



FONDONORMA

---

**DIRECTRICES GENERALES  
PARA LA OBTENCIÓN Y USO  
DE LA CERTIFICACIÓN  
"SERVICIO CERTIFICADO  
FONDONORMA"**





# FONDO PARA LA NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD

**El presente documento contiene las  
Directrices Generales para la obtención  
y uso de la Certificación  
"Servicio Certificado Fondonorma"**

**Revisado por: Gerente de Certificación  
Septiembre 2009**

**Aprobado por: Directora General  
Septiembre 2009**



## **DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN Y USO DE LA CERTIFICACIÓN SERVICIO CERTIFICADO FONDONORMA**

### **INTRODUCCIÓN**

El vertiginoso desarrollo industrial conlleva a una masiva producción de bienes y servicios, lo cual, a su vez, origina complejidades cada vez mayores, tanto en la producción de bienes como en la prestación de servicios.

Debido a esto, la industria productora de bienes como la prestadora de servicios, se encuentra con la ineludible necesidad de garantizar al consumidor la Calidad de sus productos y servicios.

El servicio es el resultado de al menos una actividad necesariamente desempeñada entre la interfase de el proveedor y el cliente y es generalmente intangible. La provisión del servicio puede involucrar por ejemplo:

La creación de un ambiente placentero para el cliente (hotel, restaurant)

El despacho de un producto intangible (despacho de información en el contexto de transmisión de conocimiento)

La actividad desempeñada sobre un producto tangible suplido por el cliente (automóvil a ser reparado)

En nuestro país existe una necesidad de servicios donde el cliente pueda

tener confianza de que se suministrarán los mismos bajo el enfoque del cliente.

Como respuesta a tal necesidad, nace la denominación **Servicio Certificado Fondonorma**, a través de la cual se evidencia que un servicio cumple con determinados requerimientos y especificaciones establecidos en Normas técnicas nacionales o internacionales.

La demostración de que un servicio es objeto de dicha certificación, puede ser exhibida en una variedad de formas: en publicidad, documentos, tickets, facturas, otros.

FONDONORMA, consciente de la creciente necesidad de los prestatarios de servicios por demostrar que sus servicios son conformes de manera continua, con una norma técnica específica pudiendo ser ésta nacional, extranjera, regional o internacional; crea una certificación que cubre esta necesidad.

Dicha certificación se denomina **Servicio Certificado Fondonorma**, la cual permite fortalecer las relaciones contractuales tácitas o no entre el prestador del servicio y sus clientes, en los diferentes sectores de servicios.

## **1. OBJETO**

Establecer las condiciones para la obtención, uso, mantenimiento, publicidad y cancelación de la Certificación "Servicio Certificado FONDONORMA" en conformidad con Normas Técnicas.

## **2. DEFINICIONES**

- 1.** Las presentes definiciones se enuncian con la finalidad de proporcionar una orientación y contribución a la mejor comprensión del contenido de este documento. Si se desea profundizar y establecer con mejor precisión dichas definiciones.

### **2.1. Certificado de Conformidad**

Documento otorgado por una tercera parte y que testifica que un producto o servicio está conforme con unas especificaciones o normas técnicas determinadas.

### **2.2. Marca de Conformidad**

Marca emitida, aplicada o protegida según las reglas de un sistema de certificación y que provee confianza de que un producto o servicio está conforme con unas normas o especificaciones técnicas determinadas.

### **2.3. Servicio Certificado FONDONORMA**

Es una certificación de la calidad que permite a un prestador de un servicio demostrar que su servicio está conforme de manera sistemática, con una norma técnica específica, pudiendo esta ser Nacional, Extranjera, Regional o internacional, la cual genera al consumidor confianza, sobre la calidad del servicio adquirido.

### **2.4. Norma técnica de Servicio**

Norma técnica que especifica todo o parte de los requerimientos que debe

satisfacer un servicio o su prestación, con el fin de establecer su aptitud al uso.

## **2.5. Organismo de Certificación**

Organismo imparcial (tercera parte), que posee la competencia y fiabilidad necesaria para administrar un sistema de certificación, en el seno del cual están representados los intereses de todas las partes afectadas por el funcionamiento del sistema.

## **3. SERVICIO CERTIFICADO FONDONORMA**

### **3.1. Oportunidades derivadas de la obtención de la Certificación**

La obtención de la certificación, genera un cúmulo de oportunidades para las empresas prestadoras de servicios e involucra de manera positiva a los distintos eslabones de la cadena prestataria del servicio, Franquiciados (cuando aplique) y el consumidor, lo cual beneficia al país y proyecta al servicio en los mercados nacionales e internacionales de ser el caso con imagen de prestigio y calidad comprobada.

#### **3.1.1 Para el prestatario del servicio:**

A) En la organización de la empresa:

- Contribuye a mantener y/o mejorar el Sistema de la Calidad utilizado en la prestación del servicio.
- Apoya a la alta dirección con un programa de auditorías externas realizadas por una tercera parte, que le facilita información acerca de la situación del Sistema de la Calidad del Servicio.
- Provee oportunidades de mejora.

B) En la venta y prestación del servicio:

- Aumenta el prestigio de los servicios prestados.
- Es marco de referencia frente a la competencia desleal.
- Favorece la penetración hacia nuevos mercados.
- Incremento en los volúmenes de venta

#### **3.1.2. Para el Cliente:**

- Orienta en la adquisición de los servicios.
- Ofrece garantías precisas de la calidad continua en los servicios.
- Genera confianza en los prestatarios de servicios nacionales.

- Genera satisfacciones reales a consumidores.

### **3.1.3. Para el prestatario del servicio:**

- Ofrece seguridad y prestigio en la calidad de los servicios que se prestan nacionalmente.

## **3.2. Condiciones exigidas para la solicitud**

- 3.2.1. Al solicitar a FONDONORMA la autorización del uso de la certificación Servicio Certificado Fondonorma, se considera que el solicitante acepta sin reserva las presentes directrices.
- 3.2.2. Debe ser solicitada por el representante legal de la empresa, quien debe justificar la condición de propiedad de la "marca comercial" del Servicio para el que solicita la Certificación. (Anexar copia del registro correspondiente).
- 3.2.3. El aspirante de la certificación para un servicio en específico, debe formular la solicitud por escrito con toda la información requerida por FONDONORMA, y se compromete a:
  - 3.2.3.1. Asegurar a FONDONORMA el libre acceso a su(s) instalación(es), y dependencias a efectos de ejecutar las actividades necesarias para el otorgamiento de la Certificación.
  - 3.2.3.2. Suministrar o permitir a FONDONORMA el acceso a toda la información necesaria para el desarrollo de las actividades correspondientes a la gestión de la Certificación
  - 3.2.3.3. La Certificación no otorga derecho de exclusividad, en consecuencia su otorgamiento y uso queda sujeto a cualquier servicio y/o solicitante que cumple las presentes directrices

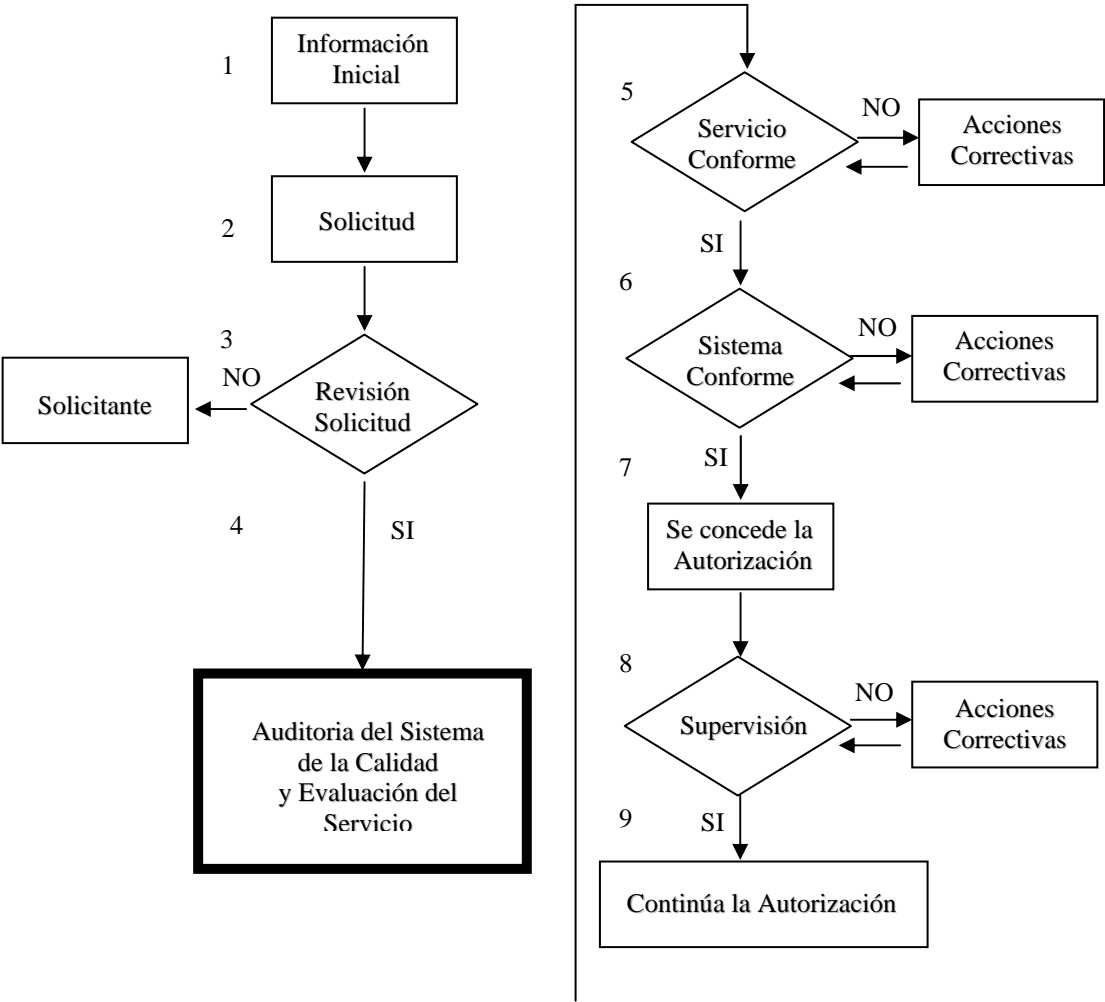
## **3.3. Estudio de la Certificación**

- 3.3.1. El estudio de la Certificación para un servicio es el conjunto de operaciones destinadas a llevar a cabo la recepción de la solicitud, trámite, autorización o negación, uso, mantenimiento, suspensión y cancelación del derecho del uso de la Certificación
- 3.3.2.
- 3.3.3. A continuación se indican los pasos a cumplir en el otorgamiento de la

## Certificación:

- 3.3.3.1. FONDONORMA, posterior al análisis de la solicitud, la asigna al personal técnico para el estudio de la Certificación.
- 3.3.3.2. FONDONORMA, evalúa el servicio con la Norma Técnica correspondiente que aplique en particular y solicitada por el cliente.
- 3.3.3.3. FONDONORMA, realiza una evaluación completa, previa al otorgamiento de la Certificación, para lo cual hace una o más visitas a la empresa y efectúa las siguientes actividades:
  - Auditorías del Sistema de la Calidad de la empresa
  - Evaluación del servicio y su prestación, en la(s) misma(s) instalación(es) de la empresa aspirante a obtener la Certificación, según lo estipulado en las Normas Nacionales o Internacionales respectiva.
  - Toma de muestra del producto para efectuar ensayos en laboratorios externos calificados, cuando esto sea requerido por la norma de referencia del servicio evaluado.
- 3.3.3.4. FONDONORMA, elabora un informe donde se indican los resultados obtenidos en la evaluación del servicio de acuerdo con los requisitos establecidos en las Normas correspondiente en vigencia así como consideraciones sobre el sistema de calidad halladas en la misma.
- 3.3.3.5. Si los resultados correspondientes a las auditorías y evaluaciones del servicio, satisfacen los requerimientos exigidos por el sistema de certificación, se establecerá el documento "Condiciones Particulares de Autorización" que incluirá la "Síntesis del Sistema de la Calidad para la prestación del Servicio" que regirá para dicho servicio (Ver anexo 4 y 5).
- 3.3.3.6. Una vez cumplidos los siguientes requisitos:
  - El Sistema de Calidad de la empresa ha sido evaluado por FONDONORMA y cumple con los requerimientos establecidos.
  - El servicio cumple con los requisitos establecidos en la Norma correspondiente en vigencia.
  - La "Síntesis del sistema de la calidad para la prestación del servicio" está aprobado por FONDONORMA e implementada por la empresa.
  - Se procede a otorgar al solicitante la autorización para el uso de la Certificación: **Servicio Certificado FONDONORMA.**

# FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN



La evaluación del servicio se realizara tomando como referencia una Norma técnica de requisitos para el servicio, pudiendo ser de asociación, nacional,

regional o internacional. Ejemplo:

- Norma MERCOSUR Nacional y de Asociación: IRAM 14201 Servicios de Alimentos. Buenas Prácticas.
- Norma Nacional y de Asociación: FONDONORMA 3798-2 "Actividades de mudanza de mobiliario. Mudanzas para particulares. Parte 1. Especificaciones del servicio".

#### **4. CONDICIONES PARTICULARES DE AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE LA CERTIFICACIÓN "SERVICIO CERTIFICADO FONDONORMA"**

**CONDICIONES PARTICULARES DE AUTORIZACIÓN No. AAA-BB**  
**Correspondiente a la Autorización otorgada por el Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad (FONDONORMA)**  
**Para el Uso de la Certificación**  
**SERVICIO CERTIFICADO FONDONORMA No.XXX**  
(Modelo de Sistema de Certificación No. 5, según ISO)

Se establecen las Condiciones Particulares de Autorización N° AAA-BB que debe cumplir la empresa: " \_\_\_\_\_ " durante la utilización del certificado **SERVICIO CERTIFICADO FONDONORMA** y que registrará para la(s) instalación(es) mencionada(s) en la página Web de FONDONORMA ([www.fondonorma.org.ve](http://www.fondonorma.org.ve)) y cuya dirección de oficina principal es: \_\_\_\_\_ . Esta autorización tiene como alcance:

**SERVICIO:** " \_\_\_\_\_ "

**TIPO(S):** " \_\_\_\_\_ "

**MARCA COMERCIAL:** " \_\_\_\_\_ "

**NÚMERO Y TÍTULO DE LA NORMA DE REFERENCIA CON LA CUAL CUMPLE EL SERVICIO:** AAAA:BBBB " \_\_\_\_\_ " .

Estas Condiciones Particulares de Autorización constan de cuatro (4) partes:

- Cláusulas del Documento
- Anexo A (Procedimientos del Sistema de la Calidad del Servicio)

- Anexo B (Aporte Anual a FONDONORMA)
- Síntesis del Sistema de la Calidad

**FONDONORMA**  
**RIF: J000932670**

## **1. CLÁUSULAS DEL DOCUMENTO**

1.1. La empresa debe mantener los registros de la calidad de las actividades para el control y/o validación de la prestación del servicio (medición y seguimiento de los procesos de prestación del servicio) para el servicio que ostenta el **Servicio Certificado FONDONORMA.**

1.2. La empresa debe mantener los registros de las actividades vinculadas al control de los dispositivos de seguimiento y medición (calibración y/o verificación de los equipos de inspección, medición y ensayos), utilizados para el seguimiento o medición en las diferentes etapas de la Prestación de Servicio que ostenta la certificación, con la frecuencia establecida y considerando las recomendaciones del fabricante del equipo.

## **2. EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y/O DEL SISTEMA DE CALIDAD**

2.1. Suministrar o permitir a FONDONORMA el acceso a toda la información necesaria para el desarrollo de las actividades correspondientes a la gestión del Servicio Certificado

2.2. La empresa, debe permitir a FONDONORMA, el acceso a las instalaciones del prestador del servicio, para la realización de evaluaciones o auditorías de la calidad necesarias del Servicio que ostenta la Certificación Servicio Certificado FONDONORMA.

2.3. La empresa debe permitir y dar las facilidades necesarias para que ésta pueda consultar a los clientes de la empresa certificada antes referida en cuanto a la percepción del servicio ofertado u ofrecido, o quejas que hubiese formulado ante la empresa misma y/o a Fondonorma como ente certificador

2.4. La empresa, debe hacer los arreglos necesarios para llevar a cabo la evaluación, incluyendo la disposición para examinar la documentación y el acceso a todas las áreas. Registros (incluyendo los informes de auditorías internas) y el personal.

2.5. La empresa debe permitir que las personas autorizadas por FONDONORMA para realizar las auditorías a la empresa, tengan con previa notificación y durante el horario de trabajo, libre acceso a sus instalaciones.

2.6. FONDONORMA, enviará cuando proceda un informe a la empresa con los resultados obtenidos de las evaluaciones o auditorias realizados.

2.7. FONDONORMA, en cualquier momento dentro del período de vigencia de la Certificación podrá solicitar a la empresa certificada realizar por parte de la misma FONDONORMA las evaluaciones o auditorias adicionales, cuando posea evidencias (ej.: registros, reclamos) que le hagan dudar del cumplimiento del Servicio con la Norma de referencia respectiva.

### **3. QUEJAS O RECLAMOS DEL CONSUMIDOR**

3.1. La empresa, debe considerar en su sistema de la calidad , la toma de algunas de las acciones señaladas a continuación, para solventar las diferencias con el cliente respecto a aquellos servicios prestados que ostentando la certificación **Servicio Certificado FONDONORMA**, no cumplieron con la Norma de referencia correspondiente en vigencia y/o lo establecido en el Sistema de la Calidad de la empresa certificada.. La decisión tomada debe estar suficientemente analizada justificada y debidamente registrada y basada en el enfoque del cliente y buscando la satisfacción del cliente.

	SI	NO
4.1		
4.2		
4.3		
4.4		
4.5		

3.2. FONDONORMA, podrá revisar los registros del tratamiento de quejas y resoluciones .

3.3. La empresa debe dejar a disposición pública información necesaria para que el cliente/reclacante pueda emitir queja o comentarios por escrito en cuanto a el servicio prestado mediante el uso de un registro formal y numerado para ello para uso de la empresa y dejando igualmente información para todos los clientes del correo electrónico que pudiera decidir colocar a disposición Fondonorma para recibir igualmente notificación de sus quejas del servicio. El registro de quejas de la empresa estará a disposición de Fondonorma para su consulta.

#### **4. USO DEL LOGOTIPO DE LA CERTIFICACIÓN "SERVICIO CERTIFICADO FONDONORMA"**

4.1. La empresa debe exhibir y/o mencionar el logo de la certificación, por el servicio al que se le ha concedido el uso de la certificación **Servicio Certificado FONDONORMA**. Asimismo, no debe exhibirlo y/o mencionarlo para otros servicios o locales no incluidos en el alcance de ésta autorización aún cuando sean semejantes, al del servicio que originalmente se le ha concedido el uso de la certificación FONDONORMA de Servicios.

4.2. El diseño del logotipo del **Servicio Certificado FONDONORMA** debe incluir: El número de la Norma de referencia a cuya especificación se ajusta el servicio; así como la leyenda "Servicio Certificado".

4.3. El diseño del Logotipo del **Servicio Certificado FONDONORMA**, la forma y sitio para su uso será el que se describe a continuación:



**Servicio de XXXXXXXXXX**  
**NORMA AAAA BBBB**

**4.3.1. La forma y sitio de estamparlo, será el siguiente:**

- 4.3.1.1. En pendones ubicados en el local donde se presta el servicio certificado.
- 4.3.1.2. En documentos, facturas o recibos, stickers autoadhesivos colocados sobre carteleras, afiches y/o puertas de acceso al establecimiento .

4.4. El poseedor legítimo de la certificación **Servicio Certificado FONDONORMA**, deberá mantenerse solvente con FONDONORMA, durante todo el período que dure la Autorización para el Uso de la Certificación correspondiente.

**5. PUBLICIDAD**

5.1. La empresa a la cual se le ha autorizado el uso de la certificación **Servicio Certificado FONDONORMA**, debe hacer alusión de ésta en toda mención comercial y publicitaria que involucre al servicio que ostenta dicha certificación.

5.2. La empresa, no debe incluir dentro de la publicidad y propaganda de los servicios que ostenten la certificación **Servicio Certificado FONDONORMA**, aquellos que no la tengan. A fin de velar por la correcta utilización del logotipo del **Servicio Certificado FONDONORMA**, la empresa debe enviar a FONDONORMA los facsímiles de anuncios y literatura publicitaria en las cuales figuran los servicios que ostenten la Certificación para su revisión previa a la publicación..

5.3. La empresa es la única responsable por la correcta utilización del logotipo del **Servicio Certificado FONDONORMA** de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente sobre la materia.

El logotipo **Servicio Certificado FONDONORMA** se debe colocar sobre material publicitario y en las instalaciones donde se preste el servicio (ver clausula 4 de este documento) y en los registros y documentos correspondientes a la prestación del servicio como pueden ser las facturas, más no se debe

estampar en alguna bandera que se ostente en la empresa, ya que el mismo corresponde a una certificación de un Servicio y no a un Sistema de Gestión según los esquemas de certificación de Fondonorma.

5.4. En el anexo "A" del presente documento, se especifican las características del Sistema de la Calidad, aprobado por FONDONORMA y que debe aplicar la empresa en las diferentes etapas de la prestación del servicio.

5.5. FONDONORMA, debe estudiar las modificaciones que a las condiciones establecidas en el presente Documentación, proponga la empresa y decidir la conveniencia o no de aceptar las modificaciones propuestas.

## **6. DURACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN**

La Certificación / Registro se otorga por tres (3) años. El documento que refiere a esta Certificación se otorgará con una vigencia máxima de un (1) año con respecto a la fecha del otorgamiento del mismo y que corresponde a la fecha de este contrato con la posibilidad de emitir otros. Esta emisión podrá realizarse de manera continua durante el ciclo de los tres (3) años a partir de la fecha de la firma del presente Contrato Condiciones Particulares de Autorización, siempre y cuando a la fecha del vencimiento del certificado la empresa no estuviese en cualquiera de los estatus señalados en el punto 15 del presente contrato. Deberá realizarse una auditoria de renovación cercano a la fecha de cumplirse tres (3) años posterior a la firma del presente Contrato Condiciones Particulares de Autorización y evaluar los resultados de la misma a fin de decidir sobre la renovación de la Certificación / Registro por otros tres (3) años y así sucesivamente.

Por otra parte, la empresa deberá por lo menos con dos (2) meses de anticipación al vencimiento del certificado, solicitar le sea otorgada una extensión del mismo para formar parte del registro del sistema para la certificación de firmas con capacidad evaluada con el correspondiente certificado.

## **7. CONFIDENCIALIDAD**

Las partes que suscriben las presentes Condiciones Particulares de Autorización tienen la obligación de resguardar el secreto profesional con relación al conocimiento recibido. En el supuesto de que un Juez u otra autoridad competente de la República solicitaren de manera formal información sobre el sistema certificado de la empresa FONDONORMA podrá hacer entrega del mismo.

## **8. ATRIBUCIONES DE FONDONORMA**

8.1. FONDONORMA, velará por el cumplimiento de lo pautado en este Documento.

8.2. FONDONORMA, podrá notificar a la Gerencia de la empresa, cualquier situación que implique el no cumplimiento del servicio y/o sistema evaluado.

8.3. FONDONORMA podrá mantener un registro público de los servicios a los cuales se les haya otorgado el Certificado "Servicio Certificado FONDONORMA"

## **9. SUPERVISIÓN**

9.1 El Fondo para la Normalización y Certificación de Calidad llevará a cabo una vigilancia continua del cumplimiento de las obligaciones de la Firma según las condiciones indicadas en el presente Documento para el uso de la certificación.

9.2 Esta supervisión se llevará a cabo, bien por el Fondo para la Normalización y Certificación de Calidad a través de sus empleados, o por entidades autorizadas por el Fondo para la Normalización y Certificación de Calidad.

9.3 La empresa enviará a FONDONORMA la lista de los clientes con los cuales se está prestando servicio inherente a la línea certificada, cuando ésta le sea requerida.

9.4 Se establece que se hará una 01 visita de supervisión al año, de \_\_\_ días en la empresa certificada. Si por otras causas FONDONORMA requiriera un mayor número de días - auditor para efectuar dicha supervisión o realizar otras visitas, o las incluidas en la cláusula 5.7 de este documento, éstas correrán por cuenta separada, como lo establece la cláusula 17.

La fecha de la primera auditoria de seguimiento después de la certificación deberá realizarse transcurrido un tiempo no mayor de 12 meses desde el último día de la auditoria de la etapa 2, independientemente de realizarse otra(s) posterior(es) a dicha fecha durante el proceso de estudio de otorgamiento de la certificación.

9.5 Las auditorias de supervisión (mantenimiento, extensión, reducción, renovación) del Sistema de Gestión Certificada será programada por FONDONORMA y comunicadas a la empresa.

Las mismas serán realizadas por auditores de nómina o bajo sub-contratación de FONDONORMA, lo cual igualmente le será notificado a la empresa Certificada con antelación a la ejecución de la auditoria. La empresa Certificada podrá solicitar de forma escrita, el reemplazo del auditor asignado bajo justificativos de carácter técnico o de índole comercial, mas no podrá solicitar un auditor en particular para la ejecución de la auditoria.

FONDONORMA en su rol de evaluador y certificador de tercera parte, asegurará el cumplimiento de lo antes señalado en razón de la transparencia, objetividad e imparcialidad

de sus evaluaciones.

9.6 De no realizarse la auditoria de mantenimiento, reducción o renovación por solicitud o impedimento de la empresa en el lapso de 12 meses desde la fecha de la última auditoria que realizara FONDONORMA, se procederá a suspender el certificado hasta tanto sea realizada la auditoria correspondiente al año en que no se ejecutó FONDONORMA, transcurridos los dos (2) primeros meses posterior a la suspensión por la causa señalada anteriormente, procederá a la cancelación de la certificación (Ver cláusula 15), de considerar procedente el caso, o antes incluso, en el caso de haber notificado la empresa que no renovará el Certificado.

9.7 En caso de requerir FONDONORMA auditorias a realizar bajo la forma de visitas notificadas a corto plazo, con el fin de: a) investigar quejas, b) o en respuesta a cambios de la empresa certificada como pueden ser: condición legal, comercial, de organización o propiedad, dirección y lugar de contacto, cambios estructurales o de gestión, alcance de las operaciones, o cambios importantes en el sistema de gestión o en los procesos o c) por el seguimiento del cliente con la certificación suspendida o notificación de corto plazo. De no llevarse a cabo las mismas, por motivo de la empresa certificada, FONDONORMA, procederá a suspender el certificado hasta tanto sea realizada la auditoria correspondiente.

## **10. MODIFICACIONES DEL SISTEMA**

Cualquier modificación del Sistema de la Calidad que vaya a ser realizada por el poseedor legítimo del Servicio Certificado FONDONORMA; así como cualquier circunstancia que vaya en perjuicio de la calidad en la prestación del servicio, el titular está en la obligación de notificar este hecho a FONDONORMA, quien debe efectuar los análisis y las investigaciones del caso y determinar la aprobación de las modificaciones o tomará las medidas que crea convenientes según el caso.

## **11. MODIFICACIONES DE LAS NORMAS DE REFERENCIA**

11.1. Al publicarse una nueva versión de la Norma de referencia, con la cual el poseedor legítimo de la certificación Servicio Certificado FONDONORMA mantiene, FONDONORMA fijará los plazos en los cuales el servicio deberá cumplir con lo establecido en la nueva Norma de referencia.

11.2. Si al término del plazo concedido, el Servicio Certificado no satisface los requerimientos de la nueva Norma de referencia, FONDONORMA tramitará la suspensión/cancelación del Servicio Certificado FONDONORMA.

## **12. EXTENSIÓN O REDUCCIÓN DE LA AUTORIZACIÓN AL USO DE LA CERTIFICACION "SERVICIO CERTIFICADO FONDONORMA". Y LO RELATIVO A PLAZAS O SUCURSALES**

12.1 Se puede extender o reducir la autorización al uso del **Servicio Certificado FONDONORMA** a otras instalaciones donde se preste el Servicio Certificado que no está estipulado en las Condiciones Particulares de Autorización, sólo si se cumplen las siguientes condiciones:

12.1.1. La empresa debe solicitar formalmente a FONDONORMA, mediante comunicación escrita, la autorización al uso del **Servicio Certificado FONDONORMA** en otras instalaciones o nuevos establecimientos, o en caso contrario excluir una instalación o establecimiento que ya la posee.

12.1.2. La instalación o establecimiento a incluir en el caso de extensión debe cumplir con los mismos requisitos establecidos en la Norma de referencia correspondiente al Servicio, con la cual se otorgó el **Servicio Certificado FONDONORMA** en los locales o instalaciones certificados originalmente.

12.1.3. El Sistema de la Calidad para dicho Servicio debe garantizar a través del tiempo, que éste cumplirá con la Norma de referencia correspondiente.

12.1.4. Si es necesario se modificará la "Síntesis de la Calidad", para incluir o eliminar los controles pertinentes a la prestación del servicio al cual se le extenderá o eliminará el uso del Servicio Certificado FONDONORMA.

12.1.5. Sólo en caso de aprobarse formalmente por parte de la Gerencia de Certificación, la extensión o reducción al uso del **Servicio Certificado FONDONORMA** a través de una comunicación escrita, la empresa podrá usar o eliminar el Logo de la Certificación en los locales o establecimientos donde se preste el servicio.

12.1.6 En cuanto a la reducción del alcance del servicio mismo, quedará potestad de fondonorma posterior a evaluar la solicitud correspondiente aprobar o no la reducción respectiva.

De disponer la empresa de plazas o sucursales y estén contenidas en el alcance del certificado la organización se compromete a través de su oficina central o planta principal:

- a) Planificar auditorias internas a las plazas y evaluar el resultado de los mismos a fin de asegurar el mantenimiento del sistema de calidad certificado.
- b) Incluir en la revisión por la Dirección el resultado de las evaluaciones efectuadas a dichas plazas.

- c) Comunicar a FONDONORMA el cierre de plazas contenidas en el alcance del certificado.
- d) No realizar ningún tipo de publicidad o manejar información que diese a confundir sobre la certificación en plazas no contenidas en el alcance del certificado.

### **13. SERVICIOS PRESTADOS FUERA DE LOS ESTABLECIMIENTOS QUE HAN SIDO AUTORIZADOS PARA EL USO DE LA CERTIFICACION "SERVICIO CERTIFICADO FONDONORMA".**

El uso del Servicio Certificado Fondonorma fuera de los establecimientos de la empresa que fueron originalmente autorizadas para el uso de la certificación, no se consideran sujetas a las disposiciones contenidas en el presente documento y dicha autorización solo puede ser concedida siempre que las empresas prestadoras del servicio nacional o foráneas hayan sido aprobadas por FONDONORMA para optar a la certificación **Servicio Certificado FONDONORMA** por lo cual al no cumplirse dicha disposición, el poseedor legítimo del **Servicio Certificado FONDONORMA** estará sujeto a las acciones a que hubiera lugar por el incumplimiento de dicha cláusula.

### **14. ACCIONES CORRECTIVAS**

El poseedor legítimo del **Servicio Certificado FONDONORMA** tiene la responsabilidad de tomar rápidamente las acciones correctivas pertinentes, para remediar cualquier no conformidad del Sistema y debe informar oficialmente a FONDONORMA de las medidas correctivas propuestas o adoptadas.

### **15. SUSPENSIÓN Y/O CANCELACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN AL USO DEL "SERVICIO CERTIFICADO FONDONORMA".**

FONDONORMA, podrá tomar la decisión de solicitar a la instancia que corresponda, la suspensión O cancelación de la presente autorización por alguna de las causas contenidas en la Cláusula N° 15 y 5 de este documento, y dependerá de las acciones correctivas que formule y realice la empresa para solventar la(s) causa(s) que originaren la suspensión; para que FONDONORMA reconsidere nuevamente autorizar la presente certificación a la empresa solicitante de la misma. FONDONORMA podrá solicitar la devolución de los certificados y documentos otorgados, la empresa que tenga su certificado bajo el estatus de suspensión y no podrá hacer uso publicitario del logo de la certificación, ni a la certificación misma. FONDONORMA podrá hacer público la suspensión o cancelación independientemente de la fecha de caducidad del certificado. Entre las causas se señalan :

- 15.1 Incumplimiento con los requisitos de la norma vigente utilizada para la certificación del sistema de la calidad, y/o de aquellos requisitos que hubiese señalado el ente certificador.
- 15.2 Incumplimiento del sistema de la calidad aprobado para otorgar el certificado, a pesar de ser notificado en informes u otro tipo de escrito.
- 15.3 En relación a las visitas de FONDONORMA a la empresa certificada, será motivo de cancelación de la certificación cuando se presente alguno de los casos descritos a continuación:
- 15.3.1 La no posibilidad de realizar las visitas requeridas por FONDONORMA, por impedimentos de la empresa beneficiaria aún habiendo programado y notificado FONDONORMA con antelación sobre la fecha para la realización de la misma.
- 15.3.2 La empresa no permita la ejecución de una auditoria al sistema de gestión certificado en presencia de un ente al que Fondonorma aspire calificar (auditoria testimonial) cuando éste así lo requiera.
- 15.3.3 Por haber transcurrido 12 meses desde la última auditoria y no se hubiese realizado en ese período la siguiente auditoria correspondiente.
- 15.4 Por no cumplir el beneficiario con las deudas contraídas con FONDONORMA por conceptos relacionados a la Certificación otorgada u otro tipo de certificado otorgado por FONDONORMA.
- 15.5 Por cierre de la planta o por mudanza y retardo de su nueva instalación o por desastres naturales que hubiesen incurrido en el área donde estuviesen ubicadas las instalaciones correspondientes al alcance del certificado otorgado.
- 15.6 Por solicitud voluntaria por parte del beneficiario.
- 15.7 Por no solicitar la renovación del Certificado, o cuando no se hubiesen resuelto por parte de la empresa certificada los problemas que dieron a lugar a la suspensión del certificado, en el plazo que estableciese FONDONORMA como organismo certificador.
- 15.8 Por incumplimiento de alguna de las cláusulas contenidas en el presente documento.
- 15.9 Cuando pudiese existir un escenario ante la opinión pública que ponga en duda la credibilidad de la actuación del sistema certificado, hasta tanto se dilucide en supuesto referido.
- 15.10 Conflicto de intereses comprobado para con el proceso de la auditoria entre el auditor y el auditado.

FONDONORMA mediante el expediente que elabore podrá optar a la cancelación de la autorización del presente certificado otorgado al beneficiario, siempre que se hayan cubierto las etapas que éste tenga establecido en sus procedimientos internos.

15.11. Una vez que a la empresa se le suspende o cancela la Autorización al Uso de la Certificación **Servicio Certificado FONDONORMA**, ésta no podrá hacer uso del logo de la certificación ni hacer publicidad alusiva a la certificación.

16. En el anexo "B" del presente documento, se establece el aporte anual que debe pagar la empresa a FONDONORMA por concepto de cuota por servicios de post.certificación del Servicio Certificado FONDONORMA.

Caracas, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

POR LA EMPRESA:

**A N E X O "A"**  
**PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE LA CALIDAD**  
**PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:**

“ \_\_\_\_\_ ”

**EN LA EMPRESA**

“ \_\_\_\_\_ ”

**Referente al Artículo 10 de las**  
**Condiciones Particulares de Autorización**

Durante la prestación del servicio, se debe seguir el control descrito a continuación:

## **1. DISPOSICIONES GENERALES:**

### **1.1 Seguimiento y control de los materiales y procesos vinculados a la prestación del servicio.**

La empresa debe poseer un sistema de control, que permita conocer en cualquier etapa de la prestación del servicio, los materiales tangibles o servicios prestados conformes, no conformes o en evaluación.

### **1.2 Registro de los controles y seguimiento sobre los procesos de prestación del servicio o de ensayos sobre materiales.**

La empresa debe llevar registros de los controles realizados en cada etapa de la prestación del servicio, así como de las inspecciones sobre los materiales empleados durante la prestación del servicio (cuando aplique), de manera que se pueda obtener rápidamente cuando se trate de localizar los resultados para cualquier servicio prestado.

### **1.3 Disposiciones de Materiales y/o Servicios No Conformes.**

Todo material rechazado "No Conforme" en cualquier etapa de prestación del servicio debe estar identificado o descartarse. Asimismo en el caso de servicios prestados "no conformes" se debe registrar su ocurrencia.

### **1.4 Lote de Control.**

Es una cantidad específica de material con características similares, fabricados bajo condiciones de producción uniformes y que se somete a inspección como un conjunto unitario.

### **1.5 Material Certificado por el Proveedor.**

A los efectos del presente documento, se entiende por material certificado por el proveedor, aquel que sea recibido con sus respectivos resultados de inspección y ensayos y contrastados con especificaciones.

## **2. CONTROL DE PROCESO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

En las tablas de las Síntesis del Sistema de la Calidad (Plan de Calidad), se especifican los requisitos y/o actividades requeridas, lote de control, frecuencia de control, tamaño de la muestra, criticidad, responsable y criterio de aceptación y rechazo, que deberá seguir la empresa para realizar el control durante las dos (2) etapas de prestación del servicio.

## **3. DISPOSICIONES ESPECIFICAS.**

3.1. El servicio prestado o el producto al momento de la entrega de un pedido, considerado "No Conforme", una vez agotadas las alternativas señaladas en el criterio de aceptación y rechazo de la Síntesis de la Calidad, debe ser considerado como tal (No Conforme) retirarse, desecharse y/o destruirse (cuando aplique).

3.2 Se establece un lapso de treinta (30) días a partir de la fecha de autorización para el uso de la Certificación Servicio Certificado FONDONORMA, para que la empresa comience a usar el logo de la certificación en los establecimientos autorizados.

**ANEXO "B"**

**APORTE ANUAL A FONDONORMA POR CONCEPTO**

**DE POST-CERTIFICACIÓN**

**SERVICIO CERTIFICADO FONDONORMA**

**EN EL SERVICIO:**

“ \_\_\_\_\_ ”

**Referente al numeral 16 de las  
Condiciones Particulares de Autorización.**

**SERVICIO CERTIFICADO FONDONORMA No. XXX**  
**(Establecimientos: \_\_\_\_\_)**

**APORTE A FONDONORMA POR CONCEPTO DE LA CERTIFICACIÓN**  
**SERVICIO CERTIFICADO FONDONORMA, EN EL SERVICIO:**  
**" \_\_\_\_\_ "**

1.- De acuerdo con los criterios para fijación de los aportes al Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad, aprobado por concepto de cuota por servicios de post.certificación, tenemos:

$$CA = (N * NVA * D * CSPC)$$

Donde:

CA	=	Cuota Anual post.certificación
N	=	Número de Establecimientos
NVA	=	Número de Visitas al año
D	=	Número de Días para la Supervisión
CSPC	=	Costo de los Servicios Profesionales de Campo / día / técnico

Teniendo en cuenta que: (EJEMPLO)

N	=	1
NVA	=	2
D	=	1
CSPC	=	BsF. _____

Se tiene:

$$\begin{aligned}
 CA &= (N * NVA * D * CSPC) \\
 CA &= (1 * 2 * 1 * \underline{\hspace{2cm}}) \\
 \mathbf{CA} &= \mathbf{BsF. \underline{\hspace{2cm}}}
 \end{aligned}$$

2.- En la fórmula que se presenta no están incluidos los gastos de Movilización que serán costeados por parte de la empresa certificada.

2.1.- Queda entendido, que los costos relativos a la movilización son los referidos: Taxi interurbano y extraurbano, pasaje aéreo, tasa aeroportuaria, alimentación, hospedaje.

3.- Este pago cubrirá la realización de hasta \_\_\_\_ ( ) visitas de supervisión al año por localidad o instalación dentro del alcance de la certificación, si por otras causas el Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad requiere efectuar otras visitas, éstas se facturarán por separado.

#### 4.- Condiciones de Pago

4.1.- La cuota anual se será facturada en el primer trimestre del año fiscal correspondiente, los montos a facturarse se corresponderan a las auditorias ejecutadas o a ejecutarse durante el período correspondiente a dicha cuota anual De no efectuarse la(s) auditorías por causa atribuible a la empresa certificada y estando el certificado otorgado en estatus vigente o suspendida, deberá cancelar a Fondonorma el 75% de la cuota anual referida en el presente documento.

Caracas, \_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

POR LA EMPRESA:

**7.- REQUERIMIENTOS PARA SATISFACER LOS DIFERENTES ESTATUS Y CONDICIONES DE LA CERTIFICACIÓN FONDONORMA DE SERVICIOS**

ETAPA	REQUISITOS	OBSERVACIONES
-------	------------	---------------

<p>Inicio del estudio</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planilla de solicitud (Anexo 1)</li> <li>2. Fotocopias de los siguientes documentos: <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 Inscripción de la empresa en el Registro Mercantil</li> </ol> <p>Registro de la marca comercial del servicio a distinguir con el logotipo de la certificación.</p> <p>Registro del permiso sanitario y de metrología, según el caso (cuando aplique)</p> <p>Carta de autorización para actuar en nombre de la empresa (personal de nómina)</p> <p>Cuestionario anexo a la planilla de solicitud, completamente lleno</p> <p>Documento del Sistema de la Calidad y características del servicio a estudiar.</p> <p>En el caso de que la empresa contara con el Manual de Gestión de la Calidad bajo los lineamientos de la certificación ISO 9001, el documento a entregar contendrá únicamente la información requerida sobre el servicio y los registros que no están contemplados en dicho Manual de la empresa y que son exigibles en la planilla de "Requisitos mínimos de Gestión de la Calidad para la Certificación FONDONORMA de Servicios" (Anexo 2 en sus puntos 2, 6.3 a 6.11 y 12).</p> <p>Fotografías o catálogos de los servicios que aspiran a certificarse con la Servicio Certificado FONDONORMA(No obligatorio)</p> </li> </ol>	
<p>Estudio del Sistema de la Calidad y del servicio (Estudio Servicio Certificado FONDONORMA)</p>	<p>Se da inicio cuando la empresa introduce en su totalidad, los recaudos exigidos en la etapa de inicio de estudio</p>	

--	--	--

ETAPA	REQUISITOS	OBSERVACIONES
-------	------------	---------------

<p>Otorgamiento de la autorización de la Certificación de Servicios</p>	<p>Cumplimiento del servicio con los requisitos contemplados en la Norma técnica de referencia y las normas a que ésta cite. El servicio deberá ser evaluado en los establecimientos en donde este sea prestado</p> <p>Cuando las características del servicio lo permitan o exijan, en alguna fase del estudio deberán evaluarse muestras productos empleados (cuando aplique)</p> <p>La empresa debe cumplir satisfactoriamente con la evaluación de su Sistema de la Calidad, mediante el cuestionario utilizado para tal fin (Anexo N° 4) y estar reportado en el informe de la auditoría efectuada a la empresa</p> <p>FONDONORMA debe aprobar el documento elaborado por la empresa, titulado "Síntesis del Sistema de la Calidad" (original y una copia), incluyendo los requisitos y/o actividades requeridas, lote de control, frecuencia de control, tamaño de la muestra, criticidad, responsable y criterio de aceptación y rechazo, que deberá seguir la empresa para realizar el control durante las tres (3) etapas de prestación del servicio</p> <p>Este documento formará parte del documento contractual entre FONDONORMA y la empresa prestataria del servicio, bajo el nombre Condiciones Particulares de Autorización (CPA)</p> <p>El certificado de autorización al uso de la Certificación FONDONORMA de Servicios, debe entregarse en un acto para tal fin, en el cual una alta autoridad de la empresa firme el documento Condiciones Particulares de Autorización y entregue el respectivo certificado.</p>	
<p><b>ETAPA</b></p>	<p><b>REQUISITOS</b></p>	<p><b>OBSERVACIONES</b></p>

<p>Mantenimiento y renovación de la Certificación</p>	<p>El servicio evaluado en los establecimientos donde se preste el servicio, deben demostrar que siguen cumpliendo con la Norma correspondiente</p> <p>El Sistema de la Calidad avalado para otorgar la Certificación, debe tener continuidad en el cumplimiento de la normativa utilizada por FONDONORMA para calificarla, así como en los requerimientos contenidos en los puntos de control identificados en el documento "Síntesis del Sistema de la Calidad del Servicio", anexo al documento contractual Condiciones Particulares de Autorización (CPA) (ver Anexo 4 y 5). Para constatar ello FONDONORMA se apoyará en las "Supervisiones de la Certificación FONDONORMA de Servicios" establecidas en el documento CPA</p> <p>La empresa debe mantenerse solvente con FONDONORMA</p> <p>Cuando el periodo de validez del Certificado FONDONORMA de Servicios otorgado se haya vencido (años de duración), FONDONORMA procederá a programar la auditoría de renovación, a fin de obtener nuevamente la autorización respectiva mediante la entrega de un nuevo certificado (diploma) y un nuevo acuerdo contractual entre las partes (renovación de la C.P.A.)</p>	<p>La empresa que cuenta para su producto con el Certificado de Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001, podrá proponer a FONDONORMA su interés para modificar el documento Síntesis del Sistema de la Calidad. La solicitud deberá ser formal (carta) y anexar a la misma un modelo de síntesis propuesta, utilizando para ello los Anexos 5 y 6.</p> <p>FONDONORMA evaluará las razones y motivos que generan dicha solicitud y determinará si es procedente la modificación. En caso de aprobar la formulación, se notificará mediante carta, con sello de la síntesis en una copia, la cual hará llegar a la empresa.</p> <p>En ningún momento la empresa deberá incumplir con las Condiciones Particulares de Autorización, sin contar con la aprobación mencionada</p>
---	---	---

**8. Quejas:** La empresa en caso de tener una queja por el servicio de Fondonorma, deberá dirigirla a la Gerencia de Certificación de Fondonorma, el cual le será contestada su recepción y/o posterior respuesta en un plazo no mayor de 10 días hábiles.

**9.- Apelaciones a las decisiones de FONDONORMA**

La empresa certificada que considere o tenga algunas discrepancias en relación a un informe o decisión técnica de Fondonorma durante el estudio o supervisión de la Certificación, podrá enviar durante los 10 días siguientes al recibo de la misma una comunicación por escrito dirigida a la Gerencia de Certificación señalando la discrepancia, la cual será analizada y contestada durante los 15 días siguientes al recibo de la comunicación de la empresa. Una vez realizado el análisis, se le notificará al cliente las observaciones que tenga a bien hacerse sobre su comunicación en una reunión establecida para tal fin. Si el cliente no estuviera de acuerdo con la decisión tomada, podrá tramitar su desacuerdo nuevamente la cual será analizada por el ente que disponga FONDONORMA para el caso para su reevaluación.



Fondo para la Normalización  
y Certificación de la Calidad

FCP1-1

(Anexo I de las Directrices)

**SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN  
PARA EL USO DE SERVICIO CERTIFICADO FONDONORMA**

Ciudadano  
Gerente de Certificación de Productos  
Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad  
FONDONORMA  
Ciudad

1. Yo, \_\_\_\_\_

domiciliado en: \_\_\_\_\_

Tlf: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_; email: \_\_\_\_\_

Debidamente autorizado por la empresa: \_\_\_\_\_

domiciliada en: (Sitio de fabricación): \_\_\_\_\_

Tlf(s): \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_, email: \_\_\_\_\_

Solicito a través de la presente, la Autorización para el uso de **Servicio Certificado FONDONORMA** en el servicio especificado a continuación y que es prestado de acuerdo a la correspondiente Norma aplicable al servicio (Número, año y título de la norma): \_\_\_\_\_

1.1. Servicio(s): \_\_\_\_\_

1.2 El servicio antes descrito es prestado o suministrado en:

ESTABLECIMIENTO(S)	DIRECCIÓN	TLF. Y FAX	PERSONA RESPONSABLE

2. La presente solicitud debe ser acompañada de la siguiente documentación:

- a) Fotografías o catálogos de o sobre los establecimientos o servicio que aspira a distinguirse con la Certificación.
- c) Copias fotostáticas de los comprobantes correspondientes a los siguientes documentos:
  - c.1 Inscripción de la empresa en el Registro Mercantil
  - c.2 Registro ante el SAPI de la marca comercial del servicio a distinguirse con la Certificación FONDONORMA de Servicios
  - c.3 Registro de permiso sanitario y de metrología, (en el caso de aplicar).
- d) Carta de autorización para actuar en nombre de la empresa.
- e) Modelo de aceptación del cliente a las disposiciones y lineamientos del ente certificador.
- f) Documento de control de la calidad del servicio y sistema a estudiar.  
En el caso de que la empresa contara con el Manual de Gestión de la Calidad bajo los lineamientos de la certificación ISO 9001, el documento a entregar contendrá adicionalmente la información requerida sobre el servicio y su prestación y los controles que no sean contemplados en el Manual de Aseguramiento de la Calidad de la empresa y que sean exigibles en el cuestionario de evaluación del sistema de la calidad para la Certificación FONDONORMA de Servicios”.
- g) Cuestionario anexo completamente lleno.

Caracas, a los                      días del mes de                      de 200

Firma:

(Sello de la empresa)

## CUESTIONARIO

1. ¿Qué lo ha motivado a solicitar la Certificación? Indique en orden de prioridad del 1 en adelante.

Solicitud del cliente			Imagen corporativa	
Confianza al consumidor			Distinguir su servicio	
Aumentar las ventas			Avalar su sistema de control de la calidad	

2. ¿Pertenece la empresa a una casa matriz o grupo empresarial (Holding)? Anexar organigrama.

3. ¿El servicio bajo solicitud a la autorización de la Certificación, es prestado o suministrado en otros regiones del país o incluso en otros países? Indique cuales.

4. ¿El servicio bajo solicitud de Certificación u otro prestado por su empresa, ha tenido o tiene algún certificación de calidad ?

5. Describa los servicios (Marca Comercial) que compiten con el suyo y la posición en el mercado, en cuanto a ventas y calidad.

Posición en Ventas	Marca Comercial	Posición en Calidad	Marca Comercial
1		1	
2		2	
3		3	
4		4	

6. Indique nombre, dirección, teléfono y Fax, de las siguientes personas:

6.1 Presidente de la Empresa:

6.2 Gerente de Mercadeo:

6.3 Persona responsable por el desarrollo del presente estudio de Certificación y autorizado para actuar en nombre de la empresa (indicar cargo)

6.4 Persona a quien se le enviarán las facturaciones de cobro por los servicios prestados por FONDONORMA.

## ANEXO 3

**MODELO DE ACEPTACIÓN DEL CLIENTE  
A LAS DISPOSICIONES Y LINEAMIENTOS  
DEL ENTE CERTIFICADOR**

Caracas,

Yo, \_\_\_\_\_ C.I. \_\_\_\_\_

en mi carácter de representante de la empresa \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, la cual ha solicitado al Fondo para la Normalización y  
Certificación de la Calidad (FONDONORMA) el otorgamiento de la Certificación  
Servicio Certificado FONDONORMA  ISO 9001

- En el servicio \_\_\_\_\_  
 En la línea de producción / servicio \_\_\_\_\_

---

Declaro la disposición de la empresa bajo mi representación, a cumplir los lineamientos y procedimientos del cuerpo certificador en cuestión, para la consecución del otorgamiento del Certificado de Calidad solicitado. Así mismo, facilitar al personal asignado por FONDONORMA la realización del estudio de dicha solicitud, su acceso a nuestras instalaciones, la revisión documental correspondiente al sistema de la calidad con el alcance de la certificación solicitada y la evaluación de nuestros servicios cuando fuese requerida.

Nombre:

Cargo en la Empresa:

Firma:

Sello de la Empresa Solicitante del Certificado



FONDONORMA

### ANEXO 5

FCS7-1

#### SÍNTESIS DEL SISTEMA DE LA CALIDAD

#### FONDO PARA LA NORMALIZACIÓN

EMPRESA: \_\_\_\_\_

SERVICIO: \_\_\_\_\_

Certificado N°: \_\_\_\_\_

PAG.: \_\_\_\_\_ DE: \_\_\_\_\_

ACTIVIDAD REQUERIDA	Muestreo o Inspección			Equipo o Dispositivo o Instrumento de Medición	Responsable	CRITERIO DE ACEPTACIÓN Y RECHAZO	OBSERVACIONES
	FRECUENCIA DE CONTROL	TAMAÑO DE LA MUESTRA	CRITICIDAD (critico, mayor, menor)				
 <b>RECEPCIÓN</b> <input type="checkbox"/> <b>PROCESO</b> <input type="checkbox"/> <b>PRESTACIÓN SERV.</b> <input type="checkbox"/>					<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> <b>MODIFICACIÓN N°</b> <b>FECHA:</b> _____ <b>APROBADO</b> _____		



## ANEXO 6

FONDO PARA LA NORMALIZACIÓN  
Y CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD  
FONDONORMA

## Control de Modificaciones en la Síntesis

Empresa: \_\_\_\_\_ Servicio Certificado FONDONORMA N° \_\_\_\_\_

Servicio: \_\_\_\_\_

N°	FECHA	SECCIÓN	PUNTO	DESCRIPCIÓN Y MOTIVO DEL CAMBIO	REVISADO Y APROBADO O POR	FIRMA

**NOTA:** Al acumularse 30 modificaciones se deberá emitir una nueva edición de esta síntesis

## ANEXO 7 SISTEMA DE LA CALIDAD A CUMPLIR POR LA EMPRESA

REQUISITOS	NA	C	NC
<p><b>CAPÍTULO 1 : ORGANIZACIÓN PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO</b></p> <p>La política de la calidad y los objetivos y procesos incluyen el cumplimiento con requisitos reglamentarios y legales. La política de la calidad está alineada con la política de l tratamiento de las quejas.</p> <p>Se asegura que todas las responsabilidades y autoridades para el aseguramiento de la calidad del servicio están: definidas, documentadas, comunicadas y existen evidencias de su implementación.</p> <p>Se evidencia el compromiso de la dirección en cuanto a :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La divulgación de las política de la calidad</li> <li>b) Promueve el compromiso del tratamiento y resolución eficaz de las quejas.</li> <li>c) La dirección mantiene un mecanismo para estar informado sobre el tratamiento de las quejas y sobre su análisis y propuestas para su mejora</li> <li>d) Promueve la conciencia hacia el enfoque del cliente, la formación del personal en relación al servicio/producto, la provisión de recursos .y la necesidad del cumplimiento de las actividades del sistema de la calidad y la norma de referencia del .servicio.</li> </ul> <p>La entrada de la Revisión por la Dirección debería incluir</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a)Cumplimiento de política y objetivos de la calidad del servicio</li> <li>b) Identificación y/o corrección de deficiencias del servicio/producto, procesos,</li> <li>c) Necesidad de cambios en el tratamiento de las quejas, objetivos, oportunidades de mejora.</li> <li>d) potenciales cambios, factores externos como legislación, prácticas competitivas, innovaciones tecnológicas.</li> <li>e) Revisión del código de comportamiento para determinar su conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia. (cuando existiese)</li> </ul> <p>Los resultados de la revisión por la Dirección , deberían incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia y del sistema.</li> <li>b) Propuestas para la mejora del producto/servicio.</li> <li>c) Decisiones y acciones relacionadas con la identificación de recursos</li> </ul>			

REQUISITOS	NA	C	NC
<p><b>CAPÍTULO 2: DISEÑO Y VALIDACION</b></p> <p>El servicio previamente ha sido conceptualizado, caracterizado, determinado el o los segmentos a los que se dirigirá y contrastado con los requisitos de los clientes y sus expectativas y adicionales determinados por la organización, requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio/producto, la seguridad del servicio y el ambiente donde se presta.</p> <p>Se han determinado las validaciones necesarias en las etapas apropiadas.</p>			

REQUISITOS	NA	C	NC
<p><b>CAPÍTULO 3: TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS Y/O RETROALIMENTACIONES (Opiniones, comentarios, muestras de interés).</b></p> <p><b>Códigos de conducta de satisfacción del cliente</b></p> <p>Está planificado e implementado el tratamiento de las quejas bajo el enfoque del cliente a fin de aumentar la fidelidad y satisfacción de los clientes y como un medio para mejorar la calidad del servicio ofrecido. Éste es publicitado o anunciado de forma tal que sea conocido por los clientes, el personal y otras partes interesadas.</p> <p>Está establecido claramente el o los responsable(s) de responder sobre las acciones, decisiones e información en relación al tratamiento de las quejas por parte de la organización.</p> <p>Se ha establecido la información del tratamiento de quejas en cuanto a: el como, donde, el proceso, plazos asociados y la manera en que el reclamante pueda obtener información del estado de la queja. Este proceso es de fácil acceso por parte de los reclamantes, proporcionándole detalles necesarios de cómo realizarlas y como se da el proceso de resolución de las mismas.</p> <p>Se han sistematizado los datos a registrar y el como expresar la queja, de forma tal que aseguren el adecuado análisis del problema, resolución y pueda servir de base para mejoras en el servicio o proceso en cuestión considerado.</p> <p>La recepción de la queja por parte del ente responsable, es reconocida al reclamante y son tratadas con prontitud de acuerdo con la urgencia y/o bajo el cumplimiento de los tiempos de respuesta previstos por el sistema. Cuando la circunstancia lo amerita, está previsto mantener informado al reclamante sobre el proceso de su queja.</p> <p>El sistema asegura la protección sobre la identidad del reclamante y/o cliente relacionado, en la medida de lo posible, con el fin de evitar el temor a que el reclamante proporcione detalles que le puedan causar inconvenientes.</p>			

<b>REQUISITOS</b>	<b>NA</b>	<b>C</b>	<b>NC</b>
<p>Las quejas son tratadas de manera imparcial , tratando de evitar cualquier inclinación a favor del reclamante o la persona contra la que se reclama.</p> <p>Se ha concientizado al personal, que el proceso de queja está destinado a ayudar a los procesos y a ellos mismos, así como el aprender de las experiencias de cómo tratarlas , el conocer la perspectiva del reclamante y permitir la revisión de los procesos para buscar la mejora en todos los ámbitos relacionados al servicio</p> <p>Todo el personal es consciente del grado de participación y autoridad con respecto a las quejas. Conoce los procedimientos y que informar a los reclamantes.</p> <p>El proceso está llevado de forma tal de proteger a la persona contra la que se reclama de cualquier tratamiento injusto, en cuyo caso las investigaciones se hacen de forma independiente e informando al personal señalado, en cuanto al progreso de la queja y de su resultado. Los procedimientos de queja, están separados de los procedimientos disciplinarios.</p> <p>Está especificado como y cuando se presentan los datos estadísticos de las quejas.</p> <p>Si la queja aplica y si es apropiado, se ofrece soluciones a otros que pudieron haber sufrido el mismo problema que el reclamante, pero no hicieron una queja formal.</p>			

REQUISITOS	NA	C	NC
<p>Cuando el reclamante acepta la decisión o la acción propuesta ésta se realiza y registra. Cuando el reclamante la rechaza, permanece abierta y se le informa sobre las alternativas disponibles a recurrirse ya sea internas o externas.</p> <p>El tratamiento de quejas es supervisado y auditado con cierta regularidad y se efectúan encuestas al azar a reclamantes para asegurar la objetividad del proceso.</p> <p>En los casos en que la empresa ha establecido un código de conducta para la satisfacción el cliente o aquellas promesas con respecto al comportamiento de la organización y que pretenden aumentar la satisfacción del cliente, son de uso público por éste último para conocer en cuanto a los mismos y no estar en desventaja cuando desee referirse a dicho código en cuanto a las limitaciones de la promesa comunicada.</p> <p>En la preparación del código la organización asegura no se infringe ningún requisito legal ni reglamentario y se asegura se pueda implementar eficazmente. Se establecen los indicadores de desempeño que ayuden a determinar si se cumplen satisfactoriamente y si satisfacen a los clientes.</p> <p>Se asegura el cumplimiento de la garantía ofrecida y lo establecido en el marco legal vigente en materia.</p>			

REQUISITOS	NA	C	NC
<p><b>CAPÍTULO 4: REVISIÓN DEL CONTRATO</b></p> <p>La organización provee de forma clara y uniforme información y las características de su servicio al cliente de forma escrita y ésta a su disposición para revisión del mismo antes de solicitar el servicio o cuando desee formular una queja.</p> <p>La organización revisa los requisitos del servicio antes de comprometerse a proporcionar los mismos al cliente, así como asegura estén resueltas diferencias entre el contrato y lo solicitado o expresado previamente. Así mismo se verifica la capacidad para cumplir con los mismos antes de su ofrecimiento o su prestación.</p>			

REQUISITOS	NA	C	NC
<p><b>CAPÍTULO 5: COMPRAS</b></p> <p>Se asegura que se establecen, comunican y documentan:</p> <p>1.1 Los requisitos de productos o servicios comprados</p> <p>1.2 Los acuerdos asociados a los productos o servicios comprados (Ejemplos: Tiempos de entrega, embalajes, transporte, materias primas u otros)</p> <p>1.3 Los reclamos y/o devoluciones de los productos o servicios adquiridos que no cumplen con los requisitos de compra</p>			

REQUISITOS	NA	C	NC
<p><b>CAPÍTULO: 6 ALMACENAMIENTO Y TRANSPORTE</b></p> <p>Se establecen los criterios para preservar la conformidad de los productos suministrados con el servicio e insumos, que incluya: Identificación, Manipulación, Embalaje, Almacenamiento y Protección</p> <p>Se realiza la rotación del producto y/o insumos durante su almacenamiento.</p>			

REQUISITOS	NA	C	NC
<p><b>CAPÍTULO 7: IDENTIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PRODUCTO, ESTADO DE INSPECCIÓN Y ENSAYO (CUANDO APLIQUE).</b></p> <p>Se define, establece y mantiene desde la recepción de las materias prima hasta la entrega y/o prestación servicio:</p> <p>1.1 La identificación 1.2 El seguimiento (trazabilidad) 1.3 El estado de inspección y ensayo</p> <p>Se mantienen los registros correspondientes.</p>			

REQUISITOS	NA	C	NC
<p><b>CAPÍTULO 8: CONTROL DE LOS PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>Se tiene documentado el proceso y se asegura que:</p> <p>1.1 Se identifican y controlan las variables en todas los procesos/etapas de la prestación del servicio 1.2 Se identifican y controlan los cambios del proceso 1.3 El proceso es capaz de alcanzar los resultados esperados y el mismo está controlado</p> <p>Se mantienen los registros correspondientes.</p>			

REQUISITOS	NA	C	NC
<p align="center"><b>CAPÍTULO 9 : MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO (INSPECCIÓN Y ENSAYO)</b></p> <p>Se tienen documentados y se implementan los criterios para la prestación del servicio, con base a la Norma del servicio y sus normas de referencia u otras especificaciones), para la medición y seguimiento de la prestación del servicio ( o inspección y ensayo) en:</p> <p>1.1 Recepción de materiales e insumos  1.2 Proceso  1.3 Entrega del servicio al cliente ó producto terminado (cuando aplique)  Se mantienen los registros correspondientes.</p>			

REQUISITOS	NA	C	NC
<p><b>CAPÍTULO 10 : MANTENIMIENTO</b></p> <p>1. Se tiene un programa que contenga la frecuencia, las rutinas y prácticas de mantenimiento y limpieza a efectuar a todos los equipos e instrumentos de la empresa.</p> <p>2. Se llevan registros de los mantenimientos efectuados y se posee un documento con la clasificación y codificación de los equipos e instrumentos.</p>			

REQUISITOS	NA	C	NC
<p><b>CAPÍTULO 11: CONTROL DE LOS EQUIPOS DE INSPECCIÓN, MEDICIÓN Y ENSAYO</b></p> <p>Se asegura que los equipos de inspección, medición y ensayo, utilizados en todas las fases de elaboración del producto, se les realiza mantenimiento, calibración y/o verificación a períodos definidos con métodos y criterios debidamente preestablecidos. Asegurándose que los mismos son trazables a patrones de medición nacional o internacionales y que las mediciones se realizan con equipos de inspección, medición y ensayo que cumplan con la capacidad requerida.</p>			

REQUISITOS	NA	C	NC
<p><b>CAPÍTULO 12 : PLANTA FÍSICA</b></p> <p>Se asegura que la infraestructura y el ambiente de trabajo y de prestación del servicio son los adecuados para lograr la conformidad del servicio con los requisitos establecidos.</p> <p>Se notifica al cliente el riesgo del producto en relación a su seguridad e impacto en el ambiente, cuando éste exista por su mal uso, manejo, instalación o disposición final (cuando aplique).</p>			

REQUISITOS	NA	C	NC
<p><b>CAPÍTULO 13 : ACCIÓN CORRECTIVA</b></p> <p>Son evaluadas las causas de las no conformidades incluyendo las quejas y auditorías y en caso de ser necesaria acciones correctivas para evitar se presente nuevamente la no conformidad se registran y revisa su eficacia</p> <p>Se toman acciones preventivas cuando se identifican causas de no conformidad potencial y se ha evaluado la necesidad de prevenirlas.</p>			

REQUISITOS	NA	C	NC
<p><b>CAPÍTULO 14: AUDITORÍA</b></p> <p>La organización a intervalos planificados realiza auditorías internas para determinar si el sistema y el servicio/producto es conforme a las disposiciones planificadas y si mantiene su eficacia</p>			

REQUISITOS	NA	C	NC
<p><b>CAPÍTULO 15: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b></p> <p>Es medida la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de, los requisitos del servicio por parte de la organización</p>			

REQUISITOS	NA	C	NC
<p data-bbox="175 226 993 296"><b>CAPÍTULO 16: CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS</b></p> <p data-bbox="147 338 1084 554">: Existe un procedimiento documentado que asegure: La identificación de los documentos, La revisión y aprobación de los mismos antes de su utilización, El control de su distribución, La identificación de los cambios, El control de los documentos de origen externo (normas, especificaciones, planos) que incluya su distribución y la prevención del uso de documentos obsoletos</p> <p data-bbox="147 632 1057 735">Se establece el control de los registros de la calidad incluyendo su: Identificación, Almacenamiento, Protección, Recuperación, Tiempo de retención y Disposición</p>			