



IBNORCA
Instituto Boliviano de Normalización y Calidad

ESQUEMA

**CERTIFICACIÓN DE
PROCESOS Y
SERVICIOS
IBNORCA**

**ESQUEMA
PARA LA CERTIFICACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS**



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. DOCUMENTOS RELACIONADOS	3
4. REQUISITOS TÉCNICOS PARA EVALUAR	3
5. CICLO DE CERTIFICACIÓN	3
6. PROCESO DE OTORGAR, MANTENER, AMPLIAR, REDUCIR Y RENOVAR UNA CERTIFICACIÓN	4
6.1. Solicitud	4
6.2. Auditoría de certificación	4
6.3. Plan de acciones correctivas	5
6.4. Decisión	5
6.5. Auditoría de seguimientos (vigilancias)	6
6.6. Auditoría de renovación	7
6.7. Auditoría extraordinaria	8
6.8. Auditoría adicional	8
6.9. Auditoría especial	8
7. SUSPENSIÓN Y RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN	9
7.1. Suspensión de la certificación	9
7.2. Retiro de la certificación	9
8. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE	10
8.1. Derechos del cliente	10
8.2. Obligaciones del cliente	10
9. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE IBNORCA	11
9.1. Derechos de IBNORCA	11
9.2. Obligaciones de IBNORCA	12
10. USO DE LA CERTIFICACIÓN	13
11. SANCIONES	13
12. APELACIONES	14
13. CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD	14
14. CAMBIOS QUE AFECTEN LA CERTIFICACIÓN	14
15. ANEXOS	15

**ESQUEMA
PARA LA CERTIFICACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS**



1. OBJETO

El presente documento establece los requisitos que deben cumplir las organizaciones para el otorgamiento, mantenimiento, ampliación, reducción o renovación de la certificación de procesos y servicios.

2. ALCANCE

El presente esquema de certificación es de cumplimiento obligatorio por todas las organizaciones que soliciten o cuenten con la certificación de procesos y servicios basado en el esquema 6 según la norma ISO/IEC 17067.

3. 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	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. REQUISITOS TÉCNICOS PARA EVALUAR

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

5. CICLO DE CERTIFICACIÓN

Para la certificación de procesos y servicio bajo esquema 6 según la norma ISO/IEC 17067, se establece un Ciclo de tres años:

Certificación – Año 0
Seguimiento 1 (Vigilancia) – Año 1
Seguimiento 2 (Vigilancia) – Año 2
Renovación – Año 3

Posterior a la renovación se realizan los seguimientos, así continuando el mismo ciclo hasta la siguiente renovación y así sucesivamente.

6. PROCESO DE OTORGAR, MANTENER, AMPLIAR, REDUCIR Y RENOVAR UNA CERTIFICACIÓN

6.1. Solicitud

El IBNORCA proporcionará al cliente la información necesaria para la prestación del servicio de otorgamiento, mantenimiento, ampliación, reducción y renovación de la certificación de procesos y servicios.

El cliente realizará la solicitud mediante un formulario proporcionado por el IBNORCA, así también, se podrá solicitar al cliente información adicional como documentación pertinente o incluso una visita para confirmar cualquier declaración realizada en su solicitud.

El IBNORCA revisará la información brindada, con el fin de aceptar o rechazar la solicitud, garantizando la capacidad, competencia, imparcialidad, objetividad y la confidencialidad. Si como resultado de la revisión es aceptada la solicitud, se procederá a la elaboración de un documento que establezca el acuerdo de certificación legalmente ejecutable, caso contrario se comunicará al cliente las razones del rechazo de su solicitud.

6.2. Auditoría de certificación

Aceptada la oferta por el cliente el IBNORCA programa la auditoría de certificación.

El propósito de esta auditoría es:

- revisar la información documental y evidencias de la conformidad con todos los requisitos de la norma/reglamento/especificación técnica;
- evaluar la implementación y eficacia de los requisitos de la norma/reglamento/especificación técnica aplicados por el cliente;
- revisar la capacidad del cliente y su desempeño en relación con el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables;
- revisar el control operacional de los procesos o servicios del cliente;
- revisar las auditorías internas y la revisión por la dirección (si aplica);
- revisar la responsabilidad de la dirección en relación a la certificación;
- confirmar el alcance, que incluye, procesos y sitios; en casos que los mismos se modifiquen, el auditor líder informará al organismo de certificación para que este tome una decisión ante la situación;
- 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 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.

Nota: 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 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.

6.3. 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, ampliación, reducción, especial y renovación se procederá con una suspensión según lo establecido en el punto 7.1 del presente documento.

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.

6.4. 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:

- para una certificación se emite un certificado que tiene una vigencia de tres (3) años (un ciclo);
- para ampliaciones y reducciones, se emite un certificado con el nuevo alcance, manteniendo el ciclo de certificación actual;
- para una renovación se emitirá un certificado por tres (3) años dando continuidad al ciclo anterior.

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

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.

6.5. Auditoría de seguimientos (vigilancias)

El propósito de la auditoría de seguimiento 1 y 2 es verificar:

- Si cliente certificado sigue cumpliendo los requisitos de la norma/reglamento/especificación técnica aplicadas;
- si se cumple con las auditorías internas y revisión por la dirección (cuando el estándar lo establezca como requisito);
- las acciones tomadas sobre las no conformidades identificadas durante la auditoría anterior;
- el tratamiento de las quejas;
- la eficacia en relación con el logro de los objetivos del cliente certificado y los resultados previstos de acuerdo a la norma/reglamento/especificación técnica aplicadas;
- el progreso de las actividades planificadas dirigidas a la mejora continua;
- la continuidad en el control operacional;
- la revisión de cualquier cambio;
- la correcta utilización de la marca IBNORCA y/o cualquier referencia a la certificación.

Una vez realizada la auditoría de seguimiento 1 y 2, 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 cliente aprueba el informe en señal de aceptación de los hallazgos y resultados de la auditoría.

El proceso de plan de acciones correctivas está descrito en el punto 6.3.

El proceso de decisión de mantenimiento de la certificación está descrito en el punto 6.4.

Las auditorías de seguimiento se realizan de acuerdo al calendario de auditorías oportunamente otorgado por IBNORCA (por ejemplo: vencimiento de certificado 2026-05-13, la auditoría de seguimiento 1 debe realizarse en el mes de marzo de 2024, la auditoría de seguimiento 2 debe realizarse en el mes marzo de 2025), donde la fecha para su ejecución se coordina con el cliente certificado. En caso de no poder ejecutar la auditoría en el mes programado por el IBNORCA, el cliente no debe superar el día y mes aniversario de su certificado para realizar sus auditorías anuales, caso contrario el IBNORCA procederá a suspender el certificado de acuerdo a procedimientos internos y lo establecido en el presente documento.

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 de la norma/reglamento/especificación técnica 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.

6.6. Auditoría de renovación

El propósito de esta auditoría es:

- revisar la eficacia de la norma/reglamento/especificación técnica aplicada en su totalidad, cambios internos, externos y su pertinencia para el alcance certificado;
- el compromiso demostrado para mantener la eficacia y la mejora con el fin de reforzar el desempeño global;
- la eficacia en relación con el logro de los objetivos del cliente certificado y los resultados previstos;
- la continuidad en el control operacional de los procesos y servicios;
- si se cumple con las auditorías internas y revisión por la dirección. (si aplica);
- las acciones tomadas sobre las no conformidades identificadas durante la auditoría anterior;
- la revisión de cualquier cambio;
- la correcta utilización de la marca IBNORCA y/o cualquier referencia a la certificación.

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.

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 6.1.

Nota 1: 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 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 2: 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 3: 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 los siguientes tres (3) meses, siempre y cuando en este plazo se realice la auditoría, responda al plan de acciones correctivas, presente las evidencias (si corresponde) y concluya el proceso de decisión. Durante este tiempo el cliente no contará con un certificado activo. El IBNORCA no extenderá la validez del certificado durante este periodo.

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

6.7. Auditoría extraordinaria

Una auditoría extraordinaria se realiza para la verificación de la eficacia de las correcciones y de las acciones correctivas de las no conformidades detectadas en una auditoría.

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 de IBNORCA y comunicado al cliente.

En una auditoría extraordinaria no se detectan No conformidades.

En las conclusiones el auditor líder determinará si recomienda o no otorgar, mantener, renovar, ampliar o reducir la certificación de acuerdo a los resultados obtenidos.

6.8. 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 seguimiento o renovación.

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

- Revisar la información y evidencias de la conformidad con todos los requisitos de la norma/reglamento/especificación técnica;
- Evaluar la implementación y eficacia de la norma/reglamento/especificación técnica del cliente;
- Revisar la capacidad del cliente y su desempeño en relación con el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables;
- Revisar el control operacional de los procesos o servicios del cliente;
- Revisar las auditorías internas y la revisión por la dirección (si aplica);
- Revisar la responsabilidad de la dirección en relación a la norma/reglamentación/especificación técnica aplicada por el cliente.
- Confirmar el alcance de la certificación, que incluye, procesos y sitios; en casos que los mismos se modifiquen, el auditor líder informará al organismo de certificación para que este tome una decisión ante la situación;
- 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.

6.9. Auditoría especial

El propósito de la auditoría especial es investigar y evaluar el cumplimiento de la norma/reglamento/especificación técnica en caso de:

- Quejas o denuncias de los clientes del cliente certificado o de las autoridades competentes que tengan relación con su certificación, que se hayan demostrado como válidas.
- Cambios en los procedimientos y en las operaciones, tecnología, ubicaciones geográficas u otras actividades del cliente que afecten de forma crítica a su certificación.

El IBNORCA determinara realizar este tipo de auditorías cuando se ponga en riesgo la certificación por una de las causas descritas líneas arriba, que no hayan sido tratadas adecuadamente. Estas auditorías pueden ser no anunciadas a decisión del OC.

7. SUSPENSIÓN Y RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN

7.1. Suspensión de la certificación

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

- a) Incumplimiento del cliente, del presente esquema y de la guía de marca IBNORCA si corresponde.
- 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 o uso indebido de la marca IBNORCA.
- d) Por no haber comunicado sobre modificaciones o cambios que pueden afectar al proceso o servicio certificado, por ejemplo: cambios en las operaciones; cambios que afecten el diseño o especificaciones del proceso o servicio; traslado de la planta a otra dirección; cambio o transferencia de propietarios; cambios de requisitos legales o reglamentarios.
- e) Si el proceso ya no cumple con los requisitos de la norma/especificación/reglamento técnico.
- f) Por incumplir los plazos establecidos para la presentación del plan de acciones correctivas y el envío de evidencias.
- g) El cliente certificado haya pedido voluntariamente la suspensión.
- h) La no aceptación de la realización de una auditoría extraordinaria, adicional o especial.

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

La suspensión no podrá superar los 3 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 y 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.

7.2. 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 7.1.
- 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, de la marca IBNORCA y quitar toda publicidad que haga alusión a la certificación.

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

8. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE

8.1. 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.

8.2. Obligaciones del cliente

- a) El cliente debe ser una organización legalmente constituida para producir, comercializar o prestar el servicio dentro del alcance de la certificación.
- b) 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.
- c) El cliente es responsable de lograr de forma coherente los resultados previstos de la implementación de la norma/especificación/reglamento técnico y de la conformidad con los requisitos de la certificación, incluyendo la implementación de los cambios adecuados comunicados por el organismo IBNORCA.
- d) El cliente debe mantener el cumplimiento de los requisitos aplicables al proceso o servicio certificado durante toda la ejecución de las producciones o la prestación de los servicios correspondientes.
- e) El cliente, debe asegurar al IBNORCA, que durante las auditorías que forman parte del proceso de certificación (auditoria certificación, renovación, extraordinarias, adicionales 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 (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. Estas actividades deben realizarse sin demora injustificada.

- f) 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 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.
- g) A solicitud del IBNORCA, durante las auditorías, el cliente debe permitir la participación de observadores (por ejemplo: evaluadores de organismos de acreditación (testificadores), evaluadores internos de IBNORCA o auditores en formación).
- 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 producto, 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, reglamentos si corresponde, guía de uso de marca IBNORCA, acuerdo de certificación legalmente ejecutable 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 el alcance de su certificación de aquellos que no lo sean, de tal forma que no cause confusión o engaño al público en general, no estar asociada a productos 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, el uso de marca IBNORCA y en caso de retiros devolver los certificados.
- r) El cliente no puede hacer uso o referencia de la marca o logo del organismo que acredita al IBNORCA.

9. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE IBNORCA

9.1. 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, 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.

9.2. 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, amplía, reduce, renueva, suspende o retira 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.

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.

10. 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 procesos o servicios 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.

11. SANCIONES

Se considera que el cliente ha transgredido la certificación IBNORCA cuando no cumple con la norma/especificación/reglamento técnico aplicable, el presente esquema BNORCA, 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.
- Suspensión temporal del derecho de uso de Marca IBNORCA.
- 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.

**ESQUEMA
PARA LA CERTIFICACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS**



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

12. 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.

13. 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.

14. CAMBIOS QUE AFECTEN LA CERTIFICACIÓN.

Cuando existan cambios en los requisitos en las normas técnicas, especificaciones técnicas reglamentos técnicos, 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.

**ESQUEMA
PARA LA CERTIFICACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS**



15. ANEXOS

Anexo	Código	Descripción del Anexo
ANEXO 1	--	Requisitos adicionales para la certificación de Libre de discriminación, trabajo infantil y trabajo forzoso.

**ESQUEMA
PARA LA CERTIFICACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS**



**ANEXO
REQUISITOS ADICIONALES PARA LA CERTIFICACIÓN DE LIBRE DE
DISCRIMINACIÓN, TRABAJO INFANTIL Y TRABAJO FORZOSO.**

1. ANTECEDENTES

El “Triple Sello” es una iniciativa del Instituto Boliviano de Comercio Exterior - IBCE para promover la Responsabilidad Social Empresarial en organizaciones del sector agroindustrial, que consiste en la otorgación de la marca, la cual es incluida en los envases, empaques o envoltorios de los productos, de manera que las empresas declaren que sus productos, en toda su cadena productiva, están libres de trabajo infantil, libres de discriminación y libres de trabajo forzoso.

El proceso de certificación complementario define como responsable de llevar el proceso de evaluación de la conformidad y otorgación de la certificación al Instituto Boliviano de Normalización y Calidad - IBNORCA, quienes otorgarán dicha certificación verificando la conformidad con las normas NB 56011, NB 56013 y NB 56015 y el Instituto Boliviano de Comercio Exterior – IBCE otorga el reconocimiento de “Triple Sello”.

2. MERCADO META.

El mercado meta estará enfocado a organizaciones del rubro agroindustrial el sector que presenta un alto impacto relacionado con los aspectos que abarcan las normas de libre de trabajo infantil, libre trabajo forzoso y libre de discriminación, las organizaciones de dicho sector están interesadas en demostrar a través de una certificación el cumplimiento de las tres normas y ostentar el Triple Sello en sus productos.

3. PROCESO DE AUDITORIA

El proceso de auditoría está orientado a evaluar la conformidad de las normas mediante entrevistas, revisión documental y observación en sitios donde se desarrollan las actividades.

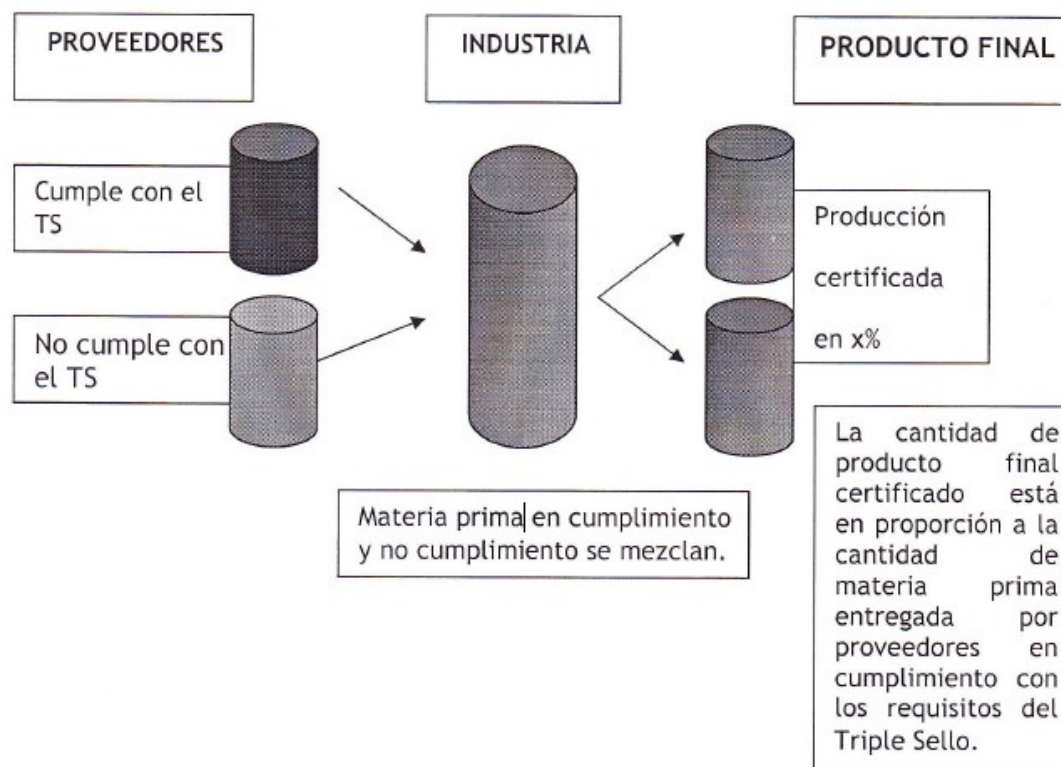
El alcance de la auditoria implica la verificación a través de auditorías en la cadena de suministros (ejemplo los proveedores y contratistas por muestreo).

El alcance de la certificación estará asociado a la cantidad de producción que implique el cumplimiento de los requisitos en toda la cadena de suministros declarada y verificada durante la auditoria.

4. SISTEMA DE PORCENTAJES

Este sistema es posible gracias a los registros que indican la cantidad ingresada de materia prima en que cumple con los requisitos de la norma, para así proceder al cálculo del producto final.

ESQUEMA PARA LA CERTIFICACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS



4.1. Cálculo del porcentaje

La organización debe calcular de cada lote de producción el porcentaje de Materia prima que cumpla con los requisitos de las normas usando los siguientes métodos:

1. Porcentaje Simple

Se basa en el cálculo del porcentaje de producto final a partir de la materia prima en cumplimiento utilizada en la producción del mismo lote.

Esto significa que se debe esperar a que se acabe de producir el lote para asignar este valor.

Ejemplo: Para un periodo de 5

$$PFC_5 = \frac{MPC_5}{MPC_5 + MPNC_5} \times 100$$

Donde:

PFC₅ - Porcentaje de Producto Final Certificado del periodo 5

MPC₅ = Volumen de Materia Prima en cumplimiento ingresada en el periodo 5

MPNC₅ = Volumen de Materia Prima en No Cumplimiento ingresada en el periodo 5

2. Porcentaje por datos históricos

Se basa en el cálculo del porcentaje de producto final a partir de la materia prima en cumplimiento que han aportado los proveedores en periodos anteriores.

Esto permite tener el porcentaje de producto final certificado, sin haber terminado la evaluación del ciclo de producción actual.

Para estos cálculos es posible utilizar datos de lotes producidos hasta 12 meses antes.

Ejemplo: Para el periodo 5

$$PFC_5 = \frac{MPC_{1-2-3-4}}{MPC_{1-2-3-4} + MPNC_{1-2-3-4}} \times 100$$

Donde:

PFC_5 = Porcentaje de Producto Final Certificado producido en el periodo 5

$MPC_{1-2-3-4}$ = Volumen de Materia Prima en Cumplimiento recibida en los periodos 1, 2, 3 y 4

$MPNC_{1-2-3-4}$ = Volumen de Materia Prima en No Cumplimiento recibida en los periodos 1, 2, 3 y 4

*En caso de que esta sea la primera vez que se realiza el cálculo y se quiera optar por este método, la empresa sacará un estimado de cuál es el volumen que se espera que los proveedores que están en la "Lista de Proveedores en cumplimiento con el Triple Sello" entreguen a la empresa basados en datos históricos.

4.1.1. Más de una materia prima principal

En caso de que haya más de una materia prima principal en el proceso, se deberá hallar el porcentaje de materia prima en cumplimiento (siguiendo cualquiera de los dos métodos anteriormente mencionados) para cada una de las materias primas y especificar qué porcentaje del producto final representa cada materia prima, y así poder realizar la ponderación para calcular el porcentaje de producto final certificado.

El restante de materias primas secundarias o auxiliares no será tomado en cuenta para el cálculo del porcentaje de producto certificado, prorrateándose entre las materias primas principales.

Ejemplo:

Tenemos un Producto que tiene 2 materias primas principales.

Usando cualquiera de los dos métodos anteriores determinamos que el 50% de la Materia Prima 1, está en cumplimiento con las normas del Triple Sello y el 30% de la Materia Prima 2 está en cumplimiento con las normas del Triple Sello.

La Materia Prima 1 representa el 60% del producto y la Materia prima 2 el 40%.

Entonces, tenemos que:

$$\%MP\ 1C = 0,60 \times 0,50 = 0,30$$

$$\%MP\ 2C = 0,40 \times 0,30 = 0,12$$

$$PFC = \%MP1C + \%MP2C$$

$$PFC = 42\%$$

ESQUEMA PARA LA CERTIFICACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS

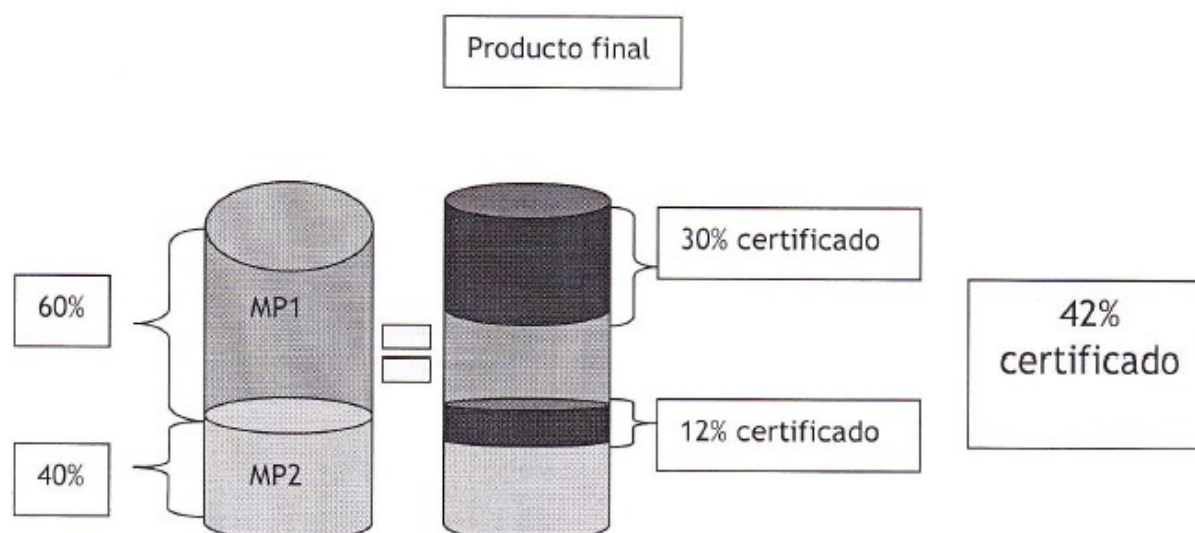
El Producto Final está certificado en un 42%

Donde:

%MP1C= Porcentaje del Producto Final que representa la materia prima 1 en cumplimiento del TS.

%MP2C= Porcentaje del Producto Final que representa la materia prima 2 en cumplimiento del TS.

PFC= Porcentaje de producto final certificado.



4.2.2. Distribución del porcentaje y Niveles de certificación

El resultado de estos cálculos sirve para determinar el porcentaje de certificación que se aplicará al producto final. IBNORCA certificará en base al nivel identificado en la auditoría.

La organización podrá ascender de nivel, según la cantidad de producción declarada como alcance de la certificación. En caso de que la organización tenga más de un producto, cada producto será evaluado para definir su nivel.

Los porcentajes se dividen de acuerdo a los siguientes niveles:

NIVEL A: 71 a 100%

NIVEL B: 51 a 70%

NIVEL C: 30 a 50%

Ejemplo de declaración de alcance:

“Procesos de la cadena productiva libre de trabajo forzoso para la producción de azúcar de la organización XXX.

NIVEL A: 3.208.905 quintales de azúcar que corresponden al 100% de la producción de azúcar, gestión 2023.

NIVEL C: 33.300.217 litros, que corresponden al 30% de la producción de alcohol, gestión 2023.”