INSTITUTO BOLIVIANO DE NORMALIZACIÓN Y CALIDAD
IBNORCA

REGLAMENTO

CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO CON SELLO IBNORCA

Fecha de aprobación: 2021/11/15

RMT-TCP-01.15

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO. 3
2. ALCANCE. 3
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS. 3
4. REFERENCIAS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS. 4
5. GENERALIDADES. 4
6. REQUISTOS DEL POSTULANTE/LICENCIATARIO. 4
7. PROCESO DE CERTIFICACIÓN. 5
7.1. SOLICITUD. 5
7.2. EVALUACIÓN DE CERTIFICACIÓN, VIGILANCIA Y/O RENOVACIÓN. 5
7.3. DECISIÓN. 7
7.4. AMPLIACIÓN O REDUCCIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN. 7
7.5. EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA. 7
7.6. AUDITORÍA ADICIONAL. 8
8. USO DE LA CERTIFICACIÓN. 8
9. SUSPENSIÓN O RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN. 8
10. COMPETENCIA DE LOS ÓRGANOS DE DECISIÓN. 10
11. DERECHOS Y OBLIGACIONES. 10
11.1. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL LICENCIATARIO. 10
11.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE IBNORCA. 11
12. SANCIONES. 11
13. APELACIONES. 12
14. CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD. 12
15. MODIFICACIONES AL REGLAMENTO. 12

1. OBJETO.

El presente reglamento tiene por objeto establecer las condiciones y lineamientos necesarios que deben cumplir los postulantes/licenciatarios para obtener, mantener, renovar, ampliar y/o reducir la certificación de producto con Sello IBNORCA de conformidad con norma, especificación técnica disponible, y/o reglamento técnico emitido por la entidad estatal competente.

2. ALCANCE.

El presente documento es de aplicación obligatoria por IBNORCA y por todas las organizaciones que soliciten o tengan la certificación de producto con Sello IBNORCA y se constituye en un elemento contractual, que obliga al Licenciatario a aplicarlo de buena fe y corresponder al prestigio que significa su uso.

El Licenciatario 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.

Conceptos y Términos	Descripción
IBNORCA	Instituto Boliviano de Normalización y Calidad.
DI-P	Presidente Directorio.
DE	Director Ejecutivo.
DN-EC	Director Nacional de Evaluación de la Conformidad.
Licenciatario	Persona natural o Jurídica la cual ha sido autorizada por IBNORCA para usar la Marca de la certificación de producto.
Postulante	Persona natural o Jurídica que solicita la certificación IBNORCA de producto.
Producto	En este reglamento, el término producto se puede entender como producto tangible.
CT-IM	Comité de Imparcialidad
CONCER	Consejo Rector de Certificación: Órgano colegiado técnico consultivo de carácter permanente que emite su criterio a la Dirección Ejecutiva de IBNORCA sobre el otorgamiento, mantenimiento, renovación, ampliación y/o reducción de la certificación producto.
ETD	Especificación Técnica Disponible.
EC	Especificación Complementaria para la certificación de producto.
CA	Coordinador de la auditoría.
Evaluación	Actividades que incluyen: Selección, determinación de características, revisión y vigilancia mediante una auditoría.
Esquema de certificación	Sistema de certificación aplicado a productos determinados, a los que se aplican los mismos requisitos especificados, reglas y procedimientos específicos.

Los documentos impresos o fotocopiados se consideran copias no controladas. Verifique la vigencia del documento a través del ICOMITÉ o página web de IBNORCA.

Conceptos y Términos	Descripción
Vigilancia	Evaluación por la cual se asegura el cumplimiento de los requisitos del producto y se valida la continuidad de uso de marca, mediante auditoría de seguimiento.
EA	Equipo Auditor.
AL	Auditor Líder.
NC	No conformidades.
NCm	No conformidad menor.
NCM	No conformidad mayor.
PAC	Plan de acción.
IBNORED	Red empresarial para clientes certificados.

4. REFERENCIAS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Código	Descripción
NB/ISO/IEC 17065:2013	Norma: Evaluación de la conformidad - Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
NB/ISO/IEC 17067:2014	Norma: Evaluación de la conformidad - Fundamentos de la certificación de producto y directrices para los esquemas de certificación de producto.
ESP-TCP-04A	Especificación: Esquema 5 para la certificación de productos con sello IBNORCA.
ESP-TCP-02	Especificación: Guía de uso de Sello IBNORCA.
COD-DEH-01	Código: código de ética de IBNORCA.

5. GENERALIDADES.

La certificación de producto con Sello IBNORCA, es una marca registrada y su uso es autorizado cuando una organización ha certificado su/sus producto(s) que cumple(n) con los requisitos establecidos en la(s) norma(s), ETD y/o reglamento técnico aplicable. El Licenciatario reconoce el derecho de propiedad exclusiva de IBNORCA sobre esta certificación.

La certificación producto que desarrolla IBNORCA está basada en los esquemas de certificación establecidos en la Norma NB/ISO/IEC 17067.

La certificación de producto se otorgará bajo las condiciones que establece el presente Reglamento.

6. REQUISTOS DEL POSTULANTE/LICENCIATARIO.

6.1. La organización postulante que solicite la Certificación de producto con Sello IBNORCA, deberá estar legalmente establecida para producir los productos dentro del alcance de la certificación.

6.2. La organización postulante/licenciataria deberá realizar su solicitud considerando que la certificación producto se realiza por planta, por producto, por norma y marca comercial.

Los documentos impresos o fotocopiados se consideran copias no controladas. Verifique la vigencia del documento a través del ICOMITÉ o página web de IBNORCA.

6.3. El postulante debe demostrar a IBNORCA, que cumple todos los requisitos de la(s) norma(s), ETD y/o reglamento técnico aplicable que desea certificar y adicionalmente que ha desarrollado, implementado y mantiene un sistema de gestión de conformidad con el Anexo 1: Requisitos del sistema de gestión para la certificación de producto con sello IBNORCA de la especificación ESP-TCP-04A Esquema 5 para la certificación de productos con sello IBNORCA.

6.4. El postulante/licenciatario, debe asegurar a IBNORCA, que durante las evaluaciones que forman parte del proceso de certificación (auditoría de certificación, seguimientos, renovación, extraordinarias o adicionales) tendrá disponibilidad para examinar la documentación y permitirá el acceso a todos los productos, procesos, sitios, registros y personal incluidos dentro del alcance de la certificación (fábricas, depósitos, sucursales, oficinas, almacenes y todos los sitios cubiertos por el alcance), aunque sus actividades se desarrollen parcialmente o totalmente fuera de sus instalaciones. Es importante aclarar que para las auditorías en cualquiera de sus etapas se requerirá que la planta de producción se encuentre funcionando, a fin de que el equipo auditor pueda evaluar la fabricación de los productos solicitados en el alcance, además la empresa deberá contar con el producto disponible para la toma de muestras.

6.5. A solicitud de IBNORCA, durante las auditorías, el postulante/licenciatario debe permitir la participación del equipo auditor de los organismos ante los cuales IBNORCA se encuentra acreditado o de aquellos organismos de los cuales IBNORCA es miembro, asimismo, la participación de auditores en formación para contribuir en la formación de futuros auditores.

6.6. El Postulante se compromete a no difundir, ni dejar trascender documentación alguna relacionada con el proceso de certificación, sin expreso consentimiento de IBNORCA. El no cumplir con lo indicado será causal para no dar continuidad al referido proceso de certificación.

7. PROCESO DE CERTIFICACIÓN.

7.1. SOLICITUD.

La certificación de producto puede ser solicitada por cualquier persona Natural o Jurídica. En el caso de personas jurídicas a través de su representante legal.

El IBNORCA proporcionará a la organización solicitante la información necesaria para la prestación del servicio.

El IBNORCA podrá pedir a la organización solicitante información adicional, otra documentación pertinente o incluso una visita, para confirmar cualquier declaración realizada en su solicitud, así como también para determinar la capacidad de realización del servicio.

El Área de Evaluación de la Conformidad de IBNORCA analizará la información brindada en la solicitud del servicio, para revisar si IBNORCA cuenta con la competencia y los recursos para brindar el servicio, garantizando la imparcialidad, objetividad y la confidencialidad. Si como resultado de la revisión, el servicio es factible, se procederá a la elaboración de una oferta contrato, caso contrario se comunicará al postulante la negación del servicio.

7.2. EVALUACIÓN DE CERTIFICACIÓN, VIGILANCIA Y/O RENOVACIÓN.

La certificación, vigilancia y/o renovación incluye:

- Evaluación de los datos históricos de los resultados de los ensayos realizados por el postulante/licenciatario a los productos, verificando el cumplimiento de los requisitos de la norma a certificar, ETD y/o reglamento técnico aplicable.
- Evaluación del sistema de gestión.
- Realización de ensayos a los productos.

Debiendo el postulante/licenciatario proporcionar toda la información requerida por el equipo auditor en el tiempo establecido.

Para poder llevar a cabo la evaluación de certificación, el solicitante debe contar con datos del control de los requisitos del producto y otros que la especificación complementaria o reglamento particular los exija.

La evaluación de certificación, vigilancia y/o renovación se realiza por planta, por producto, por norma y marca comercial, en el entendido de que las condiciones del proceso, productos, materias primas y requisitos de las normas pueden variar.

Nota: El auditor líder puede suspender la evaluación de certificación, vigilancia y/o renovación, cuando las condiciones no sean las adecuadas, por ejemplo: cuando las evidencias disponibles de la auditoría identifiquen que no se están cumpliendo con los requisitos y que el objetivo de la auditoría no es alcanzable, cuando el solicitante/licenciatario durante la auditoría no proporcione la documentación o información para evaluación del sistema oportunamente, cuando exista un riesgo significativo en materia de seguridad, elementos que comprometan la imparcialidad y otros.

Una vez realizada la evaluación de certificación, vigilancia y/o renovación, el equipo auditor elaborará el informe en el cual se registran los hallazgos de auditoría, los cuales pueden ser conformidades, no conformidades (mayores y/o menores), oportunidades de mejora y fortalezas sobre el cumplimiento de los requisitos del producto, materias primas o del sistema de gestión. El equipo auditor entregará una copia del informe de la auditoría al postulante/licenciatario.

En caso de existir no conformidades menores y/o mayores, el postulante 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 evaluación. El plan de acciones correctivas deberá ser aprobado por el auditor líder. Para el caso de las no conformidades mayores el postulante debe presentar adicional al plan de acción evidencias que den solución a las correcciones y acciones correctivas planteadas, en un plazo no mayor a noventa (90) días calendario a partir del último día de la evaluación. Las mismas deberán ser aprobadas por el auditor líder.

En caso de existir no conformidades mayores que pongan en riesgo al producto o el sistema de gestión del postulante/licenciatario, el equipo auditor podrá condicionar la recomendación de la certificación, vigilancia y/o renovación, a la realización de una evaluación extraordinaria de verificación de la implementación eficaz de correcciones y acciones correctivas para dar respuesta y solucionar las no conformidades detectadas.

Nota: En caso de incumplir con los plazos de presentación del plan de acciones correctivas y de las evidencias de las correcciones y acciones correctivas en caso de ser necesarias, el área de Evaluación de la Conformidad podrá solicitar la suspensión de la certificación de acuerdo a la cláusula 9.1.

Nota: En caso de que el licenciatario no haya realizado su auditoría de renovación antes de la expiración de la certificación, deberá comunicar al IBNORCA formalmente las causales y tendrá un plazo máximo de 3 meses para culminar el proceso de renovación, cuyas actividades incluyen la realización de la auditoría, responder al plan de acciones correctivas y presentación de evidencias (si

corresponde) y tener una respuesta del proceso de decisión. Si la respuesta de decisión es favorable se emitirá un nuevo certificado continuando con el anterior ciclo de certificación; de otro modo, se debe realizar una auditoría de certificación.

7.3. DECISIÓN.

El Área de Evaluación de la Conformidad de IBNORCA, deriva la documentación del proceso para su revisión técnica al CONCER, quien en base a los resultados de su evaluación recomienda o no la otorgación/mantenimiento/renovación/ampliación/reducción de la certificación de el/los productos a la Dirección Ejecutiva del IBNORCA.

La Dirección Ejecutiva en base a la recomendación del CONCER toma la decisión de otorgar/mantener/renovar/ampliar/reducir o no la certificación.

Si la decisión es favorable se emite un certificado que tiene una vigencia de tres años (para las certificaciones y renovaciones). A partir de la entrega del certificado el postulante asume los derechos y obligaciones de la autorización de uso de sello IBNORCA.

Si la decisión de la Dirección Ejecutiva fuera el rechazar el otorgamiento/mantenimiento/renovación/ampliación/reducción de la certificación, se comunicará al postulante por escrito las causas por las cuales no se aprobó. Si el postulante no está conforme con la decisión podrá, durante los siguientes 15 días hábiles apelar la decisión de Dirección Ejecutiva al Directorio del IBNORCA.

El IBNORCA mantiene la lista de las organizaciones que cuentan con la certificación de producto, que es accesible al público y se encuentra en la página Web de IBNORCA (www.ibnorca.org).

7.4. AMPLIACIÓN O REDUCCIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.

El licenciatario podrá solicitar la ampliación o reducción del alcance de la certificación, enviando la solicitud de servicio actualizado, para que el IBNORCA revise la solicitud de certificación producto y presente al licenciatario una nueva oferta contrato para el proceso.

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

Si el resultado de la decisión es favorable para las ampliaciones y reducciones se emite un nuevo certificado dando continuidad al ciclo de certificación vigente.

7.5. EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA.

Se puede realizar una evaluación extraordinaria en las siguientes circunstancias:

a) Si como conclusión de la evaluación de certificación, vigilancia o renovación, el EA define como necesaria una evaluación extraordinaria al encontrar no conformidades que sean de tal naturaleza que afecten la seguridad o salud del usuario del producto.

b) Cambios en las operaciones; cambios que afecten el diseño o especificaciones del producto certificado; 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; intervención judicial o administrativa por

parte de la autoridad competente, denuncias procedentes de clientes del licenciatario o de la autoridad competente; cambios de requisitos legales o reglamentarios; cambios de normas técnicas; solicitud del CONCER; o en caso de que exista cualquier otro tipo de información que sugiera que el producto ya no cumple con los requisitos de la norma certificada, ETD o reglamento técnico; lo cual además podrá, a juicio del IBNORCA, ocasionar una suspensión temporal del Sello.

La evaluación extraordinaria debe llevarse a cabo dentro de los noventa (90) días calendario siguientes a la evaluación de certificación, vigilancia y/o renovación o a la fecha de ingreso o conocimiento de la denuncia o cambios significativos de las operaciones. Si esta no se efectúa en el tiempo establecido el solicitante/licenciatario deberá iniciar nuevamente la certificación.

7.6. AUDITORÍA ADICIONAL.

La evaluación adicional se realizará solamente cuando las ampliaciones o reducciones de alcance no se realicen durante las evaluaciones programadas de renovación o vigilancias y se requiera complementar estas evaluaciones en otro periodo de tiempo.

8. USO DE LA CERTIFICACIÓN.

8.1. El uso de sello IBNORCA solamente está autorizado bajo las condiciones establecidas por el presente Reglamento y la guía de uso de sello IBNORCA que el licenciatario se compromete a usar y respetar, dichos documentos están disponibles en la página web de IBNORCA (www.ibnorca.org).

La publicidad de la certificación producto de parte del licenciatario, deberá efectuarse de manera que no cause confusión o engaño al público en general y deberá estar diferenciada de otro tipo de publicidad, no estar asociada a productos que no se encuentren certificados y no podrá hacer una declaración impropia o no autorizada de manera que pueda perjudicar el prestigio de IBNORCA.

El uso de sello IBNORCA, solo podrá usarse para el/los productos(s) certificado(s) de acuerdo a su alcance. Asimismo, si se realiza una reducción o ampliación del alcance se debe utilizar el sello de acuerdo al nuevo alcance.

IBNORCA tomará acciones cuando encuentre que se hace un uso incorrecto o fraudulento del sello IBNORCA y los certificados emitidos.

El derecho de uso de sello IBNORCA, tiene validez mientras el licenciatario mantenga vigente su certificación.

8.2. El Sello, es propiedad intelectual exclusiva de IBNORCA en virtud de su registro como marca efectuada en la oficina de Propiedad Intelectual. Éste podrá ser objeto de registro en otros países para asegurar su protección a nivel internacional.

9. SUSPENSIÓN O RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN.

9.1. La certificación de producto, puede ser suspendida por las siguientes causas:

a) Incumplimiento del licenciatario con las exigencias de la norma aplicada, del presente reglamento y de la guía de uso sello IBNORCA.
b) A solicitud del licenciatario.

c) Por falta de pago de los compromisos asumidos por el licenciatario de acuerdo a la oferta contrato aceptado.
d) Por denuncias o mal uso de la certificación.
e) Por uso indebido del Sello IBNORCA.
f) Por no haber comunicado sobre modificaciones o cambios que pueden afectar al producto certificado.
g) Si la organización licenciataria tiene un cese temporal de la producción del producto certificado superior a 6 meses y no ha notificado al área de certificación este hecho.

Nota: 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.

h) Por incumplir los plazos establecidos para la presentación del plan de acciones correctivas y el envío de evidencias, sin presentar ninguna justificación de la demora.
i) Por demora injustificada en la realización de ensayos.
j) Por incumplir la frecuencia de las auditorías (renovación/vigilancia) según el programa de auditoría del proceso de certificación.
k) La no aceptación de la realización de una auditoría extraordinaria.

La suspensión, es una decisión tomada por la Dirección Ejecutiva de IBNORCA.

El IBNORCA establece un tiempo máximo de 3 meses para restaurar la certificación, donde el Licenciatario debe:

1. Realizar la evaluación que no cumplió la frecuencia programada, responder al plan de acciones (si corresponde) y tener una respuesta del proceso de decisión.
2. Resolver las cuestiones que dieron origen a la suspensión.

En caso de no subsanar las cuestiones que dieron origen a la suspensión dentro del plazo establecido, se procederá al retiro de la certificación y el licenciatario deberá iniciar nuevamente el proceso de certificación.

9.2. La certificación IBNORCA, puede ser retirada por las causas establecidas en el punto 9.1 una vez vencido el plazo de suspensión o a solicitud del licenciatario.

El retiro es una decisión tomada por la Dirección Ejecutiva de IBNORCA, la misma que será informada al Licenciatario para dar concluida la certificación.

Ordenado el retiro de la certificación y del uso del sello IBNORCA, ninguna organización licenciataria, aun considerándose injustamente perjudicado podrá seguir usándolo, ni durante el trámite de una eventual apelación ante el Directorio.

El retiro definitivo del Certificado no exime a las organizaciones licenciatarias de las obligaciones económicas contraídas previamente.

Cuando la autorización de uso sello IBNORCA sea suspendida o retirada, es responsabilidad del licenciatario dejar de hacer uso del certificado, dejar de usar el sello en el/los productos y quitar toda publicidad que haga alusión a la certificación.

El IBNORCA retirará de la lista de las organizaciones certificadas el nombre del licenciatario que tenga suspendida o retirada su certificación.

10. COMPETENCIA DE LOS ÓRGANOS DE DECISIÓN.

10.1. El Directorio de IBNORCA es el órgano que vela por todos los aspectos de índole general de la organización, tiene la facultad de atender denuncias o apelaciones, de acuerdo a los reglamentos.

10.2. La Dirección Ejecutiva, tiene la atribución de otorgar, negar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender, retirar o restaurar la certificación de producto, basado en la recomendación técnica del CONCER y lo establecido en el presente reglamento.

10.3. CONCER es un órgano de carácter permanente, técnico consultivo, encargado del análisis de la información técnica del proceso de certificación y colabora dando su criterio y proponiendo al Director Ejecutivo el otorgamiento, ampliación, reducción o renovación de la certificación de producto (órgano de decisión para el esquema de certificación tipo 5).

10.4. La Dirección Nacional de Evaluación de la Conformidad, es la responsable de generar los lineamientos, directrices técnicas, planificar y ejecutar los procesos de certificación de producto.

10.5. El coordinador de auditoría, es responsable de la gestión de las actividades de atención al cliente, planificación de las evaluaciones y el seguimiento del proceso de certificación, de acuerdo a procedimientos internos y a las cláusulas establecidas en el presente reglamento.

10.6. El equipo auditor, es responsable de la realización de las evaluaciones que conforman el proceso de certificación. La calificación a los auditores de IBNORCA para los procesos de certificación de producto es efectuada a través del Comité de Calificación de Talento Humano.

Nota: Para otros esquemas de certificación, las instancias de decisión se definirán en las especificaciones de los esquemas de certificación correspondientes.

11. DERECHOS Y OBLIGACIONES.

11.1. Derechos y obligaciones del licenciatario.

- Usar la marca de la Certificación de Producto.
- Cumplir con lo establecido en la Guía de Uso de Sello IBNORCA.
- Cumplir con lo establecido en el presente reglamento.
- Cumplir con la frecuencia del programa de evaluaciones (auditorías) emitido por IBNORCA.
- Diferenciar en forma clara en su publicidad el/los productos certificado(s) de aquellos que no lo sean.
- No realizar ningún tipo de publicidad sobre certificación de producto que pueda inducir a engaño o confusión.
- Comunicar formalmente a IBNORCA sobre cualquier modificación intencional realizada al producto, proceso de producción, cambio de la estructura de la organización licenciataria (Por ejemplo: Representante legal), cambio de domicilio, cambio de razón social, entre otros, que pudiera impactar en el producto certificado. Para verificar

IBNORCA solicitará al licenciatario los documentos legales que respalden el cambio producido o en su caso realizará una visita técnica de evaluación. En caso de que se evidencia que el cambio ha impactado en el producto certificado se deberá realizar una evaluación extraordinaria por parte de IBNORCA, para dar continuidad a la certificación y al uso del sello. Si la organización no informa sobre estos aspectos se procede a la suspensión de la certificación.

- Abonar los aranceles establecidos en la oferta contrato en el plazo fijado por IBNORCA, en el caso de incumplimiento se suspenderá o retirará la certificación y en algún caso se aplicará acciones legales.
- Permitir a IBNORCA la presentación de la información relativa al proceso de certificación, al ente acreditador o por un esquema de evaluación entre pares.
- Permitir a IBNORCA, durante las evaluaciones, la participación del equipo auditor de los organismos ante los cuales IBNORCA se encuentra acreditado o de aquellos organismos de los cuales IBNORCA es miembro, asimismo, la participación de auditores en formación para contribuir en la formación de futuros auditores.
- El postulante o licenciatario de la certificación producto puede presentar quejas en relación con el servicio de certificación, a través, de correo electrónico (gestion.calidad@ibnorca.org), formulario web (que se encuentra en la página web del IBNORCA o a través del código QR), comunicación directa, llamada telefónica u otros.

11.2. Derechos y obligaciones de IBNORCA.

- Una vez otorgada la certificación, IBNORCA publicará a través de su página web oficial la lista de organizaciones certificadas (Razón social de la organización, producto certificado, norma certificada y número de certificado).
- Mantener la confidencialidad y salvaguardar la información y documentación correspondiente a la actividad de certificación, excepto al ente acreditador, comité de imparcialidad o esquema de evaluación entre pares. Si IBNORCA es obligado por la ley a divulgar información confidencial a un tercero, deberá informar mediante una nota escrita al licenciatario que información se proporcionará.
- Si IBNORCA recibe una queja de autoridades reglamentarias o usuarios del licenciatario certificado, ésta será tratada como información confidencial. IBNORCA solicitará al licenciatario evidencias del tratamiento de dicho reclamo, o en su caso realizará una auditoría extraordinaria a corto plazo con el fin de investigar la queja y el tratamiento de la misma.
- Informar sobre cualquier cambio o modificación de los requisitos de certificación o actualización de las normas a los postulantes y licenciatarios a través de una nota escrita, correo electrónico y/o la página web. Dependiendo la modificación se solicitará al licenciatario una verificación de la implementación de los nuevos requisitos a través de una evaluación (auditoría).
- Cuando IBNORCA considere conveniente podrá informar sobre los retiros o suspensiones de la certificación indicando las causas pertinentes.

Nota: IBNORCA informará al Cliente durante la coordinación de la evaluación sobre lineamientos adicionales al reglamento de certificación de producto por situaciones de emergencia como pandemias, conflictos sociales u otros.

12. SANCIONES.

Se considera que el Licenciatario ha transgredido la Certificación IBNORCA de producto, cuando no cumple con este reglamento, la norma 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 evaluaciones de vigilancia.
- Apercibimiento privado o público, con reembolso de los gastos necesarios en caso de aumentar los controles correspondientes.
- Suspensión temporal del derecho de uso de Sello IBNORCA, según lo establecido en punto 9.1.
- Retiro de la Certificación, según lo establecido en punto 9.2.
- Apercibimiento privado o público por incumplimiento de pago de aranceles establecidos en el contrato.

Las sanciones a las que se hacen referencia, serán aplicadas por la Dirección Ejecutiva, la cual basará su dictamen de acuerdo a la gravedad de la trasgresión.

IBNORCA se reserva el derecho de proceder con una acción legal.

13. APELACIONES.

- Apelación se considera a la solicitud presentada por un solicitante, candidato o persona certificada para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el organismo de certificación relacionada con su estado de certificación deseado.
- El Directorio está compuesto por personas no involucradas en las actividades originales de evaluación de la conformidad en cuestión. La investigación y decisión sobre las apelaciones no deberá tener ninguna acción discriminatoria.
- El postulante o licenciatario que no esté de acuerdo con la decisión tomada, puede presentar una apelación por escrito al Directorio de IBNORCA en un plazo de 15 días hábiles a partir de la recepción de la decisión.
- El Directorio de IBNORCA revisará, resolverá y aprobará la apelación y se informará del resultado por escrito al licenciatario, 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.
- IBNORCA contempla un proceso para la recepción, la validación, la investigación de la apelación y la decisión (Por Ejemplo: Revelación pública o manutención de confidencialidad de la información) de que acciones serán tomadas en respuesta.

14. CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD.

Todo el 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 de IBNORCA “COD-DEH-01”.

15. MODIFICACIONES AL REGLAMENTO.

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

Es de entera responsabilidad del postulante/licenciatario revisar el contenido de este documento.