



ÓRGANOS DE GOBIERNO DE IBNORCA



01 AREA DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO CON SELLO

Elaboro:	de: Gabriela Torrico	Cargo: RA-TCP
Firma:		Fecha: 2004-04-23
Reviso:	de: Magnolia Guzmán	Cargo: E-DEC
Firma:		Fecha: 2004-05-05
Aprobó:	de: Viktor de los Heros	Cargo: Presidente de IBNORCA
Firma:		Fecha: 2004-05-05



ÓRGANOS DE GOBIERNO DE IBNORCA

01.1 Presentación

01.1.1 Denominación, Carácter Jurídico, Ámbito, Duración y Objetivos

De acuerdo al Estatuto de IBNORCA:

Art. 1 Denominación. *El Instituto Boliviano de Normalización y Calidad - IBNORCA, constituido con ese nombre en la ciudad de LA PAZ en fecha 1993-05-05, con personalidad jurídica reconocida mediante Resolución Suprema N° 213015 de fecha 1993-07-30, es la institución a la cual el Gobierno por Decreto Supremo N° 23489 de fecha 1993-04-29 le ha transferido oficialmente la facultad de desarrollar actividades afines y relacionadas en los ámbitos de la Normalización Técnica, Certificación de la Calidad, y administrar un Servicio de Información Técnica Industrial.*

El Decreto Supremo 24498 de fecha 1997-02-17, con el cual se crea el Sistema Boliviano de Normalización, Metrología, Acreditación y Certificación (SNMAC), consolida su ámbito de acción

Art. 2 Carácter Jurídico. *IBNORCA es una asociación privada sin fines de lucro, con patrimonio propio, establecida como asociación civil de derecho privado, sin perjuicio de las funciones públicas que le atribuye el Gobierno. Se rige por las disposiciones legales y reglamentarias que le son aplicables y, en especial, con arreglo al presente Estatuto.*

Art. 6 Objetivos. *IBNORCA tiene como objetivos en cuanto a la certificación:*

- ? *Promover y difundir una cultura nacional de la calidad.*
- ? *Proporcionar a la sociedad Normas Técnicas Bolivianas consensuadas que permitan obtener productos y servicios de calidad.*
- ? *Certificar sistemas, productos y servicios de acuerdo a normas técnicas nacionales e internacionales, asegurando su confiabilidad.*
- ? *Capacitar a clientes internos y externos mejorando su competencia técnica en temas relacionados con normalización, calidad, seguridad industrial, medio ambiente e inocuidad alimentaria.*
- ? *Contribuir al fortalecimiento del Sistema Boliviano de Normalización, Metrología, Acreditación y Certificación (Sistema NMAC).*
- ? *Coordinar con los organismos empresariales, sectoriales y regionales para definir la política nacional de la calidad ante instituciones gubernamentales.*
- ? *Ser el portavoz oficial del Sector Privado ante los organismos del estado y del gobierno en todos los temas relacionados con la calidad y Normalización.*



ÓRGANOS DE GOBIERNO DE IBNORCA

01.1.2 Funciones

Art. 7 Funciones. *IBNORCA, para el cumplimiento de los objetivos señalados en el artículo anterior, desempeña las siguientes funciones:*

- a) *Elabora las Normas Técnicas Bolivianas para bienes y servicios, de acuerdo con la dinámica y las necesidades de carácter nacional, orientando las mismas a la armonización con normas técnicas y recomendaciones internacionales.*
- b) *Desarrolla y aplica los diferentes Sistemas de Certificación de bienes y servicios.*
- c) *Concede, a través de un proceso de certificación, el derecho de uso de los Sellos de Conformidad con Norma y establece las condiciones para este uso.*
- d) *Certifica Sistemas de Gestión, Productos, Servicios, Procesos y calificación de Personal, sean estas de carácter voluntario u obligatorio, previa delegación, de conformidad a Normas Bolivianas, internacionales o especificaciones técnicas.*
- e) *Desarrolla el proceso de Inspección de Conformidad de productos, servicios, procesos, instalaciones y calificación de personal, de acuerdo a Normas Bolivianas, Internacionales u otras especificaciones técnicas o reglamentarias y emite informes de inspección*
- f) *Desarrolla ensayos industriales en laboratorios especializados*
- g) *Crea o establece comités y comisiones de estudio, evaluación, control y otros, con participación equilibrada de sectores e intereses.*
- h) *Desarrolla programas de formación y actualización en materias de Normalización, Certificación de la Conformidad de productos e Inspección, Gestión de la Calidad, Medio Ambiente y otros temas técnicos relacionados con su campo de acción.*
- i) *Colabora con el Gobierno en promover y mantener el Sistema Boliviano de Normalización, Metrología, Acreditación y Certificación - SNMAC y en la aplicación de procedimientos reconocidos internacionalmente.*
- j) *Desarrolla todas aquellas medidas necesarias destinadas a fomentar en forma general la Normalización Técnica, Certificación e Inspección. No realiza actividades de asesoría ni consultoría en el campo de la certificación de la conformidad*

01.2 Documentación legal que ampara la delegación del Estado a nuestro Instituto para promover y desarrollar la Normalización y la Certificación de la Calidad el País:

El Decreto Supremo N° 23489 del 29 de Abril de 1993 promueve la creación de IBNORCA como una entidad de carácter privado sin fines de lucro y de ámbito nacional; así mismo, le otorga como funciones básicas la Normalización Técnica y la Certificación, y que *IBNORCA* asuma la representación de Bolivia en materia de normalización técnica, certificación de calidad y acreditación de laboratorios de ensayos industriales ante los correspondientes organismos naciones.



ÓRGANOS DE GOBIERNO DE IBNORCA

Su personalidad Jurídica está reconocida mediante Resolución Suprema N° 213015 de fecha 30 de julio de 1993.

La competencia de sus funciones es ratificada mediante Decreto Supremo N° 24498 del 17 de Febrero de 1997 de creación del Sistema Boliviano de Normalización, Metrología, Acreditación y Certificación – SNMAC el mismo que indica en:

ARTICULO 26.- *Los fabricantes o importadores y los prestatarios de un servicio, deberán demostrar, previamente a la comercialización de un bien y a la prestación de un servicio. El cumplimiento del reglamento técnico correspondiente, mediante el certificado de conformidad expedido por un Organismo de Certificación acreditado en el sistema SNMAC.*

ARTÍCULO 27.- *Los organismos del Estado que requieran verificar el cumplimiento de normas y reglamentos técnicos, sometidos a su control de acuerdo al régimen legal vigente, podrán hacerlo mediante la verificación de los Certificados de Conformidad que otorga este Sistema.*

El mismo decreto indica en el:

CAPITULO VIII DE LA CERTIFICACIÓN

ARTÍCULO 55.- *La certificación estará a cargo de:*

c) Instituto Boliviano de Normalización y Calidad, como organismo de certificación reconocido a la fecha del presente Decreto. El IBNORCA administrará el sello de conformidad o calidad "N" propiedad del mismo.

ARTICULO 57.- *Se reconocerá como oficiales, solamente los certificados de conformidad de productos, procesos, servicios y sistemas de aseguramiento de la calidad que fuesen otorgados por un organismo de certificación debidamente acreditado en el campo específico para el que ha sido acreditado.*

ARTICULO 59.- *Los productos, procesos y servicios no sujetos a reglamentos técnicos, podrán obtener certificaciones de conformidad de acuerdo a los procedimientos establecidos por el sistema SNMAC.*

ARTICULO 60.- *Podrá requerirse en las transacciones comerciales, el cumplimiento de normas técnicas y la presentación o utilización de certificados de conformidad, expedidos por los organismos de certificación acreditados, a los que se refiere este Decreto.*



ÓRGANOS DE GOBIERNO DE IBNORCA

01.3 Servicios

Como **Organismo de Certificación**, IBNORCA ofrece los siguientes servicios:

Certificación de Productos:

- ? Certificación de producto con Sello IBNORCA de conformidad con norma

Certificación de sistemas:

- ? Certificación de Sistemas de la Calidad NB-ISO 9000
- ? Certificación de Sistemas de Gestión Ambiental NB-ISO 14000

Como **Organismo de Inspección**, IBNORCA realiza procesos de inspección de acuerdo a Normas Técnicas, Reglamentos Técnicos y/o especificaciones propias de clientes, y la certificación Lote o Tipo.

Como **Organismo de Normalización**, es un área dedicada al desarrollo de los procesos normativos, elaborando normas técnicas con el propósito de brindar al sector productivo, industrial, empresarial y gubernamental, un instrumento técnico, mediante el cual puedan certificar la calidad de sus productos o servicios y/o evaluar la conformidad.

Con competencia en los sectores industriales y de servicios, actualmente cuenta con mas de 1200 normas Bolivianas elaboradas a través de comités conformados por especialistas del sector.

Como **Organismo de Capacitación**, IBNORCA capacita a clientes internos y externos mejorando su competencia técnica en temas relacionados con normalización, calidad, seguridad industrial, medio ambiente e inocuidad alimentaria y cuenta con una amplia oferta en capacitación principalmente en NB-ISO 9000, NB-ISO 14000, HACCP, auditorias de sistemas de la calidad, etc.

También ofrece servicios de asesoría en la Acreditación de Laboratorios y en la Implementación de Sistemas HACCP, además de información y documentación especializada.

Otros servicios son los relacionados a:

Laboratorio Químico y de Alimentos que presta servicios de análisis físicos, químicos y de alimentos, etc. de acuerdo a normas nacionales e internacionales.

Centro Nacional de Soldadura que verifica la conformidad de las uniones soldadas mediante ensayos no destructivos, calificación de mano de obra en soldadura, y otros servicios al sector metal-mecánico.

Su sede central está en La Paz con oficinas regionales en Cochabamba, Santa Cruz, Chuquisaca.



ÓRGANOS DE GOBIERNO DE IBNORCA

01.4 Política de la Calidad

IBNORCA TIENE COMO POLÍTICA DE LA CALIDAD:

PROMOVER Y DIFUNDIR LA CULTURA NACIONAL DE LA CALIDAD
ASEGURAR SERVICIOS COMPETENTES, BASADOS EN EL CUMPLIMIENTO DE
LOS LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES, NORMAS TÉCNICAS,
REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS Y REQUISITOS DEL CLIENTE.

MANTENER UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y PROMOVER LA
MEJORA CONTINUA DE SUS PROCESOS PARA EL LOGRO DE LA SATISFACCIÓN
DE SUS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS.

01.5 Visión

IBNORCA es el organismo representativo del sector privado para el diseño de la política de la calidad del país y ante los organismos administradores de la misma.

IBNORCA es el organismo promotor de la cultura nacional de la calidad con la participación de toda la comunidad en los procesos de normalización y certificación, con el fin de mejorar la calidad de vida del ciudadano.

01.6 Misión

IBNORCA es una entidad que suministra servicios en normalización, formación y evaluación de la conformidad, confiables, eficaces y eficientes. Con una cultura organizacional fundamentada en la ética, con capital humano competente y comprometido, contribuyendo a la gestión, desarrollo y competitividad de las organizaciones bolivianas, generando confianza en sus productos y servicios, en beneficio de los consumidores.

"Nuestro servicio es la calidad"

01.7 Organización

01.7.1 Órganos de Decisión

Son órganos de decisión, los siguientes:

- a) La Asamblea General
- b) El Directorio y su Directiva
- c) Los Consejos Rectores, de acuerdo a sus Reglamentos.
- d) La Dirección Ejecutiva
- e) Director y jefe de área

IBNORCA está gobernada por la Asamblea General, el Directorio y su Directiva.



ÓRGANOS DE GOBIERNO DE IBNORCA

La Asamblea General.- Es el órgano supremo, con facultades de decisión, estando constituida por todos los socios en ejercicio de sus derechos. Tiene los más amplios poderes para resolver sobre la organización, funcionamiento y actividades, conforme al Estatuto

El Directorio.- Es el órgano que tiene a su cargo la Dirección de la Institución.

El Directorio estará compuesto de la siguiente manera:

- ✍ Ocho directores, representantes del sector privado
- ✍ Cuatro directores, representantes del sector público
- ✍ Los Ex – Presidentes (que hayan expresado por escrito su deseo de pertenecer al Directorio).
- ✍ Invitados (el Directorio podrá invitar a sus reuniones, de acuerdo con el interés que tenga el instituto en mantener relaciones con entidades públicas o privadas).

Directiva.- El Directorio formará una Directiva, compuesta por el Presidente, los dos Vicepresidentes, el Tesorero y dos vocales, además del Director Ejecutivo, en calidad de Secretario de Actas.

Presidencia.- El Directorio estará presidido por el Presidente. El Presidente ejercerá la dirección y representación legal y supervisará todas las actividades.

Para el cumplimiento de sus fines, IBNORCA cuenta con diferentes direcciones y jefaturas que son dirigidas por su Dirección Ejecutiva.

- ✍ Dirección de Normalización

- ✍ Dirección de Servicios Técnicos
 - Certificación de Producto con Sello
 - Certificación de Sistemas
 - Laboratorio de Química y Alimentos
 - Centro Nacional de Soldadura

- ✍ Dirección de Servicios Externos
 - Servicios externos - Capacitación
 - Servicios externos - Atención al Cliente
 - Servicios externos - Información

- ✍ Dirección del Organismo de Inspección
 - Metalmecánica-hidrocarburos
 - Química y materiales

- ✍ Jefatura Administrativa
- ✍ Gestión de la Calidad
- ✍ Recursos Humanos
- ✍ Relaciones Públicas
- ✍ Informática



ÓRGANOS DE GOBIERNO DE IBNORCA

- Regional Cochabamba
- Regional Santa Cruz
- Regional Chuquisaca

Actualmente IBNORCA cuenta con más de 55 personas para el desarrollo de sus diferentes actividades.

01.7.1 ÓRGANOS DE GOBIERNO Y MIEMBROS DE IBNORCA

ASAMBLEA GENERAL				
Asociados fundadores	Asociados gremiales	Asociados gubernamentales	Otros asociados	Asociados de honor

DIRECTORIO	
8 representantes de los asociados gremiales	4 representantes del Gobierno

DIRECTIVA				
1 Presidente	2 Vicepresidentes	1 Tesorero	2 vocales	1 Secretario de actas

01.7.2 DIRECTORIO

Presidente

Viktor de Los Heros
Cámara Nacional de Industrias - CNI

Primer Vicepresidente

Bernd Abendroth
Cámara Nacional de Comercio - CNC

Segundo Vicepresidente

Mario Terán
Cámara Boliviana de la Construcción - CABOCO



ÓRGANOS DE GOBIERNO DE IBNORCA

Tesorero

Guido Landa
Cámara Nacional de Comercio -CNC

Vocales

Jaime Laredo
Cámara Departamental de Industrias de Cochabamba – CDI CBBA

Ana Carola Balcazar
Cámara Nacional de Exportadores de Bolivia – CANEB

José Luis Rojas
Federación Boliviana de la Pequeña Industria - FEBOPI

Mario Hosse
Cámara Nacional de Industrias – CNI

Manuel Arana
Viceministerio de Industria, Comercio y Exportaciones – VICE

Yovanna Soria Galvarro
Viceministerio de Industria, Comercio y Exportaciones – VICE

Freddy Gutierrez
Viceministerio de Industria, Comercio y Exportaciones – VICE

Tania Rodriguez
Viceministerio de Industria, Comercio y Exportaciones – VICE

Secretaria de Actas

Kory Eguino
Directora Ejecutiva - IBNORCA

01.7.3 DIRECTIVA

Presidente

Viktor de Los Heros
Cámara Nacional de Industrias - CNI

Primer Vicepresidente

Bernd Abendroth
Cámara Nacional de Comercio - CNC

Segundo Vicepresidente

Mario Terán
Cámara Boliviana de Construcción - CABOCO



ÓRGANOS DE GOBIERNO DE IBNORCA

Tesorero

Guido Landa
Cámara Nacional de Comercio - CNC

Vocales

Ana Carola Balcazar
Cámara Nacional de Exportadores de Bolivia – CANEB

José Luis Rojas
Federación Boliviana de la Pequeña Industria - FEBOPI

Secretaria de Actas

Kory Eguino
Directora Ejecutiva - IBNORCA

01.7.4 CONSEJO RECTOR DE CERTIFICACIÓN “CONCER”

Presidente

Mario Indaburu - TUSEQUIS

Vice Presidente

Sergio Saravia – PRETENZA

Vocal

Slavica B. se Machicao – SIMSA

Vocal

Liliana Orgaz – SOBOCE S.A.

Miembro

Mario Teran – CABOCO

Miembro

Sergio Montero – PLASMAR

Miembro

Rene Villavicencio – EMBOL S.A.

Miembro

Amilcar Rada - AIS-CODEDCO

Miembro

Rosario Ascarunz – SEDECO



ÓRGANOS DE GOBIERNO DE IBNORCA

Miembro

Hortencia Dávila – IBMETRO

Invitados

Otros – según el caso y necesidad

01.7.5 ORGANIZACIÓN AL INTERIOR DE LA INSTITUCIÓN

Dirección Ejecutiva

Kory Eguino

Director de Servicios Técnicos

Luis Terceros

Jefe Certificación de Producto

Gabriela Torrico

Profesional área Certificación de Producto

Renzo Del Carpio

Relaciones Públicas

Fatima López

Recursos Humanos

Martha Albarracín

Gestión de la Calidad

Marcela Tirado

Jefe Certificación de Sistemas

Iris Soto

Director de Servicios Externos

Verónica Sotomayor

Capacitación

Rolando Espejo

Centro de Información y Documentación

Rolando Mendoza

Comité Técnico de la Calidad

Luis Terceros

Gabriela Torrico

Renzo Del Carpio

Carla Conchari

Iris Soto



ÓRGANOS DE GOBIERNO DE IBNORCA

Marcela Tirado (Secretaria de actas)
Auditores internos de IBNORCA

01.8 Responsabilidad en las actividades de Certificación de Producto

01.8.1 Directorio

El Directorio es el máximo órgano de gobierno de IBNORCA, tiene a su cargo la dirección y administración del Instituto, actuando para ello con amplias facultades, dentro de los límites del Estatuto (Sección II) y de las directrices que establezca la Asamblea General.

El Directorio en lo referente a la certificación de producto con Sello de conformidad con Norma tiene las siguientes atribuciones:

- a) Aprueba las políticas y lineamientos estratégicos necesarios para la organización y administración del instituto (art 39 b).
- b) Dirige y realiza las acciones necesarias para el logro de sus objetivos. (art 39 c).
- c) Orienta el desenvolvimiento y supervisa la gestión de todos los ámbitos de la institución asignando los recursos necesarios de las finanzas del área (recursos materiales, de personal calificado y de todo lo necesario para una adecuada prestación de los servicios de certificación de Producto). (art 39 d)
- d) Aprueba los planes de trabajo y su presupuesto del área de Certificación de Producto. (art 39 j)
- e) Aprueba el tarifarlo del servicio de certificación de producto con Sello y sus modificaciones correspondientes (art 39 m)
- f) Convoca y designa a los miembros de los consejos rectores "CONCER" (art.39 o). La convocatoria será a las empresas o instituciones para la presentación de postulantes y realizará la designación de acuerdo al Reglamento del CONCER (Art 56)
- g) Atiende denuncias o impugnaciones en la otorgación de certificados e informes de ensayos de acuerdo a los reglamentos internos correspondientes. (art. 39 r).
- h) En caso de apelaciones. Las mismas deben ser dirigidas por escrito al Directorio de IBNORCA en un plazo de 15 días a partir de la recepción de la resolución. El Directorio de IBNORCA resolverá la apelación y se informará del resultado por escrito a la empresa que presentó la apelación.
La interposición de la apelación no interrumpe la aplicación de la resolución adoptada.

01.8.2 Directiva

La Directiva tiene las siguientes atribuciones para el área:

- a) Aprueba los Reglamentos administrativos y operativos como el Reglamento General de Certificación de Producto con Sello.(art 46 c)



ÓRGANOS DE GOBIERNO DE IBNORCA

- b) Delegar al Consejo Rector de Certificación las facultades que sean necesarias para el cumplimiento de sus objetivos específicos (art 46 d). (delegación emitida al CONCER para la aprobación de reglamentos particulares de productos).

01.8.3 Atribuciones del Presidente.

- a) Velar por la buena marcha de la institución y el cumplimiento del Estatuto, los Reglamentos Internos y demás Resoluciones
- b) Representar a IBNORCA en toda actuación pública o delegar la representación

01.8.4 Consejo Rector de Certificación “CONCER”

El **CONCER** es un órgano de carácter voluntario permanente, técnico-operativo, encargado del análisis de la reglamentación e información técnica que genera el área y colabora dando su criterio o proponiendo al Director Ejecutivo la otorgación, suspensión, renovación, vigencia o aplazamiento de los certificados, para un eficaz desarrollo de la política y directrices establecidas por el Directorio, en materia de certificación de producto.

01.8.5 Dirección Ejecutiva

Constituida por un Director Ejecutivo designado por el Directorio. Tiene las siguientes atribuciones:

- a) Responsabilizarse de administrar la gestión de recursos humanos, del área de certificación de Producto con la supervisión de la Directiva. (art 65 b)
- b) Responsabilizarse de la implantación y mantenimiento del sistema de gestión y la mejora continua. (art 65 c).
- c) Aprueba las guías y procedimientos generales de trabajo, del área de certificación de producto con Sello(art 65 d).
- d) Tiene la atribución de Otorgar o denegar, mantener, extender, reducir, suspender o cancelar la concesión de certificados de procesos de certificación de producto con sello de conformidad, de acuerdo a la reglamentación pertinente. (Reglamento general del Sello. Art 65 e).
- e) Vigila y controla la marcha económica y financiera, siendo responsable de la correcta ejecución del presupuesto (Art. 65 g)
- f) Desempeña las comisiones y representaciones que le encomiende la Directiva o el Presidente (Gestiona ante el Directorio el proceso para investigar la denuncia) Somete el Reglamento General del área de Certificación de Producto a la aprobación por la Directiva.(aprobado el 11 de junio 2003)
- g) Es responsable de que se realice al menos una revisión al año de las actividades del área de certificación de Producto en cuanto a su sistema de la calidad, en la cual se supervise la implantación de las políticas, objetivos fijados por el Directorio y realizar el seguimiento de las acciones correctivas que pudieran surgir de estas revisiones.(Requisitos del SGC)



ÓRGANOS DE GOBIERNO DE IBNORCA

En el caso en que el Director Ejecutivo tuviera vínculos profesionales, comerciales o familiares con la empresa solicitante o licenciataria, la decisión de otorgar, mantener, suspender, cancelar y modificar la certificación de producto es tomada por el Presidente del Directorio.

01.8.6 Director de Servicios Técnicos

El Director de Servicios Técnicos es designado por el Director Ejecutivo de IBNORCA, con la correspondiente ratificación del Directorio. Tiene, entre otras, las siguientes atribuciones para el área:

- ? Planifica, ejecuta, supervisa y controla las tareas asignadas al área de Certificación de Producto con Sello, de su personal y de los Técnicos contratados para realizar actividades específicas.
- ? Participa en la elaboración de estrategias de penetración de nuevos mercados con los servicios actuales de Certificación de productos.
- ? Contribuye al desarrollo de los servicios técnicos de acuerdo a las exigencias establecidas a nivel internacional.
- ? Amplia las actividades e ingresos en el área TCP
- ? Fomenta la participación de auditores y expertos técnicos externos en los servicios de auditoria a nivel nacional.
- ? Promueve y difunde los servicios de certificación.
- ? Reemplaza y suplente las actividades y responsabilidades del jefe de TCP en caso de ausencia u actuación como auditor líder.

01.8.7 Jefatura del área de Certificación de Producto

El Jefe del área de Certificación de Producto es designado por el Director Ejecutivo de IBNORCA, con la correspondiente ratificación del Directorio y supervisión del director de servicios técnicos. Tiene, entre otras, las siguientes atribuciones:

- a) Es responsable de realizar la coordinación técnica, y operativa de las actividades necesarias para la gestión del sello y garantizar el desarrollo de estas con procedimientos controlados.
- b) Definir y proponer al Directorio a través de la Dirección Ejecutiva y Director Técnico los objetivos anuales del área de Certificación de Producto.
- c) Definir y proponer al Directorio a través de la Dirección Ejecutiva y Director Técnico las necesidades de recursos humanos, financieros y materiales para el logro de sus objetivos.
- d) Atender de manera eficiente y eficaz, los requerimientos del servicio de certificación de producto con Sello en el país.
- e) Para el proceso de certificación es responsable de evaluar y revisar desde la solicitud hasta la pre decisión de la certificación.



ÓRGANOS DE GOBIERNO DE IBNORCA

- f) Someter a la Dirección Ejecutiva, mediante DEH las necesidades de capacitación del personal a su cargo y del personal auditor.
- g) Resolver las quejas que se presenten en el proceso de certificación y en su área.
- h) Responsable del mejoramiento continuo, y el aseguramiento de la calidad de los servicios como organismo de certificación de producto. Manteniendo los servicios de certificación en el marco de los lineamientos establecidos a nivel internacional (NB-ISO-IEC 65, Modelo 5 de la Certificación) y la NB-ISO 9001 como sistema de gestión de la organización.
- i) Promover y difundir los servicios de Certificación Sello.

01.8.8 Auditor

- a- Es responsable de realizar las auditorias que tenga asignadas, según los procedimientos respectivos.
- b- Velar por el estricto cumplimiento de lo establecido en los documentos del área TCP para la certificación de producto.
- c- Emitir informes de auditoria, según el procedimiento y formatos establecidos

01.8.9 Administrativos

El área de Administración y Finanzas, presta servicios generales como secretaría, facturación, cobranza, etc.

? *Servicios Externos:*

El Área de Servicios Externos la captación de clientes, dar la información a cualquier interesado y en general la atención al cliente.

? *Relaciones Publicas:*

El área de Relaciones Públicas la impresión de certificados, y organiza la entrega, asegurando en todo momento la confidencialidad requerida.

01.8.10 Recursos Humanos

El Responsable de Recursos Humanos coordina con el Responsable del área de Certificación de Producto con Sello y el Director Ejecutivo todo lo concerniente a la contratación y capacitación de los técnicos que apoyan los procesos de certificación.

01.8.11 Centro de Información y Documentación - CID

El Responsable del CID coordina con el Responsable del área de Certificación de Producto con Sello, lo concerniente a los servicios de información y documentación requeridos.



ÓRGANOS DE GOBIERNO DE IBNORCA

01.8.12 Dirección de normalización

El Responsable de Normalización coordina con el Responsable del área de Certificación de Producto con Sello, lo concerniente a los servicios de normas técnicas requeridas para la certificación.

01.9 Responsabilidad Legal

Las actividades de IBNORCA en lo referente a las actividades de certificación están respaldadas por un seguro de responsabilidad civil.

01.10 Independencia Legal

La estructura de los ingresos de IBNORCA permite realizar la actividad de Certificación de Producto con independencia de las demás actividades del Instituto.

Los ingresos de IBNORCA provienen de las cuotas de sus asociados, de las actividades de capacitación, certificación de productos, certificación de sistemas, programas de normalización, venta de normas y de sus laboratorios.

Para asegurar que el personal asignado a esta área, no esté influenciado por la cantidad ni los resultados de las auditorias que se realizan, el Directorio de IBNORCA autoriza al Director Ejecutivo a hacer uso de los fondos necesarios que permitan la estabilidad financiera y los recursos requeridos para el funcionamiento del área de Certificación de Producto.

01.11 Imparcialidad

Todo el personal que participa en el proceso de certificación cumple lo establecido en el Código de Ética, es decir, no debe estar ni haber estado implicado en ninguna actividad de consultoría ni involucrado por su actividad profesional o comercial con la empresa solicitante o licenciataria de la "Certificación de Producto con Sello IBNORCA", para asegurar la imparcialidad del proceso.

01.12 Confidencialidad

El personal interno firma un compromiso de confidencialidad que se encuentra en el Código de Ética de IBNORCA.

El personal externo contratado firma un compromiso de confidencialidad de acuerdo al Contrato de prestación de Servicios, cuyo Art. 5 especifica que:

- Los documentos y la información a los que tendrá acceso el contratado, se consideran de estricta y rigurosa confidencialidad y reserva, bajo el amparo del secreto profesional, de manera que su posible divulgación,



ÓRGANOS DE GOBIERNO DE IBNORCA

publicación, reproducción y difusión quedan absolutamente prohibidos, salvo autorización expresa y escrita del personero legal de IBNORCA.

En caso de incumplir la presente cláusula, el Contratado deberá reparar los daños y perjuicios económicos que puede ocasionar con su incumplimiento.

01.13 Actividades de Responsabilidad

01.13.1 Área de Certificación de Producto

Las actividades realizadas por IBNORCA que no competen al área de Certificación de Producto no afectan las operaciones de certificación.

Asegura la confidencialidad e imparcialidad de las certificaciones. IBNORCA no ofrece actividades de consultoría, ni servicios para diseñar, implantar o mantener sistemas de la calidad o ambiental, ni los productos, procesos o servicios que certifica.

Para dar confianza y asegurar la calidad de su servicio de Certificación de Producto, cuenta con un sistema de la calidad basado en la guía NB-ISO-IEC 65 y la norma NB-ISO 9001 como sistema de gestión de la organización.

Tiene definidas políticas y procedimientos para las distintas actividades que realiza, entre los que se incluyen procedimientos para solucionar reclamos, apelaciones y disputas recibidas por parte de las empresas solicitantes o licenciatarias u otras partes, sobre el manejo de la certificación.

01.14 Auditores

Todas las áreas de IBNORCA tienen a sus técnicos a disposición del área de Certificación de Producto, aquellos con formación de auditores y con experiencia en algún sector.

En caso de ser necesaria la presencia de auditores externos o expertos técnicos, el Responsable del área de Certificación de Producto solicita dicha contratación de acuerdo a los procedimientos correspondientes.



ÓRGANOS DE GOBIERNO DE IBNORCA

ORGANIGRAMA Certificación de Producto

