	<b>DOCUMENTO</b>	Código:	CERT-DOC-01
	<b>Condiciones del servicio de certificación</b>	Versión:	01
		Página:	1 de 3
		Fecha:	13/07/2020

## 1 – OBJETIVO DEL CONTRATO DE CERTIFICACIÓN

El objetivo del contrato entre ambas partes aplica a la provisión de condiciones para otorgar la certificación que confirma que el sistema de gestión del cliente / organización se ajusta a la norma especificada u otros documentos normativos del alcance de la certificación. El cliente / organización es consciente de que la certificación del sistema de gestión se realiza sobre la base de una auditoría del sistema. El cliente / organización está obligado a asegurar que las disposiciones relevantes del contrato serán cumplidas por la organización cuyo sistema de gestión será certificado. LMS CERT S.A.C. realizará la certificación según la solicitud del cliente / organización y la oferta de precio aceptada por el cliente / organización.

## 2 - INICIO DE VIGENCIA DEL CONTRATO DE CERTIFICACIÓN

El "Contrato de certificación del sistema de gestión" es aplicable después de que sea firmado por ambas partes.

## 3 - PROCEDIMIENTOS DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA

Además de lo dispuesto en el numeral 8 - Disposiciones Transitorias, ambas partes acuerdan mantener los plazos y disposiciones relevantes del proceso de certificación y se comprometen a hacer todo lo necesario para mantener el correcto cumplimiento.

### 3.1 – DOCUMENTACIÓN

El cliente / organización acepta enviar la siguiente documentación a LMS CERT S.A.C. o su representante antes del inicio de la auditoría de certificación:

- Identificación e interrelación de los procesos de la organización (Mapa de procesos).
- Relación de la información documentada del sistema de gestión indicando las fechas de su aprobación.
- Documentación que indique cómo se cumplen los requisitos del sistema (por ejemplo: procedimientos, manuales, entre otros)
- Lista de servicios y / o productos producidos en el sistema de gestión a certificar.
- Otros documentos o información de acuerdo a la "Solicitud de cotización" (por ejemplo, en el caso de transferencia de certificación)

El cliente / organización confirma que estos documentos definen de manera confiable el estado del sistema de gestión en la fecha de la auditoría de certificación y que identifican el alcance y los campos de actividades que son objeto de la certificación.

### 3.2 - AUDITORÍA DEL SISTEMA

La auditoría de certificación consiste en la revisión de información documentada por parte del auditor o auditores designados por LMS CERT S.A.C. Se evalúa el grado de conformidad del sistema de gestión.

El cliente / organización puede realizar observaciones o disconformidad contra el equipo auditor designados por LMS CERT S.A.C., para ser válida se debe enviar de manera escrita la justificación del desacuerdo por correo electrónico a jcomercial@lms-cert.com máximo 48 horas después que LMS CERT S.A.C. haya anunciado por escrito al cliente / organización los nombres del equipo auditor. En tal caso, LMS CERT S.A.C. tiene que nombrar nuevos auditores y está autorizado a cambiar la fecha de la auditoría. Después de la auditoría, LMS CERT S.A.C. presentará al cliente / organización el Informe de auditoría de certificación, el cual contendrá los hallazgos identificados.

El proceso de certificación inicial consta de dos etapas, Etapa 1 y etapa 2, luego de culminado la etapa 1, el plazo máximo para realizar la etapa 2 son 06 meses.

Si en el proceso de auditoría de Etapa 2 se encuentran "no conformidades mayores", el cliente deberá analizar sus causas, describir las correcciones y las acciones correctivas realizadas o planificadas a LMS CERT S.A.C. hasta en 30 días calendario posterior a la reunión de cierre a través del formato (F14-CERT-PR-01) "Reporte de no conformidad" por correo a jcertificaciones@lms-cert.com.

Las acciones correctivas propuestas serán revisadas y aprobadas por el Auditor Líder, no se podrá continuar con el proceso hasta que la respuesta por parte del LMS CERT S.A.C. sea satisfactoria.

En caso se reporten "no conformidades mayores", el cliente tiene un plazo de 90 días calendario, después de finalizado la etapa 2 para realizar la implementación de las correcciones y acciones correctivas; mediante una auditoría complementaria in situ, de no ser posible, por cuestiones de emergencia sanitaria o similar, se realizará de manera remota siguiendo los

lineamientos de la IAF MD 4. El Auditor Líder verificará la implementación de la corrección y acciones correctivas. La verificación de la eficacia se realizará en el próximo seguimiento / vigilancia.

De haberse reportado "no conformidades menores", el cliente tiene hasta 45 días calendario para enviar las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas a través del formato (F14-CERT-PR-01) "Reporte de no conformidad" y enviándolo al correo jcertificaciones@lms-cert.com.

El Auditor Líder realizará la revisión de manera del registro (F14-CERT-PR-01) "Reporte de no conformidad" por cada no conformidad menor.

La verificación de la eficacia de las acciones para las "no conformidades menores" se verificará en el próximo seguimiento / vigilancia o mediante una verificación in situ, si fuera necesario, decisión que será tomada por el Auditor Líder

El número de no conformidades menores por cada sistema de gestión que se solicita para la certificación será máximo 5 (cinco), superado esta cantidad, cada no conformidad menor tendrá un tratamiento como "No conformidad mayor".

### 3.3 – CERTIFICACIÓN

Con base en el "Informe de auditoría", el plan de acción del cliente / organización y otra información relacionada, LMS CERT S.A.C. decidirá de manera autónoma sobre el otorgamiento, aplazamiento o rechazo de la certificación. Esta decisión se informa por escrito al cliente / organización.

#### 3.3.1 – OTORGAMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN

Si se otorga la certificación, el certificado se emite de acuerdo a la solicitud de certificación (Solicitud de cotización) y se envía al cliente / organización y se registra en la lista de LMS CERT S.A.C. de organizaciones certificadas.

- a) La certificación es válida solo para la organización certificada, es decir, para el sistema registrado en el certificado aplicable a los productos / servicios registrados en el certificado.
- b) La certificación es válida por 03 años con auditorías de seguimiento máximo cada 12 meses. Sin embargo, este número podría cambiarse si lo impone alguna regulación oficial o si se basa en la recomendación del Auditor Líder.
- c) La auditoría de seguimiento representa la visita de un auditor, designado por LMS CERT S.A.C. para garantizar el mantenimiento del sistema de gestión.
- d) LMS CERT S.A.C. puede realizar auditorías de seguimiento fuera del ciclo regular, si LMS CERT S.A.C. considera que la modificación del sistema (ver 7.2) es el principal motivo o si se cambia el alcance del sistema de gestión certificado.

#### 3.3.2.- APLAZAMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN

En caso de no conformidades mayores, una vez ejecutadas las acciones (correcciones y acciones correctivas) por el cliente / organización, el auditor realizará la verificación de las acciones. En base a esto, LMS CERT S.A.C. decidirá de forma autónoma sobre el otorgamiento de la certificación.

Si LMS CERT S.A.C. no puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas de cualquier no conformidad mayor dentro de los 6 meses posteriores al último día de la etapa 2, LMS CERT S.A.C. realizará otra auditoría de etapa 2 antes de recomendar la certificación.

#### 3.3.3 – NEGACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN


En caso de que se niegue la certificación, la vigencia del contrato finaliza automáticamente, el Cliente / organización cuenta con 30 días calendario posterior a la notificación de negación para presentar una apelación (Ver numeral 6)

## 4 - RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

La certificación debe renovarse antes de su vencimiento. La renovación de la certificación requiere una auditoría total. Además, el cliente / organización debe acordar una nueva oferta de precio con LMS CERT S.A.C. mediante el uso del formato "Solicitud de cotización".

## 5- SUSPENDER, REANUDAR, REDUCIR, RETIRAR LA CERTIFICACIÓN

Las disposiciones 5.1 a 5.3 son válidas para todo el alcance de la certificación o para una parte.

	<b>DOCUMENTO</b>	Código:	CERT-DOC-01
	<b>Condiciones del servicio de certificación</b>	Versión:	01
		Página:	2 de 3
		Fecha:	13/07/2020

### 5.1 - SUSPENDER LA CERTIFICACIÓN

LMS CERT S.A.C. está autorizado a suspender la certificación en caso de detectar (por ejemplo, durante la auditoría seguimiento) que el sistema de gestión no está en conformidad con la norma o en caso de que las obligaciones del contrato, incluidas las financieras, no se cumplan por el cliente / organización.

La suspensión se comunicará al cliente / organización por escrito, la cual surte efecto a partir del día siguiente del plazo para interponer un recurso de apelación y este no haya sido efectivizado (ver. numeral 6).

La suspensión máxima es por 06 meses, cumplido este plazo se decidirá si se retira o reduce el alcance de certificación.

### 5.2 - REANUDACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

LMS CERT S.A.C. reanudará la certificación suspendida si la cuestión que dio origen a la suspensión ya se resolvió. Cuando no se resuelvan los problemas que dieron lugar a la suspensión en el plazo establecido por LMS CERT S.A.C. se podrá retirar o reducir el alcance de la certificación.

LMS CERT S.A.C. reanudará la certificación después de la expiración de la certificación, LMS CERT S.A.C. puede restaurar la certificación dentro de los 6 meses siguientes, siempre y cuando se hayan completado las actividades de renovación de la certificación pendientes; de otro modo, se debe realizar mínimo una etapa 2. La fecha de vigencia del certificado será 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.

### 5.3 - REDUCCIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

La reducción del alcance de la certificación se puede dar por los siguientes motivos:

- cuando se haya dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación para esas partes del alcance de la certificación.
- cuando no se resuelvan las cuestiones que dieron lugar a la suspensión de la certificación en el plazo establecido por LMS CERT S.A.C., cualquier reducción del alcance deberá estar en línea con los requisitos de la norma utilizada para la certificación.
- De manera voluntaria por el cliente / organización, realizando la solicitud a través del formato F01-CERT-PR-01 "Solicitud de cotización".

### 5.4 - RETIRO (CANCELACIÓN) DE LA CERTIFICACIÓN

El retiro de la certificación se puede dar por los siguientes motivos:

- cuando las actividades del alcance de certificación dejan de existir, por ejemplo, suspensión de la actividad, quiebra, etc. (en caso de quiebra, la certificación pierde su validez el día en que se anuncia la quiebra)
- en caso de que se cancele el contrato (ver 9).
- no se resuelvan las cuestiones referidas a la suspensión, cuando aplique.
- la certificación pierde automáticamente y legalmente su validez una vez vencida, a menos que sea renovada
- De manera voluntaria por el cliente / organización mediante una comunicación escrita.

### 5.5 – CONSECUENCIAS

En caso de suspensión de la certificación, el cliente / organización no pueden reclamar la certificación o referirse a la certificación en contactos externos (por ejemplo, oferta, negociaciones sobre un contrato, publicación, publicidad) durante el tiempo de suspensión.

En caso de suspensión, retiro o caducidad de la certificación, el cliente / organización está obligado a dejar de usar la certificación o cualquier referencia a la misma. Cualquier uso indebido o engañoso de este, dará lugar a sanciones. Además de esto, LMS CERT S.A.C. a través de su página web publicará el estado de la certificación de sus clientes. En caso de suspensión, retiro o caducidad, las obligaciones con LMS CERT S.A.C. dejarán de existir legalmente.

## 6 - PROCEDIMIENTO DE APELACIÓN Y QUEJA

### 6.1 - RESOLUCIÓN DE APELACIONES Y QUEJAS

LMS CERT S.A.C. resolverá de manera constructiva y rápida todas las apelaciones y quejas de sus clientes de acuerdo al proceso "Quejas y apelaciones" el cual está disponible en la página web. En caso de que no sea

posible llegar a una solución aceptable, el cliente / organización puede apelar de acuerdo con las siguientes disposiciones:

En caso de insatisfacción con la resolución de una queja o apelación, el cliente / organización puede apelar. Esta apelación debe presentarse como máximo hasta los 15 días calendario posteriores a que LMS CERT S.A.C. notifique por escrito su decisión.

LMS CERT S.A.C. está obligado por el contrato examinar esta apelación con la atención e independencia necesarias, y anunciar su decisión con una explicación por escrito dentro de los 15 días calendario. Si LMS CERT S.A.C. está de acuerdo con la apelación, aceptará la nueva decisión. Si LMS CERT S.A.C. decide rechazar la apelación, tendrá el mismo efecto que la decisión original, con la notificación de que no es posible el trámite de otra apelación interna. LMS CERT S.A.C. y el cliente / organización asumen los gastos que les corresponde respecto al proceso de apelación.

En caso de no estar conforme con la decisión de LMS CERT S.A.C., cada parte puede comunicar al INACAL-DA para que evalúe el caso.

## 7 - OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CLIENTE / ORGANIZACIÓN

### 7.1 – ACCESO

El cliente / organización está obligado por el contrato a realizar todos los acuerdos necesarios para cumplir con el propósito del contrato, para permitir que personal de LMS CERT S.A.C. acceda a los edificios y establecimientos de la organización con un acompañamiento de la organización (guía u observadores) durante las horas de trabajo regulares, e instruirlos sobre el mantenimiento disposiciones sobre seguridad y salud en el trabajo y protección del medio ambiente. También garantiza el derecho a revisar toda la documentación, datos, registros y actividades que LMS CERT S.A.C. considere importantes, entrevistar a su personal y obtener su plena cooperación.

El cliente / organización permitirá el ingreso de personal externo a LMS CERT S.A.C., lo cual será comunicado anticipadamente al cliente / organización, tales como auditores externos o evaluadores del organismo acreditador del INACAL debidamente identificados para que evalúe el desempeño de LMS CERT S.A.C. La no aceptación de esta condición implicará la imposibilidad de otorgarle una certificación acreditada, o retirársela si ya la posee. No obstante, el cliente / organización puede observar o denegar la presencia del personal del INACAL-DA si existiesen motivos fundados que pudiesen poner en cuestión su independencia o imparcialidad para lo cual debe enviar la justificación por escrito al correo [jcomercial@lms-cert.com](mailto:jcomercial@lms-cert.com)

### 7.2 - OBLIGACIÓN DE INFORMAR


El cliente / organización está obligado por el contrato a informar a LMS CERT S.A.C. inmediatamente en todos los casos y especialmente durante las auditorías de seguimiento, o durante la renovación de la certificación sobre todas las modificaciones planificadas y ejecutadas del sistema legal, comercial, estado de propiedad, organización y administración, dirección y sitios de contacto y su alcance en comparación con el certificado. Descuidar esta obligación de informar sobre los próximos cambios puede conllevar la suspensión de la certificación.

### 7.3 - SISTEMA DE MANTENIMIENTO

El cliente / organización está obligado por el "Contrato de certificación del Sistema de Gestión" a hacer todo lo necesario para garantizar la funcionalidad del sistema de gestión y su conformidad con la norma certificada.

### 7.4 - UTILIZAR LA CERTIFICACIÓN

El cliente / organización puede utilizar su certificación y la marca de certificación LMS CERT S.A.C. en las relaciones comerciales y en los medios (por ejemplo, en documentos, folletos, anuncios, etc.) de acuerdo con las condiciones del (CERT-REG-01) "Reglamento uso de marca de certificación" de LMS CERT S.A.C. El cliente / organización puede utilizar su certificación solo para expresar que el sistema de gestión cumple con los estándares especificados u otros documentos normativos, aún para las actividades certificadas. El cliente / organización no puede usar su certificación ni la marca de certificación para marcar sus servicios, productos y revestimientos, ni permitir que se haga referencia a la certificación de su sistema de gestión para dar a entender que LMS CERT S.A.C. certifica un producto (incluyendo un servicio) o un proceso. El cliente / organización no debe utilizar su certificación, ni permitir a otros que se haga ninguna declaración engañosa concerniente a su certificación y que pueda poner en peligro la reputación de LMS CERT S.A.C. y no debe realizar declaraciones que LMS CERT S.A.C. pueda considerar engañosas o no autorizadas. El cliente / organización debe

	<b>DOCUMENTO</b>	Código:	CERT-DOC-01
	<b>Condiciones del servicio de certificación</b>	Versión:	01
		Página:	3 de 3
		Fecha:	13/07/2020

asegurarse de no permitir que ningún documento de certificación, marca, informe o cualquiera documento en su totalidad o partes se utilice de forma engañosa. Cualquier uso o referencia que pueda dar lugar a un error provocará la suspensión inmediata de la certificación. En tal caso, LMS CERT S.A.C. tendrá derecho a exigir corrección en la publicación pertinente sobre los gastos del cliente, sin posibilidad que el cliente / organización presente una reclamación para compensar posibles pérdidas. LMS CERT S.A.C. tiene derecho a reclamar una indemnización por cualquier daño causado por el uso incorrecto de la certificación. El cliente / organización no debe permitir bajo ninguna circunstancia que un tercero utilice la Certificación y la marca de certificación, ni de forma gratuita o pagando.

## 8- DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Si algún requisito nacional o internacional concerniente a la certificación del sistema de gestión afecta el contrato, ambas partes acuerdan revisar o si es necesario modificar el contrato.

## 9- VIGENCIA Y ANULACIÓN DEL CONTRATO

El contrato se celebra por un período ilimitado, el cual podrá ser modificado por exigencia de los requisitos de certificación. Ambas partes tienen derecho a rescindir el contrato unilateralmente con un período de notificación de 6 meses mediante notificación por escrito comunicada a la otra parte mediante una carta firmada al correo a [jcomercial@lms-cert.com](mailto:jcomercial@lms-cert.com)

LMS CERT S.A.C. tiene derecho a finalizar el contrato en cualquier momento en situaciones que el cliente / organización no cumpla con el contrato, incluidas las obligaciones financieras. LMS CERT S.A.C. tiene derecho a presentar un reclamo de indemnización por las pérdidas resultantes de la misma. La notificación del contrato tiene los mismos resultados que el retiro de la certificación según la cláusula 5.4

## 10 – CONFIDENCIALIDAD

Ambas partes están obligadas por el contrato a mantener la confidencialidad hacia terceros. La obligación de confidencialidad sigue siendo válida para ambas partes, también una vez finalizado el contrato. La información no se divulgará a terceros sin el consentimiento por escrito de ambas partes.

LMS CERT S.A.C. informará al cliente / organización, con antelación, cuál es la información que tiene intención de hacer pública. Toda otra información, a excepción de la que el cliente / organización hace accesible al público, es considerada confidencial.

LMS CERT S.A.C. no revelará a un tercero la información relativa a un cliente / organización o a una persona particular, sin el consentimiento escrito del cliente / organización certificada o de la persona involucrada. Salvo la información exigido por la Norma ISO/IEC 17021.

Cuando LMS CERT S.A.C. sea obligado por la ley o autorizado por acuerdos contractuales (tales como los celebrados con el organismo de acreditación) a divulgar información confidencial, el cliente / organización o la persona involucrada será notificada sobre la información proporcionada, salvo que esté prohibido por ley.

La información relativa al cliente / organización obtenida de fuentes distintas al cliente (por ejemplo, de una queja, de autoridades reglamentarias) será tratada como información confidencial, de conformidad con las políticas de LMS CERT S.A.C.

El personal, incluidos los miembros de los comités, los contratistas, el personal de organismos externos o personas externas que actúan en nombre de LMS CERT S.A.C. preservará la confidencialidad de toda la información obtenida o generada en el curso de las actividades de LMS, salvo cuando sea requerido por ley.

## 11- PUBLICIDAD

Ambas partes tienen derecho a hacer público el hecho de que la certificación de la organización está en curso o ha finalizado. Si un acuerdo anterior no indica lo contrario.

El cliente / organización cumplirá las "Condiciones de servicio de certificación" de LMS CERT S.A.C. al referirse al estado de su certificación en los medios de comunicación, tales como internet, folletos o publicidad, u otros documentos.

El cliente / organización modificará toda su publicidad en caso de reducción del alcance de la certificación.

El cliente / organización no promocionará o hará mención que la certificación se aplica a actividades y sitios por fuera del alcance de la certificación.

El cliente / organización no utilizará su certificación de forma que desprestigie a LMS CERT S.A.C. y/o el sistema de certificación y pierda la confianza del público.

## 12- PROHIBICIÓN DE TRANSFERENCIA DE CERTIFICACIÓN

LMS CERT S.A.C. no autoriza que un cliente / organización certificada con LMS CERT S.A.C. que transfiera su certificación a otro Organismo de certificación de sistema de gestión hasta que culmine su ciclo de certificación.

## 13- PRECIOS, AJUSTES DE PRECIOS Y PLAZO DE VENCIMIENTO

Las condiciones financieras se acuerdan entre el cliente / organización y LMS CERT S.A.C. o un representante de LMS CERT S.A.C.

El Certificado emitido por LMS CERT S.A.C. incluirá hasta 02 sedes o direcciones dentro del alcance de certificación, a partir de la tercera sede o dirección se emitirá un certificado adicional cuyo precio será acordado con el área comercial.

## 14- RESPONSABILIDAD Y RECLAMO LEGAL

El "Contrato de certificación del sistema de gestión" es un acuerdo sobre el trabajo, no sobre el resultado.

LMS CERT S.A.C. cuenta con un seguro de responsabilidad civil profesional para cubrir las responsabilidades legales resultantes de sus operaciones en cada uno de sus campos de actividad y áreas geográficas en las que trabaja.

Todas las reclamaciones de indemnización pierden su validez seis meses después del evento en el que se basa la reclamación.

## 15 - CONTRATACIÓN DE PERSONAL

El cliente / organización está obligado por el "Contrato de certificación del sistema de gestión" a no contratar personal y representantes de LMS CERT S.A.C. ni a utilizar sus servicios, excepto con la aprobación previa por escrito de LMS CERT S.A.C. Para evitar malentendidos, el cliente / organización siempre debe considerar que todas las personas que participan en la ejecución del contrato son empleados de LMS CERT S.A.C.

## 16 - LEY APLICADA Y COMPETENCIA

Ambas partes acuerdan aplicar las normativas legales del Gobierno del Perú para el "Contrato de certificación del sistema de gestión". Cualquier duda sobre la redacción o interpretación del contrato será resuelta por mutuo acuerdo de ambas partes; en caso contradictorio se utilizará el procedimiento indicado en el punto 6.