

## 1. Servicios de Certificación y Auditoría

### 1.1 Alcance y aplicabilidad

Esta Reglas de Auditoría y Certificación de DQS aplican a todos los servicios de certificación y auditoría ofrecidos y prestados a los clientes del grupo internacional DQS, incluyendo todas sus subsidiarias y socios. La lista actualizada de todos los miembros del Grupo de DQS está disponible en [www.dqs-holding.com](http://www.dqs-holding.com). Estas reglas aplican en todas las etapas del proceso de certificación o auditoría, incluyendo, pero no limitado a los servicios ofrecidos y cotizaciones, contratos, compra y/o órdenes de trabajo, agendas y adendas acordadas entre DQS y el Cliente, a menos que sea explícitamente acordado por escrito de otro modo, o dispuesto por instrumentos legales.

Estas Reglas de Certificación y Auditoría entraron en vigencia en forma inmediata a partir de su publicación y permanecerán siendo válidas hasta que una nueva versión sea emitida y publicada.

La versión actual de este reglamento está disponible en inglés en <https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/> o a petición de todas las oficinas del DQS.

Si surgiera cualquier discrepancia entre esta versión traducida y la versión en original inglés del documento, prevalecerá la versión en inglés.

### 1.2 Definición de términos

- "Cliente" es la palabra utilizada para los clientes y cualquier organización que consultara acerca de o recibiera cualquier servicio de certificación o auditoría de DQS, incluyendo a sus representantes, que actúan en su nombre.
- "DQS" significa cualquier miembro del grupo internacional DQS Group, incluidas sus subsidiarias y socios, que ofrecen y / o prestan servicios de certificación y evaluación a los clientes.
- "Evaluación" significa cualquier actividad sistemática de DQS para obtener evidencia objetiva y evaluarla objetivamente para determinar el grado en que se cumplen los criterios definidos; También puede ser referido como "auditoría".
- "Auditor" se refiere a los evaluadores, auditores y expertos, que son asignados a un proceso de certificación y auditoría, en nombre del grupo DQS.

### 1.3 Servicios de auditoría y certificación

La auditoría y certificación de un sistema de gestión por un tercero independiente y competente, como DQS, genera valiosos beneficios para el Cliente. El certificado de DQS servirá como evidencia de un sistema de gestión apropiado y eficaz con la capacidad para satisfacer en forma continua las expectativas del Cliente, así como los requisitos estatutarios y reglamentarios.

Durante una auditoría, auditores calificados y experimentados revisan el sistema de gestión y sus procesos para determinar su idoneidad y eficacia a la luz de las expectativas del mercado y el medio en el que opera la organización cliente. Al identificar los potenciales de mejora, los auditores incrementan la capacidad de la organización para cumplir con las metas y los objetivos establecidos, mejorando así el éxito sustentable para el Cliente.

Con un certificado de DQS los clientes de las organizaciones certificadas pueden confiar en su sistema de gestión, el que ha sido auditado y certificado contra normas y especificaciones reconocidas.

### 1.4 Referencia a contratos individuales y términos comerciales

Estas Reglas de Auditoría y Certificación de DQS son una parte integral de todos y cada uno de los acuerdos de certificación y evaluación entre los Clientes y DQS. Dichos acuerdos siempre especificarán el tipo individual y la naturaleza de los servicios ofrecidos y prestados, incluidos los precios y el momento. Además, las partes establecerán condiciones comerciales, que generalmente serán específicas para el país de prestación del servicio y/o el país de residencia de los socios contractuales. Dichos términos comerciales pueden incluir cláusulas sobre representación legal, jurisdicción, responsabilidad, impuestos, condiciones de pago y otras, definidas en el propio contrato o en un documento de referencia respectivo y un anexo al contrato.

### 1.5 Relación contractual con la oficina acreditada de DQS

Siempre que una oficina local de DQS presta un servicio bajo la autorización o acreditación de otra oficina de DQS, actúa en nombre y representación de la respectiva oficina autorizada / acreditada. La oferta / cotización identifica la oficina acreditada respectiva y su aceptación y firma del contrato local constituye un contrato de certificación legal vinculante entre el cliente y la oficina autorizada / acreditada de DQS. La responsabilidad operativa, financiera y legal de las actividades bajo una acreditación específica permanece siempre bajo la responsabilidad de la oficina acreditada de DQS.

## 2. El proceso de certificación

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

Si se hubieran identificado no conformidades contra los requerimientos de la normas o especificaciones correspondientes durante la auditoría, las acciones correctivas deberán ser planificadas y llevadas a cabo por el Cliente dentro de un plazo especificado. Los certificados solamente serán emitidos una vez que se haya demostrado la efectiva implementación de medidas correctivas apropiadas. El alcance y el período de validez estarán indicados en el certificado.

Todos los hallazgos de la auditoría se basan en un proceso de muestreo, dirigido a la evidencia confiable para la implementación efectiva y el cumplimiento del sistema de gestión. Pueden existir otros aspectos del negocio, positivos o negativos, que no hayan sido revisados por el equipo de auditoría. Es responsabilidad exclusiva de la organización investigar y evaluar el impacto potencial y el alcance de los hallazgos, garantizando así el cumplimiento total de los estándares aplicados. En casos de incumplimiento, DQS no se hace responsable.

DQS y el Cliente acuerdan que la auditoría y/o certificación del (de los) sistema(s) de gestión del Cliente se llevará(n) a cabo de acuerdo con las normas aplicables, los requisitos específicos del sector que correspondan y el Acuerdo de Auditoría y Certificación, incluyendo este documento y cualquier otro documento anexo o referenciado.

DQS es independiente, neutral y objetivo en sus evaluaciones y certificaciones. Las evaluaciones se realizan normalmente en el lugar de operaciones del Cliente (in situ), pero pueden realizarse parcialmente, sustituirse o complementarse con actividades de auditoría remota (fuera del sitio). El tipo, la extensión y el cronograma del procedimiento están sujetos a un acuerdo por separado de las partes. DQS se esfuerza por minimizar cualquier perturbación del proceso comercial mientras realiza la evaluación en las instalaciones del Cliente.

El proceso de certificación, generalmente, incluye las siguientes etapas:

- 2.1** El proceso se inicia con las necesidades y expectativas del Cliente. DQS necesita informarse acerca de la organización del Cliente, su sistema de gestión, el tamaño y tipo de operación. Juntos, ambas partes definirán los objetivos para la auditoría y/o certificación, incluyendo las normas y especificaciones aplicables.
- 2.2** DQS proporcionará una oferta detallada para los servicios de auditoría y certificación específicamente desarrollada para las necesidades del Cliente, sobre la base de la información proporcionada inicialmente. Un contrato escrito especificará todos los entregables relevantes, así como los criterios aplicables para la auditoría y certificación.
- 2.3** La preauditoría puede servir como análisis inicial de desempeño y eventuales deficiencias, identificando las fortalezas y áreas de mejora. Para proyectos de auditoría y certificación mayores, una reunión de planificación del proyecto ofrecerá una valiosa oportunidad para que el Cliente conozca al auditor líder y así desarrollar un plan de auditoría específicamente adecuado a las funciones y locaciones involucradas. Ambos servicios son opcionales.



**2.4** Auditoría de la etapa 1: El procedimiento de evaluación en sí mismo 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 lo suficientemente

desarrollado y listo para la certificación. El evaluador explicará los hallazgos y coordinará las actividades necesarias para prepararse para la auditoría de la Etapa 2. La auditoría de la Etapa 1 generalmente no es aplicable para la certificación de procesos y productos.

- 2.5 Evaluación del Sistema (auditoría de Fase 2):** El equipo de auditoría asignado evaluará el sistema de gestión del Cliente en el lugar de producción o prestación del servicio y/o mediante el uso de técnicas de auditoría a distancia. El equipo de auditoría evaluará la eficacia de todas las áreas funcionales, así como todos los procesos del sistema de gestión aplicando las especificaciones y normas definidas, basándose en la observación, inspecciones, entrevistas, revisión de registros pertinentes, y otras técnicas de auditoría. Los resultados de la auditoría, incluyendo todos los hallazgos, serán presentados al Cliente durante la reunión de cierre. Los planes de acción requeridos serán acordados según sea necesario.
- 2.6 Evaluación del Sistema y Certificación:** Una función de certificación independiente de DQS evaluará el proceso de auditoría y sus resultados, y decidirá en forma independiente acerca de la emisión del certificado. El Cliente recibirá un reporte de auditoría, en el que están documentados los resultados de la misma. Solamente cuando todos los requisitos hayan sido cumplidos, el Cliente recibirá también el certificado.
- 2.7 Auditorías de Mantenimiento:** Ya sea semestralmente o al menos una vez al año, habrá una auditoría de los componentes críticos del sistema de gestión. Se identificará el potencial de mejora, con un enfoque en la mejora continua y la eficacia sostenida. Para la certificación de productos, una auditoría de vigilancia generalmente se reemplaza por una nueva auditoría anual.
- 2.8 Recertificación:** Los certificados de los sistemas de gestión son válidos por un período limitado de tiempo, generalmente un plazo máximo de tres años. Al término de este ciclo, una auditoría de recertificación será llevada a cabo para asegurar la continua conformidad con todos los requisitos aplicables. Condicionado al éxito de dicha auditoría de recertificación, un nuevo certificado será emitido.

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 asegurar la conformidad continua. El Cliente deberá proporcionar evidencia de conformidad y efectividad del sistema de gestión evaluado, procesos o productos, fácilmente disponibles para evaluación por parte del equipo de evaluación asignado. El Cliente emprenderá 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.

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

#### **3.2. Acceso a la Información**

El Cliente garantiza que DQS tenga acceso a toda la información necesaria y las instalaciones necesarias para realizar las tareas de evaluación asignadas. El Cliente compromete a todos los representantes y empleados designados a otorgar acceso y proporcionar al evaluador información precisa y completa y evidencia objetiva de manera oportuna con respecto a todos los procesos que pueden ser importantes para la evaluación. Dentro del alcance de los sistemas, procesos y / o productos de gestión certificados, todos los registros relacionados con las quejas y sus acciones correctivas deben presentarse a DQS a pedido.

#### **3.3. Notificación de cambios e incidentes especiales**

El Cliente está obligado a informar a DQS sin demora de cualquier cambio, que pueda influir en el sistema de gestión certificado. Esto se aplica en particular a la compra / venta de toda o una parte de la empresa, cualquier cambio en la propiedad, cambios importantes en las operaciones, alteraciones fundamentales en los procesos, incidentes como un accidente grave o un incumplimiento grave de cualquier obligación legal o reglamentaria que requiera la participación de la autoridad reguladora competente, o la presentación de procedimientos de quiebra o convocatoria de acreedores. En cualquiera de estos casos, DQS consultará con el Cliente y determinará cómo ser mantenido el certificado.

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

#### **3.4. Independencia de las auditorías**

El Cliente está obligado a evitar cualquier situación que pudiera comprometer la independencia de los auditores y empleados de DQS. Lo anterior aplica especialmente a la oferta de servicios de consultoría, ofertas de empleo, tanto como empleado o como subcontratado, o como acuerdo separado de honorarios o cualquier otro tipo de recompensa económica.

#### **3.5 Derecho a rechazar a un auditor**

Antes de la confirmación de la fecha de evaluación, el Cliente tiene derecho a revisar y rechazar a los evaluadores asignados por DQS con la debida justificación. En casos justificados, p. Ej. en caso de una amenaza a la imparcialidad, y si las reglas de acreditación aplicables lo permiten, DQS asignará un reemplazo para el evaluador rechazado.

#### **3.6. Confidencialidad y Seguridad de la Información**

Los documentos proporcionados al Cliente por DQS, incluyendo las Marcas y los símbolos de certificación de DQS, están legalmente protegidos por derechos de autor. El Cliente reconoce expresamente que todos los documentos que DQS proporciona o pone a su disposición para su examen permanecen como propiedad de DQS, y que los mismos sólo podrán ser utilizados para cubrir las necesidades internas del Cliente y no pueden en ningún caso ser puestos a disposición de terceros o ser utilizados para otros fines que los expresamente acordados en este documento o por escrito. El Cliente está obligado a mantener estricta confidencialidad acerca a cualquier información a la que tuviera acceso dentro de los términos de este Acuerdo, tanto en lo referente a todo el conocimiento de asuntos relacionados con DQS a los que tuviera acceso, así como con respecto de sus empleados y auditores. Esta obligación continúa siendo válida después de la terminación del contrato. El Cliente acepta esta obligación en nombre de todos sus funcionarios, independientemente de sus jerarquías. El Cliente está autorizado a distribuir el reporte de auditoría en su totalidad. La distribución de extractos o parciales del reporte no está permitida.

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

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

El uso autorizado de [DQS Certified Management System Mark®](#) con derechos de autor, [UL Registered Firm Mark®](#) y otras Marcas de Certificación o Acreditación aumentarán la confianza de los clientes en el sistema de gestión certificado del Cliente y el desempeño respectivo. Estas marcas se utilizan con frecuencia en la papelería de la empresa, en folletos, en Internet, en exposiciones, en vehículos o en anuncios, y están directamente asociadas con la organización certificada y su sistema de gestión. El uso de certificados y marcas está restringido al alcance y al período de validez de la certificación y no se deben utilizar en un producto ni en el embalaje del producto ni de ninguna otra forma que pueda interpretarse como que denota la conformidad del producto.

#### **3.8 Quejas**

Cada Cliente de DQS tiene derecho a que los servicios se realicen dentro del alcance acordado de tal manera que se cumplan todas las expectativas y requisitos razonables. En caso de incumplimiento, el Cliente tiene derecho a presentar una queja ante la respectiva Compañía DQS. DQS solicitará la información necesaria para 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, que no participa en la realización de la auditoría ni en la decisión inicial, toma la decisión final sobre una apelación después de consultar con la gerencia de la oficina acreditada de DQS.

## **4. Derechos y Obligaciones de DQS**

### **4.1. Auditoría de los Sistemas de Gestión**

DQS verifica la conformidad y la eficacia del sistema de gestión certificado, los procesos o los productos del Cliente mediante la realización de evaluaciones periódicas (normalmente de forma semestral o anual). Para estos fines de evaluación, DQS tiene el derecho de acceder a las instalaciones del Cliente dentro del marco de visitas de evaluación 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 evaluación 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 evaluaciones adicionales no rutinarias después de consultar con el Cliente. En áreas legalmente reguladas, DQS tiene derecho a realizar evaluaciones adicionales sin previo aviso, siempre que esté justificado.

### **4.2. Acreditación y Autorización**

DQS está autorizado por varios organismos de acreditación y otras autoridades gubernamentales y no gubernamentales para emitir informes de evaluación y certificados de acuerdo con diversas normas y especificaciones. Esto incluye la obligación de permitir que los empleados o auxiliares de estos órganos participen en las evaluaciones. De acuerdo con las reglas de acreditación y autorización aplicables, DQS permite que estas personas accedan tanto a sus propios documentos como a los datos relacionados con el Cliente, sujeto a los requisitos de confidencialidad establecidos en este documento. Además, siempre que los estándares o especificaciones individuales lo requieran explícitamente, los datos relacionados con el Cliente y los resultados de la evaluación se transmiten a estos organismos. Al aceptar estos Reglamentos de certificación y evaluación, el Cliente da su consentimiento a los requisitos de acreditación y autorización aplicables en su versión actual (por ejemplo, ISO / IEC 17021-1 o ISO / IEC 17065), incluidos todos los anteriores.

DQS tiene derecho a asignar tareas específicas de evaluación y certificación a otras Empresas DQS, que posean las acreditaciones o autorizaciones necesarias. Siempre que los certificados sean emitidos por una Compañía DQS que no sea el socio local de DQS del Cliente, todos los derechos y obligaciones relevantes aquí se aplican igualmente a la Compañía DQS acreditada y certificadora.

### **4.3 Asignación de auditores**

La asignación de auditores competentes es responsabilidad exclusiva de DQS. DQS se compromete a utilizar únicamente auditores que están calificados para la tarea sobre la base de su calificación técnica, su experiencia y sus habilidades personales. Los auditores serán autorizados para la(s) norma(s) o especificación(es) requerida(s) y tendrán la experiencia apropiada en el área de operación del Cliente, así como en gestión y auditoría. En muchos casos DQS podría asignar un equipo de auditoría, integrado por dos o más auditores para una auditoría o proceso de certificación específicos. A petición, DQS presentará al Cliente un breve currículum de los auditores seleccionados.

En caso de que un auditor dejara de estar disponible antes o durante la auditoría, DQS se esforzará por proporcionar un auditor sustituto adecuado, de acuerdo con las posibilidades.

### **4.4 Planificación de las auditorías**

DQS tiene el derecho de programar evaluaciones del sistema de gestión, procesos o productos del Cliente. Las evaluaciones se programarán según la conveniencia mutua de ambas partes dentro de los plazos establecidos por los requisitos aplicables. Las fechas de evaluación se acordarán por escrito. Una vez confirmadas, dichas fechas de evaluación son vinculantes. Los acuerdos de evaluación individuales pueden incluir disposiciones de compensación por cancelar o posponer evaluaciones confirmadas.

La certificación también puede incluir, según el estándar, auditorías sin previo aviso, que pueden ser completamente sin previo aviso o anunciadas 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 cobrar los costos realmente incurridos al prepararse para la auditoría no anunciada a la cuenta del cliente. El sitio certificado debe tomar las medidas necesarias para garantizar que se otorgue acceso al auditor en caso de una auditoría no anunciada.

### **4.5 Emisión del certificado**

DQS emitirá un certificado DQS (en adelante denominado "Certificado") y lo entregará al Cliente una vez que se haya comprobado el cumplimiento de todos los requisitos de certificación y obligaciones contractuales por parte del Cliente. La decisión de certificación es exclusiva responsabilidad de la empresa acreditada del grupo DQS que emite el certificado, para lo cual se basa en la recomendación de los auditores para la emisión y en todos los resultados

de la auditoría, según consta en el reporte y documentos de auditoría. Los certificados DQS son válidos por un período limitado de tiempo, generalmente por un máximo de tres años, a partir de la fecha de su emisión.

#### **4.6 Confidencialidad y Protección de la Información**

DQS se compromete a proteger la confidencialidad de toda la información confidencial del Cliente que no esté disponible públicamente y que esté disponible para 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 evaluación. DQS revelará información confidencial a terceros solo con la autorización por escrito del Cliente, a menos que se requiera legalmente o se indique explícitamente lo contrario en estas Reglas de Auditoría y Certificación. Estos compromisos también se aplican después de la terminación del contrato. En algunos esquemas de certificación del sector, parte de la auditoría y los datos del cliente se manejan obligatoriamente en aplicaciones proporcionadas por el propietario del esquema (por ejemplo, automotriz, aeroespacial, esquemas alimentarios); el cliente da su consentimiento para esto.

DQS conserva los registros asociados con las evaluaciones durante un mínimo de dos ciclos de certificación (generalmente seis años).

#### **4.7 Publicidad**

DQS tiene derecho a mantener y publicar un registro de todos los Clientes que posean una certificación DQS vigente. Esta publicación contiene el nombre y la dirección de la organización certificada, así como el alcance y la norma / especificación de referencia y el estado de la certificación. Por la presente, el cliente da su consentimiento para la publicación de dicha información a continuación. Además, en el curso del procesamiento de pedidos, los datos del cliente se almacenan y procesan en bases de datos externas de los propietarios del esquema. El cliente acepta con la aceptación de la oferta que los datos del cliente pueden ser almacenados, accedidos y visualizados por terceros en las bases de datos correspondientes.

#### **4.8 Comunicación Electrónica**

Sin perjuicio de lo dicho anteriormente, el Cliente autoriza a DQS a transmitir la información confidencial no encriptada y otra información a través de Internet o de una red pública de direcciones de correo electrónico u otros lugares proporcionada por el Cliente. El Cliente reconoce que DQS no puede garantizar la privacidad y confidencialidad de dichas transmisiones. El Cliente acepta que la transmisión de información confidencial vía Internet u otra red pública por parte de DQS no constituirá una violación a cualquier obligación de confidencialidad que establece este Reglamento de Certificación y Auditoría y que DQS no será responsable de cualquier daño que resultara de tales transmisiones, dado que tal información confidencial es manejada con el mismo grado de cuidado con que DQS maneja su propia información confidencial.

Si el Cliente utilizara el sitio web de DQS, a través de hipervínculos de su propio sitio web, el Cliente acepta lo siguiente (i) la información contenida en el sitio web de DQS es propiedad de DQS, (ii) el sitio web utilizado transferirá al usuario directamente al sitio web de DQS, tal como fue posteado por DQS sin imponer marcos, ventanas de navegadores o contenidos de terceras partes, y (iii) el sitio web no puede afirmar o sugerir que el Cliente o sus productos o servicios están avalados por DQS.

## **5. Certificados y Marcas**

### **5.1 Emisión de los certificados y uso de las marcas**

DQS emitirá certificados confirmando la conformidad del sistema de gestión del Cliente con las normas nacionales e internacionales seleccionadas, como así también con los requisitos específicos de los clientes o requisitos industriales específicos, solamente cuando el Cliente haya demostrado a través de una auditoría que todos los requisitos aplicables han sido cumplidos. El Cliente tiene derecho a utilizar el certificado y las marcas de certificación relacionadas para promover la confianza de sus socios comerciales.

Tras la emisión de un certificado, se establecerá un servicio continuo de supervisión de modo de asegurar que el sistema de gestión se mantenga conforme en forma continua. El establecimiento y mantenimiento de la certificación está condicionado a la ejecución de la auditoría y el acuerdo de certificación, y el cumplimiento constante de sus términos y condiciones por parte del Cliente.

El Cliente se compromete a cooperar con DQS en el esclarecimiento de los hechos, si se informara que el sistema de gestión del Cliente, sus procesos, productos o servicios no satisfacen los requisitos regulatorios, legales, de certificación o cualquier otro requisito que fuera aplicable, incluyendo el intercambio de información del Cliente respecto de la no conformidad reportada y para implementar y reportar a DQS acerca de cualquier acción correctiva que fuera necesaria.

El Cliente acepta que los servicios de supervisión, en forma de auditorías de mantenimiento y de cualquier auditoría especial realizada por DQS, han sido diseñados solamente para servir como una verificación de los mecanismos utilizados por el Cliente para determinar la conformidad de su sistema de gestión con los requisitos de certificación, y que el Cliente de ninguna manera está relevado de la responsabilidad por su sistema de gestión, sus procesos, su productos y servicios dentro del alcance de la certificación.

Los Certificados y las Marcas de Certificación no pueden ser transferidos a derechohabientes u otras organizaciones. Después que la certificación ha expirado o ha sido suspendida, cancelada o anulada, el Cliente debe abstenerse de cualquier promoción o cualquier otro uso de la certificación. El Cliente se compromete a devolver el certificado después de su expiración, cancelación o anulación. El derecho de retención está específicamente excluido.

## **5.2 No emisión de Certificados**

DQS sólo podrá emitir Certificados si todos los requisitos de la(s) norma(s) seleccionada(s), especificaciones y contratos han sido verificados como conformes a través de las correspondientes auditorías (inicial/recertificación). En caso de incumplimiento, el auditor documenta las deficiencias en un reporte de no conformidad y/o identifica las discrepancias, las cuales deben ser corregidas para que el certificado pueda ser emitido.

Todas las no conformidades o las discrepancias deben ser eliminadas antes de la emisión de un certificado DQS. De ser necesario, DQS repetirá la auditoría en forma parcial o total. Si las no-conformidades no hubieran sido eliminadas o si los prerrequisitos para la concesión de un certificado no se hubieran cumplido incluso después de las auditorías adicionales de seguimiento, el proceso de certificación será finalizado con la emisión de un reporte, sin emitir certificado alguno.

## **5.3 Suspensión, Cancelación y Anulación de un Certificado**

### **5.3.1 Suspensión**

DQS puede suspender temporariamente un Certificado si el Cliente viola las obligaciones financieras o contractuales de certificación respecto de DQS, incluyendo, pero no limitado a los siguientes casos:

- Las acciones correctivas para el sistema de gestión no han sido implementadas de manera demostrable y eficaz dentro de los plazos acordados;
- No se ha cumplido con la programación de auditorías sugerida por DQS para el mantenimiento de la certificación, y la frecuencia desde la última auditoría realizada ha excedido el marco prescripto;
- DQS no ha sido informado de manera oportuna sobre los cambios planificados en el sistema de gestión y otros cambios o incidentes especiales (ver 3.3) que afectan la conformidad del sistema con la norma o especificación que forma la base para la evaluación;
- Se ha utilizado un certificado DQS o un símbolo de certificación de manera engañosa o no autorizada;
- Los pagos relativos a la auditoría y a los servicios de certificación no se han realizado de acuerdo a lo planificado, después de al menos un recordatorio por escrito/telefónico.

DQS también tiene derecho a suspender un certificado si se conocen infracciones significativas de las reglas de acreditación después de la decisión de certificación.

DQS notificará por escrito al Cliente acerca de una suspensión propuesta. Si los motivos de la suspensión propuesta no son eliminados dentro de dos semanas, DQS le informará al Cliente por escrito acerca de la suspensión efectiva del certificado indicando las razones, así como también las acciones correctivas necesarias para el levantamiento de suspensión.

Los certificados son suspendidos por un plazo limitado de tiempo (por lo general por un máximo de 90 días). Si las medidas requeridas se han implementado de manera eficaz y demostrable en el plazo establecido, la suspensión del Certificado es levantada. Si las acciones necesarias no han sido implementadas dentro del plazo establecido, DQS podría cancelar el certificado como se indica a continuación.

### **5.3.2 Cancelación**

DQS tiene derecho a cancelar los certificados o declararlos nulos mediante notificación por escrito al Cliente si:

- El período de suspensión del Certificado ha sido superado;
- La conformidad del sistema de gestión con la norma o especificación en la que se basa no está garantizada o el Cliente no está dispuesto o no es capaz de eliminar las no conformidades que fueran establecidas;
- El Cliente continúa el uso de la certificación con fines de promoción mientras el Certificado está suspendido;

- El Cliente utiliza la certificación de tal manera que se socava la reputación del organismo de certificación o DQS;
- Las precondiciones que llevaron a la emisión del Certificado ya no son aplicables o válidas;
- El Cliente se declara en quiebra o en convocatoria de acreedores en forma voluntaria o involuntaria;
- El Cliente pone fin a su relación contractual con DQS en forma efectiva.

### 5.3.3 Anulación

DQS tiene derecho a anular Certificados o declararlos no validos en forma retroactiva, si:

- Posteriormente, resulta que las precondiciones necesarias para la emisión del Certificado no habían sido cumplidas en la realidad;
- El Cliente ha comprometido el proceso de certificación en forma tal que la objetividad, neutralidad o independencia de los resultados de la auditoria son cuestionables, a juicio de DQS.

## 6. Requisitos de programas adicionales

Para algunos sistemas de gestión específicos del sector o servicios de certificación y evaluación de productos, pueden aplicarse requisitos obligatorios adicionales del programa, que incluyen, entre otros:

<b>Sector Automotriz:</b>	Anexo Automotriz	<a href="https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/">https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/</a>
<b>Sector Aeroespacial:</b>	Anexo Aeroespacial	<a href="https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/">https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/</a>
<b>DQS GmbH - Sector ferroviario:</b>	Anexo IRIS:	<a href="https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/">https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/</a>
<b>DQS Inc. – Sector de telecomunicaciones:</b>	Annex TL9000	<a href="https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/">https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/</a> and/or <a href="https://dqsus.com/requirements-and-regulations/">https://dqsus.com/requirements-and-regulations/</a>
<b>Programas DQS MED:</b>	Reglas de auditoria y certificación de DQS para DQS Medizinprodukte GmbH y sus suplementos	<a href="https://www.dqs-med.com/good-to-know/general-information">https://www.dqs-med.com/good-to-know/general-information</a>
<b>Programas DQS CFS:</b>	Condiciones Específicas para la Evaluación de Sistemas de Gestión y Certificación de Producto de DQS CFS GmbH	<a href="https://dqs-cfs.com/audit-and-certification-regulations/">https://dqs-cfs.com/audit-and-certification-regulations/</a>
<b>Mercado chino:</b>	Condiciones específicas para las actividades en el mercado chino según la definición de las autoridades gubernamentales chinas (por ejemplo, CNCA)	<a href="https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/">https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/</a> or <a href="http://www.dqs-cn.com/Cn/Customer/download/catid/21.html">http://www.dqs-cn.com/Cn/Customer/download/catid/21.html</a>

Fin del documento