



**IBNORCA**  
Instituto Boliviano de Normalización y Calidad

**REGLAMENTO**

CERTIFICACIÓN  
DE SISTEMAS  
DE GESTIÓN  
**IBNORCA**

**TABLA DE CONTENIDO**

1	OBJETO .....	3
2	ALCANCE.....	3
3	DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....	3
4	REFERENCIAS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	4
5	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	4
5.1	Proceso de otorgar, mantener, ampliar, reducir y renovar una certificación.....	4
5.2	Suspensión y retiro de la certificación.....	10
6	DERECHOS Y OBLIGACIONES .....	11
6.1	Derechos del cliente .....	11
6.2	Obligaciones del cliente.....	11
6.3	Derechos de IBNORCA .....	13
6.4	Obligaciones de IBNORCA.....	13
7	SANCIONES .....	14
8	APELACIONES .....	15
9	QUEJAS .....	15
10	MODIFICACIONES AL REGLAMENTO.....	15



## 1 OBJETO

El presente reglamento tiene por objeto establecer las condiciones y lineamientos necesarios que deben cumplir los clientes que soliciten obtener, mantener, renovar, ampliar o reducir la certificación y usar la marca IBNORCA de sistemas de gestión.

## 2 ALCANCE

El presente documento es de aplicación obligatoria por el IBNORCA y por los clientes que soliciten o tengan la certificación de sistemas de gestión, este documento se constituye en un elemento contractual, que obliga a los clientes aplicarlo de buena fe y corresponder al prestigio que significa su uso.

El cliente es el único responsable frente a terceros de cualquier daño o perjuicio que pudiese derivarse por la utilización o consumo de sus productos, procesos, servicios o cualquier combinación de ellos. En ningún caso la certificación IBNORCA de sistemas de gestión se refiere a una certificación de producto, servicio o proceso.

## 3 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Términos	Descripción
Apelación	Solicitud de una persona u organización que proporciona, o que es, el objeto de evaluación de la conformidad a un organismo de evaluación de la conformidad, para que ese organismo reconsidere la decisión que ha tomado en relación con dicho objeto. [FUENTE: NB/ISO/IEC 17000 Evaluación de la conformidad - Vocabulario y principios generales (Correspondiente a la norma ISO/IEC 17000:2020)]
Cliente	Empresa, sociedad, asociación, institución, cooperativa representada por una persona natural o jurídica.
Decisión	Conclusión basada en los resultados de la revisión que ha demostrado o no el cumplimiento de los requisitos especificados. [FUENTE: NB/ISO/IEC 17000 Evaluación de la conformidad - Vocabulario y principios generales (Correspondiente a la norma ISO/IEC 17000:2020)]
Imparcialidad	Objetividad con respecto al resultado de una actividad de evaluación de la conformidad. [FUENTE: NB/ISO/IEC 17000 Evaluación de la conformidad - Vocabulario y principios generales (Correspondiente a la norma ISO/IEC 17000:2020)]
No conformidad	Incumplimiento de un requisito [FUENTE: NB/ISO/IEC 17021-1 Evaluación de la conformidad - Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión - Parte 1: Requisitos (Correspondiente a la norma ISO/IEC 17021-1:2015)]
No conformidad menor	No conformidad que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos. [FUENTE: NB/ISO/IEC 17021-1 Evaluación de la conformidad - Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión - Parte 1: Requisitos (Correspondiente a la norma ISO/IEC 17021-1:2015)]

Términos	Descripción
No conformidad mayor	No conformidad que afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr sus resultados previstos. [FUENTE: NB/ISO/IEC 17021-1 Evaluación de la conformidad - Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión - Parte 1: Requisitos (Correspondiente a la norma ISO/IEC 17021-1:2015)]
Queja	Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta. [FUENTE: NB/ISO/IEC 17000 Evaluación de la conformidad - Vocabulario y principios generales (Correspondiente a la norma ISO/IEC 17000:2020)]
Retiro	Cancelación o revocación de la declaración de conformidad por parte del organismo que emitió la declaración. [FUENTE: NB/ISO/IEC 17000 Evaluación de la conformidad - Vocabulario y principios generales (Correspondiente a la norma ISO/IEC 17000:2020)]
Suspensión	Restricción temporal de la declaración de conformidad por parte del organismo que emitió la declaración, para todo o parte del alcance de la atestación especificada. [FUENTE: NB/ISO/IEC 17000 Evaluación de la conformidad - Vocabulario y principios generales (Correspondiente a la norma ISO/IEC 17000:2020)]

#### 4 REFERENCIAS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

Código	Descripción
NB/ISO/IEC 17021-1:2016	Evaluación de la conformidad - Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión - Parte 1: Requisitos (Correspondiente a la norma ISO/IEC 17021-1:2015).
NB/ISO/IEC 17000:2020	Evaluación de la conformidad - Vocabulario y principios generales (Correspondiente a la norma ISO/IEC 17000:2020).

#### 5 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La certificación IBNORCA de sistemas de gestión, es una marca registrada y su uso es autorizado cuando un cliente ha certificado su sistema de gestión y es otorgada bajo las condiciones que establece el presente Reglamento.

##### 5.1 Proceso de otorgar, mantener, ampliar, reducir y renovar una certificación

###### 5.1.1 Solicitud

El IBNORCA proporcionará al cliente la información necesaria para la prestación del servicio de otorgamiento, mantenimiento, ampliación, reducción y renovación de la certificación de sistemas de gestión.

El cliente realizará la solicitud mediante un formulario proporcionado por el IBNORCA, así también, se podrá solicitar al cliente información adicional como documentación pertinente o incluso una visita para confirmar cualquier declaración realizada en su solicitud.

El IBNORCA revisará la información brindada, con el fin de aceptar o rechazar la solicitud, garantizando la capacidad, competencia, imparcialidad, objetividad y la confidencialidad. Si como resultado de la revisión es aceptada la solicitud, se procederá a la elaboración de un documento que establezca el acuerdo de certificación legalmente ejecutable, caso contrario se comunicará al cliente las razones del rechazo de su solicitud.

### **5.1.2 Auditoría de certificación**

Aceptada la oferta por el cliente el IBNORCA programa la auditoría inicial de certificación de uno o varios sistemas de gestión que se realiza en dos etapas: Etapa 1 y Etapa 2.

#### **5.1.2.1 Etapa 1**

El propósito de esta etapa es:

- revisar la información documental del sistema de gestión del cliente;
- evaluar las condiciones específicas del sitio del cliente e intercambiar información con el personal con el fin de determinar el estado de preparación para la Etapa 2;
- revisar el grado de comprensión de los requisitos de la norma de sistema de gestión aplicada por el cliente, como ser, identificación del desempeño, procesos, objetivos y funcionamiento significativo del sistema de gestión;
- recopilar la información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión, que incluye: Ubicaciones, procesos, personas, equipos, niveles de control, requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Una vez realizada la auditoría de Etapa 1, el equipo auditor elaborará el informe de auditoría en el cual se establecerán las conclusiones respecto al cumplimiento de los objetivos de la Etapa 1 y el estado de preparación para la Etapa 2, incluida la identificación de cualquier área de preocupación que debe ser atendida ya que podría clasificar como no conformidad durante la Etapa 2. El equipo auditor entregará una copia del informe al cliente.

Finalizada la Etapa 1, el cliente dispone de 90 días calendario para realizar la auditoría de Etapa 2, en caso de no cumplir este periodo, el cliente debe realizar nuevamente una auditoría de Etapa 1. Sin embargo, el cliente puede enviar formalmente las causas de la demora mediante correo electrónico o nota física, mismas que serán evaluadas por el IBNORCA. Si las razones son justificadas se otorgará un plazo adicional de acuerdo a procedimientos internos, si el cliente no ejecuta la auditoría en este plazo concedido debe iniciar nuevamente con la auditoría de Etapa 1.

**Nota 1:** Como resultado de la Etapa 1 se puede conducir a la cancelación de la Etapa 2.

#### **5.1.2.2 Etapa 2**

El propósito de esta etapa es:

- evaluar la implementación y eficacia del sistema de gestión del cliente;
- revisar el seguimiento, medición, revisión con relación a los objetivos y metas del desempeño del sistema de gestión aplicado;
- revisar la capacidad del sistema de gestión del cliente y su desempeño en relación con el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables;
- revisar el control operacional de los procesos del cliente;
- revisar las auditorías internas y la revisión por la dirección;

- revisar la responsabilidad de la dirección en relación con las políticas del cliente;
- confirmar el alcance del sistema de gestión, que incluye, procesos y sitios; en casos que los mismos se modifiquen, el auditor líder informará al organismo de certificación;
- confirmar el nombre de la organización (Razón Social) y sitios, los cuales serán verificados por el equipo auditor conforme a los documentos de constitución del cliente y ubicaciones.

**Nota 1:** En caso de que el cliente cuente con multisitios dentro del alcance de certificación, se realizará un muestreo apropiado de acuerdo a las características del sistema de gestión y a las actividades desarrolladas en cada sitio, para asegurar una auditoría adecuada a fin de proporcionar confianza en la certificación.

**Nota 2:** Cuando las evidencias disponibles de la auditoría indiquen que los objetivos de la auditoría no son alcanzables o surgiera la presencia de un riesgo inmediato y significativo (por ejemplo: en materia de seguridad, no se cuente con la documentación o información para evaluación del sistema de gestión oportunamente y elementos que comprometan la imparcialidad), el auditor líder debe informar este hecho al cliente y al organismo de certificación para determinar las acciones apropiadas, estas acciones pueden incluir modificación del plan de auditoría, cambios en el alcance o finalización de la auditoría.

Una vez realizada la auditoría de Etapa 2, el equipo auditor elaborará el informe de auditoría en el cual se registran los hallazgos de auditoría, los cuales; de existir, pueden ser conformidades, no conformidades (mayores y/o menores), oportunidades de mejora y fortalezas. El equipo auditor entregará una copia del informe al cliente.

El cliente aprueba el informe en señal de aceptación de los hallazgos y resultados de la auditoría. En caso de no aceptar lo establecido en el informe, el cliente debe argumentar técnicamente al respecto durante los siguientes 5 días hábiles terminada la auditoría, caso contrario el IBNORCA considera como aceptado el contenido del informe.

### **5.1.3 Plan de acciones correctivas**

Si como resultado de la auditoría se registran no conformidades (mayores y/o menores), el cliente debe enviar un plan de acciones correctivas, que deberá ser presentado en un plazo no mayor a quince (15) días calendario a partir del último día de auditoría. El plan de acciones correctivas deberá ser aprobado por el auditor líder.

Para el caso de las no conformidades mayores el cliente debe presentar adicional al plan de acción, evidencias de las correcciones y acciones correctivas planteadas, en un plazo no mayor a noventa (90) días calendario a partir del último día de auditoría. Las mismas deberán ser aprobadas por el auditor líder.

**Nota 1:** La verificación de la eficacia de las correcciones y de las acciones correctivas puede llevarse a cabo en base a una revisión documental proporcionada por el cliente, o cuando sea necesario mediante una verificación in situ (auditoría extraordinaria), esta actividad es realizada por el auditor líder.

La decisión de realizar una auditoría extraordinaria se puede determinar durante el cierre de la auditoría por el auditor líder previa comunicación al cliente y al organismo de certificación o en su caso podrá ser decidido en la etapa de decisión y comunicado al cliente.

**Nota 2:** En caso de no cumplir con los plazos de presentación del plan de acciones correctivas y de las evidencias de las correcciones y acciones correctivas, el cliente deberá realizar nuevamente una auditoría de Etapa 2 para auditorías de certificación; para auditorías de seguimiento, ampliación,

reducción y renovación se procederá con una suspensión según lo establecido en el punto 5.2 del presente reglamento.

El IBNORCA podrá evaluar la pertinencia de una extensión de un plazo adicional para el envío del plan de acciones de acuerdo a procedimientos internos. Esto solo bajo condiciones excepcionales que hayan impedido su cumplimiento, por ejemplo: desastres naturales, pandemias, problemas sociales, que las acciones planteadas por el cliente requieren un plazo mayor por sus características (adecuación de infraestructura, importación de equipos, entre otros) que deben ser justificadas por el cliente y enviadas mediante correo electrónico o nota física.

#### **5.1.4 Decisión**

El IBNORCA toma la decisión de otorgar, mantener, ampliar, reducir y renovar la certificación de acuerdo a sus procedimientos internos.

Si la decisión es favorable:

- para una certificación se emite un certificado que tiene una vigencia de tres (3) años (un ciclo);
- para los seguimientos, una nota ratificando el mantenimiento del certificado;
- para ampliaciones y reducciones, se emite un certificado con el nuevo alcance, manteniendo el ciclo de certificación actual;
- para una renovación se emitirá un certificado por tres (3) años dando continuidad al ciclo anterior.

A partir de la entrega del certificado el cliente asume los derechos y obligaciones de la certificación y de la autorización de uso de marca.

Si la decisión no es favorable se comunicará al cliente las causales de la misma. Si el cliente no está conforme con la decisión podrá, durante los siguientes 15 días hábiles, apelar la decisión al Directorio del IBNORCA, siguiendo los pasos descritos en el documento de apelaciones que se encuentra disponible en el sitio Web del IBNORCA.

En los casos de auditorías de certificación conjunta (IBNORCA y otro organismo de Certificación), la decisión de otorgar, mantener, ampliar, reducir y renovar o no la certificación, será independiente para ambos organismos. El cliente podrá recurrir al derecho de apelación siguiendo el procedimiento respectivo de cada organismo de certificación.

#### **5.1.5 Auditorías de seguimiento**

El propósito de la auditoría de seguimiento 1 y 2 es verificar:

- si el sistema de gestión del cliente certificado sigue cumpliendo los requisitos de la norma o normas aplicadas;
- si se cumple con las auditorías internas y revisión por la dirección;
- las acciones tomadas sobre las no conformidades identificadas durante la auditoría anterior;
- el tratamiento de las quejas;
- 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;
- el progreso de las actividades planificadas dirigidas a la mejora continua;
- la continuidad en el control operacional;
- la revisión de cualquier cambio;

- la correcta utilización de la marca IBNORCA y/o cualquier referencia a la certificación.

Una vez realizada la auditoría de seguimiento 1 y 2, el equipo auditor elaborará el informe de auditoría en el cual se registran los hallazgos de auditoría, los cuales; de existir, pueden ser conformidades, no conformidades (mayores y/o menores), oportunidades de mejora y fortalezas. El equipo auditor entregará una copia del informe al cliente.

El cliente aprueba el informe en señal de aceptación de los hallazgos y resultados de la auditoría. En caso de no aceptar lo establecido en el informe, el cliente debe argumentar técnicamente al respecto durante los siguientes 5 días hábiles terminada la auditoría, caso contrario el IBNORCA considera como aceptado el contenido del informe.

El proceso de plan de acciones correctivas está descrito en el punto 5.1.3.

El proceso de decisión de mantenimiento de la certificación está descrito en el punto 5.1.4.

Las auditorías de seguimiento se realizan de acuerdo al calendario de auditorías oportunamente otorgado por IBNORCA (por ejemplo: vencimiento de certificado 2026-05-13, la auditoría de seguimiento 1 debe realizarse en el mes de marzo de 2024, la auditoría de seguimiento 2 debe realizarse en el mes marzo de 2025), donde la fecha para su ejecución se coordina con el cliente certificado. En caso de no poder ejecutar la auditoría en el mes programado por el IBNORCA, el cliente no debe superar el día y mes aniversario de su certificado para realizar sus auditorías anuales, caso contrario el IBNORCA procederá a suspender el certificado de acuerdo a procedimientos internos y lo establecido en el presente documento.

**Nota 1:** En caso de que el cliente cuente con multisitios dentro del alcance de certificación, se realizará un muestreo apropiado de acuerdo a las características del sistema de gestión y a las actividades desarrolladas en cada sitio, para asegurar una auditoría adecuada a fin de proporcionar confianza en la certificación.

**Nota 2:** Cuando las evidencias disponibles de la auditoría indiquen que los objetivos de la auditoría no son alcanzables o surgiera la presencia de un riesgo inmediato y significativo (por ejemplo: en materia de seguridad, no se cuente con la documentación o información para evaluación del sistema de gestión oportunamente y elementos que comprometan la imparcialidad), el auditor líder debe informar este hecho al cliente y al organismo de certificación para determinar las acciones apropiadas, estas acciones pueden incluir modificación del plan de auditoría, cambios en el alcance o finalización de la auditoría.

### **5.1.6 Auditoría de renovación**

El propósito de la auditoría de renovación es:

- revisar la eficacia del sistema de gestión en su totalidad, cambios internos, externos y su pertinencia y aplicabilidad continua para el alcance del sistema de gestión;
- el compromiso demostrado para mantener la eficacia y la mejora del sistema de gestión con el fin de reforzar el desempeño global;
- la eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos del cliente certificado y los resultados previstos del sistema o sistema de gestión respectivos;
- la continuidad en el control operacional;
- la revisión de cualquier cambio;
- la correcta utilización de la marca IBNORCA y/o cualquier referencia a la certificación.

Una vez realizada la auditoría de renovación, el equipo auditor elaborará el informe de auditoría en el cual se registran los hallazgos de auditoría, los cuales; de existir, pueden ser conformidades, no conformidades (mayores y/o menores), oportunidades de mejora y fortalezas. El equipo auditor entregará una copia del informe al cliente.

El cliente aprueba el informe en señal de aceptación de los hallazgos y resultados de la auditoría. En caso de no aceptar lo establecido en el informe, el cliente debe argumentar técnicamente al respecto durante los siguientes 5 días hábiles terminada la auditoría, caso contrario el IBNORCA considera como aceptado el contenido del informe.

El plan de acciones correctivas está descrito en el punto 5.1.3.

La decisión de renovación de la certificación está descrita en el punto 5.1.4.

La auditoría de renovación se realizará de acuerdo al programa de auditorías tres (3) meses antes de finalizar el plazo de vigencia del certificado, la solicitud de renovación se debe realizar de acuerdo al punto 5.1.1.

**Nota 1:** En caso de que el cliente cuente con multisitios dentro del alcance de certificación, se realizará un muestreo apropiado de acuerdo a las características del sistema de gestión y a las actividades desarrolladas en cada sitio, para asegurar una auditoría adecuada a fin de proporcionar confianza en la certificación.

**Nota 2:** Cuando las evidencias disponibles de la auditoría indiquen que los objetivos de la auditoría no son alcanzables o surgiera la presencia de un riesgo inmediato y significativo (por ejemplo: en materia de seguridad, no se cuente con la documentación o información para evaluación del sistema de gestión oportunamente y elementos que comprometan la imparcialidad), el auditor líder debe informar este hecho al cliente y al organismo de certificación para determinar las acciones apropiadas, estas acciones pueden incluir modificación del plan de auditoría, cambios en el alcance o finalización de la auditoría.

**Nota 3:** En caso de que el cliente solicite una reprogramación de la auditoría de renovación, esta podrá realizarse como plazo máximo hasta antes de la fecha de vencimiento de su certificado.

**Nota 4:** En caso de que el cliente no realice su auditoría de renovación hasta la fecha de vencimiento de su certificado, puede restaurar su renovación dentro de los siguientes 6 meses, siempre y cuando en este plazo realice la auditoría, responda al plan de acciones correctivas, presente las evidencias (si corresponde) y concluya el proceso de decisión. Durante este tiempo el cliente no contará con un certificado activo. El IBNORCA no extenderá la validez del certificado durante este periodo.

Si la respuesta de la decisión de renovación no es favorable, el cliente debe realizar una auditoría inicial de Etapa 1 y Etapa 2.

#### **5.1.7 Auditorías de ampliación y reducción de alcance**

El cliente podrá solicitar la ampliación o reducción del alcance de la certificación, solicitándola de acuerdo a lo establecido en el punto 5.1.1.

La ampliación o reducción del alcance de la certificación puede evaluarse en una auditoría seguimiento, renovación o auditoría adicional.

El proceso de decisión de ampliar y reducir la certificación está definido en el punto 5.1.4.

### **5.1.8 Auditorías especiales**

El IBNORCA, podrá realizar una auditoría especial a los clientes certificados en los siguientes casos:

- quejas o denuncias de los clientes del cliente certificado o de las autoridades competentes que tengan relación con su sistema de gestión certificado, que se hayan demostrado como válidas;
- cambios en los procedimientos y en las operaciones, tecnología, ubicaciones geográficas u otras actividades del cliente certificado que afecten de forma crítica al sistema de gestión.
- ocurrencia de un incidente grave o incumplimiento de la regulación que requiera la participación de autoridad competente (esto aplicable a sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo ISO 45001).

Para estos casos el IBNORCA comunicará al cliente con la antelación debida las condiciones en las que se llevará a cabo este tipo de auditoría que será financiada con recursos del cliente.

## **5.2 Suspensión y retiro de la certificación**

### **5.2.1 Suspensión de la certificación**

La certificación IBNORCA, puede ser suspendida por las siguientes causas:

- a) Incumplimiento del cliente del presente reglamento y/o de la guía de uso de marca IBNORCA.
- b) Por falta de pago de los compromisos asumidos por el cliente de acuerdo a la oferta aceptada, el acuerdo de certificación legalmente ejecutable y lineamientos internos del IBNORCA.
- c) Por denuncias o mal uso de la certificación o uso indebido de la marca IBNORCA.
- d) Por no haber comunicado sobre modificaciones o cambios que pueden afectar al sistema de gestión certificado, por ejemplo: procedimientos en las operaciones, tecnología, ubicaciones geográficas u otras actividades del cliente que afecten de forma crítica al sistema de gestión.
- e) Por incumplir los plazos establecidos para la presentación del plan de acciones correctivas y el envío de evidencias según lo descrito en el punto 5.1.3.
- f) El sistema de gestión del cliente ha dejado de cumplir, de forma persistente o grave, los requisitos de la certificación, incluidos los requisitos relativos a la eficacia del sistema de gestión.
- g) El cliente no permite la realización de las auditorías de seguimiento con la periodicidad requerida de acuerdo a lo descrito en el punto 5.1.5.
- h) El cliente haya pedido voluntariamente la suspensión.
- i) La no aceptación de la realización de una auditoría extraordinaria, adicional o especial.

La suspensión, es una decisión tomada por la Dirección Ejecutiva del IBNORCA donde se restringe temporalmente la certificación de todo el alcance o parte del mismo.

La suspensión no podrá superar los seis (6) meses. Para restaurar la certificación después de una suspensión, el cliente debe resolver las cuestiones que dieron origen a la suspensión.

Es responsabilidad del cliente dejar de hacer uso del certificado y quitar toda la publicidad que haga alusión a la certificación hasta que la suspensión sea levantada.

El IBNORCA registrará como suspendida la certificación del cliente en la lista de las organizaciones certificadas.

### **5.2.2 Retiro de la certificación**

La certificación IBNORCA, puede ser retirada por las siguientes causas:

- a) Una vez vencido el plazo de suspensión de acuerdo a las causas establecidas en el punto 5.2.1.
- b) A solicitud del cliente.

El retiro de la certificación es una decisión tomada por la Dirección Ejecutiva del IBNORCA, misma que será informada al cliente para dar por concluida la certificación, siendo responsabilidad del cliente dejar de hacer uso del certificado, de la marca IBNORCA y quitar toda publicidad que haga alusión a la certificación.

El IBNORCA retirará el nombre del cliente de la lista de las organizaciones certificadas.

## **6 DERECHOS Y OBLIGACIONES**

### **6.1 Derechos del cliente**

- a) Solicitar información relativa al proceso de certificación.
- b) Obtener un certificado y logo de certificación del sistema de gestión, en caso de tener una decisión favorable.
- c) Usar la marca de la certificación de sistema de gestión (logo de certificación) de acuerdo a lo establecido en la guía de uso de marca IBNORCA (disponible en [www.ibnorca.org](http://www.ibnorca.org)).
- d) Realizar publicidad sobre la certificación obtenida de forma clara y fidedigna.
- e) Solicitar a el IBNORCA suspender o retirar la certificación otorgada.
- f) Ser parte de la lista de clientes certificados una vez obtenida la certificación de sistemas de gestión.
- g) Solicitar el cambio de un miembro o del equipo auditor, siempre y cuando ésta sea justificada técnicamente.
- h) Solicitar la ampliación o reducción del alcance de certificación de sistemas de gestión y usar la publicidad de la certificación de sistemas de gestión de acuerdo al nuevo alcance.
- i) Presentar quejas en relación con el servicio de certificación de sistemas de gestión, a través del correo electrónico ([gestion.calidad@ibnorca.org](mailto:gestion.calidad@ibnorca.org)), formulario que se encuentra en la página web del IBNORCA o a través del código QR, comunicación directa, llamada telefónica o carta.
- j) Presentar una apelación sobre la decisión de una certificación, mantenimiento, ampliación, reducción, renovación, suspensión y retiro, de acuerdo a lo descrito en el punto 8.

### **6.2 Obligaciones del cliente**

- a) El cliente debe ser una organización legalmente constituida para producir, comercializar o prestar el servicio dentro del alcance de la certificación.

- b) El cliente es responsable de lograr de forma coherente los resultados previstos de la implementación de la norma o normas de sistema de gestión y de la conformidad con los requisitos de la certificación.
- c) El cliente debe brindar los detalles pertinentes sobre el alcance de la certificación que solicite o mantenga, por ejemplo: nombre, direcciones, procesos, operaciones, recursos humanos, recursos técnicos, funciones, cualquier obligación legal, procesos contratados externamente, si uso servicios de consultoría sobre el sistema de gestión e informar quién en caso afirmativo.
- d) El cliente, debe asegurar al IBNORCA, que durante las auditorías que forman parte del proceso de certificación (auditoría de certificación, seguimientos, renovación, extraordinarias, adicionales o especiales) tendrá disponibilidad para examinar la documentación, observar, entrevistar y permitir el acceso a todos los procesos, sitios, registros y personal incluidos dentro del alcance de la certificación (fábricas, depósitos, sucursales, oficinas, almacenes y todos los sitios cubiertos por el alcance), aunque sus actividades se desarrollen parcialmente o totalmente fuera de sus instalaciones. Es importante aclarar que para las auditorías en cualquiera de sus etapas se requerirá que la organización se encuentre funcionando, a fin de que el equipo auditor pueda evaluar el alcance de la certificación. Estas actividades deben realizarse sin demora injustificada.
- e) A solicitud del IBNORCA, durante las auditorías, el cliente debe permitir la participación de observadores (por ejemplo: evaluadores de organismos de acreditación o auditores internos del organismo de certificación para realización de testificaciones o auditores en formación).
- f) Tratar quejas recibidas por el organismo de certificación sobre sus clientes.
- g) Informar al IBNORCA sobre cambio de requisitos legales y regulatorios que le apliquen.
- h) Informar al IBNORCA, sin demora, de la ocurrencia de un incidente grave o incumplimiento de la regulación que requiera la participación de autoridad competente (esto aplicable a sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo ISO 45001).
- i) Informar al IBNORCA sobre cualquier modificación intencional realizada al producto, proceso, servicio que brinde el cliente, cambio de la estructura de la organización (Por ejemplo: Representante legal), cambio de razón social, cambio de ubicación geográfica, tecnología, procedimiento en las operaciones que pudiera impactar en el sistema de gestión certificado. Para verificar el IBNORCA solicitará al cliente los documentos que respalden el cambio producido. En caso de que se evidencia que el cambio puede afectar de manera crítica al sistema de gestión certificado se deberá realizar una auditoría especial por parte del IBNORCA.
- j) Informar preocupaciones de las partes interesadas pertinentes.
- k) Cumplir con el programa de auditorías establecido por el IBNORCA para el ciclo de certificación.
- l) Cumplir con los requisitos establecidos en el presente reglamento, guía de uso de marca IBNORCA, acuerdo de certificación legalmente ejecutable y procedimientos internos comunicados oportunamente.
- m) Abonar los aranceles establecidos en la oferta y acuerdo contractual de certificación en el plazo fijado por el IBNORCA y en el caso de incumplimiento, se suspenderá o retirará la certificación. El IBNORCA se reserva el derecho de iniciar acciones legales.
- n) Si el cliente suministra copias de los documentos de certificación a terceros, los documentos se deben reproducir en su totalidad, evitando que se genere mala información.
- o) Diferenciar en forma clara en su publicidad el sistema de gestión certificado de aquellos que no lo sean, de tal forma que no cause confusión o engaño al público en

- general, no estar asociada a productos y no podrá hacer una declaración impropia o no autorizada de manera que pueda perjudicar el prestigio del IBNORCA.
- p) Inmediatamente después de una suspensión, retiro o finalización de la certificación, dejar de utilizar en todo material publicitario alguna referencia a la certificación, el uso de marca IBNORCA y en caso de retiros devolver los certificados.
  - q) El cliente no puede hacer uso o referencia de la marca o logo del organismo que acredita al IBNORCA.

### **6.3 Derechos de IBNORCA**

- a) Establecer las reglas para el uso de la marca IBNORCA (logo de certificación), mediante la Guía de uso de marca de sistemas de gestión (disponible en [www.ibnorca.org](http://www.ibnorca.org)).
- b) Exigir al cliente cumplir con las reglas establecidas en el presente reglamento (disponible en [www.ibnorca.org](http://www.ibnorca.org)), guía de uso de marca de sistemas de gestión y en el acuerdo de certificación legalmente ejecutable.
- c) Solicitar al cliente cesar el uso de la certificación y marca IBNORCA en toda su publicidad cuando se retire la certificación.
- d) Investigar las quejas (pueden ser recibidas por usuarios del cliente, autoridades u otros involucrados) y si son válidas estas deben ser tratadas adecuadamente para resolverlas. El IBNORCA solicitará al cliente evidencias del tratamiento de dicha queja, o en su caso realizará una auditoría especial a corto plazo con el fin de investigar la queja y el tratamiento de la misma.
- e) Realizar auditorías extraordinarias para la verificación de correcciones y acciones correctivas en caso que se amerite.
- f) Realizar auditorías adicionales en caso de ampliación y reducción de alcance.
- g) Realizar auditorías especiales en caso de cambios en los procedimientos, en las operaciones, ubicaciones geográficas o actividades del cliente certificado que afecten de forma crítica al sistema de gestión.
- h) Suspender o retirar la certificación por las causales especificadas en el punto 5.2 del presente documento.
- i) Cuando corresponda se informará al cliente la participación de observadores (por ejemplo: evaluadores de organismos de acreditación, evaluadores internos del organismo de certificación para la testificación de auditorías o auditores en formación)
- j) Proceder legalmente contra el cliente en caso de incumplimiento al acuerdo de certificación legalmente ejecutable.

### **6.4 Obligaciones de IBNORCA**

- a) Ser una organización legalmente constituida.
- b) Ser imparcial, todo personal interno y externo que intervenga en la certificación de sistemas de gestión, está obligado a mantener la imparcialidad y confidencialidad sobre la información del proceso de certificación, dando un estricto cumplimiento al código de ética del IBNORCA.
- c) Tomar la decisión de una certificación basada en evidencia objetiva suficiente para fundamentar la misma y su decisión no este influida por otros intereses de otras partes.
- d) Contar con la competencia en las actividades de certificación para proporcionar la confianza requerida al cliente.
- e) Proporcionar al público (por ejemplo: organismo acreditador, comité de imparcialidad, autoridades u otras partes interesadas específicas) la información apropiada y oportuna sobre su proceso de auditoría, certificación y sobre el estado de la misma,

- (es decir, si se otorga, mantiene, amplía, reduce, renueva, suspende o retira la certificación) de cualquier cliente.
- f) No divulgar ninguna información confidencial del cliente certificado excepto ante requerimiento legal.
  - g) Brindar información relacionada sobre los procesos de certificación por medio de su página web, correo electrónico u otro medio establecido por el IBNORCA.
  - h) Brindar información sobre los tipos de sistema de gestión que certifica por medio de su página web, correo electrónico, publicaciones, redes sociales y otros medios.
  - i) Informar sobre el uso de la marca IBNORCA (logos de certificación) por medio de su página web y correo electrónico.
  - j) Tratar las quejas y apelaciones relacionadas con el servicio de certificación de sistemas de gestión del IBNORCA.
  - k) Informar sobre la política de imparcialidad del IBNORCA mediante su página web.
  - l) Informar sobre las oficinas en las que opera el IBNORCA.
  - m) La información de los clientes certificados en sistemas de gestión está disponibles al público en la página web IBNORCA.
  - n) Otorgar un certificado que respalde la certificación del cliente, la autenticidad y vigencia de mismo pueden ser verificadas mediante el QR del certificado.
  - o) Informar a los clientes sobre cualquier cambio o modificación de los requisitos de certificación, guía de uso de marca, reglamento de certificación, actualización de las normas, a través de una nota escrita, correo electrónico u otro medio de comunicación. Dependiendo la modificación se solicitará al cliente una verificación de la implementación de los nuevos requisitos a través de una auditoría.

**Nota 1:** El IBNORCA informará al cliente durante la coordinación de la auditoría sobre lineamientos adicionales debidos a situaciones de emergencia como pandemias, conflictos sociales u otros que involucren un riesgo para la realización de las auditorías.

## **7 SANCIONES**

Se considera que el cliente ha transgredido la certificación IBNORCA de sistemas de gestión cuando no cumple con este reglamento, la norma aplicable, modalidad de pagos, uso indebido de la certificación y/o de la marca, dichos incumplimientos podrán dar lugar a las siguientes sanciones:

- Amonestación escrita con el requerimiento de que cesen en un plazo determinado las infracciones constatadas.
- Amonestación escrita acompañada de un incremento de la frecuencia de las auditorías de seguimiento.
- Apercibimiento privado o público, con reembolso de los gastos necesarios en caso de aumentar los controles correspondientes.
- Suspensión temporal del derecho de uso de marca IBNORCA, según lo establecido en punto 5.2.1
- Retiro de la Certificación, según lo establecido en el punto 5.2.2
- Apercibimiento privado o público por incumplimiento de pago de aranceles establecidos en el acuerdo de certificación legalmente ejecutable.

Las sanciones a las que se hacen referencia, serán aplicadas por el IBNORCA, la cual basará su dictamen de acuerdo a la gravedad de la transgresión.

El IBNORCA se reserva el derecho de iniciar una acción legal.

## **8 APELACIONES**

La apelación es una solicitud presentada por un cliente para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el organismo de certificación relacionada con su estado de certificación deseado.

El cliente que no esté de acuerdo con la decisión tomada, puede presentar una apelación por escrito al Directorio del IBNORCA en un plazo de 15 días hábiles a partir de la recepción de la decisión.

El Directorio está compuesto por personas no involucradas en las actividades de evaluación de la conformidad en cuestión. La investigación y decisión sobre las apelaciones no tendrá ninguna acción discriminatoria. El Directorio del IBNORCA revisará, resolverá y aprobará la apelación y se informará al cliente del resultado por escrito, en un plazo máximo de 30 días hábiles (desde la recepción de la apelación). La interposición de la apelación no interrumpe la aplicación de la decisión tomada.

El IBNORCA contempla un proceso para la recepción, la validación, la investigación de la apelación y la decisión.

## **9 QUEJAS**

El IBNORCA cuenta con un proceso para la recepción y gestión de las quejas de los clientes, disponible en la página web del IBNORCA.

## **10 MODIFICACIONES AL REGLAMENTO**

El IBNORCA se reserva el derecho de modificar el presente reglamento cuando lo considere adecuado, este documento actualizado estará disponible para el conocimiento de los clientes.

Es de entera responsabilidad del cliente revisar el contenido de este documento, disponible en la página [www.ibnorca.org](http://www.ibnorca.org).