

REGLAMENTO PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

1. OBJETIVO

Este Reglamento tiene por objeto establecer las condiciones que rigen para el otorgamiento y uso de la certificación de Sistemas de Gestión, emitida por el Organismo de Certificación de Sistemas (CERPER-OCS)

2. ALCANCE

El Certificado emitido por CERPER-OCS resultará, en cada caso, un elemento contractual de carácter especial, que obliga al cliente a aplicarlo de buena fe y a poner de su parte el máximo empeño para corresponder al prestigio que significa su uso.

El cliente es el único responsable frente a terceros de cualquier daño o perjuicio que pudiera derivarse por la utilización o consumo de los productos, procesos, servicios o cualquier combinación de ellos. En ningún caso la certificación de CERPER-OCS de Sistemas de Gestión se refiere a la certificación de los productos o servicios prestados por el cliente.

3. GENERALIDADES

3.1 *El cliente, reconoce el derecho de propiedad de CERPER-OCS sobre la certificación de Sistemas de Gestión y se compromete a no adoptar ninguna medida o realizar cualquier acto que ponga en peligro o cuestione la titularidad de la certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión o dañe su imagen.*

3.2 *La certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión se otorgará bajo las condiciones que establece el presente Reglamento.*

3.3 **CERPER-OCS notificará a cada cliente certificado los cambios en sus requisitos de certificación, especificando que en las siguientes auditorías se verificará los cumplimientos de los nuevos requisitos.**

3.4 *La representación material de la certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión es un signo distintivo constituido por un certificado y una marca que se aplica según se indica en el procedimiento 9005-P Reglamento de uso de Certificados, marcas y símbolos; pero nunca sobre el producto. Pueden existir otros diseños cuando se trate de marcas otorgadas bajo sistemas de certificación conjunta con otras instituciones. En todos los casos, la marca otorgada, deberá ir acompañada de la designación de la norma aplicada.*

3.5 *El procedimiento 9005-P Reglamento de uso de Certificados, marcas y símbolos, se encuentra en la página Web de CERPER, www.cerper.com*

4. CONDICIONES A CUMPLIR POR EL POSTULANTE

4.1 *Todo solicitante que requiera la certificación de CERPER-OCS de Sistemas de Gestión debe estar legalmente autorizado, cuando corresponda a criterio de CERPER-OCS, para comercializar, producir, o prestar un servicio (público o privado) según sea el caso.*

4.2 *Todo solicitante demostrará, que ha desarrollado, implementado y mantiene actualizado un Sistema de Gestión en conformidad con los requisitos establecidos por la norma indicada.*

4.3 *Todo solicitante debe permitir a CERPER-OCS el acceso a todas las instalaciones incluidas en el alcance de la certificación solicitada, aunque las actividades se efectúen total o parcialmente fuera de sus propias instalaciones. La auditoría se extenderá a todas aquellas instalaciones donde se realice la gestión del sistema. Estas últimas serán consideradas como una extensión del solicitante, quien es el único responsable de las cláusulas aplicables de este Reglamento.*

4.4 *En el caso que el solicitante hubiera sido usuario de una certificación de Sistemas de Gestión u otro servicio de certificación cancelado por incumplimientos de tipo ético o técnico, el Organismo de Certificación de Sistemas (OCS) tomará en consideración los*

Elaborado: V. Rosillo	Revisado: J. Wadsworth	Aprobado: R. Urban
Fecha: 2017-05-10	Fecha: 2017-05-11	Fecha: 2017-05-12
Firma en original	Firma en original	Firma en original

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código 9004-P

Versión 01/2017

Página 2 de 7

antecedentes que dieron lugar a dicha cancelación para disponer la iniciación o no del trámite de la nueva solicitud.

- 4.5 Igual procedimiento al indicado en el punto anterior regirá cuando hubiera renunciado a una certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión.
 - 4.6 A solicitud de CERPER-OCS, el Postulante deberá permitir, durante las auditorías que forman parte del proceso de certificación (en cualquiera de sus etapas), la participación del equipo evaluador de los organismos ante los cuales CERPER-OCS se encuentra acreditado o de aquellos organismos de los cuales CERPER-OCS es miembro.
 - 4.7 El solicitante se compromete a no difundir, ni dejar trascender documentación alguna relacionada con los trámites, sin expreso consentimiento de CERPER-OCS. El no cumplir con lo indicado será causal para la no continuidad de los trámites por el tiempo que determine CERPER-OCS.
 - 4.8 El Postulante deberá abonar el pago correspondiente por el servicio de certificación solicitado, en el plazo fijado por CERPER-OCS, antes de iniciar el proceso.
- 5. TRÁMITES PARA EL OTORGAMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN CERPER-OCS DE SISTEMAS DE GESTIÓN**
- 5.1 Todo solicitante que desee obtener la certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión, para la norma aplicable que tenga implementada, deberá, además de completar la Solicitud de Servicio (OCS-R-SC) entregado por CERPER-OCS, aceptar la Propuesta Técnico Económica y las condiciones descritas en el presente Reglamento.
 - 5.2 CERPER-OCS analizará la solicitud y las particularidades del Sistema de Gestión del solicitante y propondrá un equipo auditor que posea las capacidades adecuadas para auditar al Sistema de Gestión del solicitante, con la premisa de evitar que existan incompatibilidades o conflictos de intereses y garantizar la confidencialidad de la información.
 - 5.3 CERPER-OCS elaborará un programa de auditoría inicial que contendrá dos etapas:
 - a) **Auditoría Etapa 1:** tendrá un enfoque sobre el diseño del Sistema de Gestión y su adecuación a las necesidades de la organización.
 - b) **Auditoría Etapa 2:** tendrá un mayor enfoque sobre los procesos identificados por el cliente, que soportan las actividades descritas en el alcance de la certificación y se evaluará la implementación y eficacia del Sistema de Gestión.
 - 5.4 Si en el proceso de Auditoría Etapa 1 se encuentran incumplimientos a los requisitos, estos serán reportados como "áreas de preocupación" y el cliente deberá corregirlos antes de solicitar a CERPER-OCS la evaluación de Etapa 2.
 - 5.5 En este caso, el cliente tendrá un plazo de hasta 90 días calendarios para realizar la Auditoría Etapa 2. Si en este período el cliente no solicitó a CERPER-OCS llevar a cabo la evaluación de Etapa 2, el servicio retornará a su condición de solicitud inicial, perdiendo así el derecho a los pagos realizados por el servicio.
 - 5.6 Si en el proceso de Auditoría Etapa 2, se encuentra incumplimientos a los requisitos, estos serán reportados como no conformidades, en este caso el auditor recomendará o no, la certificación al Sistema de Gestión auditado.
 - 5.7 De existir no conformidades, el cliente deberá analizar las causas, describir las correcciones y acciones correctivas a fin de eliminar las no conformidades de acuerdo a la magnitud de las mismas, este plan de acción debe ser comunicado al OCS hasta en 15 días calendarios, a partir de la reunión de cierre de auditoría, para su aprobación.
 - 5.8 Las no conformidades se considerarán subsanadas cuando sus correcciones o acciones correctivas se han implementado y verificado su implementación eficaz en los plazos definidos por el OCS.

Se va a recurrir a la realización de una Auditoría Complementaria para verificar la eficacia de las acciones correctivas implementadas.
 - 5.9 El OCS considerará el informe del auditor revisor y tomará su decisión sobre la certificación teniendo en cuenta la recomendación por parte del equipo auditor.
 - 5.10 El OCS otorgará el Certificado CERPER-OCS al Sistema de Gestión de la Organización para el alcance que fue auditado, cuando:
 - a) La evaluación al Sistema de Gestión del cliente sea satisfactoria;
 - b) Se satisfagan o cumplan los requisitos de este Reglamento;

Toda copia impresa no identificada es un documento no controlado



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código 9004-P

Versión 01/2017

Página 3 de 7

CERTIFICACIONES DEL PERÚ S.A.



- c) No resulten objeciones al tratar los antecedentes,
- 5.11** Se otorgará el derecho de usar la certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión.
- 5.12** Los derechos y obligaciones que resultaren para el cliente de su admisión en la certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión, comenzará a regir desde la fecha de notificación de la autorización de uso.
- 5.13** Si se rechazara el otorgamiento de la certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión, en informe escrito y previamente aprobado por el OCS, se comunicará al cliente las causas por las cuales se produce el rechazo.
- 5.14** El cliente al que se le rechazara el otorgamiento, podrá solicitar por escrito, en forma debidamente fundamentada, una reconsideración dentro de los 30 días de ser notificado; incluyendo en su solicitud, si lo desea, su pedido de ser citado por CERPER-OCS.
- 5.15** El OCS procederá a tratar el pedido de reconsideración y en caso de no haber sido solicitado por el cliente, evaluará la pertinencia de citarlo. En los casos que el OCS lo citara, el cliente expondrá su posición. El OCS comunicará por escrito al cliente, la resolución que adopte.
- 5.16** En el caso de que no se hubiera otorgado el derecho a usar la certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión para un alcance solicitado, el cliente podrá volver a presentar una nueva solicitud de admisión, siempre que se encuadre dentro de lo establecido.
- 5.17** Para la presentación de nuevas solicitudes se deberá cumplir lo siguiente:
- a) La segunda solicitud podrá ser presentada luego de haberse cumplido las recomendaciones del OCS, por las cuales se rechazó la primera solicitud;
- 5.18** Una vez aprobada la certificación del Sistema de Gestión, el OCS emitirá el Certificado en el cual se consignará:
- a) La norma del Sistema de Gestión aplicada y, cuando resulte necesario, las exigencias que deriven de ello;
- b) el alcance de la certificación indicando las actividades e instalaciones auditadas, incluyendo los sitios;
- d) el número de Certificado que identifica el alcance.
- e) fechas de otorgamiento y vencimiento de la certificación.
- 5.19** (X)
- 5.20** La concesión del Certificado de Sistemas de Gestión y el uso de la Marca/Símbolo no constituyen en ningún caso garantía alguna sobre el producto, proceso o servicio que corresponde al cliente certificado ni a su responsabilidad legal.
- 6. EMPLEO DE LA CERTIFICACIÓN CERPER-OCS DE SISTEMAS DE GESTIÓN**
- 6.1** La certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión puede ser utilizada en todos los documentos y lugares autorizados, cuidando especialmente que su uso no induzca a engaño a las partes interesadas y al público en general, tal como se describe en el 9005-P Reglamento de uso de certificados, marcas y símbolos.
- 6.2** La certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión no debe en ningún caso estar directamente asociada a productos, de manera que pueda hacer creer que los productos en sí han sido certificados o son avalados por ella.
- 6.3** Con el fin de evitar confusión a las partes interesadas y al público en general, el cliente certificado diferenciará en forma clara en su publicidad el Sistema de Gestión certificado de aquellos que no lo sean. No podrá efectuarse, ningún tipo de publicidad que pueda inducir a engaño o confusión.
- 6.4** Para asegurar el cumplimiento indicado en el párrafo anterior, se recomienda que el cliente certificado envíe al OCS, con anterioridad a su confección para su publicación o difusión pública, catálogos, anuncios y literatura publicitaria o técnica y todo otro medio en el que se mencione la certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión, para su correspondiente verificación y aprobación. Después de dicha verificación el OCS podrá indicar al cliente certificado el cambio de alguno o todos los elementos sometidos a consideración.
- 6.5** La certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión solo podrá usarse para el Sistema de Gestión que haya sido solicitado y acordado, y su aplicación excluye la utilización de cualquier otra marca con la misma finalidad, salvo autorización expresa del OCS, presentando la documentación correspondiente, si el OCS así lo solicita. Dicha

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código 9004-P

Versión 01/2017

Página 4 de 7

 CERTIFICACIONES DEL PERÚ S.A.

- autorización no será necesaria cuando se trate de marcas efectuadas por disposiciones oficiales en vigencia. En estos casos se hará la comunicación correspondiente al OCS.
- 6.6** La autorización para usar la certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión en ningún caso puede ser cedida a terceros (X).
- 6.7** En el caso que la autorización para usar la certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión esté suspendida o cancelada, el cliente certificado no deberá continuar usándola, estando obligado a cesar inmediatamente toda propaganda que haga relación a dicha certificación.
- 6.8** El Certificado emitido tendrá una validez máxima de 3 (tres) años desde la fecha de otorgamiento.
- 6.9** El uso de la Certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión quedará interrumpida por una de las causas, no penales, siguientes:
- a) Por imposibilidad, por parte del cliente certificado, de seguir cumpliendo con las exigencias de la norma de aplicación y el presente Reglamento;
 - b) a solicitud del cliente certificado;
 - c) por haber sido denunciado el Certificado respectivo;
 - d) por falta de pago en los plazos establecidos por CERPER-OCS, de los derechos u otros gastos previamente acordados relacionados con su certificación.
CERPER-OCS publicará las renunciaciones o interrupciones, indicando, cuando lo considere conveniente, las causales respectivas.
- 6.10** En el caso que el cliente certificado fuera a introducir alguna modificación en su Sistema de Gestión o en las especificaciones involucradas, comunicará por escrito al OCS su intención de hacerlo, a efectos de que este dictamine si podrá seguir utilizando la certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión, o si son necesarios nuevos trámites.
- 6.11** Se invalidará el certificado CERPER-OCS de Sistemas de Gestión, si el cliente certificado no abonara los pagos pactados en los plazos determinados por el OCS.
- 6.12** Toda modificación de la estructura de la organización (X) que pudiera impactar en el Sistema de Gestión implementado y certificado, deberá ser informado, para evaluar si implica una nueva auditoría por parte del OCS, para dar continuidad al uso de la Certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión.
- 6.13** A partir del otorgamiento del certificado, el cliente certificado es el responsable exclusivo del mantenimiento y resguardo de las condiciones exigidas por el OCS. El cliente certificado exonerará al OCS de toda posible falla u omisión durante el otorgamiento y seguimiento, así como de toda responsabilidad por todo Riesgo de Desarrollo. A tales efectos, las partes denominan Riesgo de Desarrollo a aquel defecto que, en el momento en que el producto fue puesto en circulación, no se puede prever con la tecnología disponible.
- 7. SEGUIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN CERPER-OCS DE SISTEMAS DE GESTIÓN**
- 7.1** A los efectos establecidos en este Reglamento, se instruye un seguimiento mediante auditorías, del uso de la certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión.
Las auditorías de seguimiento estarán a cargo del OCS y su misión será la de asegurar, que el cliente certificado mantiene implementado su Sistema de Gestión conforme a los requisitos de la norma aplicable.
- 7.2** El OCS efectuará auditorías de seguimiento en las instalaciones del cliente certificado, a fin de asegurar que las condiciones que permitieron el otorgamiento del certificado, se satisfacen permanentemente. De identificarse no conformidades y según su calificación, el OCS comunicará al cliente la pertinencia de recurrir a una auditoría complementaria a fin de verificar que las no conformidades fueron subsanadas.
En caso aplique, se verificará la eficacia de las acciones correctivas de las no conformidades e incumplimientos detectados, en auditorías previas.
- 7.3** La forma y plazos de las auditorías de seguimiento serán establecidos para cada caso, pero deben realizarse al menos una vez al año.
- 7.4** La auditoría del primer seguimiento después de la certificación inicial, no debe realizarse transcurridos más de 12 meses, (X) después de la decisión de la certificación
Cuando se detecten desviaciones críticas, el plazo de seguimiento, podrá ser menor.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN		
Código 9004-P	Versión 01/2017	Página 5 de 7

- 7.5** El cliente certificado debe tener y poner a disposición del OCS un registro de reclamos y acciones correctivas tomadas, correspondiente al Sistema de Gestión, en conformidad a los requisitos normativos aplicables.
- 7.6** En todos los casos el OCS comunicará al cliente certificado el resultado de su seguimiento en un informe confidencial.

8. INFRACCIONES

- 8.1** Se considerará que el cliente certificado ha trasgredido la certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión cuando cometa alguno de los hechos siguientes:
- a) No cumplir con la norma aplicable, por ejemplo:
 - El sistema de gestión certificado del cliente ha dejado de cumplir de forma persistente o grave, los requisitos de la certificación, incluido los requisitos referentes a la eficacia del sistema de gestión.
 - El cliente certificado no permite la realización de las auditorías de seguimiento o renovación de la certificación de acuerdo con la periodicidad requerida.
 - b) Uso abusivo o indebido de certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión, incumpliendo con los requisitos establecidos en el 9005-P Reglamento de uso de Certificados, marcas y símbolos.
 - c) No abonar en las fechas previstas los pagos pactados;
 - d) Incumplir lo establecido en el presente Reglamento y en el Certificado correspondiente.
- 8.2** En caso que el cliente certificado haya incumplido el Reglamento o la certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión, el OCS reunirá todos los antecedentes. Los presuntos incumplimientos de carácter ético o técnico **(X) se analizarán con la Gerencia responsable y DCALMAS**, en tanto que los de carácter económico serán elevados a la Gerencia General.
- 8.3** Si la gravedad de la trasgresión lo justificare, el OCS está autorizado a aplicar la suspensión preventiva del derecho de usar la certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión, solicitando al cliente certificado su descargo por escrito **(X) en base al cual se tomará** la decisión definitiva.
- 8.4** En los casos de incumplimiento ético o técnico que pudieran justificar una suspensión o cancelación, el OCS considerando los antecedentes elevados, citará al cliente certificado para que esclarezca o amplíe su descargo, de considerarlo pertinente.
- 8.5** El OCS podrá tomar la decisión de sancionar al cliente certificado de acuerdo a las sanciones descritas en este documento **(X)**.
- 8.6** Las sanciones serán notificadas al cliente certificado de manera formal, rigiendo desde el momento de la recepción de la notificación. Se consideran las siguientes sanciones:
- a) Amonestación escrita, en cuyo caso el cliente certificado será exigido a ajustarse a las disposiciones vigentes del presente documento.
 - b) Suspensión del derecho de usar la Certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión, indicando el tiempo durante el cual no podrá usar la certificación y las condiciones que deberá cumplir para obtener nuevamente el derecho de uso de la condición de cliente certificado. La sanción de suspensión de la certificación podrá ser por 30, 60 o 90 días en concordancia a la magnitud de la falta. Si el postulante no solucionase la causa, motivo de la suspensión, esta podrá extenderse hasta un máximo de seis meses sin resolverse, caso contrario se interpretará que no hay intención de solucionar la falta de parte del cliente y se procederá a la cancelación de la certificación.
 - c) Cancelación del derecho a usar la certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión.
- 8.7** Si el cliente certificado tiene más de una certificación, ante las desviaciones que se detecten y que implique suspender o cancelar alguna de ellas, **(X) CERPER** evaluará el impacto de esa sanción sobre las otras certificaciones y tomará las medidas que consideren pertinentes para preservar la integridad de la certificación emitida.
- 8.8** En caso de que el cliente certificado presente la renuncia a la certificación CERPER-OCS y existan causas para una sanción, dicha renuncia será considerada **(X) y el OCS** decidirá sobre la aceptación o la aplicación de la sanción.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código 9004-P

Versión 01/2017

Página 6 de 7

CERTIFICACIONES DEL PERÚ S.A.



- 8.9** *La suspensión o cancelación del derecho de usar la certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión, implica la renuncia por parte del cliente certificado a cualquier acción de indemnización contra CERPER, sin derecho a reclamo alguno por pagos realizados.*
- 8.10** *CERPER-OCS publicará por los medios que considere pertinentes, las renunciaciones y las sanciones aplicadas, indicando cuando lo considere conveniente, las causales.*
- 8.11** *En caso de la autorización para usar la certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión esté suspendida o cancelada, el OCS efectuará todas las verificaciones que sean necesarias para asegurar que no se haga uso indebido de la certificación.*
- 8.12** *Ordenada la suspensión o cancelación del uso de la certificación CERPER-OCS, el cliente certificado no podrá seguir usándola, ni aún durante el trámite de un eventual reclamo.*
- 8.13** *El cliente certificado y el OCS están de acuerdo en que el incumplimiento de lo indicado en el punto anterior dará derecho a CERPER-OCS a ejercer una acción legal.*
- 8.14** *La revocación de la autorización de uso de la certificación, no afectará las posibles acciones u otras medidas legales que CERPER podrá ejercer contra el cliente certificado, para resarcirse de los daños o perjuicios que haya sufrido o sean imputables a este último.*
- 8.15** *En caso de incumplimiento, además de las penalidades indicadas en los párrafos anteriores, el cliente certificado asumirá la responsabilidad judicial y extrajudicial exclusiva y total frente a terceros, por los daños y perjuicios que pudieran derivarse, por falta de cumplimiento de lo indicado en este reglamento, eximiendo en todos los casos a CERPER de tal responsabilidad.*
- 9. APELACIONES**
- 9.1** *En el caso que un solicitante o un cliente certificado no esté de acuerdo con una decisión que le concierne, puede presentar una apelación al OCS.*
- 9.2** *Las apelaciones se presentarán dentro de los 5 días útiles siguientes a partir de las comunicaciones de la decisión y se presentarán de manera formal. Asimismo, recibirán la respuesta de la decisión mediante una comunicación escrita.*
- 9.3** **(X)**
- 9.4** *El procedimiento para atender las apelaciones se detalla en el 9012-P Atención de Apelaciones.*
- 10. CERTIFICADO CERPER-OCS DE SISTEMAS DE GESTIÓN**
- 10.1** *El otorgamiento y el derecho de usar la certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión, resultará de un acuerdo contractual, cuyos pagos serán abonados por el cliente certificado y que contendrá como cláusulas especiales, las que se convengan al otorgarle la certificación. Además se considerará el presente Reglamento, como parte integrante de la certificación otorgada.*
- 10.2** *La suspensión o la cancelación del derecho de usar la certificación, implica la renuncia de parte del cliente certificado a cualquier acción por indemnización en contra de CERPER.*
- 10.3** *La suspensión o cancelación del derecho de usar la certificación, obliga al cliente certificado a cesar de forma inmediata en el uso de la certificación, comprometiéndose a no efectuar actos que pongan en peligro o afecten la certificación.*
- 10.4** *Toda controversia que se suscitare será dirimida por los jueces del Callao.*
- 11. USO NO AUTORIZADO**
- 11.1** *Todo uso no autorizado, uso abusivo o uso indebido de la certificación o si existiera el peligro que se produjera una infracción de los derechos de propiedad sobre la certificación CERPER-OCS, dará derecho a que CERPER adopte las medidas legales pertinentes, incluyendo acciones legales que correspondan en defensa de sus derechos de propiedad.*

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código 9004-P

Versión 01/2017

Página 7 de 7

12. CONFIDENCIALIDAD

- 12.1** Todas las personas que intervengan en los trámites de las certificaciones CERPER-OCS, están obligadas a mantener la confidencialidad de toda la información a la que tuvieran acceso durante el proceso de certificación.
- 12.2** El solicitante o cliente certificado se compromete a no utilizar información o fragmentos de esta, para fines diferentes a la ejecución del presente Reglamento.

13. RECLAMOS

- 13.1** Cualquier solicitante, cliente certificado o cliente del cliente certificado podrán formular reclamos ante el OCS, dirigidos a la Jefatura de Certificación de Sistemas, quien iniciará su trámite. El reclamo puede ser comunicado por carta, teléfono, correo electrónico, etc.
- 13.2** Revisado el reclamo, el OCS informará al denunciante y al cliente certificado, la decisión tomada.
- 13.3** Todos los gastos ocasionados por el proceso del reclamo, así como cualquier otro de carácter excepcional, serán por cuenta del demandante, salvo que el resultado de los controles a efectuarse mediante la realización de una auditoría extraordinaria, demostrara que la denuncia tiene sustento. En ese caso, los gastos ocasionados correrán por cuenta del cliente certificado por CERPER-OCS.
- 13.4** El procedimiento para atender las quejas se detalla en el documento 1003-P Quejas, Reclamos y Apelaciones.

14. MODIFICACIONES AL REGLAMENTO

- 14.1** Este Reglamento podrá ser modificado por CERPER-OCS cuando sea necesario. Los interesados pueden enviar sus observaciones y fundamentos a la Jefatura de Certificación de Sistemas o al correo info@cerper.com