mantenimiento, ampliación o reducción del alcance, renovación, suspensión, reactivación o 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, tales como normas o especificaciones internacionales, nacionales o específicas del sector. El proceso de certificación correspondiente puede involucrar uno o más pasos, usualmente concluyendo con un informe de auditoría, que documenta los resultados de la auditoría. En el caso de los servicios de certificación, el Organismo de Certificación DQS correspondiente emitirá un certificado específico para el cliente, confirmando la conformidad con los requisitos respectivos, cuando se haya evidenciado el cumplimiento de todos los requisitos aplicables.

Si se han identificado no conformidades con los requisitos de la norma o especificación correspondiente durante una auditoría, el Cliente deberá planificar y llevar a cabo acciones correctivas dentro de un período de tiempo especificado. Los certificados solo 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 auditoría se basan en un proceso de muestreo, dirigido a obtener evidencia confiable sobre la implementación efectiva y el cumplimiento del sistema de gestión, proceso o producto. Pueden existir otros aspectos del negocio, positivos o negativos, que no hayan sido revisados por el equipo auditor. Es responsabilidad exclusiva de la organización investigar y evaluar el impacto potencial y el alcance de los hallazgos, asegurando así de forma continua el cumplimiento total de la(s) norma(s) aplicadas. En casos de incumplimiento, DQS no es responsable.

DQS es independiente, neutral y objetiva en sus auditorías y certificaciones. Las auditorías normalmente se llevan a cabo en el lugar de operaciones del Cliente (in situ), pero pueden ser realizadas parcialmente, sustituidas o complementadas por actividades de auditoría remota (fuera de sitio). El tipo, alcance y calendario del procedimiento están sujetos a acuerdo separado entre las partes. DQS se esfuerza por minimizar cualquier perturbación en los procesos del negocio durante la realización de la auditoría en las instalaciones del Cliente.

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, su sistema de gestión, el tamaño y los 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 para los servicios de auditoría y certificación, adaptada a las necesidades individuales del Cliente, en base a la información proporcionada inicialmente. Un contrato escrito especificará todos los entregables relevantes, así como los criterios aplicables de auditoría y certificación.
- 2.3** Auditoría de Etapa 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 necesaria para preparar la auditoría de Etapa 2. La auditoría de Etapa 1 generalmente no es aplicable para la certificación de procesos y productos.



- 2.4** Auditoría de Etapa 2: El equipo auditor 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. Aplicando las normas y especificaciones definidas del sistema de gestión, el equipo auditor 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, incluyendo una recomendación sobre la certificación y todos los hallazgos, será presentado al Cliente durante la reunión de cierre y se incluirá en un informe escrito. Se acordarán planes de acción requeridos según sea necesario.
- 2.5** Evaluación del Sistema: La función de certificación del Organismo de Certificación DQS correspondiente evaluará el proceso de auditoría y sus resultados, y decidirá de forma independiente sobre la emisión del certificado, basándose en evidencia objetiva. Cualquier recomendación hecha por el equipo auditor y documentada en el informe no es vinculante para el Organismo de Certificación DQS, y la decisión de emitir un certificado queda a la entera discreción del Organismo de Certificación DQS. El Cliente recibe el informe de auditoría, que documenta los resultados de la auditoría, y, cuando se hayan cumplido todos los requisitos aplicables, el Cliente también recibe el certificado.
- 2.6** Auditorías de seguimiento: Ya sea de manera semestral o al menos una vez al año, se realizará una auditoría de los componentes críticos del sistema de gestión. Se identificarán potenciales de mejora, con enfoque en la mejora continua y la eficacia sostenida. Para la certificación de productos, una auditoría de seguimiento generalmente es reemplazada por una recertificación anual.
- 2.7** Recertificación: Un certificado tiene una validez limitada, generalmente de un máximo de tres años. Al final de este ciclo, se llevará a cabo una auditoría de recertificación para garantizar el cumplimiento continuo de todos los requisitos aplicables. Sujeto a dicho cumplimiento, se emitirá un nuevo certificado.

Para normas específicas 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 procesos/productos, 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, disponible para auditoría por parte del equipo auditor asignado. El Cliente deberá tomar todas las medidas necesarias para asegurar que el sistema de gestión y/o el producto se mantenga conforme y eficaz en todo momento.

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

3.2. Acceso a la Información

El Cliente realizará todos los arreglos necesarios para asegurar que DQS tenga acceso a toda la información necesaria (documentación y registros), personal e instalaciones requeridas (equipos relevantes, ubicaciones, áreas) para llevar a cabo las tareas de auditoría y evaluación, incluida la investigación de quejas. En caso de certificación de productos, esto incluye acceso a subcontratistas relevantes. DQS podrá delegar la ejecución de todos o parte de los servicios a un agente o subcontratista, y el Cliente autoriza a DQS a divulgar toda la información necesaria para dicha ejecución al agente o subcontratista. El Cliente compromete a todos los representantes y empleados designados a otorgar acceso y proporcionar al equipo auditor información precisa, completa y evidencia objetiva en el tiempo oportuno respecto a todos los procesos que puedan ser relevantes para la auditoría y evaluación. El Cliente acepta que la evidencia objetiva verificada sea recolectada y/o registrada y adjuntada a la documentación de auditoría. En el alcance de sistemas de gestión, procesos y/o productos certificados, todos los registros relacionados con quejas y sus acciones correctivas deberán ser presentados a DQS a solicitud.

3.3. Notificación de Cambios e Incidentes 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 aplica en particular a la compra/venta de la totalidad o parte de la empresa, cualquier cambio de propiedad, cambios importantes en las operaciones, modificaciones fundamentales en los procesos, incidentes como un accidente grave o una violación seria de regulaciones/obligaciones legales que requieran la intervención de la autoridad reguladora competente, o la presentación de una solicitud de bancarrota o procedimientos de insolvencia. En cualquiera de estos casos, DQS consultará con el Cliente y determinará cómo puede mantenerse el certificado.

El Cliente está obligado a notificar inmediatamente a DQS en caso de una retirada de producto del mercado (recall). Las normas individuales de certificación y sus reglamentos aplicables establecen diferentes plazos para cumplir con este requerimiento. Estas especificaciones se encuentran en las respectivas normas y reglamentos correspondientes.

3.4. Independencia de la Auditoría

El Cliente está obligado a evitar cualquier situación que pueda comprometer la independencia de los empleados y auditores de DQS. Esto aplica en particular a ofertas de consultoría, ofertas de empleo (ya sea como empleados o subcontratados), acuerdos independientes sobre honorarios u otras compensaciones 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 al 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, incluyendo las marcas y el símbolo de certificación DQS, están protegidos por derechos de autor. El Cliente reconoce expresamente que todos los documentos que sean proporcionados o puestos a disposición por DQS para su revisión siguen siendo propiedad de DQS, y que solo pueden ser utilizados para las necesidades internas del Cliente y no ser puestos a disposición de terceros ni utilizados para propósitos distintos a los acordados en el presente o por escrito. El Cliente está obligado a mantener estricta confidencialidad respecto a cualquier información revelada en el marco de este Acuerdo, así como respecto a cualquier conocimiento de asuntos relacionados con DQS, sus empleados y auditores. Esta obligación también se mantiene tras la terminación del contrato. El Cliente acepta igualmente esta obligación en nombre de cualquier agente o persona auxiliar que actúe en su representación. El Cliente tiene permitido remitir el informe de auditoría en su totalidad. No está permitida la remisión parcial o extractos del mismo.

3.7 Derecho al Uso de la Certificación y Marcas

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

El uso autorizado de la marca registrada del Sistema de Gestión Certificado DQS®, la marca registrada UL Registered Firm® y otras marcas de Certificación o Acreditación mejora la confianza de los clientes en el sistema de gestión certificado del Cliente y su desempeño. Estas marcas se utilizan frecuentemente en papelería de empresa, folletos, páginas web, exposiciones, vehículos o 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 período de validez de la certificación, y no deberán utilizarse en un producto, embalaje de producto ni de ninguna forma que pueda interpretarse como indicativo de conformidad del producto.

3.8 Reclamaciones

Todo Cliente de DQS tiene derecho a que los servicios se presten dentro del alcance acordado y 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 su análisis y mejora.

3.9 Apelaciones

Si un Cliente no está de acuerdo con una decisión de certificación específica, puede presentar una apelación por escrito y solicitar la reconsideración de la decisión. Un revisor técnico imparcial, distinto al que condujo la auditoría o tomó la decisión inicial, será el encargado de tomar la decisión final sobre la apelación. La dirección del Organismo de Certificación DQS será siempre informada del estado durante el proceso de apelación.

4. Derechos y Obligaciones de DQS

4.1. Auditoría de Sistemas de Gestión

DQS verifica la conformidad y la eficacia del sistema de gestión, los procesos o los productos certificados del Cliente mediante la realización de auditorías periódicas (normalmente de forma semestral o anual). Para estos fines de auditoría, DQS tiene derecho a acceder a las instalaciones del Cliente dentro del marco de las visitas de auditoría planificadas, observar las operaciones, inspeccionar procesos, productos y servicios, entrevistar a empleados y representantes, revisar documentos y registros pertinentes, y recopilar información mediante otras técnicas de auditoría con el fin de obtener evidencia objetiva suficiente sobre la cual basar una decisión de certificación. Si DQS recibe información de terceros que cuestione la conformidad o la eficacia de un sistema de gestión, proceso o producto que DQS haya certificado, tiene derecho a realizar auditorías adicionales no rutinarias, tras consultar con el Cliente. En áreas legalmente reguladas, DQS tiene derecho a realizar auditorías adicionales no anunciadas, siempre que estén justificadas.

4.2. Acreditación y Autorización

Los Organismos de Certificación DQS están autorizados por diversos organismos de acreditación y otras autoridades gubernamentales, no gubernamentales o propietarios de programas para emitir informes de auditoría y certificados conforme a diversas normas y especificaciones. Esto incluye la obligación de permitir la participación en auditorías de empleados o auxiliares de estos organismos. Según las normas aplicables de acreditación y autorización, DQS permite a estas personas el acceso tanto a su propia documentación como a los datos relacionados con el cliente, sujeto a los requisitos de confidencialidad establecidos en el presente documento. Además, siempre que normas o especificaciones individuales lo exijan explícitamente, los datos del Cliente y los resultados de la auditoría se transmiten a estos organismos. Al aceptar este Reglamento de Auditoría y Certificación, el Cliente consiente los requisitos de acreditación y autorización aplicables en su versión vigente (por ejemplo, ISO/IEC 17021-1 o ISO/IEC 17065), incluyendo todo lo anteriormente mencionado. Los Organismos de Certificación DQS tienen derecho a delegar la prestación total o parcial de los Servicios, con excepción de cualquier decisión de certificación, a otras oficinas de DQS, a un agente o subcontratista. Cuando los certificados sean emitidos por un Organismo de Certificación DQS distinto al socio local del Cliente, todos los derechos y obligaciones aquí establecidos se aplicarán por igual tanto al Organismo de Certificación DQS como 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 que estén calificados para la tarea, en base a su formación técnica, experiencia y habilidades

personales. Los auditores deben estar autorizados para las normas o especificaciones requeridas y contar con experiencia adecuada en el sector de operación del Cliente, así como en gestión y auditoría. En muchos casos, DQS puede asignar un equipo auditor compuesto por dos o más auditores para una auditoría o proceso de certificación específico. A solicitud del Cliente, DQS proporcionará un CV resumido del auditor designado.

Si un auditor se vuelve indisponible antes o durante la auditoría, DQS hará lo posible por proporcionar un auditor sustituto adecuado, en la medida de lo posible.

4.4 Programación de Auditorías

DQS tiene el derecho y la obligación de programar auditorías al sistema de gestión, procesos o productos del Cliente. Las auditorías se programarán de común acuerdo entre ambas partes dentro de los plazos establecidos por los requisitos aplicables. Las fechas de auditoría se acordarán por escrito. Una vez confirmadas, dichas fechas son vinculantes. Los acuerdos de auditoría individuales pueden incluir disposiciones sobre compensación por cancelación o aplazamiento de auditorías ya confirmadas.

La certificación también puede incluir, dependiendo de la norma, auditorías no anunciadas, que pueden ser totalmente no anunciadas o anunciadas con poco tiempo de antelación. Si una auditoría no anunciada no puede llevarse a cabo por razones imputables al Cliente (por ejemplo, denegación de acceso), DQS podrá cargar al Cliente los costos efectivamente incurridos en la preparación de dicha auditoría. El sitio certificado debe tomar las medidas necesarias para garantizar el acceso del auditor en caso de una auditoría no anunciada.

4.5 Emisión de Informes y Certificados

DQS emitirá informes de auditoría y un Certificado DQS (en adelante "Certificado") y lo entregará al Cliente una vez que se hayan cumplido todos los requisitos de certificación y obligaciones contractuales por parte del Cliente. La decisión de certificación es responsabilidad exclusiva del Organismo de Certificación DQS, basada en la recomendación de los auditores y todos los resultados de la auditoría, según consten o se referencien en el informe de auditoría. Cualquier recomendación incluida en un informe no es vinculante para el Organismo de Certificación DQS. El informe y los certificados siguen siendo propiedad de DQS; DQS otorga al Cliente el derecho a utilizarlos conforme a lo dispuesto en este Reglamento. Los certificados de DQS tienen una validez limitada, normalmente de un máximo de tres años, contados desde la fecha de emisión.

4.6 Confidencialidad y Protección de Datos

DQS se compromete a proteger la confidencialidad de toda información confidencial y datos personales (por ejemplo, según el artículo 4 del RGPD y otros requisitos legales aplicables) del Cliente y de sus empleados que no sean de dominio público y que le sean proporcionados en el contexto de sus actividades en las instalaciones del Cliente, ya sea que dicha información se refiera a asuntos internos del Cliente o a sus relaciones comerciales. Esto también aplica a los resultados de la auditoría, tanto verbales como escritos. DQS solo divulgará información confidencial a terceros con autorización escrita del Cliente, salvo que la ley lo exija o esté expresamente previsto de otro modo en este Reglamento de Auditoría y Certificación. Estos compromisos también se mantienen después de la finalización del contrato.

En ciertos esquemas de certificación sectorial, parte de los datos de auditoría y del cliente se gestionan obligatoriamente en aplicaciones proporcionadas por el titular del esquema (por ejemplo, automotriz, aeroespacial, alimentario); el Cliente consiente este tratamiento. Salvo que el Organismo de Acreditación correspondiente o la legislación exijan lo contrario, DQS conservará en sus archivos los registros asociados con auditorías y certificaciones durante un mínimo de dos ciclos de certificación (generalmente seis años). Los requisitos legales nacionales o internacionales aplicables (por ejemplo, RGPD) se respetan plenamente. Al final del período mínimo de archivo, DQS podrá conservar o eliminar dichos materiales a su discreción, salvo instrucciones contrarias del Cliente; las tarifas por la ejecución de dichas instrucciones serán facturadas 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 incluye el nombre y la dirección de la organización certificada, así como el alcance, la norma o especificación de referencia y el estado de la certificación. El Cliente consiente mediante el presente la publicación de dicha información, así como su inclusión en bases de datos nacionales e internacionales obligatorias gestionadas por autoridades nacionales, organismos de acreditación o titulares de programas. Además, en el curso del procesamiento de pedidos, los datos del cliente se almacenan y procesan en bases de datos externas de los propietarios de los esquemas. Al aceptar la oferta, el Cliente acepta que sus datos puedan ser almacenados, accedidos y visualizados por terceros en las bases de datos correspondientes.

4.8 Comunicación Electrónica

No obstante lo anterior, el Cliente autoriza por el presente a DQS a transmitir información confidencial y otra

información de forma segura a través de Internet o una red pública a las 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 una 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 constituye un incumplimiento de ninguna obligación de confidencialidad bajo este Reglamento de Auditoría y Certificación, y que DQS no será responsable por daños que resulten de dichas transmisiones, siempre que dicha información confidencial sea tratada 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, acepta que: (i) la información contenida en el sitio web de DQS pertenece a DQS; (ii) el sitio web vinculante transferirá al usuario directamente al sitio web de DQS tal como fue publicado por DQS, sin aplicar marcos, ventanas del navegador ni contenido de terceros; y (iii) el sitio web vinculante no podrá declarar ni insinuar 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, procesos o producto del Cliente con normas nacionales e internacionales seleccionadas, así como con requisitos reconocidos específicos del sector 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 fomentar la confianza entre sus socios comerciales.

Tras la emisión de un certificado, se establecerá un servicio de seguimiento continuo para asegurar que la conformidad del sistema de gestión, procesos o productos se mantenga de manera constante. El establecimiento y mantenimiento de la certificación está condicionado a la ejecución del acuerdo de auditoría y certificación y al cumplimiento continuo de sus términos y condiciones por parte del Cliente.

El Cliente acepta cooperar con DQS para verificar los hechos si se informa que el sistema de gestión, los procesos, productos o servicios del Cliente no están en conformidad con requisitos reglamentarios, legales, de certificación u otros requisitos aplicables, incluyendo compartir la información que el Cliente obtenga sobre la no conformidad reportada, y tomar e informar a DQS sobre cualquier acción correctiva necesaria.

El Cliente acepta que el servicio de seguimiento, como las auditorías de vigilancia, y cualquier auditoría especial realizada por DQS están diseñados únicamente como una verificación de los medios que el Cliente emplea para determinar la conformidad de su sistema de gestión, procesos o productos con los requisitos de certificación, y que en ningún caso el Cliente queda eximido de su responsabilidad sobre 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 legales u otras organizaciones. Una vez que una certificación haya expirado, o haya sido suspendida, retirada o anulada, el Cliente debe abstenerse de cualquier promoción u otro uso de la certificación. El Cliente acepta devolver cualquier certificado físico emitido tras la retirada o anulación; el derecho de retención queda expresamente excluido.

5.2 No emisión de certificados

El Organismo de Certificación DQS solo podrá emitir certificados si se han cumplido todos los requisitos de la(s) norma(s), especificaciones y contratos seleccionados tras la auditoría (inicial o de recertificación). En caso de incumplimiento, el auditor documentará las deficiencias en un informe de no conformidad y/o identificará las restricciones que deberán cumplirse para que se emita un certificado.

Todas las no conformidades o restricciones deben eliminarse antes de la emisión de un certificado DQS. Si es necesario, DQS repetirá total o parcialmente la auditoría. Si las no conformidades no se han subsanado o si no se han alcanzado los requisitos previos para la emisión del certificado incluso después de una auditoría de seguimiento o 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 suspender temporalmente un certificado si el Cliente incumple las obligaciones de certificación, contractuales o financieras con DQS, incluyendo, entre otros:

- No se han implementado de manera demostrable y efectiva las acciones correctivas dentro del plazo acordado;
- No se ha cumplido el calendario de auditorías propuesto por DQS para las auditorías necesarias para mantener la certificación, superando así la frecuencia prescrita desde la última auditoría;
- No se ha informado a DQS de manera oportuna sobre cambios previstos en el sistema de gestión, incidentes especiales o retiradas de producto (ver sección 3.3) u otros cambios que afecten la conformidad con la norma o especificación que fundamenta la auditoría;

- Reubicación del sitio/instalación certificada sin notificación previa a DQS;
- Se ha utilizado un certificado DQS o un símbolo de certificación de manera engañosa o no autorizada;
- No se han efectuado pagos debidos por servicios de auditoría y certificación tras al menos un recordatorio escrito.

El Organismo de Certificación DQS también está facultado para suspender un certificado si se conocen infracciones significativas de las reglas de acreditación después de la decisión de certificación, o en casos de fuerza mayor (ver sección 6.6).

DQS notificará al Cliente por escrito la propuesta de suspensión. Si las causas que motivan la propuesta de suspensión no se eliminan en un plazo de dos semanas, DQS informará por escrito al Cliente sobre la suspensión del certificado, indicando las razones y las acciones correctivas necesarias para restablecer la certificación.

Los certificados se suspenden por un período limitado (normalmente un máximo de 90 días). Si las medidas requeridas se implementan de forma demostrable y efectiva dentro del plazo establecido, se cancelará la suspensión del certificado. Si no se implementan las medidas requeridas dentro del plazo, 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 certificados o declararlos inválidos mediante notificación escrita al Cliente si:

- Se ha superado el período de suspensión del certificado,
- No se garantiza la conformidad del sistema de gestión, procesos o productos con la norma o especificación sobre la que se basa, o el Cliente no está dispuesto o no es capaz de corregir las no conformidades;
- El Cliente continúa utilizando la certificación con fines promocionales después de la suspensión del certificado;
- El Cliente utiliza la certificación de forma que perjudica la reputación del Organismo de Certificación DQS o de DQS;
- Las condiciones que motivaron la emisión del certificado ya no se aplican;
- El Cliente presenta una solicitud voluntaria o involuntaria de bancarrota;
- El Cliente rescinde efectivamente su relación contractual con DQS.

5.3.3 Anulación

El Organismo de Certificación DQS tiene derecho a anular certificados, o declarar su invalidez con efecto retroactivo, si:

- Posteriormente se comprueba que no se habían cumplido en realidad los requisitos previos para la emisión del certificado;
- El Cliente ha comprometido el procedimiento de certificación de forma que, a juicio de DQS, se cuestiona la objetividad, neutralidad o independencia de los resultados de la auditoría.

6. Misceláneos

6.1 Ausencia de Sociedad o Representación

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

El Cliente reconoce que DQS no sustituye al Cliente ni a ningún tercero, ni lo libera de ninguna de sus obligaciones, ni asume, reduce, anula o se compromete a cumplir ninguna obligación del Cliente hacia terceros o de terceros hacia el Cliente.

6.2 Limitación de responsabilidad e indemnización

DQS actúa con competencia, diligencia y el debido cuidado en la prestación de los servicios, conforme a lo que razonablemente se espera de un proveedor reputado de servicios similares, y acepta responsabilidad por daños únicamente en casos de negligencia probada.

Nada en este Reglamento excluirá ni limitará la responsabilidad de DQS frente al Cliente por muerte o lesiones personales, fraude o cualquier otro asunto que resulte de negligencia de DQS y respecto del cual sería ilegal excluir o limitar su responsabilidad.

Salvo acuerdo en contrario, la responsabilidad total de DQS frente al Cliente por cualquier reclamación por pérdida, daño o gasto de cualquier naturaleza estará limitada, respecto de un único evento o de una serie de eventos relacionados, a una suma equivalente al doble de los honorarios pagados a DQS en virtud del contrato.

DQS no será responsable por ninguna reclamación por pérdida, daño o gasto a menos que se inicien procedimientos arbitrales dentro de un plazo de un (1) año a partir de la fecha en que se prestó el servicio que dio lugar a la reclamación o, en caso de supuesta falta de ejecución, dentro de un año desde la fecha en que dicho servicio debió haberse completado.

6.3 Prohibición de cesión

Salvo que se regule expresamente de otra manera o se acuerde por escrito entre las partes, el contrato es personal para las partes y ninguna de ellas podrá ceder, transferir, gravar, hipotecar, subcontratar o tratar de otro modo con alguno o todos sus derechos y obligaciones bajo el Contrato. Cada parte confirma que actúa en su propio nombre y no en beneficio de otra persona.

No obstante lo anterior, DQS podrá ceder, transferir o subcontratar alguno o todos sus derechos y obligaciones bajo el contrato a una empresa afiliada del Grupo DQS, sus socios o cualquiera de sus agentes.

6.4 Código de Conducta y Política Antisoborno y Anticorrupción

DQS lleva a cabo su actividad estrictamente de acuerdo con los principios establecidos en su Código de Conducta, el cual incluye la Política Antisoborno y Anticorrupción. El Código de Conducta de DQS puede consultarse en el sitio web de DQS.

Está prohibido a empleados, agentes y demás representantes de DQS entregar o recibir dinero o regalos que puedan interpretarse como sobornos, o involucrarse en acuerdos que se consideren prácticas corruptas. DQS mantendrá vigentes durante toda la vigencia del contrato políticas y procedimientos para asegurar el cumplimiento de lo anterior, y los aplicará cuando sea necesario.

6.5 Nulidad parcial

Si una o más disposiciones del presente Reglamento se consideran ilegales o inaplicables en algún aspecto, la validez, legalidad y aplicabilidad de las disposiciones restantes no se verán afectadas ni perjudicadas de ninguna manera.

6.6 Fuerza mayor

Ni DQS ni el Cliente incurrirán en incumplimiento del presente Reglamento, ni serán responsables por cualquier fallo o demora en su cumplimiento, si la causa de dicho fallo o demora se debe a hechos fuera del control razonable de la parte afectada, incluyendo, entre otros: guerra, conflicto armado, ataque terrorista, guerra civil, disturbios, riesgos tóxicos, pandemias, epidemias, desastres naturales, condiciones climáticas extremas, incendio, explosión, fallo de servicios públicos, huelgas, fallos de infraestructura, demoras en el transporte, o restricciones públicas derivadas de cualquiera de los incidentes anteriores, o cualquier otro caso de fuerza mayor.

En caso de un evento de fuerza mayor, la parte afectada deberá notificar sin demora injustificada a la otra parte los detalles de la situación y la duración estimada. Cualquiera de las partes tendrá derecho a resolver el contrato con efecto inmediato si el evento de fuerza mayor se prolonga por más de noventa (90) días.

7. Disputas

Las disputas derivadas de o relacionadas con este Reglamento que no puedan resolverse serán regidas por las leyes del país de domicilio del Organismo de Certificación DQS.

8. Additional Program Requirements

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

Automotive Sector: Annex Automotive

Aerospace Sector: Annex Aerospace

DQS GmbH - Railway Sector: Annex IRIS

DQS GmbH – Information security at automotive sector Annex TISAX

DQS Inc. - Telecommunication Sector: Annex TL9000

DQS MED programs:

DQS Audit and Certification regulations of
DQS Medizinprodukte GmbH and its supplements

DQS CFS programs:

Annex DQS CFS GmbH for Food, Feed, Household & Consumer
Products

Chinese Market:

Specific Conditions for activities on the Chinese market as
defined by Chinese governmental authorities (E.g. CNCA)

End of Document