



**CE-CSG-DIR-001**  
**versión: 0.0 año 2016**

**DIRECTRICES GENERALES  
PARA LA OBTENCIÓN Y EL USO  
DE LA DE CERTIFICACIÓN DE  
SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA  
CALIDAD**

**GERENCIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Contenido</b>		<b>Página</b>
	Introducción	3
1	Objeto	3
2	Términos y definiciones	3
3	Descripción del servicio, actividad o proceso	3
4	Oportunidades derivadas de la obtención del servicio, actividad o procesos	4
5	Sustento para obtener el servicio (en caso de que aplique)	4
6	Generalidades	4
7	Procedimiento de obtención del servicio, actividad o proceso.	5
7.1	Solicitud	5
7.1.2	Revisión de la solicitud y elaboración de oferta de servicio	5
7.2	Solicitud de certificación	6
7.3	Certificación	6
7.4	Vigilancia (seguimiento) y vigencia del certificado	7
7.5	Renovación	7
7.6	Auditorías especiales	8
7.7	Ampliación y reducción de alcance	8
7.8	Uso del logo de certificación de sistemas de gestión	8
7.9	Suspensión y cancelación de la certificación	9
7.10	Quejas y apelaciones	9
7.11	Confidencialidad	10
7.12	Tarifas por concepto del servicio	10
	Anexo A. proceso de quejas y apelaciones	11



# DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN Y EL USO DE LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

## 0 INTRODUCCIÓN

La Certificación de Sistemas de gestión de la Calidad es una modalidad de certificación otorgada por FONDONORMA, que surge con el propósito de demostrar la capacidad para proporcionar coherentemente productos y servicios que satisfagan los requerimientos del cliente, de la misma organización y los reglamentarios que apliquen, así como del compromiso de la organización de incrementar la satisfacción del cliente. Constituye el resultado de un esfuerzo destinado a facilitar y regular el intercambio comercial tanto a nivel nacional como internacional, en el mercado industrial y de los servicios.

Esta certificación equivalente al Modelo de Certificación ISO N° 6 permite declarar la conformidad del sistema de gestión de la calidad de una empresa (productora de bienes y/o servicios) con respecto a los requisitos establecidos en la norma internacional ISO 9001. De esta manera se logra que diferentes tipos de industrias, en diferentes localizaciones y con sistemas de calidad definidos, puedan ser certificadas en base a una serie concreta de criterios con miras a fortalecer el grado de confianza en las relaciones cliente-proveedor.

La norma ISO 9001 es documento técnico flexible que especifica los requerimientos con los que un sistema de gestión de la calidad debe cumplir, pero no dicta cómo la organización debe cumplir con tales requisitos.

## 1 OBJETO

Estas directrices establecen las condiciones que rigen para la obtención, uso, seguimiento, cancelación y publicidad de la Certificación de Sistemas de la Calidad, que otorga FONDONORMA bajo los requisitos de la norma ISO 9001.

## 2 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los propósitos de estas directrices se aplican las siguientes definiciones:

- 2.1 **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios del sistema de gestión.
- 2.2 **Auditoría de certificación:** Auditoría realizada por un organismo auditor independiente del cliente y de las partes que confían en la certificación, con el fin de certificar el sistema de gestión del cliente.
- 2.3 **Certificación:** Proceso mediante el cual una tercera parte da constancia por escrito o por medio de un sello de conformidad que un producto, un proceso o un servicio cumple los requisitos especificados en el esquema de certificación.
- 2.4 **Cliente:** Organización que solicita voluntariamente la autorización para utilizar el certificado y cuyo sistema de gestión se audita con fines de certificación.
- 2.5 **Cliente certificado:** Organización cuyo sistema de gestión ha sido certificado.
- 2.6 **Comité de Certificación:** Grupo de profesionales que entre otras responsabilidades, analizan informes de auditoría y deciden otorgar, mantener, renovar, ampliar o reducir el alcance de la Certificación.
- 2.7 **Imparcialidad:** Presencia de objetividad.
- 2.8 **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

## 3 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, ACTIVIDAD O PROCESO

La norma ISO 9001 de sistemas de gestión de la calidad proporciona la infraestructura, procedimientos, procesos y recursos necesarios para ayudar a las organizaciones a controlar y mejorar su rendimiento y conducirles hacia la eficiencia, servicio al cliente y calidad de sus productos y/o servicios.

# DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN Y EL USO DE LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El ciclo de certificación es de tres (3) años y durante el mismo se realizan auditorías al sistema de gestión, partiendo de una auditoría inicial de 2 etapas, y en los años sucesivos 2 auditorías de seguimiento. En dichas auditorías se evalúa la conformidad con todos los requisitos de la norma.

CICLO DE CERTIFICACIÓN			
AUDITORÍA INICIAL		SEGUIMIENTO	RENOVACIÓN
Etapas 1	Etapas 2	2 Auditorías	1 Auditoría
Evaluación inicial, recopilación de información y revisión documental para comprobar que la organización cumple con los requisitos legales, y cuenta con los recursos necesarios para la realización de la etapa 2	Visita planificada para evaluar la implantación y eficacia del sistema de gestión	Centradas en la eficacia del sistema de gestión y ayudando a garantizar que el sistema sea flexible y adaptable a los cambios	Se revisa la eficacia del sistema durante los últimos 3 años y se prepara para iniciar el nuevo ciclo de certificación

## 4 OPORTUNIDADES DERIVADAS DE LA OBTENCIÓN DEL SERVICIO, ACTIVIDAD O PROCESOS

Las organizaciones certificadas con la norma ISO 9001 podrán beneficiarse de ventajas significativas, entre las cuales se pueden citar:

- Mejoras en los procesos de la organización, aumentando así su eficacia y eficiencia.
- Aumentos en la satisfacción de los clientes, por lo cual se mantiene fidelidad de los mismos.
- Fortalecer el grado de confianza en las relaciones cliente-proveedor.
- Servir de apoyo a la empresa para consolidar su posición en el mercado, al garantizar que la misma está verdaderamente comprometida con la calidad.
- Poseer un aval de su capacidad y compromiso bajo una certificación con alta aceptación internacional.
- Mayor transparencia en sus operaciones y excelente reputación de la organización

## 5 SUSTENTO PARA OBTENER EL SERVICIO

FONDONORMA otorga certificados con reconocimiento nacional e internacional, respaldados bajo acreditaciones de organismos de acreditación miembros del Foro de Acreditación Internacional.

Por otra parte, FONDONORMA forma parte de la Red Internacional de Certificadores IQnet, siendo avaladas sus certificaciones por todos sus entes miembros. El certificado IQnet le proporciona un pasaporte internacional para el reconocimiento global y acceso a los mercados de todo el mundo.

## 6 GENERALIDADES

6.1 La certificación de sistemas de gestión puede ser solicitada por cualquier persona jurídica a través de su representante legal.

6.2 En caso de que el solicitante a la certificación hubiese sido cliente certificado de FONDONORMA anteriormente y que éste haya sido cancelado 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.



## DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN Y EL USO DE LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

6.3 El solicitante debe asegurar que los auditores de FONDONORMA tengan acceso a todas las instalaciones incluidas en el alcance de la certificación solicitada. La auditoría se extenderá a todos aquellos sectores, sitios, registros y personal incluidos dentro del alcance de la certificación.

6.4 El otorgamiento de la certificación FONDONORMA de sistemas de gestión de la calidad no constituye una garantía sobre el producto o servicio.

6.5 Si FONDONORMA requiere ser evaluado por algún ente acreditador, o por un esquema de evaluación entre pares, el cliente certificado debe estar en disposición de aceptar las auditorías testimoniales que sean pertinentes, en dicho caso FONDONORMA notificará de forma escrita para su oportuno conocimiento.

6.6 A solicitud de FONDONORMA, el cliente debe permitir durante las auditorías que forman parte del proceso de certificación la participación de auditores en formación para contribuir en la formación de futuros auditores.

### 7 PROCEDIMIENTO DE OBTENCIÓN DEL SERVICIO, ACTIVIDAD O PROCESO.

Apartado	Actividad
7.1	<b>SOLICITUD</b>
7.1.1	<p><b>Contacto Inicial</b></p> <p>De acuerdo al requerimiento por parte del cliente, se contacta vía telefónica o por correo electrónico para el envío de la información básica como son las directrices de sistemas de gestión, los formularios requeridos para la solicitud de certificación y la planilla de solicitud de datos.</p>
7.1.2	<p><b>REVISIÓN DE LA SOLICITUD Y ELABORACIÓN DE OFERTA DE SERVICIO</b></p> <p>El representante autorizado de la organización interesada en obtener la certificación la solicita a FONDONORMA mediante el formulario "Planilla de Solicitud de Datos debidamente completado.</p> <p>Dicha planilla de solicitud debe ser entregada a la Gerencia de Comercialización y Mercadeo para realizar un análisis de la información emitida por el cliente, en caso de requerir mayor información se contacta al mismo, Si fuese el caso de concluir que FONDONORMA no puede llevar a cabo la certificación solicitada, se comunica dicha imposibilidad al solicitante.</p> <p>Una vez culminada esta etapa se procede al cálculo de la duración de días de auditoría basados en las normas IAF MD5, MD1, MD11, ID1 etc. Dicha información es evaluada por el comité de cálculo de días para definir la duración de la actividad.</p> <p>La Gerencia de Comercialización y Mercadeo elabora la Oferta de Servicio del o los sistemas de gestión correspondiente a lo solicitado, luego remite la misma al solicitante, debiendo éste posteriormente dar respuesta aceptando o no los costos propuestos por medio del envío electrónico con la oferta firmada.</p> <p>De ser aceptada la oferta de servicio, el cliente debe abonar por el servicio solicitado a FONDONORMA lo indicado en la misma.</p>

7.2	<p><b>SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN</b></p> <p>El representante autorizado de la organización interesada en obtener la certificación debe consignar ante la Gerencia de Comercialización y Mercadeo la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Autorización para actuar en nombre de la empresa.</li> <li>– Copia fotostática de la inscripción de la empresa en el Registro Mercantil u otro documento similar que demuestre que la organización se encuentra legalmente establecida para producir, comercializar o prestar servicios (público o privado).</li> <li>– Copia de la constancia de inscripción al Registro Único de Información Fiscal (RIF) que autoriza realizar actividades económicas en el territorio nacional.</li> <li>– Declaración de conformidad de Sistema de Gestión de la empresa firmada por la persona que auditó el sistema (Todos los sistemas).</li> <li>– Manual de Gestión de la Calidad / Inocuidad de los Alimentos (sólo para solicitud de certificación ISO 9001:2008 e ISO 22000, para ISO 9001:2015 es optativo).</li> <li>– En caso de la versión 2015 (9001 y 14001) debe entregar: información documentada sobre pensamiento basado en riesgo, contexto organizacional, partes interesadas, planificación del sistema y sus cambios y cualquiera que requiera el auditor.</li> <li>– Declaración de aceptación del cliente a las disposiciones y lineamiento del ente certificador, firmada por la persona autorizada para actuar en nombre de la empresa. (todos los sistemas).</li> <li>– Planilla de solicitud del sistema.</li> </ul>
7.3	<p><b>CERTIFICACIÓN</b></p> <p>La gerencia de sistemas de gestión asigna el personal técnico competente y calificado encargado de la realización del estudio de certificación del sistema. La certificación inicial de sistema de gestión del cliente solicitante se efectuara en dos etapas:</p> <p><b>a) Etapa I (Pre-auditoría):</b> esta auditoría tendrá lugar en las instalaciones de la organización, y será desarrollada bajo un enfoque sobre el diseño del sistema de gestión dentro del alcance solicitado y comprensión del cliente sobre el sistema de gestión en su adecuación a las necesidades de la organización. El cliente solicitante dispone de 120 días (4 meses) para la realización de la auditoría de certificación Etapa II siempre y cuando se hayan cerrados las acciones de los desvíos de la auditoría Etapa I, si las hubiere. En caso de que la conclusión sea que la organización solicitante no está preparada para la auditoría de la Fase II se volverá a realizar la Fase I (pre auditoría) cuando se solvante los hallazgos encontrados.</p> <p><b>b) Etapa II:</b> En esta etapa el equipo auditor, designado por FONDONORMA debe comprobar la implementación y la eficacia de las acciones correctivas derivadas de los hallazgos de la auditoría de Etapa I y las propias de la organización. Se dará mayor énfasis sobre los procesos identificados por el cliente, que soportan las actividades descritas en el alcance de la certificación y se evaluará la implementación del sistema de gestión por medio de una auditoría in situ.</p>



## DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN Y EL USO DE LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

	<p>Culminada la auditoría, el equipo auditor debe elaborar el informe de la misma, indicando el resultado (positivo/negativo), presentarlo en la reunión de cierre y entregar copia del informe al cliente solicitante. El informe de auditoría y demás documentación es entregado a la Gerencia de Sistemas para la revisión técnica del proceso de auditoría. Posteriormente, el Comité Técnico de Certificación de acuerdo a los lineamientos establecidos tomará la decisión del otorgamiento o no de la certificación.</p> <p>En caso de otorgar la certificación para el alcance que fue auditado, la Gerencia de Sistemas de Gestión notifica al cliente solicitante, el cual asume los derechos y obligaciones a partir de la decisión de aprobación del Comité de Certificación.</p> <p>FONDONORMA actualiza la información de las empresas certificadas la cual es accesible al público y se encuentra en la página Web, en la cual se referencia el nombre, norma certificada, número de certificado, alcance de la certificación, ubicación geográfica, sitios y el estatus de la certificación del cliente.</p> <p>En caso de existir no conformidades el cliente debe analizar todas las causas y tomar acciones correctivas para subsanarlas en un plazo de 4 meses. Las no conformidades se considerarán subsanadas cuando sus correcciones o acciones correctivas sean implementadas, verificadas su implementación eficaz y aprobadas por el equipo auditor, dentro del plazo estipulado. Se podría necesitar una auditoría adicional completa o limitada para verificar que las correcciones y acciones correctivas son eficaces.</p> <p>En caso de ser negada la certificación solicitada, el solicitante es informado a la brevedad posible de forma escrita.</p>
7.4	<p><b>VIGILANCIA (SEGUIMIENTO) Y VIGENCIA DEL CERTIFICADO</b></p> <p>FONDONORMA realiza sus actividades de vigilancia mediante auditoría de seguimiento en la cual son verificados los procesos representativos incluidos en el alcance del sistema de gestión, así como también aspectos importantes que afecten al sistema, y el uso del logotipo de la certificación de sistema de gestión, para verificar si los clientes continúan cumpliendo con los requisitos de la norma como los reglamentarios, y por lo tanto se mantiene la certificación o bien se procese a suspenderla o retirarla, según cumplimiento o incumplimiento.</p> <p>Dichas auditorías de vigilancia son realizadas como mínimo una vez por cada año de duración del ciclo de certificación, y deben ser efectuadas antes de los 12 (doce) meses pasados desde la última auditoría.</p>
7.5	<p><b>RENOVACIÓN</b></p> <p>La auditoría de renovación se realiza al tercer año luego de obtener la certificación, antes de la fecha de su vencimiento, a fin de iniciar un nuevo ciclo de certificación y por lo tanto se procede a firmar un nuevo contrato, en caso que el cliente así lo desee.</p> <p>La Gerencia de Mercadeo y Ventas de FONDONORMA enviará al cliente certificado faltando aproximadamente seis (6) meses antes de culminar la vigencia de la certificación de sistemas de gestión, la oferta de servicio donde presentará las nuevas condiciones de certificación, debiendo el cliente certificado completar el proceso de renovación (antes del vencimiento del certificado vigente).</p>

## DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN Y EL USO DE LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

	<p>En la auditoría de renovación se verifica el continuo cumplimiento de todos los requisitos de la norma referente del sistema de gestión con la cual fue certificada y requisitos legales pertinentes, eficacia del sistema y aplicabilidad del alcance de la certificación.</p> <p>En caso de incumplimientos u observaciones, el cliente certificado debe implementar de modo eficaz, el tratamiento y las medidas correctivas que correspondan antes de la fecha de vencimiento de la certificación. La Gerencia de Sistemas de Gestión envía comunicación al cliente referente a la renovación o no de la certificación.</p>
7.6	<p><b>AUDITORIAS ESPECIALES</b></p> <p>Cuando se considere necesario (cierre de algunas no conformidades, cambios importantes en la organización, quejas) la Gerencia de Sistemas de Gestión podrá programar auditorías especiales (extraordinarias) al sistema de gestión, en dicho caso los costos quedan a cargo del cliente.</p>
7.7	<p><b>AMPLIACIÓN Y REDUCCIÓN DE ALCANCE</b></p> <p>Cuando el cliente certificado desee realizar una ampliación o reducción del alcance de certificación debe notificarlo en forma escrita a la Gerencia de Sistemas de Gestión, para que tramite dicho proceso conforme al procedimiento. De ser necesario se realizará una auditoría especial.</p> <p>El cliente certificado debe informar a FONDONORMA antes de la realización de la auditoría los cambios que realice y que puedan afectar al sistema de gestión o el alcance certificado, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cambios en la razón social.</li> <li>b) Cambios en la dirección de contacto o los sitios bajo el alcance de la certificación.</li> <li>c) Cambios en la organización, en su tamaño, en su estructura organizacional, en la de sus procesos y en el personal que esté relacionado con la administración del sistema de gestión.</li> <li>d) Cambios en el alcance de las operaciones bajo el sistema de gestión certificado.</li> </ul> <p>La interrupción temporal de las actividades en la organización no es causar para la ampliación del periodo de validez del certificado de 3 (tres) años a partir de su emisión.</p>
7.8	<p><b>USO DEL LOGO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b></p> <p>El uso del logo de la certificación de sistema de gestión FONDONORMA es voluntario, sin embargo, el cliente que desee hacer uso del mismo se compromete a cumplir lo descrito en el Manual del uso del logo.</p> <p>Mediante la firma del documento de carácter contractual "Contrato de Servicio de Certificación", FONDONORMA le otorgará al cliente autorización para el uso del logo de la certificación. En dicho documento se establecen los derechos y obligaciones para ambas partes, así como; los costos acordados en la oferta de servicio que serán abonados por el cliente.</p> <p>El logo podrá utilizarse bajo las siguientes condiciones;</p>



# DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN Y EL USO DE LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

	<p>a) Sólo en relación con el alcance de la certificación.</p> <p>b) En artículos de papelería tales como contratos, membretes, en publicidad tales como pancartas, pendones, carteles, spots televisivos, videos promocionales, sitios de internet, folletos, etc.;</p> <p>c) En anuncios publicitarios tales como carteleras, banderas, vehículos (si entrega de productos o servicios certificados a clientes), en embalajes secundarios o exteriores que no llegan a los usuarios finales, en calcomanías, en artículos promocionales como agendas de bolsillo, tazas para café, portavasos, etc.</p> <p>En caso de organizaciones que sólo tengan certificada una parte de su actividad, el logo debe ir asociado solamente a la actividad certificada.</p> <p>El logo no debe ser usado bajo las siguientes condiciones:</p> <p>a) En informes de ensayo o certificados de conformidad, tales como; certificados de calibración, de cursos.</p> <p>b) En sus productos y embalaje primario de manera de prevenir confusión con certificación de producto.</p> <p>El logo de la certificación de sistemas de gestión debe reproducirse exactamente de acuerdo al arte (detalles técnicos) entregado por FONDONORMA. Para no incumplir ningún lineamiento, el cliente certificado debe enviar a la Gerencia de Comunicaciones de FONDONORMA, antes de su publicación o difusión pública, catálogos, anuncios y cualquier otro medio en el cual se mencione la certificación de sistemas de gestión otorgada, para su revisión y aprobación. FONDONORMA podrá exigir el cambio de los elementos que no estuvieran conformes.</p>
7.9	<p><b>SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN</b></p> <p>La certificación otorgada puede ser suspendida por las siguientes causas:</p> <p>a) Incumplimiento del cliente certificado con las exigencias de la norma pertinente y/o reglamento técnico de certificación.</p> <p>b) A solicitud del cliente certificado</p> <p>c) Por falta de pago de los compromisos asumidos por el cliente certificado de acuerdo a la oferta aceptada.</p> <p>d) Por mal uso de la certificación o por denuncias.</p> <p>e) Por no haber informado oportunamente acerca de cambios que pueden afectar al sistema de gestión certificado.</p> <p>Si la certificación es suspendida o cancelada, el cliente debe dejar de utilizar inmediatamente el logo de la certificación y no podrá hacer publicidad de la misma.</p> <p>La suspensión es una decisión de la Gerencia de Sistemas de Gestión, la cual dará un tiempo máximo de 6 meses para que el cliente certificado pueda retomar la certificación realizando previamente una auditoria, si se pasa de dicho lapso la certificación debe cancelarse.</p>
7.10	<p><b>QUEJAS Y APELACIONES</b></p> <p>Cuando un cliente solicitante no esté de acuerdo con alguna decisión que le concierne, puede presentar una apelación o queja por escrito a la Gerencia de Sistemas de Gestión de FONDONORMA. Dicha queja o apelación debe ser presentada dentro de los diez (10) días hábiles luego de comunicada la decisión en disputa. El cliente podrá apelar la decisión argumentando sobre el aspecto técnico o sobre los procedimientos.</p>



## DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN Y EL USO DE LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

	<p>A partir de la fecha de recepción de la apelación y/o queja la Gerencia de Sistemas de Gestión dispone de 10 días hábiles para acusar recibo, y de 15 días hábiles para responder si es pertinente o no, en ambos casos la respuesta se da por escrito. El procedimiento para la presentación de apelaciones y/o quejas está descrito en el Anexo I del presente documento, y es de público conocimiento.</p>
7.11	<p><b>CONFIDENCIALIDAD</b></p> <p>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 certificación, y será utilizada sólo para fines relacionados con la dicha certificación. Asimismo, FONDONORMA realiza las actividades de certificación de sistemas de gestión aplicando el principio de la imparcialidad.</p>
7.12	<p><b>TARIFAS POR CONCEPTO DEL SERVICIO</b></p> <p>Los costos ocasionados por las actividades desarrolladas con motivo del proceso de certificación deben ser pagados a FONDONORMA por el solicitante o el cliente certificado 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 al cliente.</p>

## Anexo A. Proceso de Quejas y Apelaciones

