



IBNORCA

Instituto Boliviano de Normalización y Calidad

ESQUEMA 6
CERTIFICACIÓN
DE
PROCESOS



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	2
4. REFERENCIAS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	2
5. DESCRIPCIÓN.....	2
5.1. LINEAMIENTOS PARA EL USO DE MARCA IBNORCA.....	3
5.2. USO INDEBIDO DE LA MARCA.....	4
5.3. APLICACIÓN DEL LOGOTIPO.....	4
1. OBJETO.....	6
2. ALCANCE.....	6
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	6
4. REFERENCIAS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	7
5. ASPECTOS GENERALES.....	7
7. CICLO DE CERTIFICACIÓN.....	8
7.1. Solicitud de certificación y acuerdo de certificación.....	8
7.2. Determinación de características.....	8
7.3. No conformidades.....	8
7.4. Informe de evaluación.....	9
7.5. Revisión.....	9
7.6. Decisión sobre la certificación.....	9
7.7. Atestación, licencia.....	9
8. USO DE LA CERTIFICACIÓN.....	9
9. COMPETENCIA DEL EQUIPO EVALUADOR.....	10
10. CAMBIOS QUE AFECTEN LA CERTIFICACIÓN.....	10
11. CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD.....	10
12. SUSPENSIÓN O RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN.....	11
13. APELACIONES.....	11
14. CONTROL DE CAMBIOS.....	12
15. GESTIÓN DEL DOCUMENTO.....	¡Error! Marcador no definido.



1. OBJETO.

Establecer los lineamientos básicos para el Uso de Marca IBNORCA para las organizaciones licenciatarias certificadas con BPM.

2. ALCANCE.

Se aplica a todas las organizaciones que cuentan con certificación de BPM por el IBNORCA y además respetan las disposiciones legales y contractuales establecidas.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

Conceptos y Términos	Descripción
IBNORCA	Instituto Boliviano de Normalización y Calidad.
Organización Licenciataria	Persona física o jurídica la cual ha sido autorizada por el IBNORCA para usar la Marca de la Certificación de BPM.
Marca IBNORCA	Es el símbolo o marca oficial, de propiedad exclusiva y otorgado por el IBNORCA y su uso demuestra que un sistema determinado cumple con los requisitos establecidos en la(s) Norma(s) técnica (s) disponible (s) aplicable(s) u otro documento de requisitos.

4. REFERENCIAS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Código	Descripción
NB/ISO/IEC 17030:2004	Norma: Evaluación de la conformidad - Requisitos generales para las marcas de conformidad de tercera parte.
RMT-TCS-02	Reglamento: Reglamento del Certificación de BPM IBNORCA.

5. DESCRIPCIÓN.

El uso de marca IBNORCA sirve para validar el cumplimiento de los requisitos de la(s) norma(s) adoptada(s) correspondiente(s) u otro tipo de documento que establezca ciertos requisitos para BPM, de acuerdo a las disposiciones establecidas por el organismo de certificación del IBNORCA.

Las condiciones mencionadas en este documento son complementarias a las incluidas en el reglamento de certificación de BPM IBNORCA.

Este documento está sometido a revisiones periódicas para asegurar su actualización y mejora, y en los casos en que haya modificaciones se mantendrán informados de la nueva versión a quienes tienen certificados vigentes.

Cuando se entrega el certificado IBNORCA, la organización licenciataria recibirá en un plazo de 2 días hábiles vía correo electrónico por el área comercial de IBNORCA los logotipos autorizados en formato *.png para divulgar la certificación mientras la misma este vigente.

Nota 1: El presente documento se encuentra disponible en la página web de IBNORCA (www.ibnorca.org) que la organización postulante/licenciataria debe conocer al momento de certificar o renovar su certificación BPM con IBNORCA.

5.1. LINEAMIENTOS PARA EL USO DE MARCA IBNORCA.

5.1.1. La marca IBNORCA está compuesta por:

- El logotipo de la Institución; el cual representa las funciones principales del IBNORCA: (N) de normalización y el símbolo de visto bueno (✓), que representa la certificación de calidad.
- El rótulo de la norma certificada en la organización licenciataria.

LOGOS MARCA IBNORCA



Los colores del Logo IBNORCA se definen en tres tonos diferentes con el fin de que puedan utilizarse en diferentes fondos donde se vaya a imprimir. Estos colores podrán ser cambiados por limitaciones del arte, previa consulta con la Dirección Ejecutiva del IBNORCA.

5.1.2. Uso correcto de la marca IBNORCA

- La marca IBNORCA puede ser utilizada por las organizaciones certificadas para: murales de establecimiento, vehículos, envases y cualquier tipo de publicidad, documentos o medios de comunicación.
- Es obligatorio indicar la norma de certificación IBNORCA en el logotipo.



5.1.3. La marca IBNORCA puede ser utilizada en los siguientes elementos:

1. Material de papelería y publicidad

La marca IBNORCA puede ser reproducida en impresos, folletos publicitarios, catálogos, facturas, cartas, faxes, etc., siempre que vaya asociada al nombre de la organización y que en ningún caso aparezcan referencias a productos/servicios o direcciones no incluidas en el alcance de la certificación. La organización licenciataria debe indicar claramente en el documento los servicios/productos que están fuera del alcance. La organización licenciataria no podrá hacer referencia a su condición de certificada para actividades que no estén incluidas en el alcance del certificado.



La organización debe asegurarse especialmente de que no existe ningún riesgo de confusión con respecto a la identidad de la parte certificada o al objeto de la certificación. Se colocará la declaración de certificación junto a su nombre y no al lado de una imagen del producto, logo tipo o ilustraciones abstractas, textos o imágenes.

2. Productos y embalajes

El IBNORCA permite que la marca de certificación de BPM sea usada en envases primarios del producto.

5.2. USO INDEBIDO DE LA MARCA.

Se considera uso indebido de la marca, cuando:

- Organizaciones o emplazamientos certificados que hacen uso de la marca en un alcance diferente al establecido en el certificado.
- Organizaciones cuyo certificado haya sido suspendido temporalmente o retirado definitivamente.
- Organizaciones que en caso de reducción del alcance de la certificación no ha modificado la publicidad, en la cual se haya aplicado la marca IBNORCA.

IBNORCA verificará el uso de la marca a través de las auditorías correspondientes a BPM. Si la organización licenciataria no cumpliera con lo establecido en el presente documento es su responsabilidad tomar acciones correctivas para eliminar las consecuencias negativas del uso indebido de la marca IBNORCA.

En caso de que la organización licenciataria no tomara acciones y corrija el uso indebido de la marca IBNORCA, esta puede ser causal para la suspensión de la certificación de acuerdo a la cláusula 9.1 del reglamento de certificación de BPM.

5.3. APLICACIÓN DEL LOGOTIPO.

1. Para impresiones en blanco y negro, en la cromática del logotipo se remplazará el blanco y el rojo por el negro.
2. La aplicación del logotipo en todos los casos, conservará el fondo blanco y su borde plomo, para que la visibilidad de este no se vea afectada, en caso de aplicar sobre fondos oscuros.

Nota: Deberá someterse a consideración del IBNORCA aquellos usos de la marca distintos de los especificados en el presente documento o todos aquellos que puedan dar lugar a interpretaciones erróneas. En estos casos la organización deberá enviar, para su consideración, una muestra del uso de marca que pretende hacer uso y obtener la autorización de IBNORCA.

ESQUEMA
ESQUEMA 6 PARA LA CERTIFICACIÓN DE PROCESOS
TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETO	2
2.	ALCANCE	2
3.	DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	2
4.	REFERENCIAS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS	3
5.	ASPECTOS GENERALES	3
6.	REQUISITOS TÉCNICOS PARA EVALUAR EL PRODUCTO	4
7.	CICLO DE CERTIFICACIÓN.....	4
7.1.	Solicitud de certificación y acuerdo de certificación.....	4
7.2.	Determinación de características	4
7.3.	No Conformidades.....	4
7.4.	Informe de evaluación	5
7.5.	Revisión.....	5
7.6.	Decisión sobre la certificación.....	5
7.7.	Atestación, licencia	5
8.	USO DE LA CERTIFICACIÓN	5
9.	COMPETENCIA DEL EQUIPO EVALUADOR	6
10.	CAMBIOS QUE AFECTEN LA CERTIFICACIÓN.....	6
11.	CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD	6
12.	SUSPENSIÓN O RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN	7
13.	APELACIONES.....	7
14.	CONTROL DE CAMBIOS	8
15.	GESTIÓN DEL DOCUMENTO.....	8

1. OBJETO.

El presente documento establece los requisitos que deben cumplir las organizaciones solicitantes o licenciatarias para el otorgamiento o renovación de la certificación de procesos.

2. ALCANCE.

El presente esquema de certificación es de cumplimiento obligatorio por todas las organizaciones que soliciten o cuenten con la certificación de procesos basado en el esquema 6 según la norma ISO/IEC 17067, a nivel nacional. (Ej. Buenas prácticas de manufactura, libre de trabajo infantil, libre de discriminación, libre de trabajo forzoso u otros).

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

Conceptos y Términos	Descripción
Esquema de Certificación	Sistema de certificación, en el que se detallan actividades de evaluación de la conformidad, requisitos, reglas y procedimientos determinados aplicables a productos, servicios o procesos.
Requisitos especificados	Los requisitos especificados pueden establecerse en normas técnicas, reglamentos técnicos y especificaciones técnicas.
Norma técnica	Documento normativo boliviano o internacional, voluntario, de carácter transitorio, que contiene requisitos o recomendaciones y representa el consenso del Comité Técnico de Normalización.
Especificación técnica	Documento que contiene requisitos, emitido por el organismo de evaluación de la conformidad u otra parte interesada que solicita el cumplimiento de dicho documento. (Ej. Proveedor, cliente o autoridad regulatoria).
Reglamento Técnico	Documento de carácter obligatorio en el que se establecen las características de un producto o los procesos y métodos de producción con ellas relacionados, con inclusión de las disposiciones administrativas aplicables. También puede incluir prescripciones en materia de terminología, símbolos, embalaje, marcado o etiquetado aplicables a un producto, proceso o método de producción, o tratar exclusivamente de ellas.
Proceso	Conjunto de actividades, interrelacionadas o que interactúan, que transforma elementos de entrada en resultados.
Auditoría	Proceso para obtener información pertinente sobre un objeto sobre la que aplican requisitos especificados y evaluarlo de manera objetiva para determinar el grado en el que se cumplen dichos requisitos.
Decisión	Conclusión basada en los resultados de la revisión, de se ha demostrado o no el cumplimiento de los requisitos especificados.
Certificado	Documento expedido por IBNORCA, mediante el cual otorga al solicitante la certificación, bajo las condiciones de este documento.

Conceptos y Términos	Descripción
No Conformidad	Incumplimiento a los requisitos establecidos en norma técnica, especificación técnica o reglamento técnico y de este esquema de certificación.
Organización solicitante	Persona Natural o Jurídica que solicita el proceso de evaluación para la certificación bajo esquema 6. En el caso de personas jurídicas a través de su representante legal.
Organización licenciataria	Organización que ha recibido de IBNORCA la autorización para usar la certificación bajo esquema 6.
Experto en certificación (EC)	Personal calificado por el Comité de Talento Humano, que es designado por el área de Evaluación de la Conformidad para evaluar y recomendar a la Dirección Ejecutiva de IBNORCA el otorgamiento, mantenimiento, renovación, ampliación y/o reducción de la certificación de sistemas de gestión, HACCP, certificación de procesos (Ej. BPM y otros).
IBNORCA	Instituto Boliviano de Normalización y Calidad.
TCP	Certificación de Productos y Procesos.
DE	Dirección Ejecutiva.
DNEC	Director Nacional de Evaluación de la Conformidad.
JN-CSP	Jefe Nacional de Certificación de Sistemas de Gestión y Producto.
CA	Coordinador de la auditoría (P-EC1) Profesional de Evaluación de la Conformidad que es responsable de gestionar las actividades de certificación y mantenimiento de la certificación producto y proceso.
EC	Experto en certificación.

4. REFERENCIAS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Código	Descripción
NB/ISO/IEC 17065	Norma: Evaluación de la conformidad – Requisitos para organismos que certifican producto, procesos y servicios.
NB/ISO/IEC 17067	Norma: Evaluación de la conformidad – Fundamentos de la certificación de producto y directrices para los esquemas de certificación de producto.
ISO/IEC TR 17026	Norma: Evaluación de la conformidad, ejemplo de un esquema de certificación para productos tangibles.
REG-PRO-TCS-02-01A	Registro: Cuestionario de evaluación previa
REG-PRO-TCS-02-01B	Registro: Cuestionario de evaluación previa - Inocuidad de alimentos.

5. ASPECTOS GENERALES.

La certificación de procesos se usa cada vez más para proporcionar confianza en que los procesos cumplen los requisitos especificados.

La certificación de proceso basado en el esquema 6 de la norma NB/ISO/IEC 17067, es un conjunto de actividades mediante las cuales IBNORCA evalúa a procesos que cumplen con requisitos especificados en una norma técnica, especificación técnica o reglamento técnico, con el objetivo de que los procesos operen de forma eficaz, garantizando el cumplimiento permanente a través del tiempo.

6. REQUISITOS TÉCNICOS PARA EVALUAR.

La certificación de procesos, será realizada en base al cumplimiento de requisitos técnicos establecido en una norma técnica, especificación técnica o reglamento técnico.

7. CICLO DE CERTIFICACIÓN.

Para la certificación de procesos, la organización solicitante/licenciataria debe cumplir con lo siguiente:

7.1. Solicitud de certificación y acuerdo de certificación.

IBNORCA proporciona a la organización solicitante/licenciataria toda la información necesaria para comprender y seguir las directrices establecidas para obtener/renovar la certificación de proceso en base a este esquema de certificación. Esta información está disponible en la página www.ibnorca.org.

La organización solicitante/licenciataria interesada podrá presentar su solicitud de certificación proceso llenando el Formulario Cuestionario de evaluación previa – Inocuidad alimentaria (REG-PRO-TCS-02-01B) o el Formulario Cuestionario de evaluación previa (REG-PRO-TCS-02-01A) para otros procesos y adjuntando la información complementaria si es requerida.

El área de certificación de IBNORCA revisará y evaluará la solicitud, en caso de ser viable la certificación, emitirá la oferta correspondiente.

Si la organización solicitante/licenciataria acepta a oferta se firma un contrato.

7.2. Determinación de características.

Firmado el contrato por parte de la organización solicitante/licenciataria, IBNORCA coordina la fecha de evaluación, asigna el equipo evaluador y el evaluador líder envía el plan de evaluación a la organización.

La evaluación incluye los siguientes elementos:

- i. Revisión de la implementación y eficacia de la norma técnica, especificación técnica o reglamento técnico, donde se recopila información necesaria correspondiente al proceso.
- ii. Si la organización solicitante tiene la capacidad y competencia para hacer seguimiento de los procesos, para asegurar el cumplimiento de los requisitos especificados.
- iii. La capacidad de la organización solicitante para identificar procesos no conformes y tomar acciones, además de mantener la trazabilidad de los procesos.

7.3. No conformidades.

Si durante la evaluación el equipo evaluador no tiene evidencia suficiente que la organización solicitante ha demostrado que los requisitos de la certificación se han cumplido, le informa, como no conformidades, sobre aquellos aspectos que no cumplen los requisitos aplicables.

La organización solicitante debe presentar un plan de acciones correctivas, como máximo cinco (15) días después de la evaluación. El plan de acciones correctivas será evaluado por



el equipo evaluador para verificar que la no conformidad se ha abordado adecuadamente. La organización tiene 90 días calendario después de la evaluación para enviar las evidencias para solucionar las No Conformidades mayores. IBNORCA puede repetir las partes necesarias de la evaluación del proceso para verificar que la No Conformidad se ha solucionado.

7.4. Informe de evaluación.

Finalizada la evaluación del proceso, el evaluador líder es el responsable de elaborar un informe con los hallazgos del equipo de evaluación. El informe es leído en una reunión de cierre y es entregado a la organización solicitante previa conformidad.

El informe se considerará parte de la documentación para demostrar el cumplimiento de los requisitos de la certificación por parte del organismo de certificación responsable de tomar las decisiones sobre la certificación.

7.5. Revisión.

El área de evaluación de la conformidad deriva la documentación del proceso para su revisión técnica a un experto en certificación, quien en base a los resultados de su evaluación recomienda o no la otorgación/renovación/ampliación/reducción de la certificación a la Dirección Ejecutiva del IBNORCA.

7.6. Decisión sobre la certificación.

La decisión sobre la certificación es atribución de la Dirección Ejecutiva (DE) de IBNORCA, quien toma como referencia la recomendación del EC, para esta decisión.

La decisión sobre la certificación tiene los siguientes resultados: otorgamiento, renovación, ampliación, reducción, suspensión o retiro de la certificación.

7.7. Atestación, licencia.

Para la declaración de conformidad del proceso evaluado, IBNORCA emitirá un certificado de conformidad.

La certificación tendrá una vigencia de 1 año pudiendo ser renovada por un periodo similar, a requerimiento de la organización solicitante.

El organismo de certificación podrá realizar una evaluación sorpresa (durante el año de vigencia de la certificación) en caso que reciba una denuncia sobre la certificación o para un control adicional.

8. USO DE LA CERTIFICACIÓN.

8.1. El uso de la certificación IBNORCA solamente está autorizado bajo las condiciones establecidas por el presente esquema que el licenciario se compromete a usar y respetar.

La publicidad de la certificación proceso de parte del licenciario, 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 la certificación IBNORCA, solo podrá usarse de acuerdo a su alcance. Asimismo, si se realiza una reducción o ampliación del alcance se debe utilizar la certificación de acuerdo al nuevo alcance.

IBNORCA tomará acciones cuando encuentre que se hace un uso incorrecto o fraudulento de la certificación IBNORCA y los certificados emitidos.

La certificación IBNORCA, tiene validez mientras el licenciario mantenga vigente su certificación.

8.2. La certificación IBNORCA, 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. COMPETENCIA DEL EQUIPO EVALUADOR.

El personal designado para realizar la evaluación será calificado por IBNORCA de acuerdo a sus procedimientos internos.

IBNORCA podrá incluir en el equipo auditor, un auditor en formación, a cuyo efecto comunicará al cliente con la oportunidad debida.

10. CAMBIOS QUE AFECTEN LA CERTIFICACIÓN.

Cuando existan cambios en los requisitos en las normas técnicas, especificaciones técnicas reglamentos técnicos, IBNORCA, informará a las organizaciones licenciarias el tiempo de adecuación.

En caso de cambios en el alcance de la certificación, como: reducción o ampliación se deberá emitir una nueva oferta para establecer los costos correspondientes. Asimismo, si el cliente solicita la emisión de nuevos certificados por cambios en: direcciones, razón social y/o logo, deberá asumir el costo respectivo por la emisión del nuevo certificado.

Todo cambio deberá ser informado al coordinador de auditoría, para que los mismos sean verificados por el equipo evaluador.

IBNORCA se reserva el derecho de modificar el presente esquema cuando lo considere adecuado, este documento actualizado estará disponible en la página web para el conocimiento de las organizaciones postulantes/ licenciarias.

Es de entera responsabilidad las organizaciones postulantes/ licenciarias revisar el contenido de este documento.

11. CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD.

Todo el personal interno y externo que intervenga en la certificación de proceso, 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".



IBNORCA mantiene la confidencialidad de la información de las organizaciones postulantes/licenciatarias durante todo el proceso de certificación desde la solicitud.

12. SUSPENSIÓN O RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN.

12.1. La certificación de procesos, puede ser suspendida por las siguientes causas:

- a) Incumplimiento de la organización licenciataria con los requisitos técnicos del proceso con lo establecido en este esquema.
- 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 uso indebido de la certificación.
- e) Por no haber comunicado sobre modificaciones o cambios que pueden afectar al proceso certificado.
- f) 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.
- g) Por incumplir la frecuencia de las auditorías (renovación) según el programa de auditoría del proceso de certificación.
- h) La no aceptación de la realización de una evaluación extraordinaria.

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

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

1. Realizar la auditoría 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.

12.2. La certificación IBNORCA, puede ser retirada por las causas establecidas en el punto 12.1 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.

Cuando la autorización de uso de la Certificación IBNORCA sea suspendida o retirada, es responsabilidad del licenciatario dejar de hacer uso de del certificado 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.

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 licenciataria 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 licenciataria, 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. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Fecha	Descripción de cambios
00	2022-04-04	ES-TCP-03 Esquema: Esquema 6 para la Certificación de procesos; Versión inicial del documento.