

RIF: J-000932670



**CE-CSG-DIR-001**  
**versión: 5.0 año 2024**

# **DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN**

**GERENCIA DE CERTIFICACION**



# DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

## Tabla de contenido

Apartado	Contenido	Página
0	INTRODUCCIÓN.....	3
1	OBJETIVO .....	4
2	REFERENCIAS NORMATIVAS .....	4
3	DESCRIPCION DEL SERVICIO, ACTIVIDAD O PROCESO .....	4
4	OPORTUNIDADES DERIVADAS DE LA OBTENCIÓN DEL SERVICIO, ACTIVIDAD O PROCESOS .....	5
5	SUSTENTO PARA OBTENER EL SERVICIO .....	6
6	GENERALIDADES .....	6
7	PROCEDIMIENTO DE OBTENCIÓN DEL SERVICIO, ACTIVIDAD O PROCESO. ....	6
7.1	<b>Solicitud.....</b>	6
7.2	<b>Certificación .....</b>	8
7.3	<b>Seguimiento y vigencia de la certificación. ....</b>	9
7.4	<b>Renovación. ....</b>	10
7.5	<b>Auditorias Especiales .....</b>	11
7.6	<b>Ampliación y Reducción de Alcance.....</b>	11
7.7	<b>Uso del Logo de Certificación de Sistemas de Gestión.....</b>	11
7.8	<b>Suspensión de la Certificación. ....</b>	12
7.9	<b>Retirada (Cancelación) de la Certificación. ....</b>	13
7.10	<b>Quejas y Apelaciones. ....</b>	15
7.11	<b>Confidencialidad.....</b>	15
7.12	<b>Tarifas por Concepto del Servicio. ....</b>	16
8	ANEXOS.....	17
	ANEXO A. Diagrama del proceso de Certificación. ....	17
	Anexo B. Proceso de Quejas y Apelaciones.....	18



# DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

## 0 INTRODUCCIÓN

La Certificación de Sistemas de gestión modalidad de certificación otorgada por FONDONORMA, líder en nuestro país en materia de certificación y capacitación en sistemas de gestión consiste en evaluar sistemas de gestión de organizaciones que requieren demostrar la capacidad que tienen 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, protección del medio ambiente y seguridad laboral. La Certificación de Sistemas de Gestión 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 mediante evaluaciones independientes de tercera parte que ayudan a las organizaciones a minimizar riesgos, mejorar la eficiencia operativa y maximizar el rendimiento.

Esta certificación equivalente al Modelo de Certificación ISO N° 6 permite declarar la conformidad del sistema de gestión de una empresa (productora de bienes y/o servicios) con respecto a los requisitos establecidos en la norma internacional de referencia. De esta manera se logra que diferentes tipos de industrias, en diferentes localizaciones y con sistemas de gestión 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.

Las normas de sistemas de gestión son documentos técnicos flexibles que especifican los requerimientos con los que un sistema de gestión debe cumplir, pero no dicta cómo la organización debe satisfacer tales requisitos.

En FONDONORMA utilizamos un proceso de certificación que incluye la revisión de documentación, una auditoría inicial de 2 etapas (en el sitio), decisión en cuanto a la certificación, emisión de documentos de certificación, auditorías de seguimiento y auditorías de renovación (ver Anexo A). Ello permite a los adquirentes de la certificación tener un sistema de gestión fiable que funcione de modo eficiente y en un contexto competitivo.



# DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

## 1 OBJETIVO

Estas directrices establecen las condiciones que rigen para la obtención, seguimiento, renovación, suspensión, retirada(cancelación) y restauración de la Certificación de los Sistemas de Gestión, es aplicable a los servicios de certificación que ofrece FONDONORMA.

## 2 REFERENCIAS NORMATIVAS

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

Las normas de sistemas de gestión proporcionan 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 DE LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

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
Etapa 1	Etapa 2	2 Auditorías	1 Auditoría
Evaluación inicial, recopilación de información y revisión documental sobre el SG en general y 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 implementación 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 podrán beneficiarse de ventajas significativas, entre las cuales se pueden citar:

- Mejoras en los procesos de la organización, aumentando así su eficacia y eficiencia.
- Aumento 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.



## **DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN**

### **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 IAF. 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. el anexo a muestra de forma esquemática el proceso de obtención y mantenimiento de la certificación de sistemas de gestión.

**6.2.** NOTA: 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 para la imparcialidad analizará los antecedentes para decidir si se inicia o no el trámite.

**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 no constituye una garantía de certificación 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 testificadas 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 auditorias 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.**

#### **7.1 Solicitud.**

##### **7.1.1 Contacto Inicial**

De acuerdo al requerimiento por parte del cliente, la Gerencia de Desarrollo de Negocios se contacta vía telefónica o por correo electrónico para proporcionarle la información requerida sobre la certificación y envío de los formularios requeridos para la solicitud de certificación.



## DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

### 7.2. Revisión de la solicitud y elaboración de oferta de servicio

El representante autorizado de la organización interesada en obtener la certificación envía a la Gerencia de Desarrollo de Negocio el formulario “Planilla de Solicitud de Datos” debidamente completado.

La Gerencia de Desarrollo de Negocios revisa la planilla con 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.

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 entre otras.

El representante autorizado de la organización interesada en obtener la certificación debe consignar ante la Gerencia de Desarrollo de Negocios la siguiente documentación:

- Autorización para actuar en nombre de la empresa.
- 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).
- Copia de la constancia de inscripción al Registro Único de Información Fiscal (RIF) que autoriza realizar actividades económicas en el territorio nacional.
- Declaración de conformidad de Sistema de Gestión de la empresa firmada por la persona que auditó el sistema.
- Manual de Gestión de la Calidad o cualquier otra documentación que describa el sistema de gestión y/o requiera el auditor (información documentada sobre pensamiento basado en riesgo, contexto organizacional, partes interesadas, planificación del sistema y sus cambios y cualquiera que requiera el auditor).
- 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.



## DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

La Gerencia de Desarrollo de Negocios 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 y las condiciones por medio del envío electrónico con la oferta firmada.

De ser aceptada la oferta de servicio, el cliente debe realizar el pago según lo establecido en la misma y enviar confirmación del pago.

### 7.2 Certificación

La Gerencia de Certificación 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 efectuará en dos etapas:

a) Etapa 1: esta auditoría tendrá lugar en las instalaciones de la organización o vía remota, y será desarrollada bajo un enfoque sobre el diseño del sistema de gestión dentro del alcance solicitado y comprensión sobre el sistema de gestión en su adecuación a las necesidades y alcance de la organización. El cliente solicitante dispone de 60 días (2 meses) para la realización de la auditoría de certificación Etapa 2 siempre y cuando se hayan cerrados las acciones de los desvíos de la auditoría Etapa 1, si las hubiere. En caso de que la conclusión sea que la organización solicitante no está preparada para la auditoría de la etapa 2, se pospone la ejecución de la misma, acordando las partes un plazo para ello y solventadas las no conformidades que se hubiesen identificado.

b) Etapa 2: 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 1 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 (presencial).

Culminada la auditoría, el equipo auditor debe elaborar el informe de la misma, indicando el resultado presentarlo en la reunión de cierre y entregar documentos son enviados debidamente diligenciados. El informe de auditoría y demás documentación es entregado a la Gerencia de Certificación para la revisión técnica del proceso de auditoría. Posteriormente, el Comité Técnico de Certificación de acuerdo con los lineamientos establecidos tomará la decisión del otorgamiento o no de la certificación.





## DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

En caso de existir no conformidades el cliente debe analizar todas las causas y tomar acciones correctivas para subsanarlas teniendo un lapso de quince (15) días calendarios a partir de la reunión de cierre para la aprobación del plan, y sesenta (60) días calendarios a partir de la aprobación del plan para el cierre de las no conformidades por parte del auditor responsable. 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 complementaria para verificar que las correcciones y acciones correctivas son eficaces.

En caso de otorgar la certificación para el alcance que fue auditado, la Gerencia de Certificación notifica al cliente solicitante, el cual asume los derechos y obligaciones establecidos en el Contrato de servicio de certificación a partir de la decisión de aprobación del Comité de Certificación.

En caso de ser negada la certificación solicitada, el solicitante es informado de forma escrita.

FONDONORMA mantiene actualizada la información de las empresas certificadas; nombre, norma certificada, número de certificado, alcance de la certificación, ubicación geográfica, sitios y el estatus de la certificación (activas o suspendidas), información de acceso al público previa solicitud vía correo electrónico. [infocertificados@fondonorma.org.ve](mailto:infocertificados@fondonorma.org.ve) al cual dará respuesta la Gerencia de Certificación .

### **7.3 Seguimiento y vigencia de la certificación.**

FONDONORMA realiza sus actividades de vigilancia mediante auditorías de seguimiento en la cual son verificados el cumplimiento los requisitos de la Norma con la cual se certifica el Sistema de Gestión 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 y con los reglamentarios, y por lo tanto se mantiene la certificación o bien se proceda a suspenderla, según cumplimiento o incumplimiento.

En caso de existir no conformidades el cliente debe analizar todas las causas, tomar correcciones y acciones correctivas para subsanarlas teniendo un lapso de quince (15) días calendarios a partir de la reunión de cierre para la aprobación del plan, y sesenta (60) días calendarios a partir de la aprobación del plan para el cierre de las no conformidades por parte del auditor responsable. Las no



## **DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN**

conformidades se considerarán subsanadas cuando sus correcciones y acciones correctivas sean implementadas, verificadas y aprobadas por el equipo auditor, dentro del plazo estipulado. Se podría necesitar una auditoría complementaria para verificar que las correcciones y acciones correctivas son eficaces

Dichas auditorías son realizadas como mínimo una vez por cada año de duración del ciclo de certificación, tomando como referencia la fecha de otorgamiento de la certificación.

### **7.4 Renovación.**

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.

La Gerencia de Desarrollo de Negocios de FONDONORMA enviará al cliente certificado 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.

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.

En caso de incumplimientos, 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 Certificación envía comunicación al cliente referente a la renovación o no de la certificación.

Se podría necesitar una auditoría complementaria para verificar que las correcciones y acciones correctivas son eficaces.



## **DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN**

En aquellos casos donde se hayan iniciado las actividades de renovación, pero no se han podido completar antes de la fecha de vencimiento de la certificación, la misma puede restaurarse dentro de los seis (06) meses siguientes a la expiración de la certificación. Si después de este lapso de tiempo no se completan las actividades de renovación pendientes entonces se debe realizar una etapa 2.

### **7.5 Auditorías Especiales**

Cuando se considere necesario (ampliación, reducción del alcance, cambios importantes en la organización, investigación de quejas, etc.) la Gerencia de Certificación podrá notificar o no al cliente, los costos de dichas auditorías quedan a cargo del cliente.

### **7.6 Ampliación y Reducción de Alcance**

Cuando el cliente certificado desee realizar una ampliación o reducción del alcance de certificación debe notificarlo en forma escrita a la Gerencia de Desarrollo de Negocios y a la Gerencia de Certificación, para que tramite dicho proceso conforme al procedimiento. De ser necesario se realizará una auditoría especial.

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:

- a) Cambios en la razón social.
- b) Cambios en la dirección de contacto o los sitios bajo el alcance de la certificación.
- 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.
- d) Cambios en el alcance de las operaciones bajo el sistema de gestión certificado.

La interrupción temporal de las actividades en la organización no es causal para la ampliación del periodo de validez del certificado de tres (03) años a partir de su emisión.

### **7.7 Uso del Logo de Certificación de Sistemas de Gestión.**

Una vez certificado y firmado el contrato de servicio de certificación entre FONDONORMA y el representante legal del cliente, el cliente tiene derecho a hacer uso del logo de la certificación de sistema de gestión FONDONORMA en su condición de certificado en las condiciones establecidas en el documento CE-CSG-DIR-02 Directrices para el uso de logos de certificación sistemas de gestión y



## DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

los referido en los documentos CE-CSG-REG-002 Reglamento para el uso de los logos de las certificaciones de los sistemas de gestión y CE-CSG-FOR-040 Condiciones de Uso del Certificado IQNET y de la Marca IQNET de Certificación reconocida en la Certificación de Sistemas de Gestión.. Está prohibido el uso el logo de la certificación o la referencia a la condición de certificado por parte de los solicitantes hasta tanto la certificación le sea concedida. El incumplimiento de lo establecido en este capítulo podría llevar a la cancelación de la solicitud.

### 7.8 Suspensión de la Certificación.

FONDONORMA, durante el periodo de vigencia del CONTRATO DE SERVICIO DE CERTIFICACIÓN podrá tomar la decisión de suspensión de la certificación por alguna de las siguientes causales:

- a. El cliente no cumple con los compromisos contraídos con FONDONORMA por conceptos relacionados a la Certificación otorgada u otro tipo de certificado otorgado por FONDONORMA.
- b. El sistema de gestión del cliente ha dejado de cumplir, de forma temporal o persistente, los requisitos de la certificación conforme a la norma vigente, incluidos los requisitos relativos a la eficacia del sistema de gestión.
- c. El cliente certificado no permite la realización de las auditorias de seguimiento de la certificación de acuerdo con la periodicidad requerida y programada.
- d. Cuando no se puede completar la auditoría de seguimiento o no se ha verificado la implementación de las correcciones y acciones correctivas para cualquier no conformidad según los plazos establecidos por FONDONORMA.
- e. Por incumplimiento del reglamento técnico o de alguna de las cláusulas contenidas en el Contrato de Servicio de Certificación.
- f. Por mora en los pagos de los servicios de certificación establecidos en la Oferta de Servicio o cotización.
- g. El no haber implementado alguna modificación que afecte al sistema de gestión certificado y no comunicada por el cliente a FONDONORMA.
- h. Solicitud voluntaria por parte del cliente certificado.
- i. Incumplimiento con las directrices del uso del logo de la certificación.
- j. Por utilización indebida del CERTIFICADO.

## DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

- k. Cuando pudiese existir un escenario ante la opinión pública que ponga en duda la credibilidad de la actuación del sistema de gestión certificado, hasta tanto se dilucide en supuesto referido.
- l. Cuando agotado el plazo de los sesenta (60) días calendarios para el cierre de la(s) conformidad(es) se procede a la suspensión por un periodo de treinta (30) días.
- m. Cuando en la auditoría complementaria no se pueden cerrar todas las no conformidades se suspenderá la certificación por un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha de la reunión de cierre.

La suspensión de la certificación implica la renuncia por parte de la organización certificada a cualquier acción legal en contra de FONDONORMA. Así mismo, la organización certificada no podrá seguir usando el certificado para ningún fin a partir de la fecha en que le sea notificada por escrito la suspensión de la certificación. En caso de que la organización certificada siga usando el certificado, FONDONORMA podrá iniciar las acciones legales correspondientes y exigir a la organización certificada el pago de derechos y compensaciones por uso indebido del certificado. FONDONORMA puede solicitar que se dé la difusión y publicidad que considere conveniente acerca de la suspensión. Si la certificación es suspendida, el cliente debe dejar de utilizar inmediatamente el logo de la certificación y no podrá hacer publicidad de la misma.

El cliente poseedor de la certificación puede retomar la misma realizando previamente una auditoría, si se pasa del lapso de los seis (06) meses contados a partir de la fecha de la suspensión, la certificación procederá a retirarse (cancelarse).

### 7.9 Retirada (Cancelación) de la Certificación.

FONDONORMA, puede tomar la decisión de retiro (cancelación de la certificación por alguna de las siguientes causales:

- a) El cliente incumple con los acuerdos firmados, y se demuestra un mal manejo de los procedimientos relacionados con el sistema de gestión.
- b) El sistema de gestión del cliente ha dejado de cumplir, de forma persistente o grave, los requisitos de la certificación conforme a la norma vigente, incluidos los requisitos relativos a la eficacia del sistema de gestión.
- c) El cliente certificado no permite la realización de las auditorías de renovación de la certificación de acuerdo con la periodicidad requerida y programada, o tiempo requerido para restauración.



## DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

- d) Cuando no se puede completar la auditoría de renovación o no se ha verificado la implementación de las correcciones y acciones correctivas para cualquier no conformidad antes de la fecha de expiración de la certificación, o tiempo requerido para restauración.
- e) Cuando el estado de suspensión no se puede levantar dentro de los seis (6) meses estipulados.
- f) El cliente deja de operar o cesa sus actividades por tiempo indefinido.
- g) Solicitud voluntaria por parte del cliente certificado.
- h) Por cierre de la organización, por mudanza y retardo de su nueva instalación o por desastres naturales que hubiesen incurrido en el área donde estuviesen ubicadas las instalaciones correspondientes al alcance del certificado otorgado.
- i) De cumplirse al menos 18 meses sin realizarse auditoría de seguimiento desde la fecha de la toma de decisión de la certificación.
- j) Por incumplimiento reiterado de alguno de los acuerdos contenidos en el reglamento técnico de certificación de sistemas de gestión y en el Contrato de Servicios de Certificación.
- k) Por utilización de un CERTIFICADO que haya sido suspendido o Por uso del CERTIFICADO para actos ilícitos.
- l) Por presentar documentación falsa para obtener o mantener la certificación o por alterar o cambiar el contenido del alcance del certificado y su vigencia.
- m) Por Conflicto de intereses comprobado para con el proceso de la auditoría entre el auditor y el cliente auditado.
- n) Por no cerrar las no conformidades en los casos de suspensión.

La cancelación de la certificación implica la renuncia por parte de la organización certificada cualquier acción legal en contra de FONDONORMA. En caso de cancelación del certificado, todos los derechos de uso del mismo cesan inmediatamente, quedando obligada la organización certificada a suspender toda publicidad relativa al mismo a partir de la fecha en que le sea notificada por escrito la cancelación de la certificación. En el caso de cancelación del CERTIFICADO antes del periodo de vigencia indicado en el mismo por algunas de las causas citadas, la LICENCIATARIA tiene la obligación de devolver el CERTIFICADO a FONDONORMA.



## DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

### 7.10 Quejas y Apelaciones.

Cuando un cliente solicitante o certificado no esté de acuerdo con alguna decisión que le concierne, puede presentar una apelación o no se encuentra satisfecho con el servicio recibido puede presentar una queja por escrito a la Gerencia de Certificación de FONDONORMA. Dicha apelación debe ser presentada dentro de los tres (03) días hábiles luego de comunicada la decisión en disputa. El cliente podrá apelar la decisión argumentando sobre el aspecto técnico enmarcados bajo los siguientes criterios:

- No aceptación de no conformidades o hallazgos comunicadas en la reunión de cierre de la auditoria.
- No aceptación de decisiones no a favor de la organización titular de la certificación en cuanto al Otorgamiento, mantenimiento, renovación, reactivación, restauración, transferencia) resultados de la certificación.
- No aceptación de modificaciones de alcance sugeridas por parte del equipo auditor o por decisión del Comité Técnico de Certificación
- No aceptación de sanciones impuestas por FONDONORMA.

A partir de la fecha de recepción de la apelación, la Gerencia de Certificación dispone de 5 días hábiles para acusar recibo, y de 15 días hábiles para responder si es pertinente o no, la respuesta se da por escrito.

Las decisiones sobre las apelaciones interpuestas son resueltas por el Comité de Apelaciones. Con la presentación de una apelación por parte del cliente, se suspende la decisión hasta tanto el Comité de Apelaciones decida frente a la solicitud.

El procedimiento para la presentación de apelaciones y/o quejas está descrito en el Anexo B del presente documento, y es de público conocimiento.

Cuando se trate de quejas, la Gerencia de Certificación debe dar una respuesta dentro los quince (15) días hábiles luego de recibida.

### 7.11 Confidencialidad.

Todo el personal de FONDONORMA tratará de manera confidencial cualquier 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 dicha certificación. Asimismo,



## **DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN**

FONDONORMA realiza las actividades de certificación de sistemas de gestión aplicando el principio de la imparcialidad.

### **7.12 Tarifas por Concepto del Servicio.**

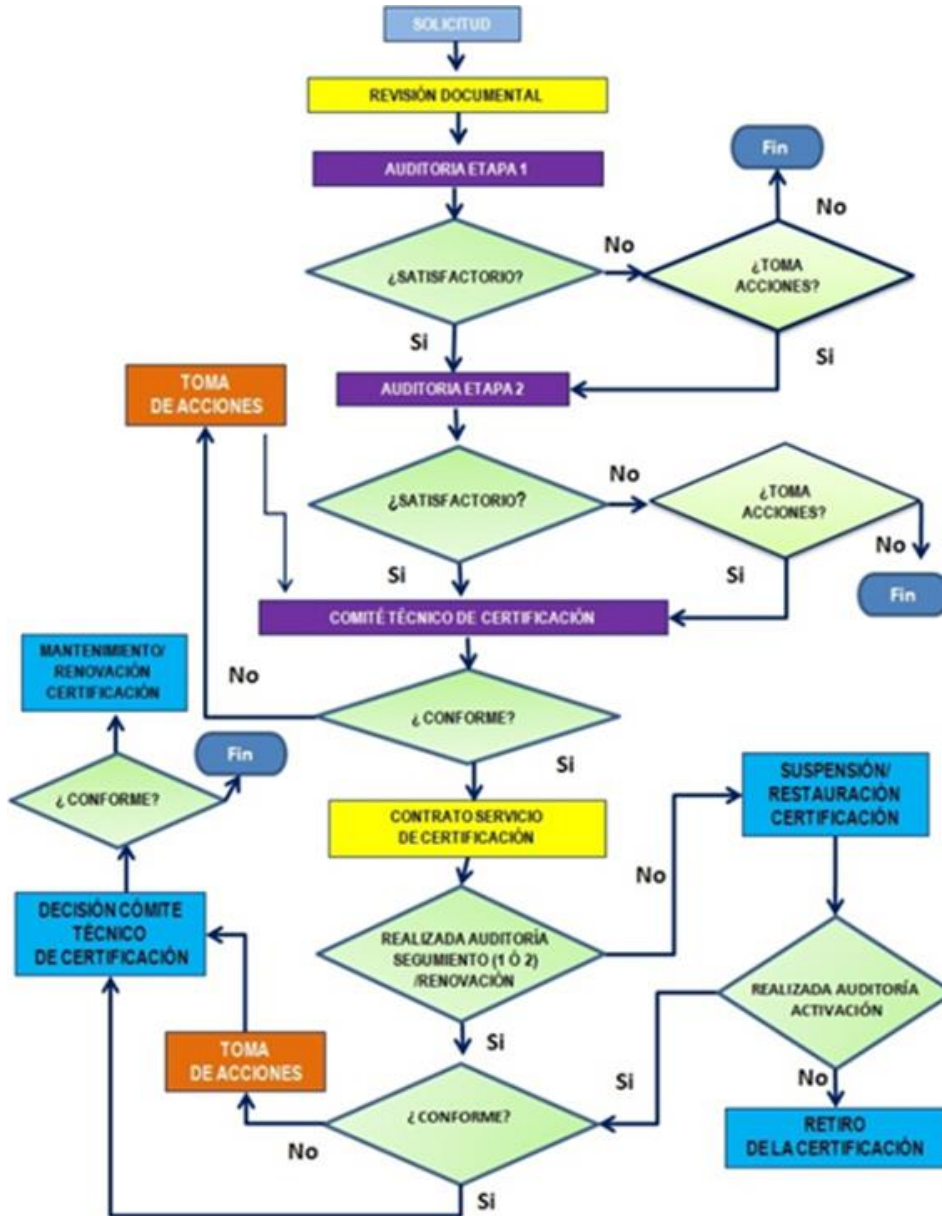
Los costos ocasionados por las actividades desarrolladas con motivo del proceso de certificación deben ser pagados a FONDONORMA por el cliente certificado de acuerdo con las tarifas establecidas a dicho efecto en la Oferta de Servicio. Las tarifas correspondientes son establecidas por FONDONORMA y son notificadas oportunamente al cliente.



# DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

## 8 ANEXOS

### ANEXO A. DIAGRAMA DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN.



## DIRECTRICES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

### Anexo B. Proceso de Quejas y Apelaciones

