



Guía para la obtención de la Marca NORVEN

La Calidad es Vida



INDICE

La Marca Norven

Ventajas de la Marca NORVEN,
el mayor distintivo de la Calidad
en Venezuela

1

Proceso para la obtención
de la Marca NORVEN

2

Documentación a presentar

6

Contactos

7

LA MARCA NORVEN

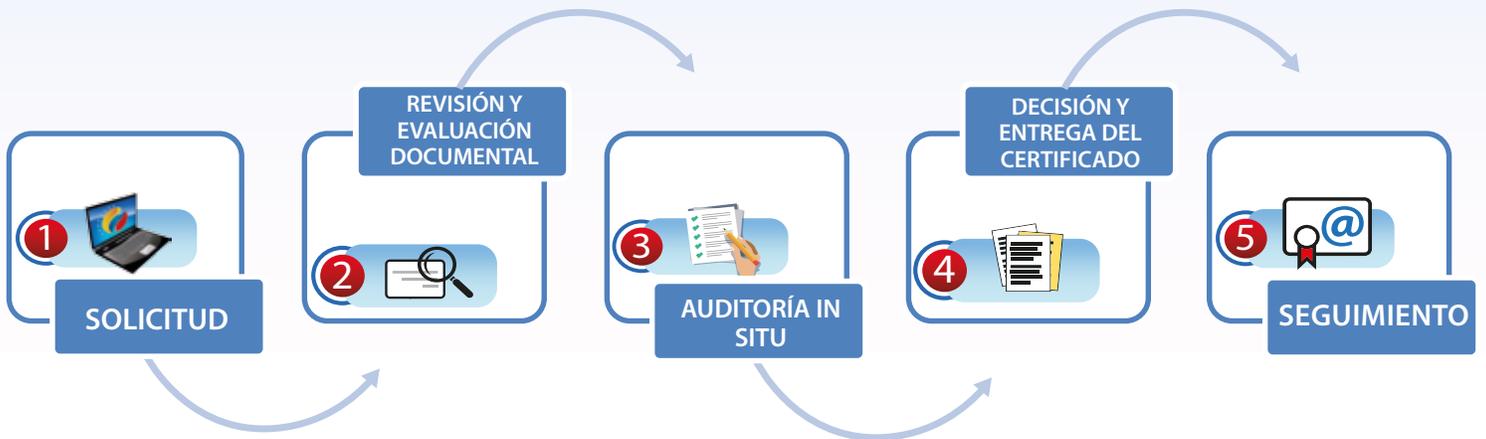
El sello NORVEN es la marca de calidad otorgada por el Estado Venezolano, a los productos que cumplen con las especificaciones técnicas establecidas en las normas COVENIN y los sistemas de control de calidad.



BENEFICIOS DE LA MARCA NORVEN, EL MAYOR DISTINTIVO DE LA CALIDAD EN VENEZUELA

- Garantiza que los productos estén elaborados bajo estándares de calidad.
- Asegura la conformidad con las Normas Venezolanas COVENIN.
- A nivel nacional, está avalada y regulada por la Ley del Sistema Venezolano para la Calidad.
- Favorece la preferencia por los productos con el sello.
- Promueve la mejora continua y la actualización del Sistema de Control de Calidad.
- Eleva el prestigio y la seguridad de los productos que se comercializan a dentro y fuera del país.
- Brinda competitividad en el mercado.
- Apertura a nuevos mercados nacionales e internacionales.
- Eleva el volumen de ventas.
- Genera confianza en los productos que se adquieren.
- Favorece el desarrollo industrial tecnificado.
- Eleva la confianza y satisfacción del cliente.

PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DE LA MARCA NORVEN



1. SOLICITUD

Descargue en la página web www.sencamer.gov.ve en la sección Marca NORVEN, la planilla de solicitud y los recaudos establecidos en la lista, remitir vía correo electrónico a la siguiente dirección marca.norven@sencamer.gov.ve

2. REVISIÓN Y EVALUACIÓN DOCUMENTAL

El equipo de la Dirección de Gestión de la Calidad, verificará si los documentos enviados son conforme con los requisitos solicitados, una vez finalizado se le enviarán vía correo electrónico la notificación con los resultados indicando, según sea el caso, los documentos faltantes para iniciar los trámites o el presupuesto con el costo de los trámites, en caso de tener todo conforme.

Seguidamente, el productor realiza el pago correspondiente y envía al correo: marca.norven@sencamer.gov.ve el comprobante de pago que una vez verificado por el equipo de SENCAMER, se le emitirá la factura, la cual se le hará llegar en físico y digital.

El proceso de evaluación documental consiste en la examinación de los principales documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa por parte del equipo de la Dirección de Gestión de la Calidad, como resultado de esta examinación se elabora el informe correspondiente donde se refleja la conformidad o las no conformidades identificadas. Este proceso es previo a la auditoría in situ.



3. AUDITORÍA IN SITU

Durante este período se verifica el cumplimiento de los requisitos de las normas de referencia que aplique, así como los criterios y requisitos establecidos adicionales que se hayan definido en cada esquema o programa de certificación. El equipo de la Dirección de Gestión de la Calidad coordina con el productor, el Plan y Cronograma de Auditoría donde se realizarán las evaluación In Situ y/o remotas, según sea el caso, dicho plan deberá contar con la manifestación formal de la aprobación del productor.

Una vez ejecutado el Plan y Cronograma de Auditorías, se elabora y remite al productor el

Informe de Resultados de Auditorías; en el caso de que se presentasen No conformidades u Observaciones, es obligatorio enviar y presentar el Plan de Acción Correctiva, en un plazo no mayor a 30 días calendario desde la recepción del mencionado Informe.

Asimismo, es indispensable se consignen las evidencias de las acciones correctivas implementadas, a fin de dar cierre al proceso de Evaluación de Calidad de Producto.

El auditor revisará y aprobará el Plan de Acción Correctiva y la eficacia de su implementación será verificada en la siguiente evaluación de vigilancia/renovación.



4. DECISIÓN Y ENTREGA DE CERTIFICADO

Una vez realizados los procesos de evaluación y auditoría se remiten los resultados al Comité de Evaluación de la Calidad de Producto, quienes tomarán la decisión sobre la certificación y emitirá el Acta de Decisión de la Evaluación de Calidad de Producto.

Basados en el Acta de Decisión de la Evaluación de Calidad de Producto, se le remitirá al productor un comunicado con la decisión del Comité Técnico de Evaluación de Calidad de Producto.



En el caso de que el productor no esté de acuerdo con la decisión emitida, tendrá diez (10) días hábiles para apelar y solicitar la reconsideración de dicha decisión ante el Comité de Apelaciones de SENCAMER.

Una vez, aprobado el proceso de Evaluación de la Calidad de Producto se emite el Certificado de Conformidad correspondiente como resultado de la evaluación, así mismo se le hace entrega al productor del Contrato de Autorización y Uso de la Marca NORVEN para su suscripción.



La vigencia del certificado de conformidad y la autorización del uso de la marca o sello NORVEN, es de dos (2) años a partir de la fecha de su otorgamiento con seguimientos semestrales.

5. SEGUIMIENTO

El seguimiento y control consiste en la observación periódica de los procesos productivos certificados, el cual responderá a lo establecido en la norma de referencia, el contrato de Autorización y Uso de la Marca NORVEN suscrito entre las partes.



Sin embargo, la periodicidad del proceso podría variar si se aprueban cambios en las normas o reglamentaciones técnicas aplicables que afecten significativamente el diseño o especificación del producto, para lo cual se notificará oportunamente al productor del mismo.

Si como resultado del procedimiento de seguimiento y control, se identifica alguna no conformidad con los requisitos de la certificación, se considerará y decidirá sobre las acciones a tomar, según sea el caso:

- a) El incumplimiento de los plazos dispuesto en el contrato.
- b) La reducción del alcance para eliminar las variantes del producto no conforme.
- c) El incumplimiento de los requisitos de la certificación.
- d) Cuando no exista solicitud de renovación por parte del usuario.



La Calidad es Vida

DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

1. **Documento constitutivo** y estatutario de la empresa con sus modificaciones si las hubiere.
2. **Registro Único de Información Fiscal (RIF)** vigente de la empresa.
3. **Fotocopia de la Cédula de Identidad y Registro Único de Información Fiscal (RIF)** vigente del representante legal de la empresa y del Gerente de la Calidad.
4. **Manual de calidad** o documento que describa el sistema de gestión de la calidad de la empresa.
5. **Documentos, catálogos y fotos** que contengan la descripción y demás características del producto objeto de la solicitud.
6. **Certificado vigente para la conformidad del uso del inmueble** emitido por Ingeniería Municipal o certificado de Ingeniería Sanitaria, si la empresa labora con productos alimenticios.
7. **Certificado de registro de la marca comercial**, emitido por el SAPI, del producto objeto de la solicitud. En caso de no contar con este certificado, anexar los documentos que demuestren su tramitación.
8. **Registro de permiso sanitario** del producto (si aplica).
9. **Certificado de informe de resultado de ensayos** practicados a los productos.
10. **Original del comprobante de retención.** En el caso que la empresa sea agente de retención, deberá descontar el 75% del IVA y el 2% del ISLR.
11. **Original del comprobante de pago de las tarifas** por concepto de apertura de expediente y evaluación documental.



La mayor distinción de la Calidad en Venezuela



La Calidad es Vida

CONTACTOS

**SERVICIO AUTÓNOMO NACIONAL DE
NORMALIZACIÓN, CALIDAD, METROLOGÍA
Y REGLAMENTOS TÉCNICOS**

**Dirección de Gestión de la Calidad /
Teléfonos: 0212-703.20.77 / 703.20.78**

**Correo electrónico:
marca.norven@sencamer.gob.ve**



ENLACES DE INTERÉS

Ley Orgánica del Sistema Venezolano para la Calidad

<http://www.sencamer.gob.ve/sites/default/files/pdf/LeyOrganicadelSistemaVenezolanoparalaCalidad.pdf>

Normas COVENIN

<http://www.sencamer.gob.ve/sencamer/action/normas-filter>

La Calidad es Vida

