



REGLAMENTO PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

(NT)

1. OBJETIVO

Este Reglamento, establecido por el Organismo de Certificación de Sistemas de Gestión de CERPER S.A, en cumplimiento con la Norma ISO/IEC 17021-1:2015 “Evaluación de la Conformidad. Requisitos para los organismos que realizan auditoría y Certificación de Sistemas de Gestión”, tiene como objetivo establecer las condiciones que se rigen para otorgar, negar, mantener, ampliar o reducir el alcance, renovar, suspender o restaurar, o retirar las certificaciones de Sistemas de Gestión emitidas 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. REFERENCIA:

- ISO/IEC 17021-1:2015 Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión. Parte 1: Requisitos.
- ISO/IEC 17021-2. “Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan auditoría y la certificación de sistemas de gestión. Parte 2: Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión ambiental”.
- ISO/IEC 17021-3 “Evaluación de la conformidad. Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan auditoría y la certificación de sistemas de gestión. Parte 3: Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión de la calidad”.
- ISO/IEC TS 17021-9 “Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión. Parte 9: Requisitos de competencia para la auditoría y certificación de sistemas de gestión antisoborno”.
- ISO/IEC TS 17021-10 “Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión. Parte 10: Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo”

4. GENERALIDADES

- 4.1** 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.
- 4.2** La certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión se otorgará bajo las condiciones que establece el presente Reglamento.
- 4.3** CERPER-OCS notificará a cada cliente certificado los cambios en sus requisitos de certificación (Ver ítem 6), especificando que en las siguientes auditorías se verificará los cumplimientos de los nuevos requisitos.
- 4.4** 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 o 9018-P “Reglamento sobre el uso del Certificado y marca de conformidad”; 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

Elaborado: E. Dávila	Revisado: S. Espinoza	Aprobado: M. Caillaux
Fecha: 2025-01-13	Fecha: 2025-01-14	Fecha: 2025-01-14
Firma	Firma	Firma

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Código 9004-P

Versión 01/2025

Página 2 de 11

casos, la marca otorgada, deberá ir acompañada de la designación de la norma aplicada.

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

5. CONDICIONES PARA CUMPLIR POR EL POSTULANTE

5.1 Cualquier persona jurídica legalmente establecida puede solicitar al OCS los servicios de certificación de sistemas de gestión.

5.2 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.

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

5.4 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.

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

5.6 Igual procedimiento al indicado en el punto anterior regirá cuando hubiera renunciado a una certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión.

5.7 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.

5.8 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.

5.9 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.

5.10 Para efectos de establecer una comunicación directa y efectiva entre el OCS y la organización solicitante, éste deberá nombrar a un representante autorizado, quien debe conocer el funcionamiento de la organización y debe tener acceso directo al más alto nivel de la organización o de la persona que tenga la responsabilidad de proporcionar recursos necesarios para llevar a cabo las actividades de la organización solicitante, en base a la norma de gestión que desea certificar.

6. TRÁMITES PARA EL OTORGAMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN CERPER-OCS DE SISTEMAS DE GESTIÓN

6.1 REVISIÓN DE LA SOLICITUD:

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 cotización de servicio OCS-R-SC, entregado por CERPER-OCS, aceptar la Propuesta Técnico-Económica y las condiciones descritas en el presente Reglamento.

CERPER-OCS revisará la solicitud a fin de asegurarse que:

- La información relativa a la organización solicitante y a su sistema de gestión es suficiente para desarrollar un programa de auditoría.
- Se ha resuelto cualquier diferencia de entendimiento conocida, entre el organismo de certificación y la organización solicitante.

Toda copia impresa no identificada es un documento no controlado





- CERPER-OCS, tiene la competencia y la capacidad para llevar a cabo la actividad de certificación.
- Se tiene en cuenta: alcance de la certificación solicitada, las ubicaciones donde se lleva a cabo las operaciones, tiempo requerido para las actividades de auditoría y cualquier otro asunto que tenga influencia sobre la actividad de certificación (idioma, condiciones de seguridad, amenazas a la imparcialidad, entre otros).

CERPER-OCS analizará la solicitud y las particularidades del Sistema de Gestión del solicitante y deberá aceptar o rechazar la solicitud. Cuando se rechace la solicitud de certificación como resultado de la revisión se informarán las razones del rechazo al cliente. La decisión será tomada por el jefe de certificación de sistemas de gestión.

6.2 EMISIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICO ECONÓMICA

CERPER OCS determinará el tiempo de auditoría en días/auditor, en cumplimiento a la normativa aplicable¹ y la Instrucción 9007-I "Determinación del cálculo para el tiempo de auditoría de sistema de gestión", de tal manera que el tiempo reportado sea suficiente para planificar y realizar una auditoría completa y eficaz.

La propuesta técnico económica será enviada junto al presente documento, con la finalidad que la organización solicitante conozca las condiciones que rigen el otorgamiento y uso de la certificación de sistemas de gestión.

La propuesta técnico-económica OCS-R-PC constituye parte del acuerdo contractual y tras la aceptación del cliente, se da inicio al proceso. El acuerdo contractual se da a través de los formatos OCS-R-CS/F01 "Contrato de servicios", OCS-R-CS F02 "Contrato de servicios – ISO 37001", OCS-R-AC/F01 "Acuerdos/Convenio de Certificación", OCS-R-AC F02 "Acuerdo/Convenio de Certificación – ISO 37001"; el cual es firmado por ambas partes, por el periodo que dura la certificación. Cuando la Propuesta técnico-económica se actualice a solicitud del cliente por un tema de costos u otros, se enviará la propuesta con el mismo número con la inclusión de una letra, por ejemplo, XXXA, XXXB, etc.

6.3 PROCESO DE CERTIFICACIÓN

CERPER OCS propondrá un equipo auditor con la competencia técnica requerida 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.

El equipo auditor asignado es quien realiza el proceso de auditoría de etapa 1 y 2 y la evaluación complementaria en caso se requiera. Sin embargo, en los casos que el auditor líder asignado no pueda continuar con el proceso de auditoría etapa 2 por diversos motivos, se evaluará la designación de otro auditor líder, el cual debe contar con la competencia requerida en el área técnica del alcance de la organización cliente.

6.3.1 Programa de auditoría

Se desarrollará un programa de auditoría para el ciclo completo de la certificación que incluya todos los requisitos del sistema de gestión involucrado por cada proceso, los meses de auditoría y en caso la organización opere en más de 01 turno, los horarios de cada turno serán incluidos también en el programa de auditoría, con el fin de verificar la conformidad de los criterios que aplican en cada turno.

El objetivo del programa de auditoría es identificar claramente las actividades de auditoría que se requieren para demostrar que el sistema de gestión del cliente cumple con los requisitos de certificación, de acuerdo con la norma aplicable.

Cuando ocurran cambios que afecten al programa de auditoría, se deberá justificar y registrar en el expediente de cada cliente.

¹ IAF MD 5:2023 "Determination of Audit time of quality, environmental, and occupational health & safety management systems"

CERPER OCS al desarrollar el programa de auditoría, tendrá en cuenta si se trata de una auditoría de una norma de sistema de gestión, auditoría combinada, integrada o conjunta, auditoría multisitio, transferencia de certificación, etc.

6.3.2 Comunicación del plan de auditoría

El OCS comunicará el plan de auditoría, asimismo se coordinará con antelación las fechas de auditoría en coordinación con el cliente.

6.3.3 Comunicación relativa de los miembros del equipo auditor

El OCS proporcionará información del nombre y cuando sea requerido el CV de cada miembro del equipo auditor con tiempo suficiente, que permita que el cliente pueda objetar la designación de un miembro del equipo auditor en particular, y que el OCS reconstituya el equipo auditor en respuesta a cualquier objeción justificada.

6.3.4 Auditoría Etapa 1

Esta etapa del proceso define las responsabilidades y actividades para que el equipo auditor lleve a cabo la evaluación de la Etapa 1 para determinar que el cliente cuenta con los elementos necesarios para proceder a realizar la auditoría de la Etapa 2.

El proceso se inicia cuando CERPER OCS informa el equipo auditor asignado, así cómo y dónde se llevará cabo la auditoría, si mediante auditoría in situ o vía remota, asimismo solicitará al cliente la información documentada correspondiente para la elaboración del plan de auditoría.

La auditoría de Etapa 1 consiste en evaluar los documentos del sistema de gestión, aplicables al sistema de certificación y al alcance solicitado. En el caso de existir dudas respecto a los documentos evaluados y/o a la falta de información, el jefe del OCS o el equipo auditor podrá coordinar con el cliente para las aclaraciones o completar la información.

En las instalaciones del cliente o mediante auditoría vía remota se complementan las siguientes acciones:

- a) Revisar la información del sistema de gestión del cliente.*
- b) Evaluar las condiciones específicas de las sedes del cliente e intercambiar información con el personal a fin de determinar el estado de preparación para la Etapa 2.*
- c) Revisar el estatus del cliente y su grado de comprensión de los requisitos de la norma, en particular en lo que concierne a la identificación de aspectos clave o significativos del desempeño, procesos, objetivos y funcionamiento del sistema.*
- d) Recopilar información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión que incluye:

 - Las ubicaciones del cliente;*
 - Los procesos y equipos empleados;*
 - Los niveles de controles establecidos (particularmente en caso de clientes multisitio);*
 - Los requisitos legales y reglamentarios aplicables.**
- e) Revisar la asignación de recursos para la Auditoría de Etapa 2 y coordinar con el cliente los detalles para esta realización.*
- f) Proporcionar un enfoque para la planificación de la etapa 2, mediante la comprensión suficiente del sistema de gestión del cliente y de las operaciones de la sede en el contexto de la norma del sistema de gestión u otros documentos normativos.*
- g) Evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan, y si el nivel de implementación del sistema de gestión confirma que la organización postulante está preparada para la Etapa 2.*

En la medida de lo posible, el auditor deberá enviar al OCS el Plan de Auditoría OCS-R-PA, hasta 7 días antes de la auditoría y el OCS lo enviará al cliente hasta 5 días antes del servicio; esto se aplicará también en la Auditoría Etapa 2.

El cliente podrá realizar comentarios al Plan de Auditoría y coordinarlo con la Jefatura del OCS. De no haber ninguna comunicación del postulante, se dará el plan por aceptado.

Al finalizar la auditoría de la Etapa 1, el equipo auditor debe presentar el Informe de auditoría al OCS, conteniendo los hallazgos y conclusiones de la auditoría.

Si en el proceso de auditoría de Etapa 1 se encuentran incumplimientos, estos serán reportados como “áreas de preocupación” y el cliente deberá corregirlos para poder solicitar la evaluación de Etapa 2.

En caso se genere áreas de preocupación críticas, el cliente deberá enviar evidencia según corresponda, antes de planificar la auditoría de etapa 2.

Para todos los casos, el cliente tendrá un plazo mínimo de 03 días útiles y un máximo de hasta 90 días calendarios para realizar la auditoría de Etapa 2. Si el cliente no solicitó llevar a cabo la evaluación de Etapa 2 en este período, el servicio retornará a su condición de solicitud inicial, perdiendo así el derecho a los pagos realizados por el servicio.

Si ocurren cambios significativos que pudieran impactar el sistema de gestión, el organismo de certificación debe considerar la necesidad de repetir toda la etapa 1, o una parte de ella. Se informará al cliente que los resultados de la etapa 1 pueden conducir al aplazamiento o cancelación de la etapa 2.

6.3.5 Auditoría Etapa 2:

Esta etapa 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.

El cliente podrá realizar comentarios al Plan de Auditoría y coordinarlo con la Jefatura del OCS. De no haber ninguna comunicación del postulante, se dará el plan por aceptado.

De ser requerido, CERPER OCS gestionará los viajes y/o traslados, requeridos por el equipo auditor tomando en consideración las tarifas y viáticos para auditores, por lo cual se asegurará que el pago por el servicio, incluido pago de viáticos y honorarios han sido facturados o está en proceso de facturación, a la organización solicitante.

La evaluación en sitio o remota incluye lo siguiente:

- a) Información y las evidencias de la conformidad con todos los requisitos de la norma de sistemas de gestión aplicable u otro documento normativo.*
- b) La realización de actividades de seguimiento, medición, informe y revisión con relación a los objetivos y metas de desempeño clave (coherente con las expectativas de la norma de sistemas de gestión aplicable u otro documento normativo).*
- c) La capacidad del sistema de gestión del cliente y su desempeño en relación con el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.*
- d) El control operacional de los procesos del cliente*
- e) Las auditorías internas y la revisión por la dirección*
- f) La responsabilidad de la dirección en relación con las políticas del cliente.*

El auditor líder confirmará los horarios en los cuales opera la organización y de ser el caso haya más de 01 turno, se registrará los horarios de cada turno.

Si en el proceso de evaluación de Etapa 2 se encuentran no conformidades mayores y/o menores, el cliente deberá analizar sus causas, describir las correcciones y las acciones correctivas realizadas o planificadas y presentar sus propuestas de acciones correctivas (OCS-R-SAC) al OCS hasta en 15 días útiles posterior a la reunión de cierre.

Las acciones correctivas propuestas serán revisadas y aprobadas por el auditor líder a través de la jefatura del OCS o revisor técnico, no se podrá continuar con el proceso hasta que la respuesta por parte del cliente sea satisfactoria.

En caso se reporten no conformidades mayores, la verificación de la

implementación de las correcciones y acciones correctivas se realizará mediante una auditoría complementaria en sitio o remota, en un plazo no mayor a los 90 días.

De haberse reportado no conformidades menores, mediante evaluación documentaria se revisará y aceptará el plan de acción del cliente para las correcciones y acciones correctivas; solo se solicitará la evidencia de las correcciones en un plazo no mayor a los 90 días.

La verificación de la eficacia de las acciones correctivas se realizará en la próxima auditoría de seguimiento o antes, en estos casos especiales el OCS decidirá.

Si el OCS no puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas de cualquier no conformidad mayor dentro de los 06 meses posteriores al último día de la etapa 2, el OCS deberá realizar otra auditoría de etapa 2 antes de recomendar la certificación.

6.3.6 Decisión

Esta etapa del proceso, se definen las responsabilidades y actividades que permiten al OCS conservar la autoridad de sus decisiones concernientes a su certificación, incluyendo las de otorgar, rechazar, mantener la certificación ampliar o reducir el alcance de la certificación, renovar, suspender o restaurar la certificación después de una suspensión o retirarla.

El proceso de decisión se lleva a cabo con la presentación de las conclusiones de la auditoría presentada por el equipo auditor y la verificación de los resultados del proceso de revisión del expediente. Estas conclusiones están basadas en la información revisada, evidencias de auditoría de las dos etapas y la revisión de hallazgos.

CERPER-OCS llevará a cabo una revisión eficaz antes de tomar la decisión de otorgar la certificación, ampliar o reducir el alcance de la certificación, mantener, renovar, suspender, restaurar, o retirar la certificación, incluyendo:

- a) Los informes de auditoría
- b) Los comentarios sobre las no conformidades y cuando corresponda, las correcciones y acciones correctivas llevadas a cabo por el cliente.
- c) La confirmación de la información proporcionada al OCS y usada para la revisión de la solicitud.
- d) Recomendación de otorgar o no la certificación, junto con cualquier condición u observación que considere pertinente el equipo auditor.
- e) La congruencia del proceso desde la revisión de la solicitud hasta la realización de la auditoría

Si el OCS no puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas de cualquier no conformidad mayor dentro de los 06 meses posteriores al último día de la etapa 2, el OCS deberá realizar otra auditoría de etapa 2 antes de recomendar la certificación.

El OCS toma la decisión de certificar basándose en la evaluación de los hallazgos y las conclusiones de auditoría y cualquier otra información pública o comentarios del cliente sobre los resultados.

La decisión quedará registrada en el formato OCS-R-DC "Decisión de la Certificación", y a partir del cual se podrá emitir el Certificado.

El cliente no puede participar en el acto donde se decide su proceso de Certificación.

La decisión se puede tomar en alguno de los siguientes casos:

- a) Solicitud de certificación inicial, ampliación, renovación
 - Otorgar al cliente la certificación, cuando no se presenten no conformidades mayores y/o menores, o de reportarse, hayan sido verificadas y cerradas según lo establecido en la Auditoría Etapa 2.
 - En casos especiales que la verificación se tenga que efectuar en una auditoría de seguimiento o vigilancia, el OCS deberá decidir en consecuencia.
 - Rechazar al cliente la certificación
- b) Auditorías de actualización, ampliación, reducción de alcance, suspensión y

retiro de la certificación

- *En los casos en que se detecten no conformidades mayores y/o menores que afecten la confiabilidad de la certificación otorgada al cliente certificado, se seguirá los procesos indicados para estos casos.*

c) Actividades de vigilancia y seguimiento.

- *Mantener la certificación: De haberse reportado no conformidades mayores y/o menores, se seguirá el tratamiento de las no conformidades según lo establecido en la auditoria de Etapa 2.*
- *Suspender al cliente la certificación*
- *Retirar la certificación*

El cliente certificado será notificado por escrito sobre el resultado de la decisión.

Si la decisión es rechazar la certificación y/o conceder al postulante un plazo para que solucione las no conformidades, estos contarán a partir de que postulante haya recibido la notificación correspondiente por escrito. El cliente cuenta con 5 días útiles a partir de recibida la notificación para solicitar al OCS su apelación por el resultado obtenido, si lo requiere.

El Jefe de Certificación de Sistemas, es quien decide la certificación o renovación de la certificación, en base a la revisión de todo el expediente de certificación, evidenciando el cumplimiento de los requisitos de ISO 17021-1 aplicables. Cuando el Jefe de Certificación de Sistemas ha formado parte del equipo auditor o por alguna razón está imposibilitado de tomar la decisión de la certificación, la revisión la realizará un revisor técnico calificado y la decisión podrá ser tomada por el mismo u otro revisor técnico calificado.

El OCS notificará por escrito al cliente el plazo para realizar el cierre de las no conformidades.

El OCS emite el Certificado OCS-R-CR, que incluye la siguiente información:

- *Nombre y dirección de la empresa certificada*
- *Alcance de la certificación otorgada*
- *Norma por el cual se ha certificado el sistema de gestión, para el caso de sistema de gestión de calidad se incluirá una descripción de las exclusiones o requisitos no aplicables.*
- *Fecha de aprobación y expiración de la certificación*
- *Periodo de validez de la certificación*
- *Firma de la persona autorizada*
- *Número de certificado*
- *Dirección legal de CERPER S.A.*
- *Código QR*

En referencia al código QR, CERPER OCS enviará a cada cliente certificado la contraseña de acceso, donde podrán descargar el Certificado de la norma de gestión que corresponda.

La Certificación será otorgada al cliente por un periodo de tres años.

El OCS, coordinará con el cliente la entrega del Certificado y la copia será archivado en su expediente.

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.

7. NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS

7.1 Cambios en los requisitos de certificación:

CERPER OCS notificará debidamente a sus clientes certificados acerca de cualquier cambio que se realice en los requisitos de certificación, así como en las normas de referencia, detallando sus características y la fecha que entrará en vigencia.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN**

Código 9004-P

Versión 01/2025

Página 8 de 11

CERPER OCS comunicará al cliente certificado que realice los cambios correspondientes de acuerdo al plan de transición establecido y verificará que cumplan con los nuevos requisitos y/o aclaraciones.

7.2 Cambios por parte del cliente certificado:

La organización certificada informará formalmente a CERPER OCS, aquellos cambios que pretende realizar en su sistema de gestión certificado, tales como:

- a) Condición legal, comercial, de organización o de propiedad.
- b) Organización y la gestión. (Directivos claves, personal que toma decisiones o personal técnico)
- c) Dirección y lugar de contacto.
- d) Alcance de las operaciones cubiertas por el sistema de gestión certificado.
- e) Cambios importantes en el sistema de gestión y en los procesos.

Las organizaciones certificadas en las normas ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015 deberán informar en el menor tiempo de la ocurrencia de un incidente grave o incumplimiento de la regulación que requiera la participación de la autoridad competente.

(NT)

8. EMPLEO DE LA CERTIFICACIÓN CERPER-OCS DE SISTEMAS DE GESTIÓN

- 8.1 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 o 9018-P "Reglamento sobre el uso del Certificado y marca de conformidad", según aplique.
- 8.2 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.
- 8.3 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.
- 8.4 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.
- 8.5 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 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.
- 8.6 La autorización para usar la certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión en ningún caso puede ser cedida a terceros.
- 8.7 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.
- 8.8 El Certificado emitido tendrá una validez máxima de 3 (tres) años desde la fecha de otorgamiento.
- 8.9 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 falta de pago en los plazos establecidos por CERPER-OCS, de los derechos u otros gastos previamente acordados relacionados con su certificación.

Toda copia impresa no identificada es un documento no controlado

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN**

Código 9004-P

Versión 01/2025

Página 9 de 11

CERPER-OCS publicará las renunciaciones o interrupciones, indicando, cuando lo considere conveniente, las causales respectivas.

- 8.10** 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.
- 8.11** 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.
- 8.12** Toda modificación de la estructura de la organización 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.
- 8.13** 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.
- 9. SEGUIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN CERPER-OCS DE SISTEMAS DE GESTIÓN**
- 9.1** 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 **consiste en realizar la evaluación del cliente certificado para verificar que se mantienen las condiciones bajo las cuales se concedió la certificación.**
- 9.2** El OCS notificará al cliente con una anticipación considerable que permita planificar el proceso para su realización. Asimismo, el cliente certificado deberá enviar la documentación actualizada del sistema de gestión al OCS.
- 9.3** La primera auditoría de seguimiento después de la certificación inicial, no debe realizarse después de transcurridos más de 12 meses desde la fecha en que se tomó la decisión de la certificación, salvo en eventos extraordinarios los cuales permiten extender la vigencia de la Certificación hasta 06 meses, siempre y cuando se cumpla con lo establecido en el documento IAF ID 3:2011 "Gestión de Eventos Extraordinarios o Circunstancias que afectan a las Entidades de Acreditación (OA), las Entidades de Certificación Acreditadas (OC) y las Organizaciones Certificadas".
- 9.4** El OCS efectuará auditorías de seguimiento en las instalaciones del cliente, o de forma remota de acuerdo a la Instrucción 9010-I "Técnicas de auditoría haciendo uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC)", a fin de asegurar que las condiciones que permitieron el otorgamiento del certificado se satisfacen permanentemente.
- 9.5** Si en el proceso de Seguimiento se encuentran no conformidades mayores y/o menores, el cliente deberá analizar sus causas, describir las correcciones y las acciones correctivas realizadas o planificadas y presentar sus propuestas de acciones correctivas (OCS-R-SAC) al OCS hasta en 15 días útiles posterior a la reunión de cierre.
- 9.6** Las acciones correctivas propuestas serán revisadas y aprobadas por el auditor líder a través de la jefatura del OCS o revisor técnico, no se podrá continuar con el proceso hasta que la respuesta por parte del cliente sea satisfactoria.
- 9.7** En caso se reporten no conformidades mayores, la verificación de la implementación de las correcciones y acciones correctivas se realizará mediante una auditoría complementaria en sitio o remota, en un plazo no mayor a los 90 días.
- 9.8** De haberse reportado no conformidades menores, mediante evaluación documentaria se revisará y aceptará el plan de acción del cliente para las correcciones y acciones correctivas; solo se solicitará la evidencia de las correcciones en un plazo no mayor a los 90 días.
- 9.9** La verificación de la eficacia de las acciones correctivas se realizará en la próxima auditoría o antes, en estos casos especiales el OCS decidirá.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN**

Código 9004-P

Versión 01/2025

Página 10 de 11

En caso aplique, se verificará la eficacia de las acciones correctivas de las no conformidades e incumplimientos detectados, en auditorías previas.

9.10 *La forma y plazos de las auditorías de seguimiento serán establecidos para cada caso, pero deben realizarse al menos una vez al año.*

Cuando se detecten desviaciones críticas, el plazo de seguimiento, podrá ser menor.

9.11 *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.*

9.12 *En todos los casos el OCS comunicará al cliente certificado el resultado de su seguimiento en un informe confidencial.*

10. RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN CERPER-OCS DE SISTEMAS DE GESTIÓN

10.1 *El propósito de la auditoría de renovación es evidenciar la conformidad y eficacia continuas del sistema de gestión en su conjunto, así como su pertinencia y aplicabilidad continuas para el alcance de la certificación. Se deberá planificar y llevar a cabo una auditoría de renovación de la certificación a fin de evaluar el continuo cumplimiento de la Organización ya certificada, de todos los requisitos de la norma del sistema de gestión u otro documento normativo pertinente. Esto debe planificarse y llevarse a cabo en el tiempo apropiado para permitir la renovación oportuna antes de la fecha de caducidad del certificado.*

10.2 *En este proceso se considerará el desempeño del sistema de gestión del cliente en el ciclo de certificación más reciente, e incluye la revisión de los informes de auditorías de seguimiento previas.*

10.3 *Se evaluará la pertinencia de realizar la auditoría de etapa 1, en situaciones que se hayan producido cambios significativos en el sistema de gestión, la organización, los procesos o el contexto en el que opera el sistema de gestión (por ejemplo, cambios en la legislación).*

10.4 *Esta etapa del proceso de evaluación y certificación consiste en realizar nuevamente el proceso completo para evaluar las condiciones bajo las cuales se vuelve a expedir la certificación a la Organización.*

10.5 *Esta renovación se realizará de forma programada por el OCS, en caso de no requerir la renovación el OCS, a través de su representante autorizado deberá notificarlo al OCS por escrito, posterior a la notificación de parte de la entidad.*

10.6 *Se notificará al cliente certificado la auditoría de renovación con anticipación para que presente la solicitud correspondiente, envíe la documentación requerida por el OCS y se coordinen los pagos que tuvieran lugar.*

10.7 *En el caso que se tengan certificadas varias sedes o varias normas, la planificación de la auditoría asegurará una cobertura en sitio apropiada con la finalidad de brindar confianza en la certificación que se otorgue.*

10.8 *En la auditoría de renovación en sitio se evaluará:*

- a)** *La eficacia del sistema de gestión en su totalidad, considerando los cambios internos y externos, su pertinencia y aplicabilidad para el alcance de la certificación.*
- b)** *El compromiso demostrado para mantener la eficacia y la mejora del sistema de gestión con la finalidad de reforzar el desempeño global.*
- c)** *La eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos del cliente certificado y los resultados previstos del sistema (o sistemas) de gestión respectivos.*

10.9 *Si en el proceso de Renovación se encuentran no conformidades mayores y/o menores, el cliente deberá analizar sus causas, describir las correcciones y las acciones correctivas realizadas o planificadas y presentar sus propuestas de acciones correctivas (OCS-R-SAC) al OCS hasta en 15 días útiles posterior a la reunión de cierre.*

10.10 *Las acciones correctivas propuestas serán revisadas y aprobadas por el auditor líder a través de la jefatura del OCS o revisor técnico, no se podrá continuar con el proceso hasta que la respuesta por parte del cliente sea satisfactoria.*

10.11 *En caso se reporten no conformidades mayores, la verificación de la implementación de las correcciones y acciones correctivas se realizará mediante una auditoría complementaria en sitio o remota.*

- 10.12** De haberse reportado no conformidades menores, mediante evaluación documentaria se revisará y aceptará el plan de acción del cliente para las correcciones y acciones correctivas; solo se solicitará la evidencia de las correcciones.
- 10.13** La verificación de la eficacia de las acciones correctivas se realizará en la próxima auditoría o antes, en estos casos especiales el OCS decidirá.
- 10.14** Para todas las no conformidades, según lo establecido en el presente procedimiento, estas acciones se deben implementar y verificar antes de la expiración de la certificación.
- 10.15** La decisión de la renovación en este caso también considera los resultados de la revisión del sistema durante el periodo certificado y las quejas recibidas.
- 10.16** Si las actividades de renovación de la certificación culminasen antes de la expiración de la certificación existente, la fecha de expiración de la nueva certificación puede basarse en la fecha de expiración de la certificación existente. La fecha de emisión de un nuevo certificado debe ser la fecha de la decisión de la renovación o una posterior.
- 10.17** Si CERPER-OCS no culmina la auditoría de renovación o no puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas para cualquier no conformidad mayor, antes de la fecha de expiración de la certificación, entonces no se recomendará la renovación de la certificación y no se extenderá la validez de la certificación. Se informará al cliente y explicará las consecuencias.
- 10.18** Posterior a la expiración de la certificación CERPER-OCS podrá restaurarla dentro de los 06 meses siguientes, siempre y cuando se complete las actividades de renovación de la certificación pendiente, caso contrario se programará una auditoría de etapa 2. La fecha de vigencia del certificado deberá ser la fecha de la decisión de la nueva certificación o una posterior, y la fecha de expiración se basará en el ciclo de certificación anterior.

11. AMPLIACIÓN DE ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

- 11.1** Consiste en llevar a cabo una evaluación para decidir respecto a la ampliación del alcance de una certificación ya otorgada. La evaluación podrá realizarse en forma documental y en caso proceda, se realizará en el sitio.
- 11.2** El solicitante presentará su solicitud de manera formal al OCS describiendo el alcance solicitado y proporcionando evidencias para la revisión de la solicitud a fin de poder determinar cualquier actividad de auditoría necesaria para decidir si se concede o no, la ampliación de la certificación.
- 11.3** La ampliación de alcance puede darse por:
 - a) Inclusión de nuevas sedes.
 - b) Inclusión de otros procesos
- 11.4** La evaluación de ampliación de alcance puede llevarse a cabo junto con una auditoría de seguimiento.
- 11.5** La fecha de término de la certificación de estas ampliaciones será la misma fecha en que termina la vigencia de la certificación.

12. ACTIVIDADES DE VIGILANCIA O SUPERVISIÓN

- 12.1** Las auditorías con notificación a corto plazo, que se realizan bajo la forma de visitas notificadas o sin anunciar; procederán cuando:
 - a) Se requiere investigar las quejas de los clientes de las Organizaciones certificadas.
 - b) Cuando se notifica cambios en la Organización del cliente certificado
 - c) Cuando se quiere verificar que han ocurrido cambios no informados
 - d) Como seguimiento a los clientes con la certificación suspendida, en estos casos:
 - El OCS designará con especial cuidado al equipo auditor a fin de prever alguna objeción por parte de la Organización auditada
 - e) Cuando el auditor informa que se requiere este tipo de actividades después de una auditoría de seguimiento.
 - f) Ocurrencia de un incidente grave, o un incumplimiento grave a los requisitos legales reglamentarios, con el objetivo de investigar si el sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo no se ha visto comprometido y funcionó de manera efectiva; en este caso se emitirá un informe del resultado de la investigación realizada.
- 12.2** Esta supervisión se podrá realizar a través de una evaluación de etapa 1 o a través de una evaluación de etapa 2 y el OCS lo determinará evaluando si es crítico o no.

- 12.3 *El cliente certificado será notificado de esta situación para que envíe su descargo oportunamente si corresponde.*
- 12.4 *El Jefe de Certificación de Sistemas designará el equipo auditor y programará la visita cuando se requiera. Además, se asegurará de proporcionar toda la información que dispone al equipo auditor para la evaluación e investigación correspondiente.*
- 12.5 *Estas auditorías podrán realizarse sin previo aviso y se seleccionará al equipo auditor revisando la posibilidad de conflictos de interés ya que la empresa no tendrá tiempo de objetar.*

13. REDUCCIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

13.1 *La reducción del alcance de la certificación procederá:*

- a) *Si como resultado de una auditoría, el OCS evidencia que el cliente ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación en partes del alcance, el OCS tomará la decisión de reducir el alcance de la certificación al cliente excluyendo a sí esas partes del alcance que no cumplen los requisitos de la norma bajo el cual fue certificado. Cualquier reducción del alcance de este tipo, debe estar alineado con los requisitos de la norma utilizada para la certificación.*
- b) *Cuando el cliente no ha resuelto los problemas que dieron lugar a la suspensión inicial de la certificación en el plazo establecido por el OCS. En este caso, el OCS evaluará si reduce o retira el alcance de la certificación.*
- c) *Cuando la organización certificada ha pedido voluntariamente una reducción del alcance.*

La reducción será expedida por el OCS y será efectiva desde la recepción de la notificación.

14. ACTUALIZACIÓN

- 14.1 *Consiste en llevar a cabo la evaluación, en forma documental o en las instalaciones del cliente certificado, de modificaciones a su sistema por iniciativa propia o por actualización de la norma para la cual están certificados.*
- 14.2 *El cliente certificado debe enviar la solicitud indicando exactamente lo que requiere y adjuntando la documentación correspondiente*
- 14.3 *Para el caso de actualizaciones de forma y que no impactan al sistema de gestión, el Jefe de Certificación de Sistemas realiza la evaluación etapa 1 y se decide. Esta decisión es comunicada al cliente.*
- 14.4 *Para el caso de actualizaciones que involucren cambios de fondo en el sistema, se sigue lo descrito desde la revisión de la solicitud.*
- 14.5 *Para los casos en que se tienen que adaptar a cambios establecidos por reglamentos o directrices se solicitará, si amerita, un programa de transición.*
- 14.6 *La fecha de término de la vigencia de la certificación de estas actualizaciones es la misma de la certificación.*

15. AUDITORÍAS EXTRAORDINARIAS

- 15.1 *Son auditorías realizadas en las instalaciones del cliente o de forma remota y se pueden realizar con la finalidad de ejecutar auditorías testigo a solicitud de los entes de acreditación, tienen por finalidad verificar la competencia del equipo auditor. Se pueden presentar en casos de ampliación de sectores de acreditación y no afectan el ciclo normal de auditorías de la empresa.*
- 15.2 *La auditoría será realizada previa coordinación con el cliente, el cual deberá proporcionar la información necesaria para la planificación.*

16. INFRACCIONES

16.1 *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, y los requisitos legales reglamentarios que les aplica.*

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN**

Código 9004-P

Versión 01/2025

Página 13 de 11

- 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.
- 16.2** En caso de 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 se analizarán con la Gerencia responsable y DCALMAS, en tanto que los de carácter económico serán elevados a la Gerencia General.
- 16.3** 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 en base al cual se tomará la decisión definitiva.
- 16.4** En los casos de incumplimiento ético o técnico que pudieran justificar una suspensión o retiro, el OCS considerando los antecedentes elevados, citará al cliente certificado para que esclarezca o amplíe su descargo, de considerarlo pertinente.
- 16.5** El OCS podrá tomar la decisión de sancionar al cliente certificado de acuerdo con las sanciones descritas en este documento.
- 16.6** 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) Retiro al derecho a usar la certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión.
- 16.7** Si el cliente certificado tiene más de una certificación, ante las desviaciones que se detecten y que implique suspender o retirar alguna de ellas, 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.
- 16.8** 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 y el OCS decidirá sobre la aceptación o la aplicación de la sanción.
- 16.9** La suspensión o retiro 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.
- 16.10** CERPER-OCS publicará por los medios que considere pertinentes, las renunciaciones y las sanciones aplicadas, indicando cuando lo considere conveniente, las causales.
- 16.11** En caso de que la autorización para usar la certificación CERPER-OCS de Sistemas de Gestión esté suspendida o retirada, el OCS efectuará todas las verificaciones que sean necesarias para asegurar que no se haga uso indebido de la certificación.
- 16.12** Ordenada la suspensión o retiro del uso de la certificación CERPER-OCS, el cliente certificado no podrá seguir usándola, ni aún durante el trámite de un eventual reclamo.
- 16.13** 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.
- 16.14** 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.

16.15 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.

16.16 CERPER-OCS restaurará la certificación suspendida si la cuestión que dio origen a la suspensión fue resulta. Cuando el cliente no ha resuelto los problemas que dieron lugar a la suspensión inicial de la certificación en el plazo establecido por el OCS, el OCS evaluará si retira o reduce el alcance de la certificación.

17. APELACIONES

17.1 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.

17.2 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.

17.3 El procedimiento para atender las apelaciones se detalla en el 1003-P Quejas, Reclamos y Apelaciones.

18. CERTIFICADO CERPER-OCS DE SISTEMAS DE GESTIÓN

18.1 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.

18.2 La suspensión o retiro del derecho de usar la certificación, implica la renuncia de parte del cliente certificado a cualquier acción por indemnización en contra de CERPER.

18.3 La suspensión retiro 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.

18.4 Toda controversia que se suscitare será dirimida por los jueces del Callao.

19. USO NO AUTORIZADO

19.1 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.

20. CARGA Y MANTENIMIENTO DE DATOS - IAF CERTSEARCH

Con el objetivo de respaldar a la industria y a los reguladores globales que confían en la certificación acreditada, permitiendo verificar la validez de las certificaciones emitidas por organismos de certificación acreditados conforma la norma ISO/IEC 17021-1:2015, CERPER OCS cargará en la base de datos global de certificados de la IAF (IAF CERTSEARCH)², los certificados acreditados.

Al respecto, CERPER OCS comunicará a la empresa certificada el enlace para la activación de su cuenta. Durante todo el proceso, se proporcionará el soporte técnico necesario para asegurar una activación eficiente y exitosa.

21. CONFIDENCIALIDAD

21.1 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.

² IAF MD 28:2023 IAF Mandatory Document for the Upload and Maintenance of Data on IAF DATABASE

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN**

Código 9004-P

Versión 01/2025

Página 15 de 11

21.2 *El solicitante o cliente certificado se compromete a no utilizar información o fragmentos de esta, para fines diferentes a la ejecución del presente Reglamento.*

22. RECLAMOS

22.1 *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.*

22.2 *Revisado el reclamo, el OCS informará al denunciante y al cliente certificado, la decisión tomada.*

22.3 *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.*

22.4 *El procedimiento para atender las quejas se detalla en el documento 1003-P Quejas, Reclamos y Apelaciones.*

23. EVENTOS EXTRAORDINARIOS

23.1 *CERPER-OCS establecerá acciones a realizar con cada cliente certificado cuando ocurran eventos extraordinarios que afecten la operatividad del alcance certificado.*

23.2 *CERPER-OCS evaluará a cada cliente certificado de acuerdo al documento IAF ID 3:2011 "Gestión de Eventos Extraordinarios o Circunstancias que afectan a las Entidades de Acreditación (OA), las Entidades de Certificación Acreditadas (OC) y las Organizaciones Certificadas", y de ser necesario extenderá la vigencia de su Certificación en las etapas de seguimientos y renovación, en un plazo no mayor a los 06 meses en el cual deberán culminar todo el proceso correspondiente. El cliente será notificado formalmente sobre la decisión de la extensión.*

24. MODIFICACIONES AL REGLAMENTO

24.1 *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*