



**IBNORCA**

**REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE  
SISTEMAS DE GESTIÓN DE IBNORCA**

## INDICE

0. OBJETO .....	2
1. ALCANCE .....	2
2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....	2
3. REFERENCIAS.....	2
4. GENERALIDADES.....	2
5. COMPETENCIA DE LOS ÓRGANOS DE DECISIÓN .....	3
6. REQUISITOS DEL POSTULANTE.....	3
7. DERECHOS Y OBLIGACIONES .....	4
7.1 Derechos y obligaciones del licenciario.....	4
7.2 Derechos y obligaciones de IBNORCA.....	5
8. TRÁMITE PARA LA OTORGACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN.....	6
9. MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACION .....	7
10. USO DE LA CERTIFICACION .....	8
11. SUSPENSIÓN Y/O RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN .....	8
12. SANCIONES .....	9
13. APELACIONES.....	10
14. QUEJAS .....	10
15. CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD .....	10
16. MODIFICACIONES AL REGLAMENTO.....	10
17. CONFORMIDAD DE LA ORGANIZACIÓN .....	11

## **0. OBJETO.**

Este reglamento tiene por objeto establecer las condiciones que rigen la otorgación de la certificación y uso de marca IBNORCA de los sistemas de gestión quedando establecido como un acuerdo legalmente ejecutable entre el Licenciataria e IBNORCA.

## **1. ALCANCE.**

Este Reglamento establece condiciones bajo las cuales se otorga la certificación IBNORCA de sistemas de gestión y se constituye en un elemento contractual, que obliga al Licenciataria a aplicarlo de buena fe y corresponder al prestigio que significa su uso.

El Licenciataria 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.

## **2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.**

<b>Término</b>	<b>Descripción</b>
IBNORCA	Instituto Boliviano de Normalización y Calidad
Licenciataria	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
CT-CER	Comité de Certificación

## **3. REFERENCIAS.**

<b>Código</b>	<b>Descripción</b>
NB/ISO/IEC 17021:2015	Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoria y la certificación de sistemas de gestión.

## **4. GENERALIDADES.**

**4.1** 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 Licenciataria reconoce el derecho de propiedad exclusiva de la marca IBNORCA sobre la certificación de sistemas de gestión.

**4.2** La otorgación de la Certificación IBNORCA de Sistemas de Gestión se realiza mediante la emisión de un Certificado y el derecho al uso de la marca IBNORCA.

**4.3** La certificación IBNORCA de Sistemas de Gestión se otorgará bajo las condiciones que establece el presente Reglamento.

**4.4** El otorgamiento de la certificación IBNORCA de Sistemas de Gestión no constituye una garantía sobre el producto o servicio

## **5. COMPETENCIA DE LOS ÓRGANOS DE DECISIÓN**

**5.1.** 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.

**5.2** 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 de estas tareas realizadas por el organismo certificador.

**5.3.** La Dirección Ejecutiva, tiene la atribución de otorgar, negar, mantener la certificación, ampliar o reducir el alcance de la certificación, renovar, suspender o restaurar la certificación después de una suspensión y/o retirar la certificación de sistemas de gestión, basado en la recomendación técnica del Comité de Certificación de Sistemas de Gestión (CT-CER).

**5.4.** El Comité de Certificación (CT-CER), es un órgano de carácter permanente, técnico-operativo, encargado del análisis de la reglamentación e información técnica que genera el área y realiza la revisión técnica del proceso de certificación recomendando a Dirección Ejecutiva la otorgación, negación, mantenimiento, ampliación, reducción, renovación, suspensión, restauración o retiro de la certificación, para un eficaz desarrollo de la política y directrices establecidas por el Directorio en materia de certificación de Sistemas de Gestión de carácter voluntario.

**5.5.** La Dirección Nacional de Servicios, será el órgano responsable de generar los lineamientos y directrices técnicas para los servicios de certificación.

**5.6** La Dirección Regional, tiene la función de dirigir y supervisar la ejecución de las tareas asignadas al área de Certificación.

**5.7.** El Área de Certificación; en las distintas regionales, es responsable de la coordinación técnica y operativa de las actividades necesarias para la atención del cliente, la planificación de auditorías del proceso de certificación y la gestión al seguimiento del proceso de certificación garantizando el desarrollo de estas con procedimientos controlados de acuerdo a las cláusulas establecidas en el presente reglamento.

**5.8** La calificación a los auditores de IBNORCA para los procesos de certificación de Sistemas de Gestión es efectuada a través del Comité de Calificación del Talento Humano.

## **6. REQUISITOS DEL POSTULANTE**

**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.

**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, por lo menos de 3 meses de antigüedad desde su implementación.

**6.3** El postulante, debe asegurar a IBNORCA, que durante las auditorías que forman parte del proceso de certificación (auditoría inicial, seguimientos, renovación, extraordinarias) se



tendrá disponibilidad para examinar la documentación y permitir el acceso a todos los procesos, sitios, registro y personal incluidos dentro del alcance de la certificación (fábricas, depósitos, sucursales y todos los sitios cubiertos por el alcance), aunque sus actividades se desarrollen parcialmente o totalmente fuera de sus instalaciones.

**6.4** A solicitud de IBNORCA, el postulante debe permitir durante las auditorías que forman parte del proceso de certificación (auditoría inicial, seguimientos, renovación, extraordinarias), 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.

## **7. DERECHOS Y OBLIGACIONES**

### **7.1 Derechos y obligaciones del licenciatario**

**7.1.1** El Licenciatario que ha obtenido la Certificación IBNORCA de Sistemas de Gestión está autorizado a usar la marca de la Certificación de Sistemas de Gestión de acuerdo a la Guía de Uso de Marca IBNORCA, que es entregada al licenciatario. En el caso de que no cumpliera con lo establecido en la Guía de Uso de Marca el licenciatario será sancionado.

**7.1.2** A partir del otorgamiento del certificado, el Licenciatario es el responsable exclusivo del cumplimiento del presente reglamento.

**7.1.3** Con el fin de evitar confusión a las partes interesadas y al público en general, el Licenciatario diferenciará en forma clara en su publicidad el Sistema de Gestión certificado de aquellos que no lo sean. No podrá efectuarse, ningún tipo de publicidad que pueda inducir a engaño o confusión.

**7.1.4** El Licenciatario debe informar y comunicar por escrito a IBNORCA sobre cualquier modificación intencional realizada al producto, proceso de producción o sistema de la calidad, como ser, cambio de la estructura de la organización licenciataria (Por Ejemplo: Representante legal, Representante de la Dirección, cambio de domicilio) que pudiera impactar en el sistema de gestión implementado y certificado, esto implicará una visita técnica a la empresa (notificada o no); para verificar si existe un impacto sobre el Sistema de Gestión certificado, para este fin se solicitará a la empresa los documentos legales que respalden el cambio producido. En caso de que se evidencia que el cambio ha impactado en el Sistema de Gestión certificado se deberá realizar una auditoría extraordinaria de parte de IBNORCA, dando continuidad al proceso de certificación y al uso de la marca.

Si la organización no informa estos cambios antes de la realización de las auditorías puede llevar a la suspensión de la certificación.

**7.1.5** Si IBNORCA informara sobre algún cambio (Por Ejemplo: Cambio de la norma o cualquier cambio en sus requisitos de certificación), el Licenciatario debe informar al organismo de certificación mediante nota escrita si se encuentra preparado para aceptar las modificaciones. Si el licenciatario confirma su adecuación a las modificaciones en el período de aceptación establecido y los resultados proporcionados de cualquier auditoría fuera



favorable, se utilizará una licencia suplementaria o se harán modificaciones a los registros del organismo de certificación.

Si el licenciataria informa a IBNORCA que no está preparado para aceptar las modificaciones en el tiempo establecido, o si el resultado de cualquier auditoria es no favorable, la autorización del uso de marca debe expirar desde la fecha en que las modificaciones especificadas por el IBNORCA fueron determinadas.

**7.1.6** Aranceles. El postulante o licenciataria deberá abonar los aranceles establecidos en el contrato en el plazo fijado por IBNORCA, en el caso de que no cumpliera con el plazo establecido se suspenderá la certificación y en algún caso se aplicará acciones legales.

**7.1.7.** El Licenciataria debe cumplir con la frecuencia del programa de auditorías emitido por IBNORCA.

**7.1.8.** El Licenciataria autoriza a IBNORCA la presentación de la información relativa al proceso de certificación, al ente acreditador o por un esquema de evaluación entre pares.

## **7.2 Derechos y obligaciones de IBNORCA**

**7.2.1** Una vez otorgada la certificación, IBNORCA publica a través de su página web la lista de empresas certificadas en la cual se referencia el nombre, norma certificada, número de certificado, alcance de la certificación, ubicación geográfica y el estado de la certificación del licenciataria.

**7.2.2** IBNORCA se compromete a no revelar a un tercero (Excluyendo al ente acreditador, Comité de Imparcialidad o esquema de evaluación entre pares) la información relativa al licenciataria sin el consentimiento del mismo, pues toda esta información es considerada confidencial. Si IBNORCA es obligado por la ley a divulgar información confidencial a un tercero, deberá informar mediante una nota escrita al licenciataria que información proporcionará salvo que esté prohibido por la ley.

**7.2.3** Si IBNORCA recibe información relativa al licenciataria obtenida de fuentes distintas al licenciataria como ser una queja de autoridades reglamentarias o reclamos, ésta será tratada como información confidencial y por las entidades pertinentes dentro del IBNORCA pudiendo solicitar se realice una auditoría al licenciataria bajo la forma de visitas notificadas a corto plazo con el fin de investigar la queja.

**7.2.4** IBNORCA se compromete a mantener la confidencialidad y salvaguardar la información y documentación correspondiente a la actividad de certificación que sea utilizada o generada por el personal interno y externo del Área de Certificación en sus respectivas oficinas a nivel nacional.

**7.2.5** Si existiese algún cambio o modificación de los requisitos de certificación, el Área de Certificación de IBNORCA informará a sus clientes, postulantes y organizaciones licenciatarias a través de una nota escrita y/o la página web, y dependiendo la modificación se solicitará a la organización licenciataria una verificación de la implementación de los nuevos requisitos a través de una auditoria adicional.

**7.2.6** Cuando IBNORCA considere conveniente publicitará las renunciaciones o interrupciones indicando las causas pertinentes.

**7.2.7** IBNORCA podrá sancionar a la organización licenciataria en el caso de que no se cumpliera con la cancelación del servicio o el incumplimiento a este reglamento.

## **8. TRÁMITE PARA LA OTORGACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN**

**8.1** 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.

**8.2** En caso de que el postulante hubiese sido licenciario de la Certificación IBNORCA de Sistemas de Gestión u otro servicio de certificación de IBNORCA y que éste haya sido cancelado por incumplimiento de tipo ético o técnico, el Comité de Certificación analizará los antecedentes para ver la disponibilidad de iniciar o no el trámite, también se aplicará cuando el Licenciario hubiese renunciado a una Certificación IBNORCA.

**8.3** Todo postulante que desee obtener la Certificación de IBNORCA de Sistemas de Gestión, implementado para una norma, deberá llenar el cuestionario de evaluación previa entregado por IBNORCA. Adicionalmente se podrá pedir al solicitante, información adicional u otra documentación pertinente, según la revisión de la solicitud para confirmar cualquier declaración realizada por éste en su solicitud.

**8.4** El Área de Certificación 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 propuesta técnica, caso contrario se comunicará al postulante la negación del servicio.

**8.5** El área de certificación programa la auditoria inicial de certificación que consta de dos etapas:

- a) Etapa I: Se basa fundamentalmente en verificar si el diseño del sistema de gestión es adecuado a la organización, si cumple los requisitos de la norma, si el alcance de certificación y la información brindada al inicio del proceso es veraz y si se encuentra preparada para la auditoria de etapa II incluido los recursos.  
El postulante dispone de 90 días como máximo para solicitar la realización de la auditoria de certificación Etapa II.
- b) Etapa II: Se verificará la implementación del Sistema de Gestión y su eficacia, se tendrá un mayor enfoque hacia los procesos identificados por la organización y si estos responden al alcance de la certificación y los requisitos de la norma aplicable.

Una vez realizada la auditoria 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, y oportunidades de mejora, basados en evidencias objetivas. El equipo auditor entregará una copia del informe a la organización.

En el caso de que no existan desviaciones, el equipo auditor podrá recomendar la certificación. En caso de existir desviaciones, el equipo auditor, solicitará a la organización un plan de acciones correctivas en un plazo definido.





Se considera que las no conformidades han sido superadas cuando el análisis de causa, las correcciones y acciones correctivas estén implementadas y su eficacia sea verificada, las mismas que serán aprobadas por el equipo auditor.

Dependiendo de la complejidad de los hallazgos de auditoría, el equipo auditor recurrirá a la realización de una auditoría extraordinaria, para verificar la eficacia de las acciones correctivas implementadas.

Al concluir la auditoría el equipo auditor entrega toda la documentación al Área de Certificación quien realiza la revisión técnica del proceso de auditoría y de acuerdo a los lineamientos establecidos ésta debe ser presentada al Comité de Certificación.

El Comité de Certificación tomará su decisión de recomendar la otorgación de la certificación a Dirección Ejecutiva quien otorga el certificado IBNORCA de Sistemas de Gestión para el alcance que fue auditado, luego se notifica al postulante el cual asume los derechos y obligaciones a partir de la autorización de uso de marca y la entrega del certificado.

Si la decisión de la Dirección Ejecutiva fuera el rechazar el otorgamiento de la certificación IBNORCA de Sistemas de Gestión, la Dirección Nacional comunicará al postulante por escrito las causas por las cuales no se aprobó la certificación y podrá presentar una nueva solicitud luego de haber cumplido con las recomendaciones del Comité de Certificación.

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.

IBNORCA actualiza la lista de las empresas 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](http://www.ibnorca.org))

**8.6** 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.

## **9. MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACION**

**9.1** Con el fin de garantizar que el Sistema de Gestión del Licenciario mantiene y mejora las condiciones en las cuales ha sido otorgada la Certificación IBNORCA de Sistemas de Gestión, se realizarán seguimientos periódicos cada 12 meses mediante auditorías que serán programadas.

**9.2** El seguimiento del proceso de certificación estará a cargo del Área de Certificación, cuya responsabilidad es gestionar el programa de auditorías y la ejecución de las auditorías de seguimiento.

**9.3** Las auditorías de seguimiento son auditorías in situ, pero no son necesariamente auditorías de todo el sistema, debe incluir al menos las auditorías internas y la revisión por la dirección, una 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.



**9.4** Los resultados de la auditoria serán comunicados al Licenciario a través de la entrega de una copia del informe final. Si existiesen desvíos el Licenciario deberá presentar un plan de acción que incluya el análisis de causa, la acción correctiva y/o correcciones y la verificación de la eficacia de las acciones tomadas y luego el equipo auditor revisará y dará su aprobación y/o retroalimentación respecto al plan. Dependiendo de la complejidad de los hallazgos de auditoría, el equipo auditor recomendará la realización de una auditoria extraordinaria para verificar la eficacia de las acciones correctiva implementadas.

**9.5** Una vez concluido el proceso de auditoria la documentación será entregada al Área de Certificación y presentada al Comité de Certificación para que realice la revisión técnica y recomiende a Dirección Ejecutiva el mantenimiento o no de la certificación.

## **10. USO DE LA CERTIFICACION**

**10.1** 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 licenciario se compromete a respetar.

**10.2** El Licenciario de la certificación IBNORCA está obligado a usar la marca conforme a lo indicado en la Guía de Uso de Marca IBNORCA documento que es entregado junto con los logotipos y el certificado.

**10.3** La certificación IBNORCA de sistemas de gestión no debe estar asociada a productos, para evitar confusión y hacer creer que los productos están certificados.

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

**10.5** 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 y su aplicación excluye la utilización de otra marca con la misma finalidad, salvo autorización expresa de IBNORCA.

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

**10.7** El derecho de uso de marca de la Certificación IBNORCA de Sistemas de Gestión, tiene una validez de 3 años, a partir de la fecha de otorgación.

**10.8** Cuando la autorización de uso de la Certificación IBNORCA de Sistemas de Gestión sea suspendida o cancelada, el licenciario no deberá continuar con el uso de marca suspendiendo toda publicidad que haga alusión a la certificación. Asimismo, si se realiza una reducción del alcance se debe retirar según corresponda.

## **11. SUSPENSIÓN Y/O RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN**

**11.1** El uso de la Certificación IBNORCA, puede ser suspendida por las siguientes causas:

- a) Incumplimiento del licenciario con las exigencias de la norma aplicada y el presente reglamento.

- b) A solicitud del licenciatario.
- c) Por falta de pago de los compromisos asumidos por el licenciatario de acuerdo a la oferta y contrato aceptados.
- d) Por denuncias o mal uso de certificados.
- e) Por no haber comunicado sobre modificaciones o cambios que pueden afectar al sistema de gestión certificado.
- f) Por incumplir con las frecuencias del programa de auditoría del proceso de certificación.

Esta suspensión es una decisión de la Dirección Ejecutiva, la cual da un tiempo máximo de 6 meses para que el Licenciatario pueda retomar la certificación realizando previamente una auditoría extraordinaria, si se pasase la fecha el licenciatario debería iniciar nuevamente el proceso de certificación.

**11.2** El uso de la Certificación IBNORCA, puede ser retirada por las siguientes causas:

- a) Incumplimiento del licenciatario con las exigencias de la norma aplicada y el presente reglamento una vez vencido el plazo de la suspensión.
- b) A solicitud del Licenciatario.
- c) Por falta de Pago, una vez vencidos el plazo de suspensión.
- d) Por denuncias o por mal uso de certificados, una vez vencido el plazo de suspensión.
- e) Por incumplimiento de las frecuencias del programa de auditoría, posteriores a la notificaciones de programación realizadas por el área de certificación.

Este retiro es una decisión de la Dirección Ejecutiva, la misma que será informada al Licenciatario solicitando la devolución de los certificados entregados en original, por lo que se da por concluida el proceso de certificación.

## **12. SANCIONES**

Se considera que el Licenciatario ha transgredido la Certificación IBNORCA de Sistemas de Gestión cuando no cumple con este reglamento, la norma aplicable, incumplimiento de pagos, uso abusivo e indebido de la certificación, 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, la cual no podrá ser superior a ciento ochenta (180) días calendario. Toda suspensión se levanta luego de comprobar mediante una auditoría extraordinaria que se han subsanado las causas que la originaron. Caso contrario se procederá al retiro de la certificación.
- Retiro de la Certificación.
- Apercibimiento privado o público por incumplimiento de pago de aranceles establecidos en el contrato.
- Suspensión y/o retiro de la certificación por incumplimiento de la frecuencia de auditorías

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 recomendada por el Comité de Certificación.

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

### **13. APELACIONES**

- 13.1** Apelación se considera a la solicitud del postulante o licenciataria objeto de evaluación de la conformidad por parte del IBNORCA que no está conforme con la decisión tomada por Dirección Ejecutiva.
- 13.2** Las empresas licenciataria de la Certificación de Sistemas de Gestión IBNORCA, que no estén de acuerdo con una resolución que les concierna, pueden presentar una apelación al IBNORCA como parte de su proceso de certificación. Las mismas deben ser dirigidas por escrito al Directorio del IBNORCA en un plazo de 15 días hábiles a partir de la recepción de la resolución.
- 13.3** El Directorio del IBNORCA revisará, resolverá y aprobará la apelación y se informará del resultado por escrito a la empresa que presentó la apelación en un plazo máximo de 60 días hábiles. La interposición de la apelación no interrumpe la aplicación de la resolución adoptada.
- 13.4** 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.
- 13.5** 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. QUEJAS**

**14.1** Los postulantes o licenciataria de la certificación de Sistemas de Gestión IBNORCA pueden presentar quejas en relación con el servicio de Certificación de Sistemas de Gestión. Las quejas se reciben por Atención al cliente u otro medio de IBNORCA y se gestionan de la siguiente manera:

**14.2** La queja es registrada y es analizada para definir si procede o no, en caso de que la queja proceda, la misma se trata de acuerdo al procedimiento General "Gestión de quejas y oportunidades de mejora". En ambos casos se informa al cliente de la procedencia o no de su queja y de las acciones a ser tomadas para el tratamiento de la queja en un plazo máximo de 15 días.

### **15. CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD**

Todo personal interno y experto que intervenga en el proceso de Certificación IBNORCA, de Sistemas de Gestión, está obligado a mantener la imparcialidad y confidencialidad sobre toda la información obtenida en el proceso de certificación.

### **16. MODIFICACIONES AL REGLAMENTO**

IBNORCA se reserva el derecho de modificar el presente reglamento cuando lo considere adecuado, las modificaciones que se efectúen serán notificadas a todos los Licenciataria y/o



postulantes. Es de entera responsabilidad del postulante revisar el contenido de este documento ya que el mismo puede ser modificado sin previo aviso.

## **17. CONFORMIDAD DE LA ORGANIZACIÓN**

Por la firma del presente Reglamento, doy fe que he leído y comprendido cada una de sus secciones en particular y del Reglamento en general, aceptando las condiciones establecidas en el mismo.

**Nombre del Representante legal de la organización:** \_\_\_\_\_

**Cargo en la organización:** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_

**Lugar y Fecha:** \_\_\_\_\_