



**IBNORCA**  
Instituto Boliviano de Normalización y Calidad

**REGLAMENTO**

**ORGANISMO DE  
INSPECCIÓN**

**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 solicitud e inspección.....	4
5.2	Suspensión y anulación del certificado o informe de inspección.....	6
6	DERECHOS Y OBLIGACIONES.....	7
6.1	Derechos del cliente.....	7
6.2	Obligaciones del cliente.....	7
6.3	Derechos del IBNORCA.....	8
6.4	Obligaciones del IBNORCA.....	8
7	SANCIONES.....	9
8	APELACIONES.....	10
9	QUEJAS.....	11
10	MODIFICACIONES AL REGLAMENTO.....	11

## 1 OBJETO.

El presente reglamento tiene por objeto establecer las condiciones y reglas que deben cumplir los clientes para solicitar y recibir el servicio del Organismo de Inspección.

## 2 ALCANCE.

El presente reglamento es de aplicación obligatoria por el IBNORCA y el Cliente que solicita un servicio del Organismo de Inspección y se constituye en un elemento contractual, que obliga al Cliente a aplicarlo de buena fe.

El Cliente es el único responsable frente a terceros de cualquier daño o perjuicio que pudiere derivarse por la utilización o consumo de sus productos, procesos, servicios o cualquier combinación de ellos.

## 3 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

<b>Términos</b>	<b>Descripción</b>
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. <i>[FUENTE: NB/ISO/IEC 17000 Evaluación de la conformidad - Vocabulario y principios generales (Correspondiente a la norma ISO/IEC 17000:2020)]</i>
Cliente	Es la persona natural o jurídica a la que se brinda el servicio previa solicitud de la misma.
Conformidad	Cumplimiento de los requisitos.
Esquema de inspección	Sistema de inspección al que se aplican los mismos requisitos especificados, reglas, específicas y procedimientos. <i>[FUENTE: NB/ISO/IEC 17020 Evaluación de la conformidad — Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección (Correspondiente a la norma ISO/IEC 17020:2012)]</i>
Especificación	Documento que establece requisitos.
Inspección	Examen de un producto, equipo, proceso, servicio o instalación o su diseño o la persona para la determinación de su conformidad con requisitos específicos o, sobre la base del juicio profesional con requisitos generales. <i>[FUENTE: NB/ISO/IEC 17020 Evaluación de la conformidad — Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección (Correspondiente a la norma ISO/IEC 17020:2012)]</i>
Imparcialidad	Presencia de objetividad. <i>[FUENTE: NB/ISO/IEC 17020 Evaluación de la conformidad — Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección (Correspondiente a la norma ISO/IEC 17020:2012)]</i>
No Conformidad	Incumplimiento de los requisitos.
Norma técnica	Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que proporciona, para su uso común y repetido, reglas, directrices o características para ciertas

	actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en un contexto dado. [FUENTE: ISO/IEC Guide 2 Standardization and related activities – General Vocabulary]
Persona	Para efectos de este reglamento entiéndase como el/la candidato(a) que busca ser certificado o calificado en base al cumplimiento de ciertos requisitos.
Proceso	Conjunto de actividades que se interrelacionan o que interactúan y que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto. [FUENTE: NB/ISO/IEC 17000 Evaluación de la conformidad Vocabulario y principios generales, hace referencia a la Norma ISO 9000:2015]
Producto	Resultado de un proceso. [FUENTE: NB/ISO/IEC 17020 Evaluación de la conformidad — Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección (Correspondiente a la norma ISO/IEC 17020:2012)]
Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. [FUENTE: Norma ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y Vocabulario ]
Sistema de Inspección	Reglas, procedimientos y gestión para realizar la inspección. [FUENTE: NB/ISO/IEC 17020 Evaluación de la conformidad — Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección (Correspondiente a la norma ISO/IEC 17020:2012)]

#### 4 REFERENCIAS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Código	Descripción
NB/ISO/IEC 17020:2012	Evaluación de la conformidad - Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección (Correspondiente a la norma ISO/IEC 17020:2012)

#### 5 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

El servicio de “INSPECCIÓN OI” es exclusivo de IBNORCA - Organismo de Inspección (OI), es inalienable y sólo puede prescribir por disposición de sus autoridades estatutarias.

##### 5.1 Proceso de solicitud e inspección

###### 5.1.1 Solicitud

El IBNORCA proporcionará al cliente la información necesaria para la prestación del servicio de inspección.

El cliente realizará la solicitud mediante un formulario proporcionado por el IBNORCA, por correo electrónico, llamada telefónica u otros medios a su disposición. La solicitud debe incluir; al menos, la siguiente información:

- Nombre o razón social, dirección, lugar de inspección, persona de contacto, datos para facturación, entre otros.

- Tipo o tipos de productos, servicios, procesos, y/o equipos para los que solicita la inspección, los que deben contar con una identificación única, por su marca, su referencia de catálogo o similar, fotografías, planos, componentes principales y otros a requerimiento. En el caso de la calificación de persona(s), presentar la hoja de vida y documento de identidad.
- Norma o normas técnicas, especificaciones u otros criterios de referencia para la inspección solicitada.
- Una descripción detallada de los procesos operativos y los diagramas de flujo correspondientes (según especificaciones del servicio).

Una vez recibida la solicitud, el Organismo de Inspección la revisará para evaluar la factibilidad y la pertinencia del servicio. Si la solicitud es aceptada, se informará al Cliente el precio correspondiente de la inspección.

### **5.1.2 Inspección**

Una vez aceptada la solicitud del servicio, se programa y asigna los profesionales calificados para realizar la inspección. La inspección se realiza de acuerdo a procedimientos definidos y aprobados de manera interna por el IBNORCA.

Si el servicio de inspección requiere ensayos de laboratorio, estos pueden realizarse en laboratorios internos del Cliente, laboratorios externos o en el laboratorio del IBNORCA, siempre que hayan sido previamente evaluados o cuenten con una acreditación con alcance en los ensayos a realizar.

Cuando los ensayos se realicen en el laboratorio del Cliente, deberán ser presenciados por los profesionales designados por el IBNORCA. Los equipos de medición utilizados para los ensayos deben contar con su certificado de calibración vigente.

En todos los casos, IBNORCA comunicará al Cliente el resultado de los análisis y ensayos realizados.

El profesional asignado registra los resultados de la inspección en los medios dispuestos para este propósito (formularios físicos, digitales, registros fotográficos y otros).

El personal del Organismo de Inspección considerará los resultados de la inspección y:

- a) Revisará que se haya cumplido el procedimiento de inspección.
- b) Si el resultado de la inspección es conforme con los requisitos definidos, realizará una declaración de conformidad y emitirá un certificado o un informe de inspección con los resultados de la inspección.
- c) En caso de que el resultado de la inspección no sea conforme con los requisitos, se emitirá un informe de No Conformidad.

El Certificado o el informe de conformidad que emite el Organismo de Inspección del IBNORCA es una representación física o digital que se extenderá a todo aquel producto, equipo, proceso, servicio o instalación o su diseño inspeccionado o persona evaluada, que cumpla con todos los requisitos específicos definidos en una norma técnica, especificaciones del Cliente, pliego de especificaciones u otro documento con requisitos susceptibles de ser evaluados.

**Nota 1:** En los casos en los que aplique, la representación de la conformidad puede ser otorgada a través de un precinto metálico, adhesivo o credencial física o digital.

**Nota 2:** IBNORCA puede requerir la incorporación de una señal adicional o complementaria, tal como precinto, cuño, u otros en caso de ser necesario.

El certificado o informe de conformidad que emite el Organismo de Inspección del IBNORCA no releva al Cliente de las obligaciones y responsabilidad frente a terceros de cualquier daño o perjuicio que pudiere derivarse por la utilización o consumo de sus productos, procesos, servicios o cualquier combinación de ellos además de su responsabilidad por la operación en condiciones seguras, ni la obligación de informar al Organismo de Inspección del IBNORCA luego de efectuar reparaciones y/o rectificaciones de defectos que puedan producirse posteriormente a la emisión del informe de inspección o certificado.

El resultado de la inspección realizada por el Organismo de Inspección del IBNORCA se emite bajo las condiciones que establece el presente Reglamento y los procedimientos internos de IBNORCA.

En caso de que el resultado de la inspección sea no conforme se emitirá un informe de no conformidad. Para la presentación de una nueva solicitud se deberán resolver todas las no conformidades identificadas en la inspección anterior.

## **5.2 Suspensión y anulación del certificado o informe de inspección**

### **5.2.1 Suspensión del certificado o informe de inspección**

En los servicios que corresponda, la suspensión del certificado o informe de inspección se puede dar debido a:

- a) Cuando el Cliente no puede continuar cumpliendo las reglas establecidas en el presente reglamento.
- b) Cuando el Cliente no puede cumplir el pago al IBNORCA. or
- c) Por denuncia comprobada.
- d) Cuando existan alteraciones no notificadas al ítem originalmente inspeccionado y certificado.
- e) Uso del logo institucional del IBNORCA u otros logos que hagan referencia al certificado o informe emitido, ya que IBNORCA no prevé el uso de logos para los certificados del servicio de inspección.

La suspensión tendrá un tiempo determinado, dentro del cual el Cliente deberá realizar las acciones pertinentes para subsanar los motivos por los cuales se dio la suspensión y solicitar su reactivación.

En caso de que se suspenda el certificado o informe, el Cliente no deberá continuar haciendo uso del certificado(s) o informe(s) que hubiesen sido emitidos.

La suspensión del derecho de utilizar el certificado o informe, implica la renuncia por parte del Cliente a cualquier acción por indemnización contra el IBNORCA.

Es responsabilidad del Cliente dejar de hacer uso del certificado o informe y quitar toda identificación (precintos, adhesivo, credencial u otros) que haga alusión al certificado o informe, hasta que la suspensión sea levantada.

### **5.2.2 Anulación del certificado o informe de inspección**

La anulación del certificado o informe de inspección quita la validez y será debido a:

- a) Si se identifica un uso indebido, alteración o falsificación del certificado o informe de inspección.
- b) Por denuncia comprobada.
- c) Si no se levanta la suspensión en el tiempo establecido.
- d) A solicitud del cliente por una corrección a la información del certificado.

Es responsabilidad del cliente dejar de hacer uso del certificado y quitar toda identificación (precintos, adhesivo, credencial u otros) que haga alusión al certificado o informe anulado.

## **6 DERECHOS Y OBLIGACIONES**

### **6.1 Derechos del cliente**

- a) Solicitar información relativa al proceso de inspección.
- b) Obtener un certificado o informe de conformidad, en caso de haber cumplido los requisitos específicos inspeccionados.
- c) Usar el certificado durante la vigencia establecida en el mismo, cumpliendo los lineamientos establecidos por el IBNORCA en este y otros documentos.
- d) Solicitar una o varias copias legalizadas siempre y cuando el certificado o el informe se encuentre vigente o cuando exista requerimiento fiscal en caso de certificados o informes vencidos.
- e) Presentar quejas en relación con el servicio de inspección a través de comunicación formal mediante, llamada telefónica, email, carta, formularios dispuestos para el propósito en el sitio web o en oficinas del IBNORCA.
- f) Presentar una apelación sobre el resultado de una inspección de acuerdo a lo descrito en el punto 8.

### **6.2 Obligaciones del cliente**

- a) Si el cliente es una persona jurídica, debe ser una organización legalmente constituida.
- b) Revisar el presente reglamento, antes de dar su aceptación a la oferta/cotización, para iniciar el servicio.
- c) Abonar el precio establecido en la oferta/cotización, antes de iniciar el servicio.
- d) Proporcionar los recursos necesarios para la ejecución de las actividades de inspección, cuando sea aplicable (movilización, hospedaje, alimentación, entre otros)
- e) El Cliente demostrará, a juicio del IBNORCA, que el producto, equipo, proceso, servicio o instalación o personas cumplen con las condiciones mínimas para iniciar la inspección, como ser, aquellas solicitadas antes del servicio (Instalaciones con el espacio adecuado y área señalizada, entre otros).
- f) Asegurar al IBNORCA el acceso a sus instalaciones, prestar la información requerida y facilitar la ejecución de la inspección para que el servicio pueda realizarse sin interrupciones ni demoras.
- g) A solicitud del IBNORCA, durante las inspecciones, el cliente debe permitir la participación de observadores (por ejemplo: evaluadores de organismos de acreditación, inspectores en formación, auditores internos del IBNORCA y otros).
- h) Comunicar al IBNORCA cualquier modificación en su producto, equipo, proceso, servicio, instalación, diseño o la persona, que pueda hacer variar las condiciones sobre la base de las cuales se emitió el certificado o informe. De esta manera el Organismo de Inspección del IBNORCA dictaminará si podrá seguir utilizando el certificado o informe correspondiente.
- i) Cumplir con los requisitos establecidos en el presente reglamento y procedimientos internos comunicados oportunamente.

- j) No efectuar ningún tipo de publicidad con el certificado o informe, así como, con el logo institucional del IBNORCA que pueda inducir a engaño o confusión al usuario o partes interesadas.
- k) No reproducir parcialmente los certificados o informes emitidos por el IBNORCA.
- l) Si el cliente suministra copias de los certificados o informes de conformidad a terceros, los documentos se deben reproducir en su totalidad, evitando que se genere información que pueda inducir a engaño o confusión.
- m) Dejar de utilizar el certificado o informe después de la suspensión, anulación o finalización de la vigencia del mismo.
- n) El Cliente no puede hacer uso o referencia de la marca o logo del organismo que acredita al IBNORCA.
- o) El Cliente no debe hacer uso del logo institucional del IBNORCA u otros logos que hagan referencia al certificado o informe emitido.

### **6.3 Derechos del IBNORCA**

- a) Negar la inspección al Cliente cuando existan causas de tipo legal, procedimental o técnicas que justifiquen esta decisión.
- b) Exigir al Cliente cumplir con las reglas establecidas en el presente reglamento y procedimientos internos.
- c) Tomar acciones con carácter preventivo en el proceso de inspección cuando las condiciones mínimas de seguridad y/o técnicas para el mismo sean incumplidas, como ser, condiciones ambientales, seguridad, espacio, disponibilidad, entre otras.
- d) Adoptar con carácter preventivo y cuando corresponda, la anulación del certificado o el informe de inspección cuando el Cliente haya incumplido el presente reglamento o cuando se presente alguna de las causales descritas en el punto 5.2.2.
- e) Para los casos que corresponda, realizar inspecciones no programadas como medida de control para asegurar que las condiciones iniciales bajo las cuales se emitió el certificado o informe se siguen cumpliendo.
- f) Solicitar al Cliente cesar el uso del certificado o informe cuando éste haya vencido, sea suspendido o anulado.
- g) Informar al Cliente la participación de observadores (por ejemplo: evaluadores de organismos de acreditación, inspectores en formación, auditores internos del IBNORCA y otros).
- h) El Organismo de Inspección del IBNORCA, una vez terminado el proceso de inspección, se reserva el derecho de publicar, mediante los medios que considere pertinentes, los Clientes inspeccionados, así como el alcance de la inspección y el tiempo de vigencia de dichos certificados o informes.

### **6.4 Obligaciones del IBNORCA**

- a) Atender las solicitudes de los Cliente sin discriminación alguna.
- b) Ser una organización legalmente constituida.
- c) Ser imparcial, todo personal interno y externo que intervenga en la inspección, está obligado a mantener la imparcialidad y confidencialidad sobre la información del proceso de inspección, dando estricto cumplimiento al código de ética del IBNORCA. Además, el IBNORCA declara que el personal de su Organismo de Inspección no interviene en actividad alguna que no sea compatible con su independencia de juicio y su integridad en cuanto a sus actividades de inspección; en particular en el diseño, la fabricación, el suministro, la instalación, la compra, la posesión, la utilización o el mantenimiento de los productos o equipos inspeccionados.

- d) Realizar las actividades de inspección de acuerdo a los procedimientos e instructivos de trabajo establecidos en la organización, los cuales se encuentran en concordancia a los requisitos de la norma NB/ISO/IEC 17020 y el presente reglamento.
- e) Basar la inspección en evidencia objetiva suficiente para fundamentar la misma y que el resultado no esté influido por intereses de otras partes.
- f) Contar con la competencia en las actividades de inspección para proporcionar la confianza requerida al Cliente.
- g) Proporcionar a las partes interesadas pertinentes la información apropiada y oportuna sobre el proceso de inspección, por ejemplo: etapas de la inspección, estado de los certificados o informes y otros temas normativos aplicables al servicio.
- h) Tratar las quejas y apelaciones relacionadas con el servicio de inspección del IBNORCA.
- i) Informar sobre su compromiso de imparcialidad del IBNORCA mediante su página Web.
- j) Informar sobre las oficinas en las que opera el IBNORCA.
- k) Otorgar un certificado o informe que respalde el resultado de la inspección, la autenticidad y vigencia del mismo pueden ser verificadas mediante un QR u otros medios electrónicos en el documento; o solicitando la información al IBNORCA.
- l) Informar a los Clientes sobre cualquier cambio o modificación de los requisitos de inspección, reglamento de inspección, actualización de las normas relacionadas al servicio, a través de una nota escrita, correo electrónico u otro medio de comunicación.
- m) Resguardar la confidencialidad de cualquier otra información del Cliente, generada durante el proceso de inspección, al igual que cualquier otra información del Cliente que el IBNORCA reciba por medios diferentes al Cliente, salvo que la misma sea requerida como parte de un proceso legal. De darse esta situación se comunicará al Cliente el requerimiento de la misma.

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

## **7 SANCIONES**

El Cliente será sancionado cuando cometa alguna de las siguientes infracciones:

- a) Uso del certificado fuera del periodo de vigencia.
- b) Reproducción parcial del certificado o informe.
- c) Todo uso no autorizado, uso abusivo o uso indebido del certificado o informe por el cliente o un tercero.
- d) Uso malintencionado del certificado o informe.
- e) Falsificación de la información referenciada en el certificado o informe.
- f) Transgresión de lo establecido en el presente Reglamento.

En caso que el Cliente haya incurrido en alguna de las causas mencionadas previamente, el Organismo de Inspección reunirá todos los antecedentes de los presuntos incumplimientos de carácter ético, técnico o económico. El Organismo de Inspección en coordinación con la DN-EC considerará los antecedentes elevados y citará al Cliente, a efecto de que realice su descargo.

En caso de que el descargo no sea suficiente, la DN-EC podrá tomar la resolución de sancionar al cliente según las sanciones descritas en este reglamento. Bajo ningún caso el cliente puede solicitar el resarcimiento económico de los costos asociados al proceso de inspección.

Las sanciones serán notificadas al cliente a través de una nota formal, rigiendo desde el momento de la recepción de la notificación. Se prevén las siguientes sanciones:

En caso de infracciones leves:

- a) Amonestación escrita, en cuyo caso el Cliente será intimado a ajustarse a las disposiciones del presente Reglamento.
- b) Suspensión del derecho a usar el certificado o informe para el producto, servicio, proceso, equipo y/o persona.

En caso de infracciones graves:

- a) En caso que las causales de la sanción fueran de carácter grave, se procederá a la anulación del certificado o informe, el Organismo de Inspección no prestará más servicios al Cliente.
- b) El IBNORCA publicará el nombre del cliente infractor y las sanciones aplicadas anteriormente descritas, indicando, cuando lo considere conveniente, las causales de dichas sanciones. Esto incluye la anulación del certificado o informe.

En caso que el Cliente solicite suspender su certificado o informe y existan causas que lo hagan pasible de una sanción, dicha suspensión será considerada por la DN-EC, que decidirá sobre la aceptación y/o la aplicación de la sanción.

En caso que la autorización para usar el certificado o informe esté suspendida, el IBNORCA efectuará todas las verificaciones que sean necesarias para asegurar que no se haga uso indebido de estos documentos.

Ordenada la suspensión o anulación del certificado o informe, el Cliente no podrá seguir utilizando el mismo, ni aún durante el trámite de una eventual apelación.

En caso de incumplimiento, además de las penalidades indicadas en los párrafos anteriores, el Cliente deberá cumplir las cláusulas siguientes:

- a) Aceptará la destrucción de las señales identificadoras de la Inspección.
- b) Asumirá la responsabilidad judicial exclusiva frente a terceros, por los daños y perjuicios que puedan derivarse por falta de cumplimiento de lo indicado en este Reglamento.

Cuando se suspenda un certificado o informe por incumplimiento de tipo ético y/o técnico, el IBNORCA tomará en consideración los antecedentes que dieron lugar a dicha suspensión y se reserva el derecho de aceptar el inicio de una nueva solicitud.

El IBNORCA se reserva el derecho de proceder 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 Inspección relacionada con el resultado de la inspección.

En caso que el Cliente requiera presentar una apelación debe presentarla por escrito al Directorio del IBNORCA. Las apelaciones se presentan dentro de los quince (15) días calendario de emitido el certificado o informe.

El Directorio está compuesto por personas no involucradas en las actividades de inspección 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.

La última decisión es del Directorio, por lo que ésta es inapelable. La respuesta que respalde la decisión tomada se realizará por medio de una declaración escrita.

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 procedimiento 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. Es de entera responsabilidad del Cliente revisar el contenido de este documento ya que el mismo puede ser modificado sin previo aviso. Así mismo, comprende y acepta todas y cada una de las cláusulas contenidas en el presente reglamento para la prestación del servicio.