



IBNORCA
Instituto Boliviano de Normalización y Calidad

ESQUEMA

**CERTIFICACIÓN DE
BUENAS PRÁCTICAS
DE ALMACENAMIENTO
IBNORCA**

**ESQUEMA
PARA LA CERTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE
ALMACENAMIENTO (BPA)**



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. REFERENCIAS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	3
4. DESARROLLO	3
4.1. Ciclo de certificación.....	3
4.2. Solicitud de certificación y acuerdo de certificación.....	3
4.3. Aceptación de la oferta contrato y coordinación de auditoría	4
4.4. Auditoría de certificación	4
4.5. Plan de acciones correctivas.....	5
4.6. Decisión.....	5
4.7. Auditoría de renovación.....	6
4.8. Auditorías extraordinaria	7
4.9. Auditoría adicional	7
4.10. Auditorías especiales	7
5. SUSPENSIÓN Y RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN.....	8
5.1. Suspensión de la certificación.....	8
5.2. Retiro de la certificación.	8
6. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LA ORGANIZACIÓN CERTIFICADA	9
6.1. Derechos del cliente	9
6.2. Obligaciones del cliente.	9
7. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE IBNORCA.....	10
7.1. Derechos de IBNORCA.....	10
7.2. Obligaciones de IBNORCA.....	11
8. USO DE LA CERTIFICACIÓN	12
9. SANCIONES.....	12
10. APELACIONES	13
11. CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD	13
12. CAMBIOS QUE AFECTEN LA CERTIFICACIÓN	13
13. ANEXOS.....	13

**ESQUEMA
PARA LA CERTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE
ALMACENAMIENTO (BPA)**



1. OBJETO

El presente documento establece los lineamientos que deben cumplir las organizaciones que soliciten o cuenten con la certificación de buenas prácticas de almacenamiento (BPA) en base a los requisitos establecido en el Anexo "A" del presente documento.

El anexo "A" contiene requisitos generales y es aplicable a todas las organizaciones que estén involucradas en actividades de almacenamiento, sin importar su tamaño, complejidad, sector o los productos que almacenen.

2. ALCANCE

El presente esquema de certificación es de cumplimiento obligatorio por todas las organizaciones que soliciten o cuenten de buenas prácticas de almacenamiento (BPA) basado en el esquema 6 según la norma ISO/IEC 17067.

3. REFERENCIAS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Código	Descripción
NB/ISO/IEC 17065	Norma: Evaluación de la conformidad - Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios. (Correspondiente a la norma ISO/IEC 17065)
NB/ISO/IEC 17067	Norma: Evaluación de la conformidad – Fundamentos de la certificación de producto y directrices para los esquemas de certificación de producto. (Correspondiente a la norma ISO/IEC 17067)
ISO 22003-2:2022	Norma: Inocuidad alimentaria - Parte 2: Requisitos para los organismos que proporcionan evaluación y certificación de productos, procesos y servicios, incluida una auditoría del sistema de inocuidad alimentaria.

4. DESARROLLO

La certificación de Buenas prácticas de almacenamiento (BPA), será realizada en base al presente documento y en cumplimiento a los requisitos técnicos establecido en el Anexo "A".

4.1. Ciclo de certificación

El ciclo de certificación, tiene una vigencia de un año, para mantener la misma, las organizaciones deben realizar auditorías anuales de renovación, de acuerdo al calendario establecido por el IBNORCA.

4.2. Solicitud de certificación y acuerdo de certificación

El IBNORCA proporciona a la organización solicitante o certificada toda la información necesaria para comprender y seguir las directrices establecidas para obtener/renovar la certificación de buenas prácticas de almacenamiento (BPA) en base a este esquema de certificación. Esta información está disponible en la página www.ibnorca.org.

**ESQUEMA
PARA LA CERTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE
ALMACENAMIENTO (BPA)**



La organización interesada podrá presentar su solicitud llenando el formulario de solicitud de certificación de Buenas prácticas de almacenamiento (BPA) y adjuntando la información complementaria si es requerida.

El área de certificación del IBNORCA revisará y evaluará la solicitud, en caso de ser viable, asignará el tiempo de auditoría que corresponda de acuerdo a procedimientos internos y emitirá el acuerdo contractual correspondiente.

4.3. Aceptación de la oferta contrato y coordinación de auditoría

Una vez revisado y aceptado el acuerdo contractual entre el IBNORCA y el cliente, se coordinará la realización de la auditoría, se designará el equipo evaluador de acuerdo a la programación establecida por el IBNORCA.

4.4. Auditoría de certificación

El propósito de la auditoría de certificación es evaluar el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos en el Anexo "A".

Considerando lo siguiente:

- evaluar el grado de implementación de los requisitos de BPA;
- revisar la información documental establecida por el cliente;
- evaluar las condiciones del cliente e intercambiar información con el personal con el fin de determinar y revisar el grado de comprensión de los requisitos del Anexo "A";
- recopilar la información necesaria correspondiente al alcance, que incluye: Ubicaciones, personas, controles y otros que la organización considere los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
- revisar el seguimiento, medición, revisión de los requisitos aplicados;
- revisar el control operacional del cliente;
- confirmar el alcance, infraestructura y sitios; en casos que los mismos se modifiquen, el auditor líder informará al organismo de certificación;
- confirmar el nombre de la organización (Razón Social) y sitios, los cuales serán verificados por el equipo auditor conforme a los documentos de constitución del cliente y ubicaciones.

Nota 1: En caso de que el cliente cuente con multisitios dentro del alcance de certificación, se realizará un muestreo apropiado de acuerdo a las características y a las actividades desarrolladas en cada sitio, para asegurar una auditoría adecuada a fin de proporcionar confianza en la certificación.

Nota 2: Cuando las evidencias disponibles de la auditoría indiquen que los objetivos de la auditoría no son alcanzables o surgiera la presencia de un riesgo inmediato y significativo (por ejemplo: en materia de seguridad, no se cuente con la documentación o información para evaluación de los requisitos oportunamente y elementos que comprometan la imparcialidad), el auditor líder debe informar este hecho al cliente y al organismo de certificación para determinar las acciones apropiadas, estas acciones pueden incluir modificación del plan de auditoría, cambios en el alcance o finalización de la auditoría.

Una vez realizada la auditoría de certificación, el equipo auditor elaborará el informe de auditoría en el cual se registran los hallazgos de auditoría, los cuales; de existir, pueden ser conformidades, no conformidades (mayores y/o menores), oportunidades de mejora y fortalezas. El equipo auditor entregará una copia del informe al cliente.

**ESQUEMA
PARA LA CERTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE
ALMACENAMIENTO (BPA)**



4.5. Plan de acciones correctivas

Si como resultado de la auditoría se registran no conformidades (mayores y/o menores), el cliente 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 cliente debe presentar adicional al plan de acción evidencias de 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.

Nota 1: La verificación de la eficacia de las correcciones y de las acciones correctivas puede llevarse a cabo en base a una revisión documental proporcionada por el cliente, o cuando sea necesario mediante una verificación in situ (auditoría extraordinaria), esta actividad es realizada por el auditor líder.

La decisión de realizar una auditoría extraordinaria se puede determinar durante el cierre de la auditoría por el auditor líder previa comunicación al cliente y al organismo de certificación o en su caso podrá ser decidido en la etapa de decisión y comunicado al cliente.

Nota 2: En caso de no cumplir con los plazos de presentación del plan de acciones correctivas y de las evidencias de las correcciones y acciones correctivas, el cliente deberá realizar nuevamente una auditoría de certificación; para auditorías de seguimiento se procederá con una suspensión según lo establecido en el punto 6. del presente documento y en caso de renovaciones se procede a la no renovación y debe iniciar una auditoría de certificación inicial.

El IBNORCA podrá evaluar la pertinencia de una extensión de un plazo adicional para el envío del plan de acciones de acuerdo a procedimientos internos. Esto solo bajo condiciones excepcionales que hayan impedido su cumplimiento, por ejemplo: desastres naturales, pandemias, problemas sociales, que las acciones planteadas por el cliente requieren un plazo mayor por sus características (adecuación de infraestructura, importación de equipos, entre otros) que deben ser justificadas por el cliente y enviadas mediante correo electrónico o nota física.

4.6. Decisión

El IBNORCA toma la decisión de otorgar, ampliar, reducir y renovar la certificación de acuerdo a sus procedimientos internos.

Si la decisión es favorable:

- Se emite un certificado que tiene una vigencia un año (1) año (un ciclo);
- En caso que la organización renueve la certificación por un ciclo nuevo, se emitirá un certificado por otra gestión (1) año dando continuidad al ciclo anterior.

A partir de la entrega del certificado el cliente asume los derechos y obligaciones de la certificación.

Si la decisión no es favorable se comunicará al cliente las causales de la misma. Si el cliente no está conforme con la decisión podrá, durante los siguientes 15 días hábiles, apelar al Directorio del IBNORCA la decisión, siguiendo los pasos descritos en el documento de apelaciones que se encuentra disponible en el sitio Web del IBNORCA.

**ESQUEMA
PARA LA CERTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE
ALMACENAMIENTO (BPA)**



4.7. Auditoría de renovación

El propósito de la auditoría de renovación es:

- revisar el seguimiento, revisión, eficacia y la mejora de las acciones para el cumplimiento de los requisitos BPA;
- revisar la información documental establecida por el cliente;
- evaluar las condiciones del cliente e intercambiar información con el personal con el fin de revisar el grado de comprensión y mantenimiento de los requisitos del Anexo "A";
- la revisión de cualquier cambio;
- la correcta utilización de la certificación y/o cualquier referencia a la certificación.
- revisar el control operacional del cliente;
- confirmar el alcance, infraestructura y sitios; en casos que los mismos se modifiquen, el auditor líder informará al organismo de certificación;
- confirmar el nombre de la organización (Razón Social) y sitios, los cuales serán verificados por el equipo auditor conforme a los documentos de constitución del cliente y ubicaciones.

Una vez realizada la auditoría de renovación, el equipo auditor elaborará el informe de auditoría en el cual se registran los hallazgos de auditoría, los cuales; de existir, pueden ser conformidades, no conformidades (mayores y/o menores), oportunidades de mejora y fortalezas. El equipo auditor entregará una copia del informe al cliente.

El proceso de plan de acciones correctivas está descrito en el punto 4.5.

El proceso de decisión de renovación de la certificación está descrito en el punto 4.6.

La auditoría de renovación se realizará de acuerdo al programa de auditorías tres (3) meses antes de finalizar el plazo de vigencia del certificado, la solicitud de renovación se debe realizar de acuerdo al punto 4.2.

Nota 1: En caso de que el cliente cuente con multisitios dentro del alcance de certificación, se llevará a cabo un muestreo, considerando las características establecidas por la norma/reglamento/especificación técnica y las actividades desarrolladas en cada ubicación, esto permite asegurar una auditoría adecuada. Cabe señalar que, en ciertos casos, el muestreo no es aplicable, por lo que se requiere auditar la totalidad de los sitios involucrados.

Nota 2: Cuando las evidencias disponibles de la auditoría indiquen que los objetivos de la auditoría no son alcanzables o surgiera la presencia de un riesgo inmediato y significativo (por ejemplo: en materia de seguridad, no se cuente con la documentación o información para evaluación del sistema de gestión oportunamente y elementos que comprometan la imparcialidad), el auditor líder debe informar este hecho al cliente y al organismo de certificación para determinar las acciones apropiadas, estas acciones pueden incluir modificación del plan de auditoría, cambios en el alcance o finalización de la auditoría.

Nota 3: En caso de que el cliente solicite una reprogramación de la auditoría de renovación, esta podrá realizarse como plazo máximo hasta antes de la fecha de vencimiento de su certificado.

Nota 4: En caso de que el cliente no realice su auditoría de renovación hasta la fecha de vencimiento de su certificado, puede restaurar su renovación dentro de un mes como máximo después de vencido su certificado, siempre y cuando en este plazo realice la auditoría, responda al plan de acciones correctivas y presente las evidencias (si corresponde). Durante este tiempo el cliente no contará con un certificado activo. El IBNORCA no extenderá la validez del certificado durante este periodo.

**ESQUEMA
PARA LA CERTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE
ALMACENAMIENTO (BPA)**



Si la respuesta de la decisión de renovación no es favorable, el cliente debe realizar una auditoría inicial de certificación.

4.8. Auditorías extraordinaria

Esta auditoría se llevará a cabo cuando sea necesario una verificación in situ de las correcciones y acciones correctivas, esta actividad es realizada por el auditor líder.

La decisión de realizar una auditoría extraordinaria se puede determinar durante el cierre de la auditoría por el auditor líder previa comunicación al cliente y al organismo de certificación o en su caso podrá ser decidido en la etapa de decisión y comunicado al cliente.

4.9. Auditoría adicional

El propósito de la auditoría es revisar el cumplimiento de los requisitos para la ampliación o reducción del alcance de la certificación si esta no se realiza durante una auditoría de renovación.

El propósito de la auditoría adicional es revisar los siguientes puntos y/o sitios ampliados o reducidos:

- evaluar el grado de implementación de los requisitos de BPA;
- revisar la información documental establecida por el cliente;
- evaluar las condiciones del cliente e intercambiar información con el personal con el fin de determinar y revisar el grado de comprensión de los requisitos del Anexo "A";
- recopilar la información necesaria correspondiente al alcance, que incluye: Ubicaciones, personas, controles y otros que la organización considere los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
- revisar el seguimiento, medición, revisión de los requisitos aplicados;
- revisar el control operacional del cliente;
- confirmar el alcance, infraestructura y sitios; en casos que los mismos se modifiquen, el auditor líder informará al organismo de certificación;
- confirmar el nombre de la organización (Razón Social) y sitios, los cuales serán verificados por el equipo auditor conforme a los documentos de constitución del cliente y ubicaciones.

4.10. Auditorías especiales

El IBNORCA, podrá realizar una auditoría especial a los clientes certificados en los siguientes casos:

- quejas o denuncias hacia el cliente certificado por parte de terceros o de las autoridades competentes que tengan relación con su certificación, que se hayan demostrado como válidas;
- cambios en los procedimientos u otras actividades del cliente certificado que afecten de forma crítica al cumplimiento de los requisitos.

Para estos casos el IBNORCA comunicará al cliente con la antelación debida las condiciones en las que se llevará a cabo este tipo de auditoría.

**ESQUEMA
PARA LA CERTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE
ALMACENAMIENTO (BPA)**



5. SUSPENSIÓN Y RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN

5.1. Suspensión de la certificación

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

- a) Incumplimiento del cliente del presente documento.
- b) Por falta de pago de los compromisos asumidos por el cliente de acuerdo a la oferta aceptada, el acuerdo de certificación legalmente ejecutable y lineamientos internos de IBNORCA.
- c) Por denuncias o mal uso de la certificación.
- d) Por no haber comunicado sobre modificaciones o cambios que pueden afectar a la certificación, por ejemplo: procedimientos en las operaciones, ubicaciones geográficas u otras actividades del cliente que afecten de forma crítica a la certificación.
- e) Por incumplir los plazos establecidos para la presentación del plan de acciones correctivas y el envío de evidencias según lo descrito en el punto 4.5.
- f) El cliente ha dejado de cumplir, de forma persistente o grave, los requisitos de la certificación.
- g) El cliente haya pedido voluntariamente la suspensión.
- h) La no aceptación de la realización de una auditoría extraordinaria o especial.

La suspensión, es una decisión tomada por la Dirección Ejecutiva del IBNORCA donde se restringe temporalmente la certificación de todo el alcance o parte del mismo.

La suspensión no podrá superar los (2) meses. Para restaurar la certificación después de una suspensión, el cliente debe resolver las cuestiones que dieron origen a la suspensión.

Es responsabilidad del cliente dejar de hacer uso del certificado, quitar toda la publicidad que haga alusión a la certificación hasta que la suspensión sea levantada.

El IBNORCA registrará como suspendida la certificación del cliente en la lista de las organizaciones certificadas.

5.2. Retiro de la certificación.

La certificación IBNORCA, puede ser retirada por las siguientes causas:

- a) Una vez vencido el plazo de suspensión de acuerdo a las causas establecidas en el punto 5.1.
- b) A solicitud del cliente.
- c) Al incumplimiento de las obligaciones del Cliente.

El retiro de la certificación es una decisión tomada por la Dirección Ejecutiva de IBNORCA, misma que será informada al cliente para dar por concluida la certificación, siendo responsabilidad del cliente dejar de hacer uso del certificado y quitar toda publicidad que haga alusión a la certificación.

El IBNORCA retirará el nombre del cliente de la lista de las organizaciones certificadas.

**ESQUEMA
PARA LA CERTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE
ALMACENAMIENTO (BPA)**



6. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LA ORGANIZACIÓN CERTIFICADA

6.1. Derechos del cliente

- a) Solicitar información relativa al proceso de certificación.
- b) Obtener un certificado y logo de certificación, en caso de tener una decisión favorable.
- c) Usar la marca de la certificación (logo de certificación) de acuerdo a lo establecido en la guía de uso de marca IBNORCA (disponible en www.ibnorca.org).
- d) Realizar publicidad sobre la certificación obtenida de forma clara y fidedigna.
- e) Solicitar a el IBNORCA suspender o retirar la certificación otorgada.
- f) Ser parte de la lista de clientes certificados una vez obtenida la certificación.
- g) Solicitar el cambio de un miembro o del equipo auditor, siempre y cuando esta sea justificada técnicamente.
- h) Solicitar la ampliación o reducción del alcance de certificación y usar la publicidad de la certificación de acuerdo al nuevo alcance.
- i) Presentar quejas en relación con el servicio de certificación, a través del correo electrónico (gestion.calidad@ibnorca.org), formulario que se encuentra en la página web del IBNORCA o a través del código QR, comunicación directa, llamada telefónica o carta.
- j) Presentar una apelación sobre la decisión de una certificación, ampliación, reducción, renovación, suspensión y retiro.

6.2. Obligaciones del cliente.

- a) El cliente debe ser una organización legalmente constituida.
- b) El cliente es responsable de lograr de forma coherente los resultados previstos de la implementación y de la conformidad con los requisitos de la certificación, incluyendo la implementación de los cambios adecuados comunicados por el organismo IBNORCA.
- c) El cliente debe brindar los detalles pertinentes sobre el alcance de la certificación que solicite o mantenga, por ejemplo: nombre, direcciones, procesos, operaciones, recursos humanos, recursos técnicos, funciones, cualquier obligación legal, procesos contratados externamente, si uso servicios de consultoría e informar quien en caso afirmativo.
- d) El cliente debe mantener el cumplimiento de los requisitos aplicables de la certificación durante toda la ejecución de la prestación de servicios correspondientes.
- e) El cliente, debe asegurar al IBNORCA, que durante las auditorías que forman parte del proceso de certificación (auditoria certificación, renovación, extraordinarias o especiales) tendrá disponibilidad para examinar la documentación, observar, entrevistar y permitir el acceso a todos los procesos, sitios, registros y personal incluidos dentro del alcance de la certificación (almacenes y oficinas de 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. Estas actividades deben realizarse sin demora injustificada.
- f) A solicitud del IBNORCA, durante las auditorías, el cliente debe permitir la participación de observadores (por ejemplo: auditores del organismo de acreditación (testificadores), evaluadores internos de IBNORCA o auditores en formación).
- g) El cliente debe investigar las quejas y conservar registros de todas las quejas conocidas con respecto al cumplimiento de los requisitos de la certificación y poner

**ESQUEMA
PARA LA CERTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE
ALMACENAMIENTO (BPA)**



- estos registros a disposición del IBNORCA cuando se solicite y tomar acciones adecuadas con respecto a tales quejas y a las deficiencias que se encuentren en los procesos o servicios que afectan al alcance y a la conformidad con los requisitos de la certificación. Se debe documentar las acciones realizadas.
- h) Tratar quejas recibidas por el organismo de certificación sobre sus clientes.
 - i) Informar al IBNORCA sobre cambio de requisitos legales y regulatorios que le apliquen.
 - j) Informar al IBNORCA sobre cualquier modificación intencional realizada al proceso, servicio que brinde el cliente, cambio de la estructura de la organización (Por ejemplo: Representante legal), cambio de razón social, cambio de ubicación geográfica, tecnología, procedimiento en las operaciones que pudiera impactar en la certificación. Para verificar el IBNORCA solicitará al cliente los documentos que respalden el cambio producido. En caso de que se evidencia que el cambio puede afectar de manera crítica a la certificación se deberá realizar una auditoría especial por parte del IBNORCA.
 - k) Informar preocupaciones de las partes interesadas pertinentes.
 - l) Cumplir con el programa de auditorías establecido por el IBNORCA para el ciclo de certificación.
 - m) Cumplir con los requisitos establecidos en el presente documento, acuerdo de certificación legalmente ejecutable, guía de uso de marca IBNORCA y procedimientos internos comunicados oportunamente.
 - n) Abonar los aranceles establecidos en la oferta y acuerdo contractual de certificación en el plazo fijado por el IBNORCA y en el caso de incumplimiento, se suspenderá o retirará la certificación. El IBNORCA se reserva el derecho de iniciar acciones legales.
 - o) Si el cliente suministra copias de los documentos de certificación a terceros, los documentos se deben reproducir en su totalidad, evitando que se genere mala información.
 - p) Diferenciar en forma clara en su publicidad sobre la certificación de BPA, de tal forma que no cause confusión o engaño al público en general y no podrá hacer una declaración impropia o no autorizada de manera que pueda perjudicar el prestigio del IBNORCA.
 - q) Inmediatamente después de una suspensión, retiro o finalización de la certificación, dejar de utilizar en todo material publicitario alguna referencia a la certificación y en caso de retiros devolver el certificado.
 - r) El cliente no puede hacer uso o referencia de la marca o logo del organismo que acredita al IBNORCA.

7. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE IBNORCA

7.1. Derechos de IBNORCA

- a) Establecer las reglas para el uso de la marca IBNORCA (logo de certificación), mediante la Guía de uso de marca (disponible en www.ibnorca.org).
- b) Exigir al cliente cumplir con las reglas establecidas en el presente documento (disponible en www.ibnorca.org), guía de uso de marca y en el acuerdo de certificación legalmente ejecutable.
- c) Solicitar al cliente cesar el uso de la certificación y marca IBNORCA en toda su publicidad cuando se retire la certificación.
- d) Investigar las quejas (pueden ser recibidas por usuarios del cliente, autoridades u otros involucrados) y si son válidas estas deben ser tratadas adecuadamente para resolverlas. El IBNORCA solicitará al cliente evidencias del tratamiento de dicha queja,

**ESQUEMA
PARA LA CERTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE
ALMACENAMIENTO (BPA)**



- o en su caso realizará una auditoría especial a corto plazo con el fin de investigar la queja y el tratamiento de la misma.
- e) Realizar auditorías extraordinarias para la verificación de correcciones y acciones correctivas en caso que se amerite.
 - f) Realizar auditorías adicionales en caso de ampliación y reducción de alcance.
 - g) Realizar auditorías especiales en caso de cambios en los procedimientos, en las operaciones, ubicaciones geográficas o actividades del cliente certificado que afecten de forma crítica a la certificación.
 - h) Suspender o retirar la certificación por las causales especificadas en el presente documento.
 - i) Cuando corresponda se informará al cliente la participación de observadores (por ejemplo: evaluadores de organismos de acreditación (testificadores), evaluadores internos de IBNORCA o auditores en formación).
 - j) Proceder legalmente contra el cliente en caso de incumplimiento al acuerdo de certificación legalmente ejecutable.

7.2. Obligaciones de IBNORCA

- a) Ser una organización legalmente constituida.
- b) Ser imparcial, todo personal interno y externo que intervenga en la certificación, está obligado a mantener la imparcialidad y confidencialidad sobre la información del proceso de certificación, dando un estricto cumplimiento al código de ética del IBNORCA.
- c) Tomar la decisión de una certificación basada en evidencia objetiva suficiente para fundamentar la misma y su decisión no este influida por otros intereses de otras partes.
- d) Contar con la competencia en las actividades de certificación para proporcionar la confianza requerida al cliente.
- e) Proporcionar al público (por ejemplo: organismo acreditador, comité de imparcialidad, autoridades u otras partes interesadas específicas) la información apropiada y oportuna sobre su proceso de auditoría, certificación y sobre el estado de la misma, (es decir, si se otorga, mantiene, amplia, reduce, renueva, suspende o retire la certificación) de cualquier cliente.
- f) No divulgar ninguna información confidencial del cliente certificado excepto ante requerimiento legal.
- g) Brindar información relacionada sobre los procesos de certificación por medio de su página web, correo electrónico u otro medio establecido por el IBNORCA.
- h) Informar sobre el uso de la marca IBNORCA (logos de certificación) por medio de su página web y correo electrónico.
- i) Tratar las quejas y apelaciones relacionadas con el servicio de certificación del IBNORCA.
- j) Informar sobre la política de imparcialidad del IBNORCA mediante su página web.
- k) Informar sobre las oficinas en las que opera el IBNORCA.
- l) La información de los clientes certificados está disponibles al público en la página web IBNORCA.
- m) Otorgar un certificado que respalde la certificación del cliente, la autenticidad y vigencia de mismo pueden ser verificadas mediante el QR del certificado.
- n) Informar a los clientes sobre cualquier cambio o modificación de los requisitos de certificación, guía de uso de marca, esquema de certificación, actualización de las normas, a través de una nota escrita, correo electrónico u otro medio de comunicación. Dependiendo la modificación se solicitará al cliente una verificación de la implementación de los nuevos requisitos a través de una auditoría.

**ESQUEMA
PARA LA CERTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE
ALMACENAMIENTO (BPA)**



Nota: El IBNORCA informará al cliente durante la coordinación de la auditoría sobre lineamientos adicionales debidos a situaciones de emergencia como pandemias, conflictos sociales u otros que involucren un riesgo para la realización de las auditorías.

8. USO DE LA CERTIFICACIÓN

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

La publicidad de la certificación 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 alcances 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 la organización mantenga vigente su certificación.

9. SANCIONES

Se considera que el cliente ha transgredido la certificación IBNORCA cuando no cumple con el presente esquema establecido por IBNORCA, 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 renovación
- Apercibimiento privado o público, con reembolso de los gastos necesarios en caso de aumentar los controles correspondientes.
- Retiro de la Certificación.
- Apercibimiento privado o público por incumplimiento de pago de aranceles establecidos en el acuerdo de certificación legalmente ejecutable.

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

El IBNORCA se reserva el derecho de iniciar una acción legal.

**ESQUEMA
PARA LA CERTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE
ALMACENAMIENTO (BPA)**



10. APELACIONES

La apelación es una solicitud presentada por un cliente para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el organismo de certificación relacionada con su estado de certificación deseado.

El cliente que no esté de acuerdo con la decisión tomada, puede presentar una apelación por escrito al Directorio del IBNORCA en un plazo de 15 días hábiles a partir de la recepción de la decisión.

El Directorio está compuesto por personas no involucradas en las actividades de evaluación de la conformidad en cuestión. La investigación y decisión sobre las apelaciones no tendrá ninguna acción discriminatoria. El Directorio de IBNORCA revisará, resolverá y aprobará la apelación y se informará al cliente del resultado por escrito, 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.

El IBNORCA contempla un proceso para la recepción, la validación, la investigación de la apelación y la decisión.

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.

12. CAMBIOS QUE AFECTEN LA CERTIFICACIÓN

Cuando existan cambios en los requisitos del presente esquema de IBNORCA, informará a las organizaciones 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.

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

13. ANEXOS

Anexo	Código	Descripción del Anexo
ANEXO A	--	Requisitos de Buenas prácticas de almacenamiento.

**ESQUEMA
PARA LA CERTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE
ALMACENAMIENTO (BPA)**



**ANEXO "A"
REQUISITOS DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO**

Los requisitos de Buenas prácticas de almacenamiento, se basa en tres (3) capítulos:

1. Organización y gestión
2. Operación
3. Evaluación del desempeño y Mejora

Nota 1: En caso de que en el alcance de la organización se tenga productos como: Alimentos, alimentos para animales, empaque y materiales de embalaje para alimentos, deben de cumplir los requisitos de la norma ISO/TS 22002-5.

Nota 2: En caso de que en el alcance de la organización se tenga productos farmacéuticos deben de cumplir los requisitos de buenas prácticas de manufactura establecidas por la entidad regulatoria de país.

1. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN.

1.1. Organización y determinación de alcance

La organización debe estar legalmente constituida, contar con un organigrama y debe determinar los límites y aplicabilidad de las buenas prácticas de manufactura para establecer su alcance.

La organización debe aplicar todos los requisitos del Anexo "A" si son aplicables en el alcance determinado y proporcionar la justificación para cualquier requisito que la organización determine que no es aplicable.

1.2. Liderazgo y compromiso

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto a las buenas prácticas de almacenamiento:

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la aplicación de los requisitos de buenas prácticas de almacenamiento;
- b) Asegurándose de que los recursos necesarios para la aplicación de los requisitos de buenas prácticas de almacenamiento estén disponibles;
- c) comunicando la importancia de una gestión eficaz y conforme a los requisitos de las buenas prácticas de almacenamiento;
- d) asegurándose de que se determinen, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables;
- e) promoviendo la mejora y capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.

1.3. Personal y competencia

1.3.1. Personas

La organización debe determinar, proporcionar las personas necesarias para la implementación y mantenimiento eficaz de las buenas prácticas de almacenamiento y para la operación y control de sus procesos.

**ESQUEMA
PARA LA CERTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE
ALMACENAMIENTO (BPA)**



1.3.2. Competencia

La organización debe:

- a) Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, las actividades que afecten el desempeño y eficacia de las buenas prácticas de almacenamiento.
- b) Asegurarse que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación y experiencias apropiadas;
- c) Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;
- d) Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

Nota: Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente; o la contratación o subcontratación de personas competentes

1.4. Información documentada

La organización debe:

- a) Contar con la documentación requerida, necesaria para el cumplimiento y eficacia de las buenas prácticas de almacenamiento;
- b) crear y actualizar la información documentada, asegurándose de la identificación, descripción (por ejemplo, título, fecha, código), el formato (ejemplo, papel, electrónico), revisión, aprobación y control de cambios.
- c) asegurarse de que esté disponible, sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite y esté protegida adecuadamente.
- d) controlar la distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, preservación, conservación y disposición.
- e) identificar y controlar la información documentada de origen externo, que la organización determine como apropiada para las operaciones de las buenas prácticas de almacenamiento.

2. OPERACIÓN.

2.1. Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad.

2.1.1. Instalaciones

- a) Las Instalaciones que almacenen los productos deben contar con infraestructura, equipamiento, materiales e instrumentos que garanticen el almacenamiento adecuado de los mismos, mantengan sus características para su uso previsto y no mezclar con productos que pongan en riesgo a los mismo.

Nota: ejemplo de algunos recursos de equipamiento y materiales: Tarimas, pallets, racks, estantes, anaqueles.

- b) Las instalaciones deben ubicarse, diseñarse, construirse, adaptarse y mantenerse de acuerdo con las operaciones de almacenamiento, de modo que permita la limpieza

**ESQUEMA
PARA LA CERTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE
ALMACENAMIENTO (BPA)**



adecuada y mantenimiento efectivo, a fin de evitar cualquier condición adversa que afecte a los productos y la seguridad del personal. Se debe mantener y conservar información documentada.

- c) Contar con desagües y drenajes tanto internos y externos, diseñados, construidos y ubicados de manera que se facilite su acceso para su limpieza y reparación.
- d) Los productos deben estar almacenados sobre tarimas, pallets, estantes u otro medio, quedando ordenados y separados de las paredes y techos, de modo que permita la limpieza e inspección.
- e) Las tarimas, pallets, estantes u otro medio que se utilice para el almacenamiento de los productos deben estar en lugares donde no dificulte el tránsito del personal ni oculte u obstruyan los extintores contra incendios, equipos para riesgo químico u otros según normas de seguridad.
- f) Cuando corresponda el almacén de contar con montacargas, ascensores u otro medio, dependiendo el peso, volumen o características de los productos. El personal debe ser capacitado y autorizado para el uso de esta maquinaria o equipo.
- g) Las instalaciones dedicadas al almacenamiento deben contar con las áreas necesarias, que deben estar identificadas, separadas y controladas:
 - ✓ Recepción;
 - ✓ Cuarentena, cuando corresponda;
 - ✓ Almacenamiento de productos aprobados;
 - ✓ Almacenamiento de productos no conforme;
 - ✓ Devoluciones, cuando corresponda;
 - ✓ Embalaje, cuando corresponda;
 - ✓ Despacho;
 - ✓ Administración (separada del área del almacén)
 - ✓ Sanitarios, lava manos
 - ✓ Comedor, cocina, cuando corresponda

2.2. Servicios y mantenimiento

- a) El servicio de agua debe ser adecuado para el uso previsto y debe ser suficiente para satisfacer las necesidades del proceso de almacenamiento. El agua no potable debe tener un sistema de suministro separado que este claramente identificado y no conectado al sistema de agua potable.
- b) Si se requiere sistemas de ventilación deben estar diseñados y construidos para uso previsto, deben ser accesibles para limpieza y mantenimiento.
- c) Los sistemas de gas o aire comprimido utilizadas para las actividades de almacenamiento deben ser controladas según corresponda.
- d) La iluminación debe tener la intensidad de la luz adecuada a la naturaleza de sus operaciones deben ser controlados.
- e) Se debe implementar un programa de mantenimiento planificado que debe incluir instalaciones, equipos, materiales u otros que afecten a las actividades de almacenamiento. Se debe mantener y conservar información documentada de las actividades de mantenimiento.

ESQUEMA PARA LA CERTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO (BPA)



2.3. Recursos de medición

La organización debe determinar y proporcionar recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice la medición de las condiciones de ambientes o conformidad de los productos.

Los equipos e instrumentos utilizados deben calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados o antes de su utilización; identificarse para determinar su estado, protegerse contra ajustes, daños o deterioro que pudiera invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición. La organización debe tomar acciones adecuadas cuando el equipo o instrumento de medición se considere no apto para su uso previsto.

2.5. Control operacional.

La organización debe implementar y controlar los procesos de almacenamiento necesarios para cumplir los requisitos de las BPA mediante:

- a) requisitos para el almacenamiento de productos;
- b) aceptación de los productos;
- c) implementación de controles de las actividades de almacenamiento (control de inventarios, clasificación de productos, delimitación de áreas de trabajo, sistemas de almacenaje, costes de almacenamiento u otros que correspondan);
- d) implementación de métodos de control de almacenes (Ejemplo: ABC, PEPS, ERO, EOQ u otros);
- e) determinar medios de identificación y trazabilidad de los productos;
- f) criterios para la aceptación o rechazo de productos;
- g) la organización debe determinar controles para la los productos y servicios suministrados externamente, cuando estos afecten a las actividades de almacenamiento. Asimismo, se debe determinar criterios para la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores;
- h) proporcionar información a los clientes sobre los requisitos de almacenamiento;
- i) comunicar a los clientes sobre cambios en los pedidos;
- j) determinar procesos para la atención de quejas y reclamos de los clientes.

La organización debe mantener y conservar información documentada.

3. Evaluación del desempeño y Mejora

3.1. Seguimiento

La organización debe analizar y evaluar los datos e información de los controles de almacenamiento, con el fin de mejorar las BPA.

3.2. Satisfacción del cliente

La organización debe medir las percepciones de sus clientes, determinando los métodos para obtener, realizar el seguimiento y obtener esta información.

Nota: Ejemplos para obtener la percepción del cliente puede ser encuestas al cliente, análisis de las cuotas de mercado, informes de agentes comerciales.

**ESQUEMA
PARA LA CERTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE
ALMACENAMIENTO (BPA)**



3.3. No conformidad y acción correctiva

Cuando ocurra una No conformidad de las actividades de almacenamiento, como resultado de inspecciones, auditorías, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:

1. Revisar y analizar la no conformidad;
2. Determinar las causas de la no conformidad;
3. Implementar las correcciones ya acciones correctivas necesarias y apropiadas
4. Revisar la eficacia de las acciones tomadas

La organización debe conservar información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y de los resultados de las acciones tomadas.