



CE-CPR-DIR-001  
VERSIÓN:00 año 2019

**DIRECTRICES GENERALES PARA LA  
OBTENCIÓN Y USO DE LA  
CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD  
DE PRODUCTOS.  
MARCA FONDONORMA**

**GERENCIA DE CERTIFICACIÓN**



## DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN Y USO DE LA CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD DE PRODUCTOS. MARCA FONDONORMA

### CONTROL DE REVISIÓN, APROBACIÓN Y CAMBIOS

Código:	CE-CPR-DIR-001	Versión: 00
Título:	Directrices Generales para la obtención y uso de la certificación de conformidad de productos. "Marca FONDONORMA"	
Fecha Aprobación:	22/04/2019	
Propietario	Gerencia Certificación	

Control de los Cambios	
01	Se actualizo todo el documento de fecha 09/2014, según la Norma Internacional ISO/IEC 17065:2012. Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios", se le asigno su código y versión respectivamente, según los procedimientos CE-CER-PRO-003 "Control información documentada" y CE-CER-PRO-004 "Documentación de la información del sistema de gestión"

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado Por:
<b>Nombre y Apellido:</b> Jesús Peñaloza	<b>Nombre y Apellido:</b> Margarita Lafratta	<b>Nombre y Apellido:</b> Lourdes de Pescoso
<b>Cargo:</b> Gerente Técnico	<b>Cargo:</b> Gerente Certificación	<b>Cargo:</b> Directora General
<b>Firma:</b> 	<b>Firma:</b>  <small>FONDONORMA MARGARITA LAFRATTA Gerente de Certificación Gerencia de Certificación</small>	<b>Firma:</b> 

## 0. TABLA DE CONTENIDO

<b>Contenido</b>		<b>Página</b>
1	Introducción	4
2	Objeto	5
3	Términos y definiciones	5-8
4	Esquema empleado para la certificación de la conformidad "MARCA FONDONORMA"	8
5	Oportunidades derivadas de la obtención de la "MARCA FONDONORMA"	9-10
6	Sustento para obtener el servicio	10
7	Descripción del servicio	10-18
7.1	Condiciones exigidas para la solicitud	10-12
7.2	Pasos para la certificación de la conformidad de la "MARCA FONDONORMA".	12-15
7.3	Certificación de conformidad "MARCA FONDONORMA"	15-16
7.4	Contrato de servicio de certificación de producto	16
7.5	Vigilancia y el programa de auditorias	16
7.6	Renovación de la certificación	16-17
7.7	Suspensión de la Certificación	17
7.8	Retiro o cancelación de la Certificación	17
7.9	Notificación	17
7.10	Confidencialidad	18
7.11	Quejas y Apelaciones	18
7.12	Tarifas por concepto del servicio	18
8	Proceso para la certificación de conformidad "MARCA FONDONORMA"	19
9	Secuencia de un ciclo de certificación y las actividades involucradas para satisfacer los diferentes estatus y condiciones de la certificación de conformidad "MARCA FONDONORMA"	20-25



## DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN Y USO DE LA CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD DE PRODUCTOS. MARCA FONDONORMA

### 1. 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 su producción como en su comercialización.

Debido a esto, la industria productora de bienes, se encuentra con la ineludible necesidad de garantizar al consumidor la calidad de sus suministros.

Como respuesta a tal necesidad, nace la denominación “**Certificación de Conformidad con Normas Técnicas**” o “**Certificación de la Calidad del Producto**”, a través de la cual se evidencia que el producto cumple con determinados requerimientos y especificaciones establecidos en Normas o documentos Técnicos.

La demostración de que un producto es objeto de dicha certificación, puede ser exhibida en una variedad de formas: una marca, una etiqueta, un sello o documento.

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

Dicha marca de certificación se denomina “MARCA FONDONORMA”, la cual permite fortalecer las relaciones contractuales entre el comprador y el proveedor, en los diferentes sectores industriales, así como en el sector gubernamental.

Además esta certificación permite que se refuercen las exportaciones, pues mediante la demostración de cumplimiento de normas o documentos técnicos, se facilita el ingreso de los productos certificados a diferentes países. Con la Certificación de Conformidad “MARCA FONDONORMA”, se obtiene una certificación de gran prestigio que abre las puertas de nuevos mercados y ayudará a mejorar continuamente los procesos en las organizaciones para lograr a su vez, la satisfacción de los clientes y la rentabilidad de sus productos.



## DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN Y USO DE LA CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD DE PRODUCTOS. MARCA FONDONORMA

### 2. OBJETO

Este documento describe el proceso mediante el cual FONDONORMA lleva a cabo la evaluación de la conformidad para la certificación de productos con documentos técnicos o normas de referencia, de acuerdo a la Norma Internacional ISO/IEC 17065, en el cual se establece las condiciones para la obtención, uso, mantenimiento, renovación, publicidad, suspensión y retiro o cancelación de la certificación “MARCA FONDONORMA”.

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

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, se recomienda consultar las siguientes Normas:

- Norma Internacional ISO 9000. “Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario”.
- Norma Internacional ISO/IEC 17000. “Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales”.
- Norma Internacional ISO/IEC 17065. Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios”.

#### 3.1 Atestación

Emisión de una declaración, basada en una decisión tomada después de la revisión de que se ha demostrado que se cumplen los requisitos especificados.

#### 3.2 Apelación

Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

#### 3.3 Certificación

Atestación de tercera parte relativa a productos, procesos, sistemas o personas.



## DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN Y USO DE LA CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD DE PRODUCTOS. MARCA FONDONORMA

### **3.4 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.

### **3.5 Certificación de productos**

Actividad por la cual una tercera parte asegura por escrito que productos (incluidos procesos y servicios) cumple con requisitos especificados

### **3.6 Evaluación de la conformidad**

Demostración de que se cumplen los requisitos especificados relativos a un producto, proceso, sistema, persona u organismo.

### **3.7 Ensayo/Prueba**

Determinación de una o más características de un objeto de evaluación de la conformidad, de acuerdo con un procedimiento.

### **3.8 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.

### **3.9 Marca FONDONORMA**

Es una certificación de la calidad que permite a una organización fabricante demostrar que sus productos son conformes de manera continua, con un documento técnico (norma) específico, pudiendo ser este nacional, extranjero, regional o internacional, lo cual genera en los clientes confianza, sobre la calidad de los productos que están adquiriendo.

La “MARCA FONDONORMA” se fundamenta en lo establecido en el artículo 86 de la Ley del Sistema Venezolano para la Calidad, publicada en Gaceta Oficial 37.555, de fecha 23 de octubre de 2002.

### **3.10 Muestreo**

Obtención de una muestra representativa del objeto de evaluación de la conformidad, de acuerdo con un procedimiento.



## **DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN Y USO DE LA CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD DE PRODUCTOS. MARCA FONDONORMA**

### **3.11 Norma**

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.

### **3.12 Norma técnica de Producto**

Norma técnica que especifica todo o parte de los requerimientos que deben satisfacer un producto o grupo de productos, con el fin de establecer su aptitud al uso.

### **3.13 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 interesadas por el funcionamiento del sistema.

### **3.14 Queja**

Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

### **3.15 Reglamento técnico**

Documento en el cual se establece las características de un producto, servicio, o procesos y métodos de producción, con inclusión de las disposiciones administrativas aplicables y cuya observancia es obligatoria. También puede incluir prescripciones en materia de terminología, símbolos, embalaje, marcado o etiquetado aplicable a un producto, proceso o método de producción o tratar exclusivamente de ellas. Adicionalmente puede referirse al destino de los productos después de su puesta en circulación o comercialización y cubrir aspectos relativos al uso, reciclaje, reutilización, eliminación o desecho.

### **3.16 Retirar**

Acción de anular la declaración de conformidad

### **3.17 Sistema de Certificación de productos**

Sistema con reglas propias, procedimientos y gestión para llevar a cabo la certificación de conformidad de productos (incluidos procesos y servicios) de tercera parte.

© FONDONORMA – Todos los derechos reservados



## DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN Y USO DE LA CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD DE PRODUCTOS. MARCA FONDONORMA

### 3.18 Suspensión

Invalidación temporal de la declaración de la conformidad, para todo o parte del alcance de la atestación especificado.

### 3.19 Vigilancia

Repetición sistemática de actividades de evaluación de la conformidad como base para mantener la validez de la declaración de la conformidad.

## 4. ESQUEMA EMPLEADO PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA CONFORMIDAD “MARCA FONDONORMA”

El esquema empleado para la certificación de la conformidad bajo la “MARCA FONDONORMA” corresponde al modelo N° 5, según la Norma Internacional ISO/IEC 17067 “Evaluación de la conformidad. Fundamentos de certificación de productos y directrices aplicables a los esquemas de certificación de productos”, el cual incluye el ensayo/prueba de los productos y la evaluación del sistema de la calidad involucrado. Se realiza vigilancia del sistema de la calidad y se puede extraer muestras del producto en el mercado, del punto de producción o de ambos, las cuales se evalúan para determinar la continuidad de la conformidad.

Este esquema se enmarca en los siguientes principios:

- a) Evaluación del sistema de la calidad de la organización y su capacidad para suministrar de forma coherente productos que cumplan los requisitos especificados.
- b) Ensayo/prueba, inspección o verificación comparable de la conformidad del producto con los requisitos especificados en el documento técnico o norma de referencia del producto.
- c) Aplicación de un programa de vigilancia (auditorías de mantenimiento o renovación) al sistema de la calidad y para asegurar la continúa conformidad del producto con los requisitos especificados en el documento técnico o norma de referencia del producto.
- d) Control de la marca de conformidad “MARCA FONDONORMA” y/o del logotipo de FONDONORMA.





## DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN Y USO DE LA CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD DE PRODUCTOS. MARCA FONDONORMA

### 5. OPORTUNIDADES DERIVADAS DE LA OBTENCIÓN DE LA “MARCA FONDONORMA”

La obtención de la certificación de conformidad “MARCA FONDONORMA” genera un cúmulo de oportunidades para las organizaciones e involucra de manera positiva a los distintos eslabones de la cadena productiva (productor-comerciante-consumidor), lo cual beneficia al país y proyecta a los productos en los mercados nacionales e internacionales con imagen de prestigio y calidad comprobada.

#### 5.1 Para el Productor:

a) En su la organización:

- Contribuye a mantener y/o mejorar el Sistema de la Calidad utilizado en la producción de los productos.
- 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 Producto.
- Provee oportunidades de mejora.

b) En la adquisición de materias primas, componentes y partes certificadas en cuanto a su calidad:

- Reducción de los costos de inspección.
- Confiabilidad en el producto.

c) En la venta de los productos:

- Aumenta el prestigio de los productos.
- Es marco de referencia frente a la competencia desleal.
- Favorece la penetración hacia nuevos mercados.

#### 5.2 Para los países:

- Ofrece seguridad y prestigio en la calidad de los productos nacionales.
- Se convierte en excelente argumento para la venta de productos en el exterior.
- Genera satisfacciones reales a consumidores, comerciantes y productores.

#### 5.3 Para el consumidor:

- Orienta en la adquisición de los productos.
- Ofrece garantías precisas de calidad continua en los productos.

© FONDONORMA – Todos los derechos reservados



## DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN Y USO DE LA CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD DE PRODUCTOS. MARCA FONDONORMA

- Genera confianza en los productos nacionales.

### **5.4 Para el comerciante:**

- Calidad invariable en los artículos.
- Eliminación de las devoluciones.
- Incremento en los volúmenes de venta
- Actúa como fundamento técnico

### **6. SUSTENTO PARA OBTENER EL SERVICIO**

FONDONORMA es una organización con más de cuatro décadas de trayectoria en el ámbito de la calidad, durante las cuales ha registrado crecimiento sostenido que le ha merecido el reconocimiento de entes extranjeros, al avalar su capacidad técnica, transparencia, credibilidad de sus procesos y la competencia de su personal.

Adicionalmente FONDONORMA ofrece una gama de opciones en materia de certificación de sistemas de gestión, calidad de productos, servicios y personas, y goza de reconocimiento y proyección internacional en sus actividades de normalización, certificación y formación de talento humano, avalados por membrecías, acreditaciones y certificaciones de valor mundial.

### **7. DESCRIPCION DEL SERVICIO**

#### **7.1 Condiciones exigidas para la solicitud**

**7.1.1** En caso de que el solicitante a la certificación hubiese sido organización/cliente con certificación de FONDONORMA anteriormente y que haya sido cancelada o retirada por incumplimiento de tipo ético o técnico, el comité de preservación de la imparcialidad analizará los antecedentes para decidir si se inicia o no el trámite.

**7.1.2** Al solicitar a FONDONORMA la certificación de conformidad de la “MARCA FONDONORMA”, se considera que el solicitante acepta sin reserva las presentes directrices, lineamientos y procedimientos de FONDONORMA.

**7.1.3** La “MARCA FONDONORMA” debe ser solicitada por un representante de la organización/cliente, quien debe justificar la condición de propiedad de la marca comercial del producto para el que solicita la “MARCA FONDONORMA”. Toda organización que no produzca



## DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN Y USO DE LA CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD DE PRODUCTOS. MARCA FONDONORMA

en el territorio nacional el producto objeto de la solicitud, debería nombrar un representante en Venezuela.

**7.1.4** El otorgamiento de la certificación de conformidad “MARCA FONDONORMA” no constituye una garantía sobre el sistema de gestión del solicitante.

**7.1.5** La organización solicitante de la “MARCA FONDONORMA” para un producto, una vez aceptada la oferta de servicio de certificación de conformidad “MARCA FONDONORMA”, debe diligenciar la solicitud formal empleando para ello el formulario de “Solicitud de servicio de certificación de conformidad MARCA FONDONORMA”, adicionalmente el formulario “Aceptación a lineamientos y procedimientos de FONDONORMA. Servicio de certificación de conformidad “MARCA FONDONORMA”. Estos formularios se encuentran disponibles en la Gerencia de Desarrollo de negocios y en la página Web Institucional de FONDONORMA: [www.fondonorma.org.ve](http://www.fondonorma.org.ve).

**7.1.6** Asimismo la organización solicitante de la “MARCA FONDONORMA” para un producto se compromete:

- a) Asegurar el libre acceso a sus instalaciones, laboratorios y dependencias a FONDONORMA, a efectos de las actividades a realizar para el otorgamiento de la “MARCA FONDONORMA”.
- b) Suministrar o permitir a FONDONORMA el acceso a toda la información necesaria para el desarrollo de las actividades correspondientes a la gestión de la “MARCA FONDONORMA”.
- c) La “MARCA FONDONORMA” no otorga derecho de exclusividad, en consecuencia su otorgamiento y uso queda sujeto a cualquier producto que cumpla las presentes directrices y procedimientos de FONDONORMA.
- d) Si FONDONORMA requiere ser evaluado por algún ente acreditador, o por un esquema de evaluación entre pares, la organización/cliente certificado o en proceso de certificación, debe estar en disposición de aceptar las auditorías testimoniales que sean pertinentes, en dicho caso FONDONORMA notificará de forma escrita para su oportuno conocimiento.



## DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN Y USO DE LA CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD DE PRODUCTOS. MARCA FONDONORMA

- e) A solicitud de FONDONORMA, la organización/cliente debe permitir durante las auditorias que forman parte del proceso de certificación la participación de auditores en formación para contribuir en la formación de futuros auditores.

**7.1.7** Las organizaciones/clientes tienen un plazo máximo de (06) meses contados a partir de la recepción de la solicitud, para cumplir los requisitos de certificación establecidos por FONDONORMA. Cumplido el plazo indicado la organización/cliente solicitante debe reiniciar nuevamente el proceso con la presentación de una nueva de solicitud de certificación.

**7.1.8** Las organizaciones/clientes en proceso de obtención de la certificación de conformidad de producto “MARCA FONDONORMA”, no puede en ningún caso hacer referencia o utilizar el sello de calidad “MARCA FONDONORMA” o realizar cualquiera otra declaración que pueda inducir a error, engaño o confusión al consumidor o cualquier parte interesada.

**7.1.7** FONDONORMA, previo análisis de la “Solicitud de servicio de certificación de conformidad MARCA FONDONORMA”, asigna al personal técnico para las actividades de estudio u otorgamiento de la “MARCA FONDONORMA”, según el numeral 7.2 del presente documento.

### **7.2 Pasos para la certificación de la conformidad de la “MARCA FONDONORMA”.**

**7.2.1** El estudio de la certificación de la conformidad de la “MARCA FONDONORMA” para un producto, es el conjunto de actividades destinadas a llevar a cabo la recepción de la solicitud, el trámite (evaluación de la conformidad) y la autorización o negación de la certificación de la conformidad de la “MARCA FONDONORMA”.

**7.2.2** FONDONORMA evalúa el producto con documento técnico o norma de referencia en un laboratorio acreditado o en su defecto en un laboratorio debidamente evaluado y aprobado por FONDONORMA. En caso que exista alguna duda sobre la aplicación de los requisitos del documento técnico o norma de producto de referencia para efectos de la certificación, o sobre los requisitos del Sistema de la calidad que será auditado a través del documento “Cuestionario de evaluación del sistema de la calidad. MARCA FONDONORMA”, FONDONORMA a través de una reunión con la organización/cliente solicitante de la certificación, procederá aclarar todas las dudas existentes con relación a la aplicación de los requisitos, ya sea del documento

© FONDONORMA – Todos los derechos reservados



## DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN Y USO DE LA CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD DE PRODUCTOS. MARCA FONDONORMA

técnico o norma de referencia del producto o de los elementos de sistema de la calidad que serán evaluados.

**7.2.3** FONDONORMA exige el cumplimiento del producto con los requisitos establecidos en la norma o documento técnico específico que le aplique, y que se define como el que se utilizará para fines de certificación, así como también con los requisitos del documento “Cuestionario de evaluación del sistema de la calidad. MARCA FONDONORMA”, por lo cual se restringe el alcance de dicha certificación solamente al cumplimiento del producto con el documento técnico o norma de referencia, y no abre juicio de conformidad sobre el o los Sistemas de Gestión de la organización/cliente solicitante, ni tampoco sobre otros productos que produzca dicha organización.

**7.2.4** FONDONORMA realiza una evaluación completa, previa al otorgamiento de la certificación de conformidad “MARCA FONDONORMA”, para lo cual hace una o más visitas a la organización solicitante y efectúa las siguientes actividades:

- a) Auditorías al Sistema de la Calidad de la organización/cliente, empleando para ello el “documento “Cuestionario de evaluación del sistema de la calidad. MARCA FONDONORMA”.
- b) Presencia la ejecución de ensayos de muestras del producto en la misma organización/cliente aspirante a obtener la “MARCA FONDONORMA”, según lo estipulado en el documento técnico o norma Nacional o Internacional de referencia.
- c) Toma de muestras del producto en producción o en el mercado para efectuar ensayos en laboratorios externos calificados.
- d) Evaluación del laboratorio de la organización/cliente solicitante (si no está acreditado), empleando para ello el documento “Cuestionario de evaluación de laboratorio. MARCA FONDONORMA”.

**7.2.5** FONDONORMA elabora un informe donde se indican las características del sistema de la Calidad evaluado en la organización/cliente solicitante, así como los resultados obtenidos en la evaluación del producto de acuerdo con los requisitos establecidos en el documento técnico o norma Nacional o Internacional de referencia correspondientes en vigencia.

© FONDONORMA – Todos los derechos reservados



## DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN Y USO DE LA CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD DE PRODUCTOS. MARCA FONDONORMA

**7.2.6** Si los resultados correspondientes a las auditorías y evaluaciones del producto realizados por FONDONORMA, satisfacen los requerimientos exigidos por el esquema de certificación, se establecerá el documento “Síntesis del sistema de control de la calidad. MARCA FONDONORMA” que regirá para dicho producto.

**7.2.7** Una vez cumplidos los siguientes pasos:

- a) El Sistema de la Calidad de la organización/cliente solicitante ha sido evaluado por FONDONORMA y cumple con el documento “Cuestionario de evaluación del sistema de la calidad. MARCA FONDONORMA” establecido.
- b) El producto cumple con los requisitos establecidos en el documento técnico o norma Nacional o Internacional de referencia correspondiente en vigencia.
- c) La “Síntesis del sistema de control de la calidad. MARCA FONDONORMA” para la producción del producto está aprobado por FONDONORMA e implementada por la organización solicitante.
- d) El laboratorio de la organización/cliente solicitante cumple como mínimo para ejecutar ensayos/pruebas según el documento “Cuestionario de evaluación de laboratorio. MARCA FONDONORMA” con la condición de “Apto (condicionado)” y/o está acreditado.
- e) Se procede a enviar al “Comité técnico de Certificación” de FONDONORMA toda la documentación e información derivada para la toma de decisión del otorgamiento al solicitante de la certificación de conformidad “MARCA FONDONORMA” en el producto evaluado.

**7.2.8** Si la decisión de certificación es de “Aprobación”, se procede a otorgar a la organización/cliente solicitante un Certificado de autorización al uso de la “MARCA FONDONORMA”, asimismo se establecerá el documento “Contrato de servicio de certificación de producto. MARCA FONDONORMA” para su firma por parte del representante designado por la organización/cliente y por FONDONORMA, ambos documentos con una vigencia o un ciclo de tres años, a partir de la fecha de aprobación.

**7.2.9** Si los resultados correspondientes a las auditorías y evaluaciones del producto realizados por FONDONORMA, no satisfacen los requerimientos exigidos por el esquema de certificación,

© FONDONORMA – Todos los derechos reservados



## DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN Y USO DE LA CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD DE PRODUCTOS. MARCA FONDONORMA

se notificará por escrito al representante de la organización/cliente solicitante el o los incumplimientos detectados, para que éste, implemente las correcciones o acciones correctivas necesarias. Si nuevamente se detectan una no conformidad al producto se da por terminado el proceso y se notifica formalmente a la organización/cliente la finalización del proceso de certificación.

**7.2.30** La organización/cliente puede reiniciar el proceso presentando una nueva solicitud de certificación, mínimo (06) meses después de la decisión de no otorgamiento.

### **7.3 Certificación de conformidad “MARCA FONDONORMA”**

**7.3.1** La organización/cliente fabricante de un producto certificado podrá hacer uso de la marca de certificación, una vez que haya sido notificada que ha cumplido con todos los requisitos para la obtención del sello de calidad “MARCA FONDONORMA” (otorgamiento o levantamiento de suspensión) y haya firmado el respectivo “Contrato de servicio de certificación de producto. MARCA FONDONORMA”.

**7.3.2** La organización/cliente fabricante de un producto certificado es la única responsable frente a terceros de cualquier daño o perjuicio que pudiere derivarse por la utilización o consumo de los productos con la marca de certificación otorgada por FONDONORMA.

**7.3.3** La marca de certificación “MARCA FONDONORMA” se debe aplicar únicamente a los productos certificados por FONDONORMA y puede ser utilizado únicamente por la organización/cliente fabricante de estos productos. La marca debe colocarse en la etiqueta, envase o embalaje del producto, excepto cuando el tamaño físico del producto no lo permita o cuando la aplicación no sea apropiada para el tipo de producto, en cuyo caso se puede aplicar en cualquier otra información que lo acompañe o en el manual de uso del producto, previamente aprobada por FONDONORMA.

**7.3.4** La organización/cliente fabricante de un producto que ha obtenido el certificado con Sello de Calidad “MARCA FONDONORMA”, debe cumplir permanentemente las disposiciones establecidas en el documento “Reglamento técnico de certificación de producto. MARCA FONDONORMA” que forma parte integral del “Contrato de servicio de certificación de producto. MARCA FONDONORMA”, para el uso de la marca de certificación, publicado en la

© FONDONORMA – Todos los derechos reservados





## DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN Y USO DE LA CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD DE PRODUCTOS. MARCA FONDONORMA

página web de FONDONORMA: [www.fondonorma.org.ve](http://www.fondonorma.org.ve); para conocimiento de todas las partes interesadas y entregará el mismo al representante de la organización/cliente fabricante del producto certificado.

### **7.4 Contrato de servicio de certificación de producto**

Es el documento contractual entre FONDONORMA y la organización/cliente con la Autorización para el uso de la “MARCA FONDONORMA”, en este documento se establecen las obligaciones y condiciones que se deben cumplir durante la vigencia de la certificación, tanto por parte de la organización/cliente fabricante de los productos certificados como por parte de FONDONORMA.

### **7.5 Vigilancia y el programa de auditorias**

FONDONORMA desarrollará Auditorías periódicas semestrales para confirmar que la organización/cliente fabricante mantiene de manera continuada la conformidad del producto con el documento técnico o norma de referencia indicada en el Certificado. Si durante las auditorías de seguimiento o mantenimiento a la calidad de los productos certificados, existen hallazgos se registran los mismos en el informe de auditoría correspondiente y posteriormente se notifica por escrito a la organización/cliente fabricante, los hallazgos (no conformidades) detectados a fin de que se tomen las acciones correctivas correspondientes.

### **7.6 Renovación de la certificación**

FONDONORMA renovará el Certificado de Conformidad con Sello de Calidad “MARCA FONDONORMA” para un producto, si durante el período de vigencia de la certificación la organización/cliente fabricante de los productos certificados cumple con los requisitos establecidos y con el “Contrato de servicio de certificación de producto. MARCA FONDONORMA”.

La auditoria de renovación y sus resultados, deberán resolverse satisfactoriamente antes de la fecha de vencimiento de la certificación.

Una vez vencida la certificación y no resuelta satisfactoriamente alguna no conformidad mayor identificada o si las actividades de renovación no se han completado se procederá a la restauración de la certificación.





## **DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN Y USO DE LA CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD DE PRODUCTOS. MARCA FONDONORMA**

Solo puede restaurarse la certificación, siempre y cuando se hayan cerrado las no conformidades mayores o se hayan completado las actividades de renovación de la certificación pendientes, dentro de los (06) meses siguientes a la expiración de la certificación. Si después de cumplido el lapso de tiempo indicado y no se completan las actividades señaladas se procederá a cancelar o retirar la certificación.

### **7.7 Suspensión de la Certificación**

FONDONORMA, podrá tomar la decisión de suspensión de la certificación por alguna de las causales contenidas en el “Reglamento técnico de certificación de producto. MARCA FONDONORMA”, que forma parte integral del “Contrato de servicio de certificación de producto. MARCA FONDONORMA”.

### **7.8 Retiro o cancelación de la Certificación**

FONDONORMA, podrá tomar la decisión de retiro o cancelación de la certificación por alguna de las causales contenidas en el “Reglamento técnico de certificación de producto. MARCA FONDONORMA”, que forma parte integral del “Contrato de servicio de certificación de producto. MARCA FONDONORMA”.

### **7.9 Notificación**

La suspensión o retiro de la certificación serán notificadas por escrito al representante de la organización/cliente fabricante y de considerarlo necesario a las autoridades competentes para que tomen las acciones que correspondan de acuerdo a la Ley.

En el caso de detectarse un uso indebido de la marca de conformidad, por parte de organizaciones que no cuenten con el Sello de Calidad para sus productos, FONDONORMA notificará este particular a las autoridades competentes para que se tomen las acciones legales correspondientes.

### **7.10 Confidencialidad**

Todo el personal de FONDONORMA tratará de manera confidencial toda información obtenida de la organización/cliente en relación con las actividades desarrolladas para la gestión de la

© FONDONORMA – Todos los derechos reservados



## **DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN Y USO DE LA CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD DE PRODUCTOS. MARCA FONDONORMA**

certificación, y será utilizada sólo para fines relacionados con la dicha certificación. Asimismo, FONDONORMA realiza las actividades de certificación aplicando el principio de la imparcialidad.

### **7.11 Quejas y Apelaciones**

Cuando una organización/cliente solicitante no esté de acuerdo con alguna decisión que le concierne, puede presentar una apelación o una queja por escrito a la Gerencia de certificación de FONDONORMA. Dicha queja o apelación debe ser presentada dentro de los diez (10) días hábiles luego de comunicada la decisión en disputa. La organización/cliente podrá apelar la decisión argumentando sobre el aspecto técnico o sobre los procedimientos.

A partir de la fecha de recepción de la queja y/o apelación, la Gerencia de certificación dispone de 10 días hábiles para acusar recibo, y de 20 días hábiles para responder si es pertinente o no, en ambos casos la respuesta se da por escrito.

### **7.12 Tarifas por concepto del servicio**

Los costos ocasionados por las actividades desarrolladas con motivo del proceso de certificación deben ser pagados a FONDONORMA por el solicitante o la organización/cliente certificada de acuerdo con las tarifas establecidas para el efecto en la oferta de servicio. Las tarifas correspondientes son establecidas cada año por FONDONORMA y son notificadas oportunamente a la organización/cliente.

## **8. RESUMEN DEL PROCESO PARA LA CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD “MARCA FONDONORMA”**

**PROCESO PARA LA CERTIFICACIÓN  
DE CONFORMIDAD “MARCA FONDONORMA”**



## DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN Y USO DE LA CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD DE PRODUCTOS. MARCA FONDONORMA



### 9. SECUENCIA DE UN CICLO DE CERTIFICACIÓN Y LAS ACTIVIDADES INVOLUCRADAS PARA SATISFACER LOS DIFERENTES ESTADOS Y CONDICIONES DE LA CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD "MARCA FONDONORMA".

La secuencia o etapas contempladas en el esquema o modelo de certificación empleado para la certificación de la conformidad "MARCA FONDONORMA", se detallan en forma sistemática a continuación:

## DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN Y USO DE LA CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD DE PRODUCTOS. MARCA FONDONORMA

N°	ACTIVIDAD
9.1	<b>INICIO DE ESTUDIO DEL SISTEMA DE LA CALIDAD Y DEL PRODUCTO (ESTUDIO MARCA FONDONORMA)</b>
9.1.1	La organización/cliente interesada en obtener la certificación lo solicita a FONDONORMA mediante el documento "Oferta de servicio de certificación de conformidad. MARCA FONDONORMA"
9.1.2	La solicitud "Oferta de servicio de certificación de conformidad. MARCA FONDONORMA" de la organización/cliente, es revisada por personal de FONDONORMA, quienes evaluarán la procedencia o improcedencia de realizar el proceso. Se evaluará si la solicitud se encuentra dentro del alcance del servicio de FONDONORMA y si tiene la capacidad para atender dicha solicitud. Si fuese el caso de concluir que FONDONORMA no puede llevar a cabo la certificación solicitada, se comunica dicha imposibilidad al solicitante. <b>Nota:</b> Se deberá considerar el numeral 7.1 de estas directrices.
9.1.3	FONDONORMA enviará a la organización/cliente solicitante para su aceptación, una oferta comercial que contiene una descripción del alcance de servicio, de las actividades a desarrollar, presupuesto económico, y los términos y condiciones para llevar a cabo el servicio.
9.1.4	De ser aceptada la oferta de servicio por la organización/cliente, este último deberá enviar el documento "Solicitud de servicio de certificación de conformidad. MARCA FONDONORMA" junto con los recaudos correspondiente indicados en dicha solicitud.
9.1.5	FONDONORMA revisa que se da cumplimiento en su totalidad con los recaudos exigidos (señalados en la solicitud), para continuar con el proceso de certificación.
9.2	<b>ETAPA DE EVALUACIÓN Y ATESTACIÓN DE CERTIFICACIÓN</b>
9.2.1	FONDONORMA asigna el personal técnico competente y calificado encargado de la realización del estudio de certificación. Auditorías al Sistema de la Calidad de la organización/cliente, empleando para ello los documentos "Cuestionario de evaluación del sistema de la calidad. MARCA FONDONORMA" y "cuestionario de evaluación de laboratorio. MARCA FONDONORMA". <b>Nota:</b> Si el laboratorio de la organización/cliente posee acreditación para los ensayos requeridos no aplicará la evaluación de laboratorio.
9.2.2	FONDONORMA presencia la ejecución de ensayos de muestras del producto en la misma organización/cliente aspirante a obtener la "MARCA FONDONORMA", según lo estipulado en el documento técnico o norma de producto de referencia. Cuando las características del producto lo permitan, en alguna fase del estudio deberán evaluarse muestras de éste tomadas en el mercado. Puede haber toma de muestra del producto para efectuar ensayos en laboratorios externos acreditados o calificados.

## DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN Y USO DE LA CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD DE PRODUCTOS. MARCA FONDONORMA

9.2.3	FONDONORMA elabora un informe donde se indican los resultados de la evaluación del Sistema de la Calidad y del laboratorio la organización/cliente, así como los resultados obtenidos en la evaluación del producto de acuerdo con los requisitos establecidos en el documento técnico o norma de referencia del producto correspondiente.
9.2.3	FONDONORMA debe concluir satisfactoriamente en cuanto al cumplimiento del producto con los requisitos contemplados en el documento técnico o norma de referencia y los documentos técnicos o normas a que este haga referencia.
9.2.4	La organización/cliente debe obtener satisfactoriamente la evaluación de su sistema de la calidad, mediante el documento “Cuestionario de evaluación del sistema de la calidad. MARCA FONDONORMA” y condición de “Apto” como mínimo durante la evaluación de su laboratorio mediante el documento “Cuestionario de evaluación de laboratorio. MARCA FONDONORMA”, utilizados por la Gerencia de Certificación y estar reportado en el informe de la auditoría efectuada en la organización/cliente.
9.2.5	La organización/cliente realizará acciones correctivas sobre el sistema de la calidad y/o sobre el producto (si aplica), las cuales FONDONORMA revisará y realizará las evaluaciones necesarias.
9.2.6	FONDONORMA debe aprobar el documento elaborado por la organización/cliente, titulado “Síntesis del sistema de control de la Calidad. MARCA FONDONORMA”, que incluyen los diferentes puntos de control correspondientes a materia prima, proceso y al producto terminado que obtendrá la autorización del uso de la MARCA FONDONORMA. Este documento formará parte del documento contractual entre FONDONORMA y la organización/cliente manufacturera, bajo el nombre de “Contrato de servicio de certificación de producto. MARCA FONDONORMA”.
9.3	<b>OTORGAMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD “MARCA FONDONORMA”</b>
9.3.1	El comité técnico de certificación de FONDONORMA, decide la aprobación o no de la autorización al uso de la “MARCA FONDONORMA”.
9.3.2	Un certificado de autorización al uso de la “MARCA FONDONORMA” debe entregarse a la organización/cliente una vez culminado el estudio de la certificación, por un ciclo de tres años, asimismo se hará entrega del “Contrato de servicio de certificación de producto. MARCA FONDONORMA” y del “Reglamento técnico de certificación de producto. MARCA FONDONORMA” para su firma por parte del representante designado por la organización/cliente para tal fin y por FONDONORMA.
9.4	<b>MANTENIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN</b>
9.4.1	El Sistema de la Calidad avalado por la Certificación, debe tener continuidad en el cumplimiento de la normativa utilizada por FONDONORMA, así como en los requerimientos contenidos en los puntos



## DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN Y USO DE LA CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD DE PRODUCTOS. MARCA FONDONORMA

	<p>de control identificados en el documento “Síntesis del sistema de control de la Calidad. MARCA FONDONORMA” de la organización/cliente, anexo al documento contractual “Contrato de servicio de certificación de producto. MARCA FONDONORMA”. Para constatar ello FONDONORMA se apoyará en las auditorías de mantenimiento y/o renovación “MARCA FONDONORMA” establecidas en el documento contractual. La organización/cliente debe mantenerse solvente con FONDONORMA.</p> <p><b>Nota:</b> En ningún momento la organización/cliente deberá incumplir con el documento contractual.</p>
9.4.2	<p>La organización/cliente que cuenta para su producto con la “MARCA FONDONORMA”, podrá proponer a FONDONORMA su interés para modificar el documento “Síntesis del sistema de control de la Calidad. MARCA FONDONORMA”. La solicitud deberá ser formal (comunicación) y anexar a la misma un modelo de síntesis propuesta.</p> <p>FONDONORMA evaluará las razones y motivos que generan dicha solicitud y determinará si es procedente la modificación. En caso de aprobar la solicitud, se notificará mediante comunicación al solicitante, en anexo a la comunicación anterior se enviará la síntesis aprobada.</p>
9.4.3	<p>En caso que la organización/cliente no solicite formalmente la cancelación de la Autorización para el uso de la “MARCA FONDONORMA”, por lo menos con un período de tres (03) meses de anticipación a dicho vencimiento, queda por entendido que la organización/cliente desea continuar con la Certificación y automáticamente FONDONORMA procederá a planificar y ejecutar la auditoría de renovación, cuyo resultado permite renovar el Certificado por un ciclo igual de tres años.</p>
9.4.4	<p>Durante las auditorías de mantenimiento y/o renovación de la certificación de producto “MARCA FONDONORMA”, se verificará el cumplimiento al uso correcto del logo de la certificación y el cumplimiento del producto con el documento o norma de referencia.</p>
9.5	<p><b>CONTROL Y VERIFICACIÓN DEL CORRECTO USO DEL LOGO DE LA CERTIFICACIÓN MARCA FONDONORMA</b></p>
9.5.1	<p>El diseño del logotipo de la “MARCA FONDONORMA” debe incluir el número del documento técnico o norma de referencia a cuya especificación se ajusta el producto; así como la leyenda "Calidad Certificada". El diseño de la “MARCA FONDONORMA”, la forma y sitio será el que se describe en el documento “Reglamento técnico de certificación de producto. MARCA FONDONORMA”, que forma parte del documento contractual.</p>
9.5.2	<p>La organización/cliente debe estampar el logotipo de la “MARCA FONDONORMA”, al producto de la Marca Comercial al que se le ha concedido el uso de dicha “MARCA FONDONORMA”. Asimismo, no debe estamparlo en otros productos o marcas comerciales, aún cuando sean del mismo tipo del producto originalmente certificado.</p>



## DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN Y USO DE LA CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD DE PRODUCTOS. MARCA FONDONORMA

	Cuando las características del producto no permiten el estampado del logotipo de la forma descrita, éste se realizará de la manera como lo autorice FONDONORMA.
9.6	<b>AMPLIACION O REDUCCIÓN DE LA “MARCA FONDONORMA”</b>
9.6.1	<p>La organización/cliente solicita formalmente a la Gerencia de Certificación su interés por ampliar o reducir el alcance de la autorización al uso de la “MARCA FONDONORMA” en cuanto a marcas comerciales u otro tipo o clase del producto, o sitio de manufactura, que le sea aplicable el documento técnico o norma de requisitos del producto vigente con la cual se otorgó la “MARCA FONDONORMA”. En el caso de ampliación o reducción FONDONORMA evalúa el producto a incluir o excluir y determina su cumplimiento con el documento técnico o norma vigente de requisitos del producto. Así mismo, determina si la “Síntesis del Sistema de control de la Calidad. MARCA FONDONORMA” contiene los puntos de control requeridos para incluir o excluir ese nuevo producto en el alcance del Certificado de la Calidad “MARCA FONDONORMA” originalmente otorgado.</p> <p><b>Nota:</b> La Marca comercial con “MARCA FONDONORMA” debe ser propiedad de la organización/cliente autorizada al uso del sello.</p>
9.6.2	La “Síntesis del Sistema de control de la Calidad. MARCA FONDONORMA” para poder cubrir los puntos de control necesarios al nuevo producto para ampliar o reducir el alcance de la “MARCA FONDONORMA”, la organización/cliente deberá hacerla llegar para su correspondiente aprobación formal por parte de FONDONORMA mediante comunicación a la Gerencia de certificación.
9.7	<b>AUTORIZACIÓN DE MANUFACTURACIÓN Y/O ENVASADO DEL PRODUCTO CON MARCA FONDONORMA EN INSTALACIONES EXTERNAS A LA ORGANIZACIÓN/CLIENTE.</b>
9.7.1	<p>La organización/cliente que ostenta la “MARCA FONDONORMA” en su producto debe solicitar formalmente (comunicación) a la Gerencia de Certificación una autorización de fabricación o envasado para dicho producto, ya sea en forma temporal o periódica, según sus necesidades. FONDONORMA evaluará que el producto fabricado y/o envasado en las nuevas instalaciones bajo estudio, satisfaga las exigencias contenidas en el documento técnico o norma de requisitos del producto vigente con la cual se otorgó originalmente dicho certificado.</p> <p>FONDONORMA evaluará “in situ” los controles de fabricación y/o envasado del producto en la instalación externa a la organización/cliente poseedora del Certificado de Calidad “MARCA FONDONORMA” bajo los documentos “Síntesis del Sistema de control de la Calidad. MARCA FONDONORMA” aprobada de la organización/cliente con el Certificado “MARCA FONDONORMA” y mediante los documentos “Cuestionario de evaluación del sistema de la calidad. MARCA FONDONORMA” y Cuestionario de evaluación de laboratorio. MARCA FONDONORMA.” (Si aplica).</p>



## DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN Y USO DE LA CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD DE PRODUCTOS. MARCA FONDONORMA

	Se podrán aceptar algunas diferencias y modificaciones a la síntesis original, previa formalización por parte de FONDONORMA
9.7.2	<p>En el caso de que FONDONORMA autorice la fabricación del producto en las instalaciones externas, ello corresponderá a un periodo de un año prorrogable y la organización/cliente solicitante debe estar dispuesta a cumplir con las condiciones estipuladas con relación a este punto por FONDONORMA en el documento contractual “Contrato de servicio de certificación de producto. MARCA FONDONORMA”.</p> <p><b>Nota:</b> En el caso de instalaciones externas utilizadas únicamente como envasadoras, el período de autorización corresponderá a la vigencia del certificado otorgado originalmente.</p> <p>La organización/cliente solicitante debe cancelar todos los costos asociados por el uso de la “MARCA FONDONORMA”, en la instalaciones externas (auditorias, ensayos/pruebas, etc.)</p> <p><b>IMPORTANTE:</b> Queda entendido que dicha autorización para fabricar y/o envasar el producto en instalaciones externas, se hace al poseedor de la autorización al uso de la “MARCA FONDONORMA” y no a la instalación externa.</p>
9.8	<b>SUSPENSIÓN RETIRO O CANCELACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN AL USO DE LA MARCA FONDONORMA</b>
9.8.1	<p>Si las auditorias de mantenimiento y/o renovación “MARCA FONDONORMA” concedida a la organización/cliente y establecidas en el documento contractual “Contrato de servicio de certificación de producto. MARCA FONDONORMA”, arrojan resultados negativos y reincidentes, al cumplimiento de alguna de las cláusulas establecidas, FONDONORMA, dependiendo de la naturaleza del caso, notificará a la organización/cliente de las no conformidades y podrá ser objeto de suspensión o cancelación de la Autorización para el uso de la “MARCA FONDONORMA”.</p> <p><b>Nota:</b> La organización/cliente debe mantenerse solvente con FONDONORMA.</p>
9.8.2.	También serán causales de suspensión o cancelación de la autorización al uso de “MARCA FONDONORMA”, las demás clausulas establecidas en el documento contractual “Contrato de servicio de certificación de producto. MARCA FONDONORMA”, referidas a este tema.
9.9	<b>REEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE LA CALIDAD Y/O DEL PRODUCTO.</b>
9.9.1	<p>En el caso que se requiera modificar las reglas del modelo de certificación, FONDONORMA:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Dará oportunidad a la organización/cliente, según la(s) modificación(es) propuesta(s), de exponer sus comentarios al respecto.</li> <li>b) Fijará una fecha de entrada en vigor, la cual considerará entre otros aspectos, el tiempo para permitirle a la organización/cliente la reforma de su sistema de la calidad y/o producto para satisfacer las nuevas exigencias.</li> </ol>





## DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN Y USO DE LA CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD DE PRODUCTOS. MARCA FONDONORMA

9.9.2	Cumplido el paso anterior se evaluará el sistema de la calidad de la organización/cliente y/o producto bajo auditoria de otorgamiento o estudio, mantenimiento, renovación o complementaria, según lo determine la Gerencia de Certificación.
-------	---