



**FONDONORMA**  
Fondo para la Normalización  
y Certificación de la Calidad

---

# **DIRECTRICES GENERALES SERVICIO DE “ELABORACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS EN EMPRESAS (ENTECS)”**

*“Cultura de la Calidad en Venezuela”*



**FONDO PARA LA NORMALIZACIÓN Y  
CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD**  
*“Cultura de la Calidad en Venezuela”*

**El presente documento contiene las directrices generales  
del Servicio de FONDONORMA para la  
“Elaboración de Normas Técnica de Empresas (ENTEC)”**

*Lourdes Pérez de Pescoso*

**Aprobado por la Dirección General**

**Lic. Lourdes de Pescoso**

**21 de Agosto de 2009**

## **CONTENIDO**

	página
Introducción	4
1 Objeto	5
2 Definiciones	5
3 Descripción del Servicio ENTEC	6
4 El servicio ENTEC a disposición de entidades públicas	6
5 Alcance del servicio ENTEC	7
6 Confidencialidad de la información	8
7 Beneficios del servicio ENTEC	8
8 Bibliografía	9
9 Flujograma del servicio ENTEC	10
ANEXO 1 Planilla de Solicitud de Servicio "ENTEC"	11
ANEXO 2 Informe Técnico Preliminar	12
ANEXO 3 Presupuesto	14

## INTRODUCCIÓN

Las normas técnicas juegan un papel esencial para propiciar acuerdos y el intercambio comercial entre los países del mundo, así como para normalizar los procesos, procedimientos y reglas dentro de cualquier organización y facilitar un medio de igualdad de acción entre diferentes actores. Las normas pueden ser desarrolladas por empresas o asociaciones de empresas, por el organismo coordinador de normalización nacional, por organismos regionales de normalización y finalmente por organismos internacionales de normalización.

Atendiendo a lo expuesto, existen normas técnicas de empresa, normas técnicas de asociación, normas técnicas nacionales, normas técnicas regionales y normas técnicas internacionales, respectivamente.

Así entonces, el proceso a través del cual se elaboren las normas técnicas de empresas en general, como actividades de optimización de operaciones, en sí mismas, puede ser acometido directamente en la empresa o bien, puede ser encargado a una organización especializada en la materia, lo cual tiene la ventaja de asegurar la participación de un verdadero experto de larga trayectoria en este menester con apego a Directivas Internacionales que rigen el tema.

Conocedores de que las normas técnicas de empresa son documentos que sirven de base en los procesos sectoriales de normalización, resultando en documentos consultados por una amplia y diversificada gama de disciplinas y, atendiendo a que las normas técnicas son elementos de naturaleza y aplicación voluntaria elaboradas a su vez con la participación de todos los sectores interesados; de la misma forma, identificando la necesidad de los organismos públicos y privados, de incursionar en prácticas y procedimientos conformes a las nuevas exigencias de las normativas de Calidad, a través de su formalización, **FONDONORMA** ofrece su servicio **ENTEC**.

Vale mencionar, que las normas de empresa y la formalización de las actividades constituyen herramientas de gran importancia al momento de implementar procesos sistemáticos de evaluación de la conformidad, que a su vez permiten determinar la conformidad o no con requisitos especificados y la posterior toma de decisiones, todo lo anterior con el fin de mejorar la calidad de productos y servicios; es por ello que en la actualidad, resulta idóneo incluir estos aspectos dentro de documentos formales en las organizaciones.

Finalmente, en la medida que la empresa cuente con normas de fácil comprensión, manejo y estructura, en esa medida será más ágil adoptar un Sistema de Calidad en el corto plazo.

Para mayor información contactar a la Gerencia de Normalización de FONDONORMA por el teléfono 0058-212-576.50.04 y la dirección electrónica que se indica a continuación: [normalizacion@fondonorma.org.ve](mailto:normalizacion@fondonorma.org.ve)

## **1 OBJETO**

El presente documento establece las directrices que rigen la prestación del servicio **ENTEC**.

## **2 DEFINICIONES**

Para los efectos de estas directrices, aplican las siguientes definiciones:

### **2.1 Empresa**

Sociedad mercantil o industrial que puede tener carácter público cuando es sostenida por el poder público o, carácter privado cuando se trata de particulares.

### **2.2 Norma de procedimiento**

Documento que describe claramente las acciones que deben realizar los distintos actores implicados de una organización, así como también, las informaciones que deben intercambiar entre sí y los medios principales (herramientas) que deben utilizar para tal fin.

### **2.4 Norma técnica**

Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que provee, para el uso común y repetitivo, reglas, directrices o características para actividades o sus resultados, dirigido a alcanzar el nivel óptimo de orden en un contexto dado.

### **2.5 Norma internacional**

Norma que es adoptada por un organismo internacional de normalización y que se pone a disposición del público.

### **2.6 Norma regional**

Norma que es adoptada por un organismo regional de normalización y que se pone a disposición del público.

### **2.7 Norma nacional**

Norma que es adoptada por un organismo nacional de normalización y que se pone a disposición del público.

### **2.8 Norma de asociación**

Norma que es adoptada por una entidad que agrupa a un conjunto de empresas y que se pone a disposición del público. Estas normas pueden tener un impacto geográfico abarcando algunos países.

### **2.9 Norma de empresa**

Norma adoptada por una empresa para dar solución a problemas recurrentes dentro de la misma. Estas normas sirven como base de los contratos a establecer entre la empresa y sus proveedores por ejemplo. Especialmente para aquellos casos en los cuales no exista norma nacional para el insumo que requiere la empresa por parte del proveedor.

### 3 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO ENTEC

El servicio **ENTEC**, es el servicio que ofrece **FONDONORMA** a través de su Gerencia de Normalización, para la elaboración de Normas Técnicas de Empresa y de Esquemas de Normas Técnicas de Asociación. Asimismo, el servicio **ENTEC**, dirigido a organizaciones públicas o privadas, brinda la posibilidad de profundizar en la formalización y documentación de sus procesos, procedimientos e instrucciones de trabajo, como una exigencia actual de Gestión de la Calidad, a través de una descripción sencilla y comprensible de la organización, su rol u oficio o en otras palabras su know-how.

El servicio puede ser solicitado por una empresa u organización de carácter público o privado, indistintamente de su tamaño o propósito, que requiera Normas para la consecución de sus actividades, así como también, puede ser requerido por alguna Cámara o Asociación que necesite establecer en una Norma técnica, requisitos para uso común de sus afiliados en sector económico específico y usuarios en general.

El servicio **ENTEC** para la elaboración de Normas técnicas de empresa, está dirigido a la mejora de la capacidad organizativa y productiva de las empresas, impulsando en ellas un desarrollo integral y su capacidad de competir en los diferentes escenarios en los cuales se desempeñe.

**ENTEC** es la solución para la realización eficaz y eficiente de actividades y la toma de decisiones dentro de las empresas, además, contribuye a incorporar dentro de la cultura organizacional, los conceptos y beneficios que traen consigo la normalización y que están dirigidos a mejorar la aptitud para el uso de los recursos, una mayor compatibilidad e intercambiabilidad de la información, una disminución de obstáculos técnicos y administrativos, facilitación de la comunicación interna y externa, unificación de criterios y uso de un mismo lenguaje de trabajo.

**ENTEC** contempla de acuerdo a la solicitud del interesado, la elaboración de Normas técnicas en una amplia gama de contenidos. Por ejemplo, procesos/procedimientos internos, normas de productos (bienes y servicios), especificaciones de insumos y materias primas a cumplir por proveedores, métodos de ensayo, de muestreo, etc.; todo, según el requerimiento exigido por el cliente.

### 4 EL SERVICIO ENTEC A DISPOSICIÓN DE ENTIDADES PÚBLICAS

El servicio ENTEC para entidades públicas, ya sean dependencias o empresas del Estado, está dirigido a fortalecer la formalización de los procesos, procedimientos, instrucciones de trabajo, especificaciones de productos e insumos, modos operativos o protocolos trayendo como consecuencia:

- Mejoras en el control de actividades,
- Mejoras en la comunicación de la organización, y
- Transición de una cultura oral a una cultura documentada.

El objetivo principal de esta modalidad del servicio ENTEC, está orientado hacia la formalización de la Gestión de los organismos del Estado, contribuyendo a que los mismos transiten algunos caminos que dirigen a una mejor manera de:

**Organizar:** ¡Saber quién hace qué! - La organización debe estar descrita explícitamente sin ambigüedades y disponible en todo momento para las personas involucradas.

**Estructurar:** La organización tiene posibilidad de reformular aspectos relacionados con la estructura de la organización, orientándose en la simplificación de tareas, mejora de su eficacia y su eficiencia.

**Memorizar:** Evitar la fuga de conocimientos como consecuencia de la alta rotación de personal y el costo asociado a la formación del nuevo personal con responsabilidad en la actividad.

**Aprender:** Directamente derivado de la memorización, el aprendizaje o la transmisión de los conocimientos se hace más fácil cuando este ha sido formalizado.

**Comprender:** Para comprender una organización o una actividad, es imprescindible poder referirse a una base segura de información que la da la formalización.

**Comunicar:** La formalización del conocimiento es un medio eficaz, rápido y reproducible de comunicación en las organizaciones. Todo esto creando los documentos de la organización, con un criterio de homogeneidad, claridad y concisión.

**Normalizar:** Definir claramente y para todas las personas interesadas, las tareas que tienen que realizar, permite normalizar y unificar.

**Evaluar:** La evaluación es un punto importante vinculado a la formalización de la organización. Esta permite examinar con regularidad si el sistema formalizado de la organización ha sufrido desviaciones con respecto al modelo inicialmente definido.

**Mejorar:** Cuando se formalizan las actividades de una organización es posible, por una parte, hacer una evaluación de su puesta en práctica y por otra parte, mejorar dicha puesta en práctica.

Para el caso de formalización de los procesos, procedimientos, instrucciones de trabajo, es necesario realizar visitas a las instalaciones de la organización. **FONDONORMA** garantiza la confidencialidad de la información consultada durante el desarrollo de estas actividades, a través de la firma de un Acuerdo de Confidencialidad.

#### **4 ALCANCE DEL SERVICIO ENTEC**

La finalidad del servicio **ENTEC** en estos casos, es proveer Normas técnicas que contribuyan a la realización eficaz y eficiente de las distintas actividades en las empresas, incluso, las Normas relativas a especificaciones que faciliten la compra de insumos y la prestación del servicio.

Los interesados en solicitar los servicios de elaboración de Normas técnicas de empresa ENTEC, deben formalizar su solicitud a través de la planilla de Solicitud de Servicios (Anexo 1) junto con los recaudos indicados en estas Directrices. Asimismo la planilla puede ser descargada desde nuestra página Web: [www.fondonorma.org.ve](http://www.fondonorma.org.ve) o solicitarla vía correo electrónico a email: [normalizacion@fondonorma.org.ve](mailto:normalizacion@fondonorma.org.ve)

La planilla de solicitud debe ser completada en todos sus campos con letra de imprenta (molde) clara y legible, y consignada ante la Gerencia de Normalización de **FONDONORMA** personalmente, vía fax o por correo electrónico, acompañada de una copia del depósito

bancario o recibo de pago correspondiente por consulta técnica. En el campo 2 de la planilla de solicitud se debe describir claramente el servicio que se requiere, exponiendo en el campo 3 los argumentos que motivan tal solicitud.

Este pago le da derecho al solicitante, a disponer en una primera fase, de un Informe Técnico Preliminar, relativo al planteamiento expuesto en su solicitud. En este informe se destacan los resultados de una búsqueda exhaustiva de las Normas técnicas existentes relacionadas con la materia, así como una sección de observaciones, conclusiones y recomendaciones, consecuencia del análisis de la solicitud y los resultados del informe.

La claridad con la cual el solicitante manifieste su requerimiento, es un factor clave para el trabajo a desarrollar y en cualquier caso puede ameritar una reunión aclaratoria, para descifrar si la solicitud está dirigida a Normas técnicas para el diseño/desarrollo de: Productos/servicios, Procesos, Métodos de ensayo u Otros.

En el momento de la consignación de recaudos ante **FONDONORMA**, el personal asignado por la Gerencia de Normalización, verifica que los mismos estén completos, asignando a estos un mismo código de identificación. El personal de la Gerencia de Normalización puede decidir establecer contacto con el solicitante para aclarar cualquier duda relativa a la solicitud.

**4.9** Con base en el Informe Técnico Preliminar, el solicitante debe indicar su aceptación o no de dar continuidad a la elaboración de una(s) Norma(s) técnica(s), dado que con base en esta información, se prepara un Presupuesto del Servicio **ENTEC**.

**4.10** En caso de decidir la aceptación del Presupuesto, el solicitante debe cancelar el 50% del monto total del proyecto al iniciar el mismo y el 50% restante al momento de la entrega del proyecto.

## **5 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

**5.1** Al tomar la decisión de aceptar las condiciones de elaboración de Procedimientos y/o Normas técnicas de empresa, establecidas por **FONDONORMA**, la empresa debe consignar debidamente firmada y sellada por parte del representante legal, la autorización que concede a **FONDONORMA** para que el Especialista de Normalización asignado pueda disponer de la información que solicite para efectos del desarrollo del proyecto.

**5.2** Mediante la autorización, la empresa accede a proporcionar la información pertinente para la elaboración de las Procedimientos y/o Normas requeridas y **FONDONORMA**, se compromete bajo un acuerdo de confidencialidad a limitar el uso de la información de la empresa solo para los fines de elaboración de los documentos mencionados.

## **6 BENEFICIOS DEL SERVICIO ENTEC**

Representa una poderosa herramienta técnica de la cual dispone el sector productivo tanto público como privado, proveedores de bienes o de servicios, que le permite entre otros aspectos:

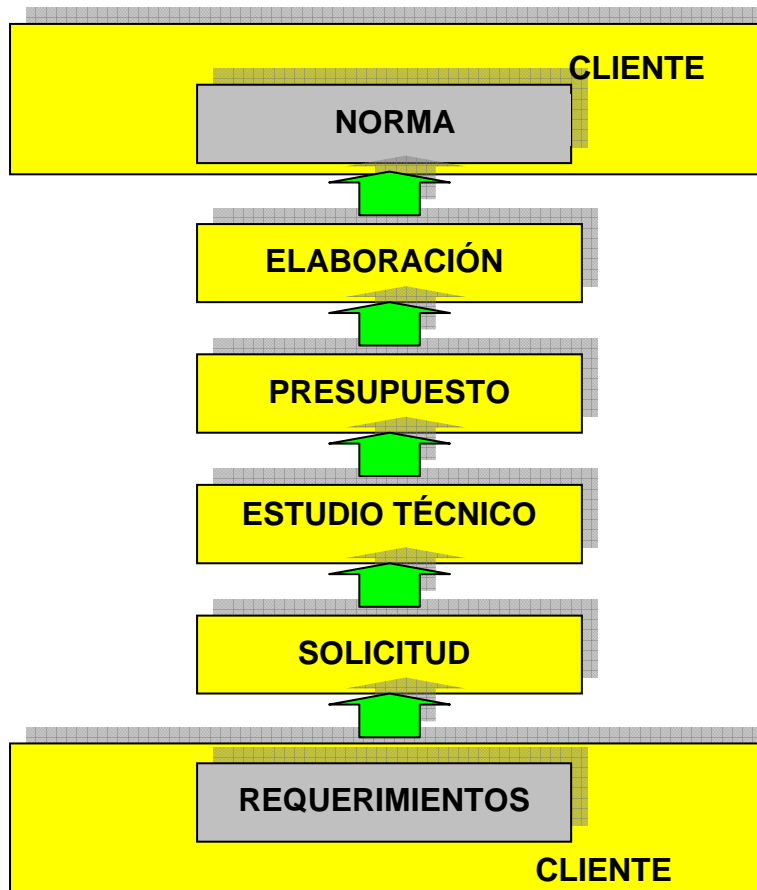
- a) La posibilidad de que la organización cuente con documentación que permita la difusión uniforme de datos, información y conocimiento aplicable a sus necesidades.
- b) Mejora del control de las actividades.
- c) Posibilita la creación y seguimiento de estadísticos relativos a la empresa u organización.

- d) Transición de una cultura oral hacia una cultura escrita.
- e) Garantizar la inserción dentro de la organización una mayor uniformidad de criterios y el logro de una comunicación más eficaz entre las diferentes áreas involucradas en los diferentes procesos.
- f) Facilitar la toma de decisiones cónsonas respecto a las necesidades del sector.
- g) Facilitar la evaluación del desempeño de las actividades normalizadas dentro de la organización.
- h) Permite establecer con facilidad, indicadores de desempeño.
- i) Servir de apoyo en el diseño de nuevos productos/servicios que ofrezca la organización
- j) La racionalización en la utilización de los recursos de la organización.
- k) Disponer de Normas Técnicas que puedan servir como base para la discusión de otros proyectos de normas.
- l) Acceder a la información vigente en esta disciplina.
- m) Medir su propio desarrollo tecnológico respecto al de la práctica internacional y en ese sentido, establecer acciones de mejora cuando sea el caso.
- n) Dirigir esfuerzos por crear unidades internas de normalización cuyo personal elabore Normas de empresa que además participe en la actividad de normalización nacional.
- o) Conocer cuan alejado o no se encuentran sus parámetros de producción en relación con los requisitos internacionales y con ello, animarle hacia su expansión y crecimiento.
- p) Contribuir a elevar el nivel de vida de la sociedad.

## **7 BIBLIOGRAFÍA**

**FONDONORMA/ISO/IEC GUIA 2:2005** “Normalización y actividades relacionadas. Vocabulario General.”

**FLUJOGRAMA DEL SERVICIO DE  
"ELABORACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS DE  
EMPRESAS (ENTEC)"**





Fondo para la Normalización  
y Certificación de la Calidad

**ANEXO 1**

**FN 23 -1**

**SOLICITUD DE SERVICIOS**

**ENTEC**

**REF**

--	--	--

<p>Señores: <b>FONDONORMA:</b> Presente. –</p> <p><b>1.</b> Yo, _____, correo electrónico _____ debidamente autorizado (a) por la empresa u organismo: _____ Dirección fiscal</p> <p>RIF _____ NIT _____</p> <p>Teléfonos _____ Fax/Telefax _____</p> <p>Productos _____ Importación _____ Exportación _____ Mercado interno _____</p>			
<p><b>2. Solicito a través de la presente, sus servicios ENTEC para efectos de:</b></p>			
<p><b>3. Exposición de motivos (se puede anexar por separado):</b></p>			
<p><b>4. Recaudos que se anexan junto a la solicitud:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px; vertical-align: top;"> <p>Exposición de motivos</p> <p>Comprobante de pago por 4,6 U.T.</p> <p>Autorización para actuar en nombre del organismo solicitante</p> <p>Encuesta</p> <p>Norma de referencia (si aplica)</p> </td> <td style="width: 50%; padding: 5px; vertical-align: top;"> <p>Copia Registro Mercantil o Acta Constitutiva</p> <p>Copia Registro Información Fiscal (RIF)</p> <p>Catálogos de los productos o servicios que suministra la organización solicitante</p> </td> </tr> </table>		<p>Exposición de motivos</p> <p>Comprobante de pago por 4,6 U.T.</p> <p>Autorización para actuar en nombre del organismo solicitante</p> <p>Encuesta</p> <p>Norma de referencia (si aplica)</p>	<p>Copia Registro Mercantil o Acta Constitutiva</p> <p>Copia Registro Información Fiscal (RIF)</p> <p>Catálogos de los productos o servicios que suministra la organización solicitante</p>
<p>Exposición de motivos</p> <p>Comprobante de pago por 4,6 U.T.</p> <p>Autorización para actuar en nombre del organismo solicitante</p> <p>Encuesta</p> <p>Norma de referencia (si aplica)</p>	<p>Copia Registro Mercantil o Acta Constitutiva</p> <p>Copia Registro Información Fiscal (RIF)</p> <p>Catálogos de los productos o servicios que suministra la organización solicitante</p>		
<p><b>5. Forma de pago</b></p> <p>1. Efectivo o Cheque a nombre de FONDONORMA, en Caja de nuestra Sede.</p> <p>2. Deposito a nombre de FONDONORMA EN:</p> <p>Banco Mercantil Cta. Corriente 0105 0077 0010 77331967</p> <p>Banco Provincial Cta. Corriente 0108 0027 7201 00305175</p> <p>3. Enviar comprobante de pago vía Fax (0212) 576.50.04</p>	<p><b>Nombre:</b> _____</p> <p><b>Cargo:</b> _____</p> <p><b>Firma:</b> _____</p>		



REF

--	--	--

En cumplimiento con el Código de Buenas Prácticas de Normalización de la Organización Mundial de Comercio OMC, aceptado por Venezuela en el año 1995, en el cual se establece el orden de selección de las Normas que deben tomarse como base para el desarrollo de las Normas Nacionales, el presente servicio se ajusta estrictamente al orden de prioridades que a continuación se menciona:

1. Normas Internacionales (ISO, IEC, ITU, CODEX; OIML)
2. Normas Regionales (EN, ANDINAS, COPANT, MERCOSUR, etc.)
3. Normas Nacionales (COVENIN, ANSI, NTC, UNE, etc.)
4. Normas de Asociaciones (FONONORMA, ASME, UL, ASTM, API, NFPA, AWWA, etc.)

**1. - DATOS**

<b>Nombre del Cliente:</b>	<b>Empresa, Organismo, Institución:</b>	<b>Fecha:</b>
----------------------------	---	---------------

**Dirección:**

<b>Teléfonos:</b>	<b>Fax:</b>	<b>Correo electrónico:</b>
-------------------	-------------	----------------------------

**3. – RESULTADOS.** De acuerdo a una búsqueda exhaustiva de la bibliografía de Normas existentes en la materia se encontraron las siguientes referencias

**2.1 – NORMAS INTERNACIONALES**

Organismo	Número, Año y Título	Objeto
ISO		
IEC		
ITU		
CODEX		
OIML		
Observaciones		

**2.2 – NORMAS REGIONALES Y SUBREGIONALES**

Organismo	Número, Año y Título	Objeto
EN		
CAN		
COPANT		
MERCOSUR		

**Observaciones:**

<b>2.3 – NORMAS NACIONALES</b>		
<b>Organismo</b>	<b>Número, Año y Título</b>	<b>Objeto</b>
<b>Observaciones</b>		
<b>2.4 – NORMAS DE ASOCIACIONES</b>		
<b>Organismo</b>	<b>Número, Año y Título</b>	<b>Objeto</b>
<b>Observaciones</b>		
<b>3.- Observaciones, Conclusiones y Recomendaciones</b>		
<b>Relación entre la descripción de la solicitud que da origen a este informe técnico y los resultados obtenidos:</b>		
<b>Condiciones novedosas que propician una modificación de la solicitud original (si aplica):</b>		
<b>Observaciones:</b>		
<b>Conclusiones:</b>		
<b>Recomendaciones:</b>		
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

