



**IBNORCA**  
Instituto Boliviano de Normalización y Calidad

**REGLAMENTO**

CERTIFICACIÓN  
DE PRODUCTO  
CON SELLO  
**IBNORCA**

**REGLAMENTO  
CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO CON SELLO 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.....	5
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

## REGLAMENTO CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO CON SELLO IBNORCA

### 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 producto y usar el Sello IBNORCA.

### 2 ALCANCE

El presente documento es de aplicación obligatoria por el IBNORCA y por los clientes que soliciten o tengan la certificación de producto con Sello IBNORCA, 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.

### 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 ha 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)]
Esquema de certificación	Sistema de certificación aplicado a productos determinados, a los que se aplican los mismos requisitos especificados, reglas y procedimientos específicos. [FUENTE: NB/ISO/IEC 17065 Evaluación de la conformidad - Requisitos para organismos que certifican producto, proceso y servicios (Correspondiente a la norma ISO/IEC 17065:2012)]
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 de la organización

**REGLAMENTO  
CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO CON SELLO IBNORCA**

<b>Términos</b>	<b>Descripción</b>
	para lograr los resultados previstos del producto. [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 mayor	No conformidad que afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr sus resultados previstos del producto. [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)]
Producto	Resultado de un proceso. [FUENTE: NB/ISO/IEC 17065 Evaluación de la conformidad - Requisitos para organismos que certifican producto, proceso y servicios (Correspondiente a la norma ISO/IEC 17065:2012)]
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 especificado. [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

<b>Código</b>	<b>Descripción</b>
NB/ISO/IEC 17065:2013	Evaluación de la conformidad - Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
NB/ISO/IEC 17067:2014	Evaluación de la conformidad - Fundamentos de la certificación de producto y directrices para los esquemas de certificación de producto.
ES-TCP-01	Esquema para la certificación de producto con Sello IBNORCA.

#### 5 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La certificación de producto con Sello IBNORCA, es una marca registrada y su uso es autorizado cuando un cliente ha certificado su producto de acuerdo con los requisitos establecidos en una norma técnica o reglamento técnico y es otorgada bajo las condiciones que establece el presente Reglamento.

**REGLAMENTO**  
**CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO CON SELLO IBNORCA**

La certificación producto con Sello IBNORCA está basada en un esquema 5 establecido en la Norma NB/ISO/IEC 17067.

**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 producto con Sello IBNORCA.

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 de certificación.

El propósito de esta auditoría es:

- evaluar las materias primas y materiales, de conformidad con la norma técnica o reglamento técnico;
- evaluar el producto terminado (análisis del registro histórico de las características del producto terminado) de conformidad con la norma técnica o reglamento técnico;
- evaluar el sistema de gestión, de acuerdo a los requisitos establecidos en el esquema 5 (ES-TCP-01) determinado por el IBNORCA;
- realizar los ensayos a los productos verificando el cumplimiento de los requisitos de la norma técnica o reglamento técnico;
- verificar el control operacional realizado por el cliente;
- confirmar el alcance (productos), que incluyen, marcas comerciales y la ubicación de la planta donde se producen, en caso de que se modifiquen, el auditor líder informará al organismo de certificación;
- confirmar el nombre de la organización (Razón Social) y sitios dentro de la certificación, los cuales serán verificados por el equipo auditor conforme a los documentos de constitución del cliente y ubicaciones.

La auditoría de certificación se realiza por planta, por producto, por norma y marca comercial, en el entendido de que las condiciones del proceso, productos, materias primas, insumos pueden variar.

Una vez realizada la auditoría de certificación, 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.

## REGLAMENTO CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO CON SELLO IBNORCA

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.

**Nota 1:** 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 producto 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 2:** Si durante los ensayos al producto se detectara que uno o más requisitos son no conformes con lo establecido en la norma técnica o reglamento técnico, se realizarán el o los ensayos utilizando la contramuestra del producto. En caso de que se repita el incumplimiento, se procederá a realizar un nuevo muestreo subiendo el nivel de inspección según corresponda. Si después del segundo muestreo se reiterara el incumplimiento, el cliente debe iniciar una auditoría de certificación.

### 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 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.

**REGLAMENTO**  
**CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO CON SELLO IBNORCA**

**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 del Sello IBNORCA.

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.

**5.1.5 Auditorías de seguimiento (Vigilancias)**

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

- evaluar las materias primas y materiales, de conformidad con la norma técnica o reglamento técnico;
- evaluar el producto terminado (análisis del registro histórico de las características del producto terminado) de conformidad con norma la técnica o reglamento técnico;
- evaluar el sistema de gestión, de acuerdo a los requisitos establecidos en el esquema 5 (ES-TCP-01) determinado por IBNORCA;
- realizar los ensayos a los productos verificando el cumplimiento de los requisitos de la norma técnica o reglamento técnico;
- verificar el control operacional realizado por el cliente;
- confirmar el alcance (productos), que incluyen, marcas comerciales y la ubicación de la planta donde se producen, en caso de que se modifiquen, el auditor líder informará al organismo de certificación;
- las acciones tomadas sobre las no conformidades identificadas durante la auditoría anterior;
- el tratamiento de las quejas;
- la revisión de cualquier cambio;
- la correcta utilización del Sello IBNORCA y/o cualquier referencia a la certificación.

Una vez realizada la auditoría de seguimiento 1 ó 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

**REGLAMENTO**  
**CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO CON SELLO IBNORCA**

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 seguimientos 1 ó 2 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 febrero de 2024, la auditoría de seguimiento 2 debe realizarse en el mes febrero de 2025), donde la fecha para su ejecución se coordina con el cliente certificado.

**Nota 1:** 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 producto 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 2:** Si durante los ensayos al producto se detectara que uno o más requisitos son no conformes con lo establecido en la norma técnica o reglamento técnico, se realizarán el o los ensayos utilizando la contramuestra del producto. En caso de que se repita el incumplimiento, se procederá a realizar un nuevo muestreo subiendo el nivel de inspección según corresponda. Si después del segundo muestreo se reiterara el incumplimiento, se suspende la certificación y el cliente debe realizar una auditoría especial para restaurar la certificación.

**Nota 3:** En caso de que el cliente solicite una reprogramación de la auditoría de seguimiento 1 ó 2, posterior a la establecida en el programa de auditorías, el IBNORCA analizará la solicitud de acuerdo a lo establecido en sus procedimientos internos.

### **5.1.6 Auditoría de renovación**

El propósito de la auditoría de renovación es:

- evaluar las materias primas y materiales, de conformidad con la norma técnica o reglamento técnico;
- evaluar el producto terminado (análisis del registro histórico de las características del producto terminado) de conformidad con norma la técnica o reglamento técnico;
- evaluar el sistema de gestión, de acuerdo a los requisitos establecidos en el esquema 5 (ES-TCP-01) determinado por IBNORCA;
- realizar los ensayos a los productos verificando el cumplimiento de los requisitos de la norma técnica o reglamento técnico;
- verificar el control operacional realizado por el cliente;
- confirmar el alcance (productos), que incluyen, marcas comerciales y la ubicación de la planta, en caso de que 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.
- las acciones tomadas sobre las no conformidades identificadas durante la auditoría anterior;
- el tratamiento de las quejas;
- la revisión de cualquier cambio;

**REGLAMENTO**  
**CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO CON SELLO IBNORCA**

- la correcta utilización del Sello 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 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.

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:** 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 producto 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 2:** Si durante los ensayos al producto se detectara que uno o más requisitos son no conformes con lo establecido en la norma técnica o reglamento técnico, se realizarán el o los ensayos utilizando la contramuestra del producto. En caso de que se repita el incumplimiento, se procederá a realizar un nuevo muestreo subiendo el nivel de inspección según corresponda. Si después del segundo muestreo se reiterara el incumplimiento, el cliente debe iniciar una auditoría de certificación.

**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 tres (3) meses, siempre y cuando en este plazo se 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 certificación.

### **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 de 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 producto certificado, que se hayan demostrado como válidas;
- cambios en los procedimientos, modificación de los productos, cambios en las operaciones, tecnología, ubicaciones geográficas u otras actividades del cliente certificado que afecten de forma crítica al producto;
- si la suspensión realizada al cliente fue por causa de que el producto ya no cumple con los requisitos de la norma técnica o reglamento técnico.

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 de la guía de uso Sello 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 del Sello IBNORCA.
- d) Por no haber comunicado sobre modificaciones o cambios que pueden afectar al producto certificado, por ejemplo: cambios en las operaciones; cambios que afecten el diseño o especificaciones del producto; traslado de la planta a otra dirección; cambio o transferencia de propietarios; eventos adversos ocurridos con el producto que afecte la integridad, seguridad, salud o la vida de las personas; cambios de requisitos legales o reglamentarios;
- e) Si el producto ya no cumple con los requisitos de la norma técnica o reglamento técnico.
- f) 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.
- 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 certificado haya pedido voluntariamente la suspensión.
- i) La no aceptación de la realización de una auditoría extraordinaria, adicional o especial.
- j) Si el cliente tiene un cese temporal de la producción del producto certificado superior a 6 meses y no ha notificado al IBNORCA. Esta disposición no aplica para productos que se fabrican bajo pedidos especiales y que, por naturaleza de los pedidos, superan el plazo antes mencionado, para este tipo de casos debe realizarse producciones por lo menos una vez en todo el ciclo de certificación, caso contrario será retirado del alcance.

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

## **REGLAMENTO**

### **CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO CON SELLO IBNORCA**

La suspensión no podrá superar los 3 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, el Sello IBNORCA en los productos 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 el Sello IBNORCA, en caso de tener una decisión favorable.
- c) Usar el Sello de la certificación de producto (logo de certificación) de acuerdo a lo establecido la guía de uso de Sello 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 producto.
- 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 producto y usar la publicidad de la certificación de producto de acuerdo al nuevo alcance.
- i) Presentar quejas en relación con el servicio de certificación de productos, 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 cartas.
- j) Presentar una apelación sobre la decisión de una certificación, mantenimiento, ampliación, reducción, renovación, suspensión y retiro.

### **6.2 Obligaciones del cliente**

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

**REGLAMENTO**  
**CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO CON SELLO IBNORCA**

- b) El cliente debe brindar los detalles pertinentes sobre el alcance de la certificación que solicite o mantenga, por ejemplo: nombre, direcciones, procesos, operaciones, productos, laboratorios, recursos humanos, recursos técnicos, funciones, cualquier obligación legal, procesos contratados externamente, si uso servicios de consultoría e informar quién en caso afirmativo.
- c) El cliente debe cumplir con los requisitos de certificación, mantenimiento, ampliación, reducción o renovación, incluyendo la implementación de los cambios adecuados cuando los comunica el organismo de certificación.
- d) El cliente es responsable de lograr de forma coherente los resultados previstos de la implementación de la norma técnica o reglamento técnico del producto.
- e) El cliente debe mantener el cumplimiento de los requisitos del producto certificado durante todas las producciones.
- f) El cliente, debe tomar las medidas necesarias para realizar las auditorías que forman parte del proceso de certificación (auditoría de certificación, seguimientos, renovación, extraordinarias, adicionales o especiales) y tener la disponibilidad para examinar la documentación, registros, realizar actividades de observación, entrevistas y permitir el acceso a todos los procesos, productos, equipos, ubicaciones, áreas, personal, subcontratistas e investigar las quejas, 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.
- g) Tratar quejas recibidas por el organismo de certificación sobre sus clientes.
- h) Hacer declaraciones sobre la certificación coherentes con el alcance de la certificación de producto.
- i) Diferenciar en forma clara en su publicidad el o los productos certificados de aquellos que no lo sean, de tal forma que no cause confusión o engaño al público en general y no podrá hacer una declaración impropia o no autorizada de manera que pueda perjudicar el prestigio del IBNORCA.
- j) 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 del Sello IBNORCA y en caso de retiros devolver los certificados.
- k) 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.
- l) Al hacer referencia de la certificación de producto en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad, el cliente cumple con los requisitos del uso de sello IBNORCA.
- m) Cumplir con los requisitos establecidos en el presente esquema, reglamento, guía de uso de Sello IBNORCA, acuerdo de certificación legalmente ejecutable y procedimientos internos comunicados oportunamente.
- n) El cliente debe conservar un registro de todas las quejas conocidas con relación al cumplimiento de los requisitos del producto certificado, tomar acciones adecuadas con respecto a tales quejas y a las deficiencias que se encuentren en los productos. Poner los registros a disposición del organismo de certificación cuando se le solicite.
- o) El cliente debe informar al IBNORCA, sin retraso, sobre cualquier modificación intencional realizada al producto certificado o cambios que pueden afectar su capacidad para cumplir con los requisitos de la certificación. Por ejemplo: condiciones legales, comerciales, cambio de representante legal, cambio de razón social, cambio de ubicación geográfica, tecnología, contactos, cambio en el sistema de gestión de la calidad, procesos, métodos de producción, procedimiento en las operaciones que pudiera impactar al producto, personal técnico. Para verificar el IBNORCA solicitará al

**REGLAMENTO**  
**CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO CON SELLO IBNORCA**

- cliente los documentos que respalden el cambio producido. En caso de que se evidencia que el cambio puede afectar de manera crítica a la certificación se deberá realizar una auditoría especial por parte del IBNORCA.
- p) A solicitud del IBNORCA, durante las auditorías, el cliente debe permitir la participación de observadores (por ejemplo: evaluadores del organismo de acreditación, evaluadores internos de IBNORCA para testificación de auditorías o auditores en formación).
  - q) Informar al IBNORCA sobre cambio de requisitos legales y regulatorios que le apliquen.
  - r) Informar preocupaciones de las partes interesadas pertinentes.
  - s) Cumplir con el programa de auditorías establecido por el IBNORCA para el ciclo de certificación.
  - t) Abonar los aranceles establecidos en la oferta y acuerdo de certificación legalmente ejecutable 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.
  - u) 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 del Sello IBNORCA (logo de certificación), mediante la Guía de uso de Sello IBNORCA (disponible en [www.ibnorca.org](http://www.ibnorca.org)).
- b) Exigir al cliente cumplir con las reglas establecidas en el presente esquema, reglamento, guía de uso de Sello IBNORCA (disponible en la página [www.ibnorca.org](http://www.ibnorca.org)) y en el acuerdo de certificación legalmente ejecutable.
- c) Solicitar al cliente que de manera inmediatamente después de una suspensión, retiro o finalización de la certificación, dejar de utilizar en todo material publicitario alguna referencia a la certificación y el uso del Sello IBNORCA en el producto.
- 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 de que se amerite.
- f) Realizar auditorías adicionales en caso de ampliación y reducción de alcance.
- g) Realizar auditorías especiales en caso de cualquier modificación al producto certificado o cambios que pueden afectar su capacidad para cumplir con los requisitos de la certificación
- h) Suspender o retirar la certificación por las causales especificadas en el presente documento.
- i) Solicitar, durante las auditorías, al cliente la participación de observadores (por ejemplo: evaluadores del organismo de acreditación, evaluadores internos de IBNORCA para testificación de auditorías o auditores en formación).
- j) Proceder legalmente contra el cliente en caso de incumplimiento a los requisitos de certificación y al incumplimiento del pago de aranceles establecidos en la oferta y acuerdo de certificación legalmente ejecutable.

### **6.4 Obligaciones de IBNORCA**

- a) Ser una organización legalmente constituida.

**REGLAMENTO**  
**CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO CON SELLO IBNORCA**

- b) Ser imparcial e independiente, todo personal interno y externo que intervenga en la certificación de producto, 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 la información apropiada y oportuna sobre su proceso de auditoría, certificación y sobre el estado de la misma, (es decir, si se otorga, mantiene, amplia, reduce, renueva, suspende o retire la certificación) de cualquier cliente. Por ejemplo: organismo acreditador, comité de imparcialidad, autoridades u otras partes interesadas específicas.
- 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) Informar sobre el uso de Sello IBNORCA (logos de certificación) por medio de su página web, correo electrónico u otro medio establecido por el IBNORCA.
- i) Tratar las quejas y apelaciones relacionadas con el servicio de certificación producto del IBNORCA.
- j) Informar sobre la política de imparcialidad del IBNORCA mediante su página web.
- k) Informar sobre las oficinas en las que opera el IBNORCA.
- l) La información de los clientes certificados en producto está disponible al público en la página web del IBNORCA.
- m) Otorgar un certificado que respalde la certificación del cliente, la autenticidad y vigencia de mismo pueden ser verificadas mediante el QR del certificado.
- n) Informar a los clientes sobre cualquier cambio o modificación de los requisitos de certificación, guía de Sello IBNORCA, reglamento de certificación, actualización de las normas, actualización del esquema u otra documentación aplicable a la certificación a través de una nota escrita, correo electrónico u otro medio de comunicación. Dependiendo la modificación se establecerá el plazo máximo para su aplicación y 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 debido 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 producto otorgada por IBNORCA cuando no cumple con este reglamento, la norma técnica o reglamento técnico aplicable, modalidad de pagos, uso indebido de la certificación y/o del Sello, 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.

## **REGLAMENTO**

### **CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO CON SELLO IBNORCA**

- Suspensión temporal del derecho de uso de Sello 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 trasgresión.

El IBNORCA se reserva el derecho de iniciar con 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).