

RIF: J-000932670



CE-CPR-REG-001
versión: 4.0 año 2025

REGLAMENTO TÉCNICO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS.

GERENCIA DE CERTIFICACION



REGLAMENTO TÉCNICO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS.

Tabla de contenido

1. OBJETO	3
2. POLITICA PARA LA PRESERVACION DE LA IMPARCIALIDAD	3
3. TERMINOS Y DEFINICIONES	4
4. DISPOSICIONES GENERALES	4
5. ESQUEMA EMPLEADO PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO MARCA FONDONORMA.	6
6. EVALUACIÓN DEL PRODUCTO Y DEL SISTEMA DE LA CALIDAD	7
7. CONTROL DE MATERIA PRIMA, PROCESO Y PRODUCTO TERMINADO	8
8. CERTIFICADO “MARCA FONDONORMA”	8
9. ESTAMPADO Y USO DEL LOGOTIPO DE LA “MARCA FONDONORMA”	9
10. ROTULADO O ETIQUETADO	10
11. EMPAQUE Y EMBALAJE	11
12. USO DE LOGO DE CERTIFICACIÓN “MARCA FONDONORMA” EN PUBLICIDAD	11
13. DURACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN	13
14. VIGILANCIA	13
15. RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN	14
16. AMPLIACIÓN Y/O REDUCCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN	15
17. MODIFICACIONES DEL SISTEMA DE LA CALIDAD Y OTROS CAMBIOS	16
18. MODIFICACIONES EN LOS DOCUMENTOS (NORMAS) DE REFERENCIA APLICABLES A LOS PRODUCTOS	17
19. PRODUCTOS FABRICADOS FUERA DE LAS INSTALACIONES QUE HAN SIDO AUTORIZADAS PARA EL USO DE LA MARCA FONDONORMA	17
20. CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS	17
21. SANCIONES	18
22. SUSPENSIÓN DE LA CERTIFICACIÓN	18
23. RETIRO O CANCELACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN	20
24. QUEJAS Y APELACIONES	22



REGLAMENTO TÉCNICO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS.

1. OBJETO

Este Reglamento establece las condiciones que aplican para la certificación de producto “MARCA FONDONORMA” otorgada por FONDONORMA con base en documentos normativos internacionales que establecen los requisitos para certificación de producto.

Este Reglamento hace parte de los requisitos contractuales que suscribe la organización a la que se le ha otorgado el “CERTIFICADO” de producto, en lo sucesivo LICENCIATARIA y FONDONORMA, los cuales rigen la certificación.

2. POLITICA PARA LA PRESERVACION DE LA IMPARCIALIDAD

FONDONORMA reconoce que el valor de toda certificación reside en el grado de confianza y la fe pública que se logra con una evaluación imparcial y competente por una tercera parte, por tanto, asume la importancia de mantener la imparcialidad de sus procesos, actividades y decisiones relacionadas con la certificación de sistemas de gestión, productos, servicios y personas. Tales procesos, actividades y decisiones son evaluados continuamente con base en las normas internacionales y nacionales aplicables en cada materia.

A tal fin, FONDONORMA gestiona su sistema de gestión con el propósito de asegurar:

- a) La independencia.
- b) La ausencia de conflictos de intereses.
- c) La ausencia de sesgos.
- d) El no ofrecimiento de asesorías en cualquier proceso de una organización que aspire a la obtención, mantenimiento o renovación de una certificación.
- e) El no ofrecimiento de auditorías internas a sus clientes certificados.
- f) El no certificar el sistema de gestión de otro organismo de certificación.
- g) que el personal involucrado en la gestión y realización de las auditorías y otras actividades de certificación, esté libre de presiones de índole comercial, financiera o de otro tipo que pudiesen comprometer la imparcialidad de su desempeño en las actividades de certificación



REGLAMENTO TÉCNICO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

A fines de la certificación se aplicarán los términos y definiciones de la última versión de las normas ISO/IEC 17000 e ISO 17065. Adicionalmente los siguientes:

3.1 Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

3.2 No conformidad: Incumplimiento de un requisito

3.3 No conformidad mayor: Incumplimiento de un requisito que afecta la capacidad del sistema de la calidad para lograr los resultados previstos.

3.4 No conformidad menor: Incumplimiento de un requisito que no afecta la capacidad del sistema de la calidad para lograr los resultados previstos.

3.5 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.

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

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1. LA LICENCIATARIA debe aplicar los planes de muestreo establecidos en el documento (norma) de referencia o, en caso de que la misma no lo contemple, debe ser definido por LA LICENCIATARIA asegurándose de que se utilizan métodos estadísticos normalizados, así como tener un conocimiento suficiente de las técnicas estadísticas para asegurar procedimientos de muestreos estadísticamente válidos y un correcto procesamiento e interpretación de los resultados. Se debe tener en cuenta los factores o variables que deben ser controlados para asegurar la validez de los resultados de los ensayos.

4.2. LA LICENCIATARIA debe llevar registros de los ensayos realizados en cada etapa de la fabricación del producto, de manera que se pueda obtener rápidamente cuando se trate de localizar los resultados para cualquier lote identificado.



REGLAMENTO TÉCNICO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS.

4.3. LA LICENCIATARIA Debe tener un sistema de identificación para el producto terminado, que permita la eficaz correlación con el lote de producción del cual proviene y los materiales utilizados en el mismo.

4.4. LA LICENCIATARIA debe mantener los registros de la calidad de las actividades de inspección, medición, ensayos y cartas de control estadístico (si aplica) para el producto que ostenta la MARCA FONDONORMA, en la forma aprobada por FONDONORMA en la Síntesis del sistema de control de la calidad de la MARCA FONDONORMA y/o documento de inspección y ensayo.

4.5. LA LICENCIATARIA debe mantener los registros de las actividades de calibración y/o verificación de los equipos de inspección, medición y ensayos, utilizados para la fabricación del producto que ostenta la MARCA FONDONORMA, con la frecuencia establecida y considerando las recomendaciones del fabricante del equipo.

4.6. LA LICENCIATARIA, deberá mantenerse solvente con FONDONORMA, durante todo el período que dure la certificación de producto MARCA FONDONORMA correspondiente.

4.7. LA LICENCIATARIA debe enviar a FONDONORMA, cuando se le requiera los datos de producción concernientes al producto que ostenta la MARCA FONDONORMA.

4.8. El material rechazado a nivel de producto final, una vez agotadas las alternativas señaladas en el criterio de aceptación y rechazo de la CE-CPR-FOR-033 SÍNTESIS DEL SISTEMA DE CONTROL DE LA CALIDAD DE PRODUCTO. MARCA FONDONORMA, debe ser considerado como desecho y, por ende, debe ser destruido.

4.9. En caso de aquellos productos que pueden clasificarse con otro grado de calidad al establecido dentro del alcance de la certificación, éstos no pueden ser estampados ni comercializados bajo el amparo de la MARCA FONDONORMA.

4.10. LA LICENCIATARIA llevará un registro de las quejas y/o reclamos de sus clientes e informará a FONDONORMA sobre cualquier reclamo que se haya producido en relación a los productos certificados. Para ello deberá establecer un mecanismo y medio informativo que permita recibir las quejas y/o reclamos que pudiera presentarse.

4.11. LA LICENCIATARIA, debe tomar las acciones necesarias (reponer el producto, reparar el producto, devolver el importe del producto, venta de una nueva unidad, reconociendo el valor de la vida útil restante del producto en reclamo, entre otras) para solventar las diferencias con el comprador



REGLAMENTO TÉCNICO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS.

respecto a aquellos productos que ostentando la MARCA FONDONORMA, no cumplen con la norma de referencia correspondiente en vigencia y los requisitos legales y/o reglamentarios aplicables.

4.12. Se establece un lapso de NOVENTA (90) días calendario a partir de la fecha de certificación de la “MARCA FONDONORMA”, para que LA LICENCIATARIA comience a estampar la “MARCA FONDONORMA” según lo señalado en el apartado 9.

5. ESQUEMA EMPLEADO PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO MARCA FONDONORMA.

FONDONORMA realizará los servicios de auditoría y certificación de productos siguiendo el esquema aplicado para la MARCA FONDONORMA que se enmarca en los siguientes principios:

5.1. Evaluación del sistema de la calidad de LA LICENCIATARIA y su capacidad para suministrar de forma coherente productos que cumplan los requisitos especificados.

5.2. Ensayo, inspección o verificación comparable de la conformidad del producto con los criterios del esquema (detallados en este documento) y los requisitos especificados en el documento (norma) técnico de referencia del producto.

5.3. Aplicación de un programa de vigilancia (auditorías de mantenimiento o renovación) para asegurar la continua conformidad del producto con los requisitos especificados en el documento (norma) técnico de referencia del producto.

5.4. Control de la marca de conformidad (MARCA FONDONORMA) y/o del logotipo, asimismo el esquema anteriormente descrito se corresponde al modelo de certificación N° 5 según la ISO/IEC 17067 y al sistema de gestión de certificación establecido según la norma ISO/IEC 17065. Las etapas contempladas en el esquema o modelo de certificación empleado en la MARCA FONDONORMA según los requisitos establecidos en la Guía ISO/IEC 53, se detallan en forma sistemática en el numeral o apartado 6 del presente documento.

Para ello FONDONORMA se compromete a utilizar los recursos, los conocimientos y el buen hacer que la han hecho merecedora no sólo de sus acreditaciones como Organismo de Certificación, sino de una alta reputación en estas actividades. Por su parte, la LICENCIATARIA se obliga a realizar las actividades que le corresponden dentro de este proceso como condición indispensable para el buen fin de los servicios facilitados por FONDONORMA.



REGLAMENTO TÉCNICO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS.

6. EVALUACIÓN DEL PRODUCTO Y DEL SISTEMA DE LA CALIDAD

1.1 FONDONORMA deberá evaluar una vez por periodo (ciclo) de certificación, el Sistema de la Calidad de LA LICENCIATARIA, aplicando para ello el documento CE-CPR-FOR-022 “Cuestionario de evaluación del sistema de la calidad. MARCA FONDONORMA” correspondiente, asimismo evaluará, al (a los) laboratorio(s) de LA LICENCIATARIA, aplicando para ello el documento CE-CPR-FOR-023 “Cuestionario de evaluación del laboratorio. MARCA FONDONORMA” correspondiente. De ninguna manera representará un aval para que LA LICENCIATARIA preste servicios a terceros.

1.2 LA LICENCIATARIA, debe suministrar a FONDONORMA, sin costo alguno, las muestras que se requieran para la realización de los ensayos necesarios para el Control de la Calidad del producto que ostenta la MARCA FONDONORMA en laboratorios externos, FONDONORMA también puede tomar las muestras del producto, en el mercado ofertante y podrá solicitar a LA LICENCIATARIA certificada muestras adicionales para su evaluación y/o almacenamiento como testigo cuando se requiera.

1.3 FONDONORMA, en cualquier momento dentro del período de vigencia de la certificación de producto MARCA FONDONORMA, podrá solicitar a LA LICENCIATARIA certificada muestras adicionales para ser ensayadas en un laboratorio externo, cuando posea evidencias (registros, reportes de ensayos en laboratorio de planta) que le hagan dudar del cumplimiento del producto con el documento (norma) de referencia del producto, o cuando la Gerencia de Certificación de FONDONORMA así lo requiera.

1.4 En el caso de presentarse resultados negativos en las muestras mencionadas en el apartado anterior, puede ameritarse tomar mayor cantidad de muestras. LA LICENCIATARIA será responsable del traslado de las muestras al lugar elegido por FONDONORMA y de los gastos incurridos por dichos ensayos.

1.5 LA LICENCIATARIA, debe hacer los arreglos necesarios para llevar a cabo la evaluación, incluyendo la disposición para examinar la documentación y el acceso a todas las áreas, registros (incluyendo los informes de auditorías internas) y al personal.

1.6 FONDONORMA, debe enviar a LA LICENCIATARIA un informe con los resultados de los análisis de los ensayos realizados en laboratorios externos, al igual que los costos generados por dichos ensayos, a fin de que sean pagados por parte de LA LICENCIATARIA.



REGLAMENTO TÉCNICO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS.

1.7 LA LICENCIATARIA debe permitir que las personas autorizadas (auditores, expertos técnicos, representantes de entes acreditadores o auditores en formación autorizados) por FONDONORMA para realizar las auditorías a LA LICENCIATARIA, tengan con previa notificación y durante el horario de trabajo, libre acceso a sus instalaciones.

1.8 Si hubiesen surgido no conformidades, estas deberán estar resueltas antes de transcurridos 75 días calendario (15 días para el envío del plan de acciones correctivas contados a partir del cierre de la auditoría y 60 días para el cierre con las evidencias contados a partir de la aprobación del plan de acciones), de no ser así, podría procederse a una auditoría extraordinaria (complementaria) para cerrar las no conformidades (antes del tiempo citado) o a la suspensión de la certificación.

7. CONTROL DE MATERIA PRIMA, PROCESO Y PRODUCTO TERMINADO

En la Síntesis del Sistema de Control de la Calidad de Producto. Marca FONDONORMA CE-CPR-FOR-033, se debe especificar los requisitos y ensayos, lote de control, frecuencia de control, tamaño de la muestra, re-muestreo y criterio de aceptación y rechazo, que deberá seguir LA LICENCIATARIA para realizar el control del producto durante las tres (03) etapas de fabricación (materia prima, proceso y producto terminado) y las variables del proceso asociadas.

8. CERTIFICADO “MARCA FONDONORMA”

8.1. Completada con éxito la auditoría de certificación o renovación (una vez cerradas todas las no conformidades, si hubiesen surgido) y tras la autorización del Comité Técnico de Certificación, FONDONORMA emitirá el certificado MARCA FONDONORMA a nombre de la LICENCIATARIA detallando, la Organización Certificada, el documento (norma) de referencia del producto que aplica, descripción del producto, tipo, modelo, presentación, marca comercial, entre otros datos.

8.2. En el caso de la certificación de producto de la LICENCIATARIA, esté no implica la certificación su sistema de gestión de calidad, por tanto, no exime de ninguna obligación legal en este sentido.

8.3. Al estar autorizada para utilizar el logotipo de la MARCA FONDONORMA, la LICENCIATARIA se obliga a cumplir lo establecido en este REGLAMENTO en aquellos aspectos asociados a la publicidad sobre la certificación y/o el uso del logo de la certificación.



REGLAMENTO TÉCNICO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS.

8.4. La propiedad intelectual y los derechos de la MARCA FONDONORMA, nombre y logotipo permanecen bajo la propiedad de FONDONORMA y no pueden ser vendidos ni otorgados a terceros. FONDONORMA auditará la utilización del logotipo de certificación durante las auditorias periódicas de vigilancia.

8.5. Los derechos de uso de la Certificación MARCA FONDOONRMA, no pueden ser cedidos por la LICENCIATARIA. En caso que la LICENCIATARIA proyecte transferir total o parcialmente las actividades cubiertas por el alcance certificado o vender sus instalaciones y marca comercial, debe informar a FONDONORMA con la debida anticipación, con el fin de definir la continuidad del CERTIFICADO. Caso contrario queda automáticamente la certificación suspendida o cancelada (retirada).

8.6. La LICENCIATARIA debe reproducir en su totalidad copias de los documentos de certificación a otros, si su organización suministra copias de los certificados de conformidad a terceros.

8.7. La LICENCIATARIA sólo puede hacer publicidad del Certificado, después de su aprobación. Ordenada la suspensión o cancelación (retiro) del Certificado, la LICENCIATARIA no podrá hacer uso del mismo.

9. ESTAMPADO Y USO DEL LOGOTIPO DE LA “MARCA FONDONORMA”

9.1. LA LICENCIATARIA debe estampar en todo momento el logotipo del “Sello de Calidad”, al producto de la Marca Comercial, tipo, modelo, grado, dimensión y presentación, al que se le ha concedido el uso de la MARCA FONDONORMA y no podrá colocarlo en venta u ofrecimiento bajo otra condición, sin el estampado de este Sello de Calidad. Asimismo, no debe estamparlo en otros productos, aun cuando sean del mismo tipo, o diferente al de la marca comercial del producto al cual se le ha concedido el uso de la MARCA FONDONORMA.

9.2. El diseño, forma, dimensiones y colores de la MARCA FONDONORMA, deberán ser las establecidas según el “Manual de uso del logotipo de la certificación de productos MARCA FONDONORMA” vigente.

9.3. Marcar de manera visible el “Sello de Calidad” MARCA FONDONORMA en el rotulado principal del producto, en la etiqueta del envase o en el embalaje.



REGLAMENTO TÉCNICO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS.

9.4. LA LICENCIATARIA fabricante de un producto certificado con el “Sello de Calidad” MARCA FONDONORMA, 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 certificación otorgada por FONDONORMA.

9.5. Cuando las características del producto no permitan el estampado del logotipo de la forma descrita anteriormente, éste se realizará de la manera indicada en el “Manual de uso del logotipo de la certificación de productos MARCA FONDONORMA” o en su defecto como lo autorice FONDONORMA, siempre que se conserven las proporciones originales y ninguna parte de la marca sea distorsionada.

9.6. LA LICENCIATARIA debe suspender inmediatamente el marcado del “Sello de Calidad” MARCA FONDONORMA en sus unidades de venta en caso de que la autorización para usar dicho sello esté suspendida o cancelada (retirada).

9.7. El “Sello de Calidad” MARCA FONDONORMA no debe aparecer en cualquier situación que pueda dar lugar a una interpretación incorrecta del alcance del certificado de conformidad emitido al producto certificado o que pueda inducir a considerar productos no certificados como cubiertos por el certificado de conformidad.

9.8. No se permite el uso del “Sello de Calidad” MARCA FONDONORMA en productos o empaques de productos fabricados por clientes de LA LICENCIATARIA fabricante de productos certificados.

9.9. En caso de que FONDONORMA disponga modificar el logotipo de la certificación de la MARCA FONDONORMA, logo de su propiedad, esta notificará con suficiente antelación a LA LICENCIATARIA las condiciones para la transición a un nuevo logo, cuando así corresponda a lo ante señalado.

10. ROTULADO O ETIQUETADO

LA LICENCIATARIA deberá incluir sobre el producto, la caja u otra forma de embalaje del producto bien directamente sobre ésta o por medio de una etiqueta, la siguiente información:

- a) Requisitos específicos sobre marcación y rotulación exigidos en el documento (norma) de referencia.
- b) Requisitos legales y/o reglamentarios vigentes aplicables al producto.
- c) Cualquier requisito adicional que LA LICENCIATARIA considere necesario.



REGLAMENTO TÉCNICO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS.

11. EMPAQUE Y EMBALAJE

El sistema de empaque o embalaje a ser utilizado para el producto marcado, será el que determine LA LICENCIATARIA.

12. USO DE LOGO DE CERTIFICACIÓN “MARCA FONDONORMA” EN PUBLICIDAD

12.1. El único logo que FONDONORMA autorizará para su uso corresponderán a la marca o logotipo del esquema de certificación, marca FONDONORMA y por ningún motivo logos institucionales que representan a FONDONORMA, la asociación IQNET o a la ISO, o ente acreditador.

12.2. El uso del logo de certificación de marca FONDONORMA en particular y/o el manejo publicitario sobre la certificación sólo puede ser utilizado a partir del mismo día de la firma del documento contractual ce-cpr-for-015 “contrato de servicios de certificación de productos.” Correspondiente a la certificación a otorgar (ej. Publicidad en prensa y/o medios audiovisuales de ese día) y mientras se mantenga vigente la autorización otorgada por FONDONORMA.

12.3. El uso del logo en publicidad relativa a la certificación de producto marca FONDONORMA otorgada es de carácter voluntario debiendo previamente satisfacer el numeral 12.2 anterior y referido o relativo expresamente a la razón social de la licenciataria.

12.4. La licenciataria a la cual se le ha autorizado el uso del logo de la certificación o “sello de calidad” marca FONDONORMA debe hacer alusión a éste en toda mención comercial y publicitaria que involucre al producto que ostenta dicha certificación.

12.5. La licenciataria, debe asegurar que dentro de la publicidad (medios escritos, audiovisuales, vallas, etc.) Y propaganda de producto que ostente la marca FONDONORMA, no se dé a lugar alguna confusión a simular que otros productos que estén fuera del alcance de la certificación, poseen dicho logo.

12.6. La licenciataria debe suspender inmediatamente toda propaganda que haga referencia al “sello de calidad” marca FONDONORMA en caso de que la autorización para usar dicho “sello de calidad” esté suspendida o cancelada (retirada).

12.7. El “sello de calidad” marca FONDONORMA podría aparecer también en documentos informativos, comerciales o de difusión del producto certificado o en páginas web de la licenciataria fabricante siempre que se indique claramente que el alcance de la certificación otorgada es a un producto y no a la licenciataria fabricante.



REGLAMENTO TÉCNICO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS.

12.8. La licenciataria es la única responsable por el uso adecuado del logo “sello de calidad” marca FONDONORMA de acuerdo a lo establecido en el presente reglamento o normativa legal que hubiese al respecto. La marca FONDONORMA se debe colocar sobre el producto tal cual es indicado en el numeral 9, y cualquier alusión a la certificación respectiva puede estar contenida en el producto o el empaque o en la información adjunta al producto, más no se debe estampar en alguna bandera que ostente la licenciataria, ya que el mismo corresponde a una certificación del producto y no al sistema de gestión de la calidad de la licenciataria.

12.9. El uso del logo de la certificación “sello de calidad” marca FONDONORMA en: papelería, uniformes, gorras, accesorios, facturas, documentos legales, tarjetas de presentación, firmas de correos electrónicos, ofertas, informes o reportes (de ensayo de laboratorio, de inspección y de calibración), no está autorizado ya que el mismo corresponde a una certificación del producto. Si se usa en catálogos de productos se debe indicar el producto autorizado con su respectivo logotipo, sus tipos, medidas según lo indicado en su certificado y el documento (norma) de referencia.

12.10. La licenciataria no puede utilizar ni ceder a terceros con fines publicitarios o de otra índole, referencias erradas sobre el estado de su certificación o uso engañoso de los documentos de certificación o información total o parcial del contenido de los informes de auditoría realizados por FONDONORMA.

12.11. No se permite el uso del logo de la certificación marca FONDONORMA como marca de agua o como fondo, sobre el cual haya otra información documentada.

12.12. Cualquier publicidad alusiva a la certificación otorgada marca FONDONORMA, deberá señalar correctamente:

- a) El documento de referencia (norma) utilizada y el año de elaborada.
- b) El producto certificado, la razón social de la licenciataria e incluyendo la(s) localidad(es) y/o sitio(s) o centro(s) a la cual corresponde la certificación otorgada (cuando aplique o sea necesario referir).
- c) Ente certificador: FONDONORMA.
- d) No deberán utilizarse términos como galardón, premio, si no certificado.

12.13. La licenciataria debe cumplir con los lineamientos de publicidad y uso del logo de la certificación que estuviese señalados adicionalmente en la página web institucional: www.FONDONORMA.org.ve.

12.14. El derecho de uso del logo de la certificación marca FONDONORMA, no pueden ser cedidos por la licenciataria. En caso que la licenciataria proyecte transferir total o parcialmente las actividades cubiertas por el alcance certificado, debe informar a FONDONORMA con la debida anticipación, con el fin de definir la continuidad del certificado.



REGLAMENTO TÉCNICO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS.

12.15. Toda publicidad sobre la certificación y uso del logo debe ser consultada y aprobada por la gerencia de certificación, a fin de velar por la correcta utilización del “sello de calidad” marca FONDONORMA. En caso de existir dudas sobre el uso del logo, la licenciataria debe realizar las consultas debidas a FONDONORMA.

13. DURACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

El Certificado de MARCA FONDONORMA es otorgado por un período de tres (3) años, salvo que FONDONORMA indique otro plazo. En el caso de que LA LICENCIATARIA no solicite formalmente la cancelación o retiro 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 LICENCIATARIA desea continuar con dicha certificación y automáticamente FONDONORMA procederá a programar la auditoria de renovación por un período igual de tres (03) años.

14. VIGILANCIA

14.1. FONDONORMA desarrollará una planificación de Auditorías periódicas para confirmar que LA LICENCIATARIA mantiene de manera continuada la conformidad del producto con el documento (norma) técnico de referencia indicada en el Certificado. FONDONORMA verificará esta continuidad por medio de estas visitas periódicas, que deben realizarse en la fecha debida.

14.2. Cuando las circunstancias lo hagan necesario, FONDONORMA realizará una visita extraordinaria, bien por el deseo de LA LICENCIATARIA de ampliar el alcance o tipos/modelos de productos a incluir en la certificación o como consecuencia de un incidente o cambio sustancial en el producto o documento (norma) técnico de referencia, con el fin de investigar quejas, como seguimiento a una certificación suspendida para la cual LA LICENCIATARIA hubiera manifestado su interés de continuar con la certificación, o por incumplimiento de alguno de los numerales del contrato de servicio de certificación MARCA FONDONORMA. La LICENCIATARIA se obliga dar su apoyo para la realización de dichas auditorías extraordinarias.

14.3. La LICENCIATARIA se obliga a informar a FONDONORMA de cualquier cambio significativo que se haya producido en su estructura organizativa, en sus productos o servicios, o de cualquier otra circunstancia que pueda afectar la validez de su certificación, como pueden ser:

a. La condición legal, comercial, de organización o de propiedad



REGLAMENTO TÉCNICO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS.

- b. La Organización y la gestión
- c. La dirección y lugar de contacto
- d. El alcance de las operaciones cubiertas por el producto certificado
- e. Cambios importantes en el sistema de la calidad y en los procesos

14.4. FONDONORMA notificará a La LICENCIATARIA de cualquier cambio en sus requisitos de certificación, y verificará en un plazo definido, que cada LICENCIATARIA cumple los nuevos requisitos.

14.5. FONDONORMA proporcionará a La LICENCIATARIA, previamente a cada auditoria, el nombre de los auditores que constituyen el equipo de auditoría.

14.6. Las auditorias in-situ en la sede de LA LICENCIATARIA serán planificadas anualmente notificadas y efectuadas en las fechas que FONDONORMA así lo considere y en la cantidad de días establecidos y notificados a LA LICENCIATARIA en los documentos relacionados. La fecha de la primera auditoria de seguimiento o mantenimiento se realizará en un período de tiempo que no exceda a los doce meses desde la fecha del otorgamiento de la certificación.

14.7. Las auditorias serán realizadas por auditores de nómina o bajo contratación de FONDONORMA, lo cual le será notificado a la LICENCIATARIA con antelación a la ejecución de la auditoria. La LICENCIATARIA podrá solicitar de forma escrita, el reemplazo del auditor asignado bajo justificativos de carácter técnico o de índole comercial, mas no podrá solicitar un auditor en particular para la ejecución de la auditoria. FONDONORMA en su rol de certificador de tercera parte, asegurará el cumplimiento de lo antes señalado en razón de la transparencia, objetividad e imparcialidad de sus evaluaciones.

15. RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

15.1. La planificación, ejecución y la evaluación de los resultados de la auditoria de renovación se realizará antes de expirar el ciclo de certificación con el fin de decidir sobre la renovación de la certificación MARCA FONDONORMA. De ser favorable la decisión de renovación, se elaborará un nuevo contrato extendiendo la certificación por un período igual de tres (03) años y así sucesivamente. La auditoria de renovación tendrá una duración mayor de días con respecto a la auditoria de seguimiento o mantenimiento, pero su duración será menor o igual a una auditoria inicial.



REGLAMENTO TÉCNICO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS.

15.2. La auditoría de renovación y sus resultados, deberán resolverse satisfactoriamente antes de la fecha de vencimiento de la certificación, en caso de no lograrlo se procederá a la cancelación (retirada)

15.3. Si LA LICENCIATARIA desea optar nuevamente a la certificación, deberá comunicar a FONDONORMA su interés e iniciar un nuevo proceso de estudio u otorgamiento para una nueva certificación.

16. AMPLIACIÓN Y/O REDUCCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

Se puede ampliar o reducir la autorización al uso y estampado de la MARCA FONDONORMA sobre otro producto o marca comercial en base al CE-CPR-FOR-015 CONTRATO DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS. MARCA FONDONORMA correspondiente a la Certificación otorgada, sólo si se cumplen las siguientes condiciones:

16.1. LA LICENCIATARIA debe solicitar formalmente a FONDONORMA, mediante comunicación por cualquier medio antes de los (02) dos meses a la próxima auditoría de mantenimiento o renovación, la autorización al uso de la marca o en caso contrario excluir al producto que ya la posee.

16.2. El producto a incluir en el caso de ampliación debe estar contenido en el mismo documento (norma) de referencia correspondiente al producto, con la cual se otorgó la MARCA FONDONORMA originalmente.

16.3. El nuevo producto debe cumplir con los requisitos del documento (norma) referencia correspondiente.

16.4. El Sistema de la Calidad para dicho producto debe garantizar a través del tiempo, que éste cumplirá con documento (norma) de referencia correspondiente.

16.5. Si es necesario se modificará la síntesis de control de la Calidad CE-CPR-FOR-033 o documento de inspección y ensayo autorizado por FONDONORMA, para incluir o eliminar los



REGLAMENTO TÉCNICO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS.

controles pertinentes al producto o marca comercial al cual se ampliará o eliminará el uso de la MARCA FONDONORMA.

16.6. Sólo en caso de aprobarse por el Comité Técnico de Certificación, la ampliación o reducción al uso de la MARCA FONDONORMA a través de una comunicación LA LICENCIATARIA podrá estampar o eliminar la MARCA FONDONORMA sobre dicho producto y sus formas de empaque.

16.7. La ampliación o reducción del Certificado es definida con base en los resultados de la auditoria que se realice. Podrán realizarse auditorias extraordinarias para verificar la aplicación de los requisitos del documento (norma) de referencia, si existe el riesgo de que la reducción o ampliación haya afectado el Sistema de la calidad y/o al producto.

17. MODIFICACIONES DEL SISTEMA DE LA CALIDAD Y OTROS CAMBIOS

LA LICENCIATARIA notificará por escrito a FONDONORMA dentro de los quince (15) días hábiles siguientes posteriores a su ocurrencia, cualquier cambio relacionado con:

17.1. Cualquier modificación del Sistema de la Calidad que vaya a ser realizada por LA LICENCIATARIA de la MARCA FONDONORMA; así como cualquier circunstancia que vaya en perjuicio de la calidad de fabricación o instalación del producto.

17.2. Otros cambios relacionados con:

17.3. La condición legal, comercial, de propiedad u organizacional de LA LICENCIATARIA, así como su domicilio;

17.4. Cambio de instalaciones, cambio de ramo u otros recursos, cuando sean significativos;

17.5. Cualquier otro aspecto que pueda afectar la capacidad y competencia de LA LICENCIATARIA, el alcance del producto certificado o el cumplimiento con los requisitos de este documento.

17.6. LA LICENCIATARIA está en la obligación de notificar formalmente estos cambios a FONDONORMA, quien debe efectuar los análisis y las investigaciones del caso y determinar la aprobación de las modificaciones o tomará las medidas que crea convenientes según el caso.



REGLAMENTO TÉCNICO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS.

18. MODIFICACIONES EN LOS DOCUMENTOS (NORMAS) DE REFERENCIA APLICABLES A LOS PRODUCTOS

18.1. Al publicarse una nueva versión del documento (norma) de referencia, ya sean nacional, internacional, regional con la cual LA LICENCIATARIA de la MARCA FONDONORMA mantiene la certificación, FONDONORMA debe fijar los plazos en los cuales los productos deben cumplir con lo establecido en los nuevos documentos (normas) de referencia aplicable al producto certificado.

18.2. Si al término del plazo concedido, el producto no satisface los requerimientos de los nuevos documentos (normas) de referencia, FONDONORMA tramitará la suspensión y/o cancelación (retiro) de la MARCA FONDONORMA en dicho producto, salvo que éste tome otra decisión diferente.

19. PRODUCTOS FABRICADOS FUERA DE LAS INSTALACIONES QUE HAN SIDO AUTORIZADAS PARA EL USO DE LA MARCA FONDONORMA

Las autorizaciones para el uso de la MARCA FONDONORMA en productos fabricados fuera de las instalaciones de LA LICENCIATARIA se consideran sujetas a las disposiciones contenidas en el presente documento y dicha autorización estará sujeta a las disposiciones que establezca FONDONORMA para tal solicitud, por lo cual, al no cumplirse dicha disposición, LA LICENCIATARIA de la MARCA FONDONORMA va a estar sujeto a las acciones a que hubiera lugar por el incumplimiento de este numeral.

20. CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS

LA LICENCIATARIA de la MARCA FONDONORMA, tiene la responsabilidad de tomar rápidamente las acciones correctivas pertinentes, para remediar cualquier no conformidad del Sistema de la calidad y del producto y debe informar formalmente a FONDONORMA, en un lapso no mayor a quince (15) días continuos o calendario los planes de correcciones y acciones correctivas propuestas, y en un lapso no mayor a dos (02) meses continuos o calendario él envió de las evidencias para el cierre de las mismas, posterior a la última auditoría realizada. FONDONORMA podrá establecer otros plazos para él envió de las correcciones y acciones correctivas y su cierre, dependiendo de la criticidad de las desviaciones generadas.



REGLAMENTO TÉCNICO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS.

21. SANCIONES

21.1 Las siguientes causas pueden dar lugar a sanciones por parte de FONDONORMA:

- a) No cumplimiento a las condiciones indicadas en el CE-CPR-FOR-015 CONTRATO DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS. MARCA FONDONORMA y en el presente documento.
- b) Permanencia de una no conformidad o incumplimiento del plazo establecido para algún requisito modificado.
- c) No recibir en las fechas planificada las auditorias de mantenimiento y renovación.
- d) La mora en los pagos de los servicios de certificación.
- e) Utilizar para fines licitatorios, comerciales o afines el certificado vencido, suspendido o cancelado.
- f) Alterar o cambiar el contenido del alcance del CERTIFICADO o su vigencia.
- g) Presentar documentación falsa para obtener la certificación.
- h) Utilizar el CERTIFICADO para actos ilícitos.

21.2 Las sanciones por aplicar, dependiendo de la gravedad de las infracciones podrán ser:

- a) Amonestación escrita con el requerimiento de que cesen las infracciones en un plazo determinado.
- b) Amonestación escrita acompañada de una auditoria extraordinaria.
- c) Suspensión del CERTIFICADO, la cual no podrá ser superior a seis (06) meses calendario, para corregir la situación que originó la sanción, de lo contrario se procederá a la cancelación (retiro) del CERTIFICADO.
- d) Cancelación (retiro) del CERTIFICADO.

21.3 FONDONORMA puede solicitar que se dé la difusión y publicidad que considere conveniente acerca de las sanciones impuestas.

22. SUSPENSIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

22.1. FONDONORMA, durante el periodo de vigencia del CE-CPR-FOR-015 CONTRATO DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS. MARCA FONDONORMA podrá tomar la decisión de suspensión temporal de la certificación por alguna de las siguientes causales:



REGLAMENTO TÉCNICO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS.

- a) **Por no cumplir** LA LICENCIATARIA con los compromisos contraídos con FONDONORMA por conceptos relacionados a la Certificación otorgada u otro tipo de certificado otorgado por FONDONORMA.
- b) Por solicitud voluntaria (escrita) de LA LICENCIATARIA.
- c) De cumplirse al menos 12 meses desde la fecha de otorgamiento y no llevar a cabo la auditoria de mantenimiento correspondiente.
- d) Por no entregar los planes de acciones correctivas y evidencias de las no conformidades, en los plazos indicados por FONDONORMA.
- e) Por utilización indebida del CERTIFICADO y del Logo de la certificación.
- f) Por incumplimiento de alguno de los acuerdos contenidos en el presente documento y en el CE-CPR-FOR-015 CONTRATO DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS. MARCA FONDONORMA.
- g) Por mora en los pagos de los servicios de certificación establecidos.
- h) Cuando pudiese existir un escenario ante la opinión pública que ponga en duda la credibilidad de la actuación del producto certificado, hasta tanto se dilucide en supuesto referido.
- i) Por cambios en el documento de referencia, y LA LICENCIATARIA autorizada del uso de la “MARCA FONDONORMA” no asegura o puede asegurar la conformidad con los nuevos requisitos del producto, dentro del periodo establecido por FONDONORMA.
- j) No cumplimiento con los requisitos del documento (norma) vigente de referencia utilizada para la certificación del producto.
- k) No cumplimiento del Sistema de la calidad aprobado.
- l) Por cierre de la planta o por mudanza y retardo de su nueva instalación.
- m) La imposibilidad de ejecutar las visitas requeridas por FONDONORMA, por causas imputables a LA LICENCIATARIA de la **MARCA FONDONORMA**.

22.2. La suspensión de la certificación implica la renuncia por parte de la LICENCIATARIA a cualquier acción legal en contra de FONDONORMA. Así mismo, la LICENCIATARIA no podrá seguir usando el CERTIFICADO y Logo de la certificación 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 LICENCIATARIA siga usando el CERTIFICADO y Logo de la certificación, FONDONORMA podrá iniciar las acciones legales



REGLAMENTO TÉCNICO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS.

correspondientes y exigir a la LICENCIATARIA el pago de derechos y compensaciones por uso indebido del CERTIFICADO y Logo de la certificación.

22.3. FONDONORMA puede solicitar que se dé la difusión y publicidad que considere conveniente acerca de la suspensión.

23. RETIRO O CANCELACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

23.1. FONDONORMA, podrá tomar la decisión de cancelación o retiro de la certificación por alguna de las siguientes causales:

- a.** Por no cumplir LA LICENCIATARIA con los compromisos contraídos con FONDONORMA por conceptos relacionados a la Certificación otorgada u otro tipo de certificado otorgado por FONDONORMA.
- b.** Por cierre o disolución de las instalaciones de LA LICENCIATARIA, por mudanza y retardo de su nueva instalación (máximo 12 meses) o por desastres naturales que hubiesen incurrido en el área donde estuviesen ubicadas las instalaciones correspondientes al alcance del certificado otorgado.
- c.** Por solicitud voluntaria (escrita) por parte de LA LICENCIATARIA.
- d.** Por incumplimiento del numeral o apartado 15 del presente reglamento, referido a la renovación de la certificación.
- e.** Si no se realiza la Auditoria de renovación antes de la fecha de vencimiento.
- f.** Cuando no se hubiesen resuelto por parte de LA LICENCIATARIA los problemas que dieron a lugar a la suspensión de la certificación, en el plazo que estableciese FONDONORMA.
- g.** Por incumplimiento reiterado de alguno de los acuerdos contenidos en el presente documento y en el CE-CPR-FOR-015 CONTRATO DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS. MARCA FONDONORMA.
- h.** Cuando pudiese existir un escenario ante la opinión pública que ponga en duda la credibilidad de la actuación del producto certificado, hasta tanto se dilucide en supuesto referido.
- i.** Por utilización indebida del CERTIFICADO y del Logo de la certificación.
- j.** Por presentar documentación falsa para obtener o mantener la certificación.
- k.** Por alterar o cambiar el contenido del alcance del certificado y su vigencia.



REGLAMENTO TÉCNICO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS.

- I. Conflicto de interés comprobado para con el proceso de la auditoria entre el personal de FONDONORMA y La LICENCIATARIA.
- 23.2.** Si luego de la suspensión, se mantienen seis meses continuos sin que se haya realizado la auditoria de mantenimiento establecida por FONDONORMA.
- 23.3.** La imposibilidad de realizar las visitas requeridas por FONDONORMA, por causa de LA LICENCIATARIA.
- 23.4.** Por incumplimiento con los requisitos del documento (norma) vigente de referencia con la cual se certifica y/o de aquellos requisitos que hubiese señalado FONDONORMA.
- 23.5.** LA LICENCIATARIA no permita la ejecución de una auditoria al producto certificado en presencia de entes acreditadores de FONDONORMA cuando éste así lo requiera.
- 23.6.** Cuando la producción del producto certificado sea interrumpida por 12 meses consecutivos.
- 23.7.** Por infracciones que perjudiquen al usuario o que constituyan competencia desleal.
- 23.8.** Se procederá al retiro de la certificación de autorización del uso de la “MARCA FONDONORMA”, si FONDONORMA determina que el producto es peligroso para la salud, medio ambiente y la seguridad de las personas.
- 23.9.** La cancelación de la certificación o retiro implica la renuncia por parte de la LICENCIATARIA a cualquier acción legal en contra de FONDONORMA. En caso de cancelación o retiro del CERTIFICADO, todos los derechos de uso del mismo cesan inmediatamente, eliminando el estampado del logo donde se hubiese colocado, quedando obligada LA LICENCIATARIA a suspender toda publicidad relativa al mismo a partir de la fecha en que le sea notificada por escrito la cancelación o retiro del CERTIFICADO. En caso que la LICENCIATARIA no cumpla con lo establecido en la cláusula DÉCIMO SEXTA del contrato de servicio de certificación de producto Marca FONDONORMA. CE-CPR-FOR-015, se podrá publicar en la página web www.fondonorma.org.ve en cualquier otro medio el estatus de retiro o cancelación de la(s) marca (s) FONDONORMA. FONDONORMA se reserva el derecho de actuar legalmente y exigir a la licenciataria el cumplimiento de esta obligación.
- 23.10.** La suspensión temporal o cancelación de la certificación de producto no exime a LA LICENCIATARIA de las obligaciones económicas contraídas previamente con FONDONORMA.



REGLAMENTO TÉCNICO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS.

24. QUEJAS Y APELACIONES

Las decisiones tomadas por FONDONORMA respecto a la certificación son susceptibles de revisión bajo la acción de apelación cuyo trámite se llevará a cabo de acuerdo con el procedimiento. La apelación debe ser presentada por la LICENCIATARIA dentro de los tres (03) días hábiles siguientes al recibo de la notificación de la decisión tomada. La toma de decisión será llevada a cabo por el Comité de Apelaciones quien es la única instancia para el tratamiento de las apelaciones. LA LICENCIATARIA puede presentar sus quejas con respecto a una insatisfacción, diferente a la apelación, relacionada con las actividades ofrecidas por FONDONORMA, para la que se espera una respuesta, el tratamiento a las mismas será de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de quejas y apelaciones en el cual LA LICENCIATARIA debe enviar por escrito (en cualquier medio) la queja a la Gerencia de Certificación quien debe dar una respuesta dentro los quince (15) días hábiles de recibida.