



IBNORCA

Instituto Boliviano de Normalización y Calidad

**REGLAMENTO
CERTIFICACIÓN**

**SISTEMAS DE
GESTIÓN
IBNORCA**

REGLAMENTO
CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN IBNORCA

TABLA DE CONTENIDO

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

REGLAMENTO
CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN IBNORCA

1. OBJETO.

El presente reglamento tiene por objeto establecer las condiciones y lineamientos necesarios que deben cumplir los postulantes/licenciataris para obtener, mantener, renovar, ampliar y/o reducir la certificación y uso de marca IBNORCA de sistemas de gestión.

2. ALCANCE.

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

El Licenciario 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. En ningún caso la Certificación IBNORCA de sistemas de gestión se refiere a la certificación de los productos o servicios prestados por la organización licenciataria.

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
Licenciario	Persona natural o Jurídica la cual ha sido autorizada por IBNORCA para usar la Marca de la certificación de sistemas de gestión
Postulante	Persona natural o Jurídica que solicita la certificación IBNORCA de sistemas de gestión
CT-IM	Comité de Imparcialidad
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, BPM y otros sistemas
CA	Coordinador de la auditoría
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 17021-1:2015	Norma: Evaluación de la conformidad - Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión.
ESP-TCS-01	Especificación: Guía de Uso de Marca IBNORCA
COD-DEH-01	Código: código de ética de IBNORCA.

5. GENERALIDADES.

La Certificación IBNORCA de sistemas de gestión, es una marca registrada y su uso es autorizado cuando una organización ha certificado su sistema de gestión con IBNORCA. El Licenciario reconoce el derecho de propiedad exclusiva de la marca IBNORCA sobre esta certificación.

La certificación IBNORCA de sistemas de gestión se otorgará bajo las condiciones que establece el presente Reglamento.

6. REQUISITOS DEL POSTULANTE/LICENCIATARIO.

6.1. La organización postulante que solicite la Certificación IBNORCA de sistemas de gestión, deberá estar legalmente establecida para producir, comercializar o prestar el servicio del alcance de la certificación.

6.2. El postulante debe demostrar a IBNORCA, que ha desarrollado, implementado y mantiene un sistema de gestión de conformidad con las Normas de sistemas de gestión que desea certificar.

6.3. El postulante/licenciario, debe asegurar a IBNORCA, que durante las auditorías que forman parte del proceso de certificación (auditoría inicial, seguimientos, renovación, extraordinarias o adicionales) tendrá disponibilidad para examinar la documentación y permitirá el acceso a todos los 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 organización se encuentre funcionando, a fin de que el equipo auditor pueda evaluar el alcance de la certificación.

6.4. A solicitud de IBNORCA, durante las auditorías, el postulante/licenciario 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.

6.5 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.

REGLAMENTO
CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN IBNORCA

7. PROCESO DE CERTIFICACIÓN, MANTENIMIENTO Y RENOVACIÓN.

7.1 SOLICITUD.

La Certificación de sistemas de gestión 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 el cuestionario de evaluación previa, 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 AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN.

El Área de Evaluación de la Conformidad de IBNORCA programa la auditoría de certificación que consta de dos etapas:

- a) Etapa I: Donde se revisa la información documentada, el grado de comprensión de la organización respecto al/los requisitos del sistema(s) de gestión, recopilar información necesaria correspondiente al/los alcance(s) información del desempeño clave y de aspectos, procesos, objetivos y funcionamiento significativos del sistema de gestión, determinando el estado de preparación para la Etapa II.
El postulante dispone de 90 días calendario como máximo para solicitar la realización de la auditoría de Etapa II, una vez finalizada la Etapa I.
- b) Etapa II: Donde se determina la conformidad del/los sistemas(s) de gestión del cliente, con los criterios de auditoría, evaluando su implementación y eficacia.
En la auditoría de etapa II se corrobora y valida el alcance de la certificación, así como los datos que irán en el certificado en caso de otorgación, como nombre de la organización (Razón Social) y sitios, estos datos son verificados por el equipo auditor conforme a los documentos de constitución del postulante.

Nota: Si el postulante solicita la certificación del sistema de gestión cubriendo varios sitios adicionales al sitio principal, en la auditoría de certificación el IBNORCA tomara una muestra de los sitios adicionales además del principal.

Nota: El auditor líder puede suspender la auditoría de etapa I, etapa II, seguimientos 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 postulante/licenciario durante la auditoría no proporcione la

REGLAMENTO CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN IBNORCA

documentación o información para evaluación del sistema oportunamente, cuando exista un riesgo significativo en materia de seguridad, elementos que comprometan la imparcialidad y otros, previa coordinación con el responsable de evaluación de la conformidad.

Una vez realizada la auditoría de Etapa II, 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. El equipo auditor entregará una copia del informe de la auditoría al postulante. En el caso de no presentarse no conformidades el equipo auditor podrá recomendar la certificación.

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 auditoría. 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 auditoría. Las mismas deberán ser aprobadas por el auditor líder.

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

7.3 DECISIÓN.

El Área de Evaluación de la Conformidad de IBNORCA, 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/mantenimiento/renovación/ampliación/reducción de la certificación del sistema de gestión a la Dirección Ejecutiva del IBNORCA.

La Dirección Ejecutiva en base a la recomendación del experto 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 marca.

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.

REGLAMENTO CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN IBNORCA

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

En los casos de auditorías de certificación conjunta (IBNORCA y otro organismo de Certificación), la decisión de otorgar o no la certificación será independiente para ambos organismos. El Postulante podrá recurrir al derecho de apelación siguiendo el procedimiento respectivo de cada organismo de certificación.

7.4 MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN.

Los mantenimientos de la certificación se realizarán de acuerdo al programa de auditorías, mediante auditorías de seguimiento, con el fin de determinar y verificar que el sistema de gestión del licenciario continúa siendo conforme con los requisitos de la norma certificada.

Las auditorías de seguimiento son auditorías in situ previamente planificadas con el licenciario, pero no son necesariamente auditorías de todo el sistema, incluyen: la evaluación de las auditorías internas y la revisión por la dirección, la revisión de las acciones tomadas sobre las no conformidades identificadas durante la auditoría previa, el tratamiento de las quejas, la eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos y los resultados previstos del sistema de gestión, el progreso de las actividades planificadas dirigidas a la mejora continua, la continuidad en control operacional, la revisión de cualquier cambio y la utilización del uso de marca.

Nota: Si el licenciario cuenta con la certificación del sistema de gestión cubriendo varios sitios adicionales al sitio principal, en la auditoría de seguimiento, IBNORCA tomara una muestra de los sitios adicionales además del principal.

Si el resultado de la decisión de la evaluación de la auditoría de seguimiento es favorable, se mantendrá la certificación.

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 realización de una auditoría extraordinaria de verificación de la implementación eficaz de correcciones y acciones correctivas para dar respuesta y solucionar las no conformidades detectadas.

Para la decisión del mantenimiento de la certificación se seguirá el proceso descrito en el apartado 7.3.

7.5 RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN.

La auditoría de renovación deberá realizarse tres (3) meses antes de finalizar el plazo de vigencia del certificado. En esta auditoría se evalúa el cumplimiento continuo y la eficacia del/los sistemas(s) de gestión y la utilización del uso de marca. La duración de la auditoría de renovación es mayor que la de las auditorías de seguimiento, para ello el licenciario debe actualizar los datos técnicos de su organización a través del cuestionario de evaluación previa, con la finalidad de emitir una nueva oferta contrato y dar continuidad a un nuevo ciclo de certificación.

Nota: Si el licenciario cuenta con la certificación del sistema de gestión cubriendo varios sitios

REGLAMENTO CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN IBNORCA

adicionales al sitio principal, en la auditoría de renovación el IBNORCA tomara una muestra de los sitios adicionales además del principal.

Si el resultado de la decisión de la evaluación de la auditoría de renovación es favorable, se procederá a la renovación de la certificación a través de la emisión de un nuevo certificado, ampliando el período de vigencia otros tres años, con los posteriores seguimientos, continuando el ciclo de certificación.

Nota: En caso de que el licenciario 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 6 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 deberá realizar una auditoría inicial de etapa I y etapa II.

7.6 AMPLIACIÓN O REDUCCIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.

El licenciario podrá solicitar la ampliación o reducción del alcance de la certificación, enviando el cuestionario de evaluación previa actualizado, para que el IBNORCA revise la solicitud y presente al licenciario 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 seguimiento 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.

7.7 AUDITORÍA EXTRAORDINARIA.

Se puede realizar una auditoría extraordinaria en las siguientes circunstancias:

- a) Quejas o denuncias de los clientes del licenciario o de las autoridades competentes que tengan relación con su sistema de gestión certificado.
- b) Cambios en los procedimientos y en las operaciones o actividades del licenciario que afecten de forma crítica al sistema de gestión certificado.
- c) Cambio en la estructura organizacional que puede afectar significativamente al sistema de gestión certificado.
- d) Como conclusión de la auditoría de Etapa II, seguimientos y/o renovación el EA define como necesario una auditoría extraordinaria al encontrar no conformidades que se dan de tal naturaleza que afecten el sistema de gestión.

La auditoría extraordinaria debe llevarse a cabo dentro de los (90) días calendario siguientes a la auditoría o a la fecha de ingreso o conocimiento de la queja o cambios significativos del sistema de gestión. Si esta no se efectúa en el tiempo establecido el solicitante/licenciario deberá iniciar nuevamente la certificación a través de una Etapa I y Etapa II.

7.8 AUDITORÍA ADICIONAL.

La auditoría adicional se realiza solamente cuando las ampliaciones o reducciones de alcance no se realicen durante las auditorías programadas de renovación o seguimientos y se

requiera complementar estas evaluaciones en otro periodo de tiempo.

8. USO DE LA CERTIFICACIÓN.

El uso de marca de la Certificación IBNORCA solamente está autorizado bajo las condiciones establecidas por el presente Reglamento y la Guía de Uso de Marca IBNORCA que el licenciataria se compromete a usar y respetar, dichos documentos están disponibles en la página web de IBNORCA (www.ibnorca.org).

La publicidad de la certificación de sistemas de gestión de parte del licenciataria, 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 y no podrá hacer una declaración impropia o no autorizada de manera que pueda perjudicar el prestigio de IBNORCA.

El uso de marca de la certificación de sistemas de gestión de IBNORCA, solo podrá usarse para el sistema de gestión certificado de acuerdo a su alcance. Asimismo, si se realiza una reducción o ampliación del alcance se debe utilizar la marca de acuerdo al nuevo alcance.

IBNORCA tomará acciones cuando encuentre que se hace un uso incorrecto o fraudulento de la marca y los certificados de sistemas de gestión.

El derecho de uso de marca de la Certificación IBNORCA de sistemas de gestión, tiene validez mientras el licenciataria mantenga vigente su certificación.

9. SUSPENSIÓN O RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN.

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

- a) Incumplimiento del licenciataria con las exigencias de la norma aplicada, del presente reglamento y de la guía de uso marca IBNORCA.
- b) A solicitud del licenciataria.
- c) Por falta de pago de los compromisos asumidos por el licenciataria de acuerdo a la oferta contrato aceptado.
- d) Por denuncias o mal uso de la certificación.
- e) Por uso indebido de la marca IBNORCA.
- f) Por no haber comunicado sobre modificaciones o cambios que pueden afectar al sistema de gestión certificado.
- g) 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.
- h) Por incumplir la frecuencia de las auditorias (renovación/seguimientos) según el programa de auditoria del proceso de certificación.
- i) La no aceptación de la realización de una auditoria extraordinaria.

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

El IBNORCA establece un tiempo máximo de 6 meses para restaurar la certificación, donde el Licenciataria debe:

IBNORCA ©	Código: RMT-TCS-01.04	V: 2021-11-15	Página 8 de 12
------------------	------------------------------	----------------------	-----------------------

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

REGLAMENTO
CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN IBNORCA

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 licenciataria 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 licenciataria.

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

Cuando la autorización de uso de la Certificación IBNORCA de sistemas de gestión sea suspendida o retirada, es responsabilidad del licenciataria dejar de hacer uso 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 licenciataria 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. El Comité de Imparcialidad (CT-IM). Órgano técnico revisor de carácter permanente encargado de analizar los procesos de auditoría, certificación, toma de decisiones del organismo de certificación y asesoramiento en temas que afecten la confianza en la certificación con el fin de velar por la ejecución imparcial del proceso de certificación.

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

10.4. El experto en certificación, es 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.

10.5. 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 sistemas de gestión.

10.6. El coordinador de auditoría, es responsable de la gestión de las actividades de atención al cliente, planificación de auditorías y el seguimiento del proceso de certificación,

REGLAMENTO
CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN IBNORCA

de acuerdo a procedimientos internos y a las cláusulas establecidas en el presente reglamento.

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

11. DERECHOS Y OBLIGACIONES.

11.1. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL LICENCIATARIO.

- Usar la marca de la Certificación de Sistemas de Gestión.
- Cumplir con lo establecido en la Guía de Uso de Marca IBNORCA.
- Cumplir con lo establecido en el presente reglamento.
- Cumplir con la frecuencia del programa de auditorías emitido por IBNORCA.
- Diferenciar en forma clara en su publicidad el sistema de gestión certificado de aquellos que no lo sean.
- No realizar ningún tipo de publicidad sobre certificación de sistemas de gestión 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 sistema de gestión 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 sistema de gestión certificado se deberá realizar una auditoría extraordinaria por parte de IBNORCA, para dar continuidad a la certificación y al uso de la marca. 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 auditorías, 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 de sistemas de gestión IBNORCA puede presentar quejas en relación con el servicio de certificación de sistemas de gestión, 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, alcance de la

IBNORCA ©	Código: RMT-TCS-01.04	V: 2021-11-15	Página 10 de 12
------------------	------------------------------	----------------------	------------------------

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

REGLAMENTO CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN IBNORCA

certificación, 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 licenciatarario que información se proporcionará.

Si IBNORCA recibe una queja de autoridades reglamentarias o usuarios del licenciatarario certificado, ésta será tratada como información confidencial. IBNORCA solicitará al licenciatarario 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 licenciatararios a través de una nota escrita, correo electrónico y/o la página web. Dependiendo la modificación se solicitará al licenciatarario una verificación de la implementación de los nuevos requisitos a través de una 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 auditoría sobre lineamientos adicionales al reglamento de certificación de sistemas de gestión por situaciones de emergencia como pandemias, conflictos sociales u otros.

12. SANCIONES.

Se considera que el Licenciatarario ha transgredido la Certificación IBNORCA de sistemas de gestión cuando no cumple con este reglamento, la norma aplicable, modalidad de pagos, uso indebido de la certificación y/o de la marca, dichos incumplimientos podrán dar lugar a las siguientes sanciones:

- Amonestación escrita con el requerimiento de que cesen en un plazo determinado las infracciones constatadas.
- Amonestación escrita acompañada de un incremento de la frecuencia de las auditorías de seguimiento.
- Apercibimiento privado o público, con reembolso de los gastos necesarios en caso de aumentar los controles correspondientes.
- Suspensión temporal del derecho de uso de Marca 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

IBNORCA ©	Código: RMT-TCS-01.04	V: 2021-11-15	Página 11 de 12
-----------	-----------------------	---------------	-----------------

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

REGLAMENTO
CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN IBNORCA

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. CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD.

Todo el personal interno y externo que intervenga en la certificación de sistemas de gestión, 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/ licenciataria.

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

IBNORCA ©	Código: RMT-TCS-01.04	V: 2021-11-15	Página 12 de 12
------------------	------------------------------	----------------------	------------------------

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