



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE INGENIERÍA

“Evaluación y Acreditación de una Unidad de Verificación”

TESIS

PARA OBTENER EL TITULO DE
INGENIERO ELÉCTRICO - ELECTRÓNICO

PRESENTAN:

ABRIL PENÉLOPE PRECIADO OLVERA

EDUARDO RIOVALLE MORALES

DIRECTOR DE TESIS:

M.A. VÍCTOR DAMIÁN PINILLA MORAN

CIUDAD UNIVERSITARIA D.F.

ENERO 2009





Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

GRACIAS MAMÁ POR ESTAR PENDIENTE DE TODOS LOS MOMENTOS DE MI VIDA Y POR APOYARME SIEMPRE. GRACIAS PAPÁ PORQUE ME ACEPTAS COMO SOY Y PORQUE A PESAR DE TODO ME AMAS. ESTA TESIS ES DE USTEDES.

AGRADEZCO A TODOS AQUELLOS QUE ESTUVIERON PRESENTES EN MOMENTOS DIFÍCILES Y QUE SIEMPRE ME BRINDARON SU AMISTAD: EDUARDO RIOVALLE, ALFREDO CORNEJO, OSCAR MARTÍNEZ, MAURICIO LAPARRA, ALEJANDRO JUÁREZ, Y MUY EN ESPECIAL A MI GRAN AMIGA YOSELÍN SÁNCHEZ POR RECORDARME QUE HAY PERSONAS VALIOSAS EN EL MUNDO. GRACIAS JORGE POR MOTIVARME A LUCHAR. GRACIAS INGE PINILLA POR TODO TU APOYO.

ABRIL PENELOPE PRECIADO OLVERA

GRACIAS A MI PAPÁ POR TODO EL APOYO QUE ME HA BRINDADO DURANTE MIS ESTUDIOS Y QUE SIGUE BRINDÁNDOME EN TODO MOMENTO SIN CONDICIONES Y QUE GRACIAS A EL PUDE SER LO QUE SOY HOY.

GRACIAS A MI ESPOSA OSIRIS POR SER EL MOTOR DE MI VIDA Y LA PERSONA QUE ME HA HECHO EL HOMBRE MÁS FELIZ DEL MUNDO, QUE ME ENSEÑÓ A SABER QUE ES AMAR Y QUE GRACIAS A ELLA PUDE APRENDER QUE LO MAS IMPORTANTE EN LA VIDA ES SER FELIZ.

GRACIAS A TODA MI FAMILIA POR DARME EJEMPLOS BUENOS Y MALOS, YA QUE A TRAVÉS DE LOS BUENOS PUDE SER MEJOR PERSONA Y MAS LE DOY GRACIAS A LOS MALOS, PORQUE ME HICIERON FUERTE Y APRENDÍ A DEFENDERME EN LA VIDA.

GRACIAS A MIS HERMANOS ANTONIO Y FABIOLA PORQUE ME HAN ENSEÑADO QUE EN ESTA VIDA AUNQUE LA FAMILIA SEA MUY GRANDE AL FINAL LOS ÚNICOS QUE TE PROTEGEN Y DAN LA CARA POR TI, SON TUS HERMANOS.

EDUARDO RIOVALLE MORALES

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	6
OBJETIVO.....	10
1 CAPITULO I. MARCO TEÓRICO.....	11
1.1 LAS UNIDADES DE VERIFICACIÓN.....	11
1.1.1 PAPEL QUE JUEGAN LAS UNIDADES DE VERIFICACIÓN.....	11
1.2 DEFINICIONES GENERALES.....	13
1.2.1 CALIDAD.....	13
1.2.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	13
1.2.3 REQUISITOS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	14
1.2.4 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	16
1.2.5 PROCESO DE MEJORA CONTINUA.....	17
1.2.6 PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD.....	17
1.2.7 NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	18
1.3 DEFINICIONES ESPECÍFICAS.....	19
1.3.1 EL MARCO LEGAL.....	19
1.3.2 LEY FEDERAL SOBRE METROLOGÍA Y NORMALIZACIÓN.....	22
1.3.3 REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL SOBRE METROLOGÍA Y NORMALIZACIÓN.....	26
1.4 NMX-EC 17020-IMNC-2000.....	28
CRITERIOS GENERALES PARA LA OPERACIÓN DE VARIOS TIPOS DE UNIDADES (ORGANISMOS) QUE DESARROLLAN LA VERIFICACIÓN (INSPECCIÓN).....	28
1.5 MP-HP-002-04 PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN.....	29
1.5.1 EVALUACIÓN DOCUMENTAL.....	30
1.5.2 EVALUACIÓN EN SITIO.....	32
1.5.3 DICTAMINACIÓN.....	34
1.6 ÁREAS ECONÓMICAS.....	38

1.7	IMPORTANCIA DE UN SISTEMA DE CALIDAD.....	41
2	CAPITULO II. CREACIÓN DE LA UNIDAD DE VERIFICACIÓN.....	49
2.1	PROCEDIMIENTO.....	49
2.2	DESARROLLO.....	50
2.2.1	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LA ACREDITACIÓN.....	50
2.2.2	ESTUDIO DE LA LEGISLACIÓN Y NORMAS NECESARIAS APLICABLES.....	50
2.2.3	IDENTIFICACIÓN DEL TIPO DE UNIDAD QUE SE DESEA CREAR.....	51
2.2.4	PERSONA MORAL O PERSONA FÍSICA.....	52
2.2.5	REALIZACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD Y PROCEDIMIENTOS.....	53
2.2.6	INGRESO DE LA SOLICITUD DE SERVICIOS A LA EMA.....	58
2.2.7	EVALUACIÓN DOCUMENTAL.....	61
2.2.8	PREPARACIÓN DE LA EVALUACIÓN EN SITIO.....	61
2.2.9	EVALUACIÓN EN SITIO.....	62
2.2.10	DICTAMINACIÓN DEL GRUPO EVALUADOR.....	63
2.2.11	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL.....	63
2.2.12	PRESENTACIÓN DE EXAMENES.....	63
2.2.13	ACREDITACIÓN DEL PERSONAL.....	64
2.2.14	ACREDITACIÓN POR PARTE DE LA EMA.....	64
2.2.15	APROBACIÓN POR LA AUTORIDAD COMPETENTE.....	64
2.3	INSTANCIAS QUE INTERVIENEN EN LA APROBACIÓN DE UNA UNIDAD DE VERIFICACIÓN.....	64
2.4	TIEMPOS Y COSTOS DE LA ACREDITACIÓN.....	65
2.4.1	TIEMPOS.....	65
2.4.2	COSTOS.....	66
2.5	RESULTADOS Y APORTACIONES.....	70
3	CAPÍTULO III. CONCLUSIONES.....	71
4	BIBLIOGRAFÍA.....	72

5 GLOSARIO	74
ANEXO A	80
GUÍA PARA LA NORMA NMX- EC-17020-IMNC-2000. CRITERIOS GENERALES PARA LA OPERACIÓN DE VARIOS TIPOS DE UNIDADES (ORGANISMOS) QUE DESARROLLAN LA VERIFICACIÓN (INSPECCIÓN).....	80
ANEXO B.....	103
REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ACREDITACIÓN DE UNA UNIDAD DE VERIFICACIÓN	103
A. INFORMACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LA ACREDITACIÓN	103
B. INGRESO DE LA SOLICITUD DE SERVICIO Y ASIGNACIÓN DEL NÚMERO DE REFERENCIA	105
C. REVISIÓN DOCUMENTAL	106
D. DESIGNACIÓN DEL GRUPO EVALUADOR	107
E. EVALUACIÓN DOCUMENTAL	108
F. PREPARACIÓN DE EVALUACIÓN EN SITIO	110
G. EVALUACIÓN EN SITIO	111
H. DICTAMINACIÓN.....	113
ANEXO C	117
MANUAL DE CALIDAD.....	117
PROCEDIMIENTOS.....	170
FORMATOS.....	238

I N T R O D U C C I Ó N

La inquietud de crear una Unidad de Verificación nació de las exposiciones, pláticas y comentarios de los profesores de la Facultad de Ingeniería, quienes aparte de la docencia son técnicos verificadores de su propia Unidad de Verificación; ellos invitaban a sus alumnos a conocer el campo de trabajo que ofrecen las unidades de de verificación fomentando así la idea de crear su propia empresa y así en un futuro abrir fuentes de trabajo; a partir de esto, se comenzó a investigar por diferentes medios qué son la unidades de verificación y para qué sirven.

A través de la investigación se encontró que existen varios tipos de unidades de verificación de distintas áreas, donde la estructura de todas éstas áreas es muy similar, una diferencia relevante que se encontró son los requisitos de nivel académico y conocimientos técnicos. También se supo que la organización que emite los permisos para trabajar como unidad de verificación es la Entidad Mexicana de Acreditación.

Así pues, nos dimos a la tarea de visitar algunas de las unidades de verificación, para observar aspectos como: qué cantidad de personal se requiere, tipo de instalaciones, los servicios que ofrecen, así como los costos por dichos servicios, a través de estas visitas se aprendió que la inversión para crear una unidad de verificación es significativa, pero también podría ser muy bien remunerada.

Con lo anterior se tenía una idea del equipo y personal que se necesitaba, ahora solo faltaba investigar cómo obtener el permiso o licencia para trabajar como unidad de verificación.

Se realizaron varias visitas a la Entidad Mexicana de Acreditación, con el fin de conocer los requisitos y costos de algunas de las áreas de interés. A través de estas visitas se aprendió que el documento que ellos emiten como licencia se le llama ACREDITACIÓN, y que además de obtener la acreditación se debe de obtener la aprobación por parte de una dependencia de gobierno de acuerdo al área acreditada; también se confirmó que el procedimiento es el mismo para cualquiera de las áreas existentes, pero para cada una existe una convocatoria que menciona los requisitos mínimos que se deben de cumplir para solicitar la acreditación de una Unidad de Verificación.

INTRODUCCIÓN

En cuanto a costos se encontró que el precio de la acreditación varía en función del número de normas del alcance de la unidad y del número de exámenes presentados por los técnicos verificadores.

A través de lo anterior se concluyeron dos cosas: que la inversión era muy grande y no se cumplían los requisitos de nivel académico de nuestra área de interés, ya que en un principio se deseaba crear una Unidad de Verificación en una de las siguientes áreas:

- Instalaciones Eléctricas
- Instrumentos de Medición
- Eficiencia Energética

Debido a que no se contaba con todos los recursos económicos, ni con los conocimientos y requisitos necesarios para conformarla, se decidió, entonces, crear una Unidad de Verificación más sencilla como es la de Información Comercial con el fin de adquirir conocimientos en el área de gestión de calidad, en la creación y administración de un negocio y además, tener la oportunidad de buscar la capacitación, experiencia y requisitos necesarios para poder crear en un futuro la Unidad de Verificación deseada en un principio.

Se tomo el área de Información Comercial por dos razones importantes:

1. Que se cumplía con todos los requisitos académicos
2. Que había la posibilidad de obtener los recursos económicos a través de una empresa relacionada en el comercio exterior, la cual estaba interesada en el proyecto de la creación de una Unidad de Verificación de Información Comercial.

Teniendo los recursos económicos necesarios se constituyó legalmente la empresa.

El siguiente obstáculo fue la creación de un Sistema de Gestión de la Calidad, debido a que no se tenía ninguna idea de cómo se conformaba, por lo que se tuvo que investigar y estudiar diferentes documentos en los que se podría tener un apoyo para la estructura del sistema.

Se estudiaron normas de calidad, leyes, reglamentos, y otros documentos aplicables a la creación de unidades de verificación, también se asistió a cursos y conferencias de comprensión de estos documentos.

Gracias a lo estudiado pudo entenderse que un Sistema de Gestión de la Calidad básicamente se conforma de:

INTRODUCCIÓN

- a) Un Manual de Calidad
- b) Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad
- c) Instrucciones de trabajo y otros documentos para el Sistema de Gestión de la Calidad

Para el Manual de Calidad se tomarían como referencia algunas normas de la familia ISO 9000, al mismo tiempo que se debe cumplir con las normas y leyes que solicita la Entidad Mexicana de Acreditación y que son aplicables a las unidades de verificación.

Para la estructura de los Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad se tomarían como base los puntos más importantes de la norma ISO/TR 10013:2001 (Directrices para la Documentación de Sistemas de Gestión de la Calidad) y el contenido de estos de la experiencia de la empresa del área de Comercio Exterior que está relacionada con las actividades de verificación.

Dentro de las "Instrucciones de trabajo y otros documentos para el Sistema de Gestión de la Calidad" se encontrarían los formatos, listas, actas, programas, contratos, reglamentos, etc., que son los documentos de trabajo de la Unidad, dichos documentos se realizarían a partir de las necesidades de las actividades de verificación.

Debido a que el trabajo de conformar una Unidad de Verificación es un tanto complejo, se decidió hacer el presente documento que describiera el proceso de acreditación así como presentarles una recopilación de la documentación mínima necesaria requerida para establecer un Sistema de Gestión de la Calidad que pueda ser aplicable a cualquier tipo de Unidad.

En el Capítulo I del presente documento se encuentra una explicación de lo que son las unidades de verificación, así como la importancia que tiene la evaluación de la conformidad para los productores, consumidores y el gobierno del país. Se presenta además en este capítulo una serie de conceptos importantes en el área de Calidad para el mejor entendimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad necesarios para conformar cualquier empresa y que además es un requisito indispensable para la creación de una Unidad de Verificación. Se menciona además la existencia de la familia de normas ISO 9000 que son la base de los Sistemas de Gestión de Calidad, así como el marco legal que rige a las unidades de verificación como es la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento, y sus artículos más importantes, aplicables a estas.

INTRODUCCIÓN

En el Capítulo II se describe paso a paso el proceso de creación y acreditación de la unidad de verificación, en dicho capítulo se mencionan los requisitos que la Entidad Mexicana de Acreditación solicita para acreditar a una Unidad, los aspectos que debe tener el manual de calidad, los tipos de unidades que existen, las evaluaciones que realiza el comité evaluador y finalmente los costos y tiempos que se derivan de todo el proceso de acreditación.

En el Capítulo III se tienen las conclusiones del presente trabajo.

En el Anexo A se presenta una guía para la aplicación de la norma NMX-EC-17020-INMC-2000 en la cual se mencionan los criterios generales para la operación de las unidades de verificación.

En el Anexo B se encuentra un resumen del procedimiento que maneja la Entidad Mexicana de Acreditación para la acreditación de las unidades de verificación (MP-HP002).

Finalmente en el Anexo C se presenta el manual de calidad para una Unidad de Verificación de Información Comercial creado conforme la presente guía, dicha unidad se encuentra operando desde el mes de agosto del año en curso.

O B J E T I V O

Crear una guía escrita para crear una Unidad de Verificación reconocida por las autoridades competentes con su respectivo Sistema de Gestión de Calidad conforme a las normas mexicanas con todos los requisitos y lineamientos necesarios sobre evaluación y acreditación, y que sirva como base para llegar a formar en un futuro una Unidad de Verificación de Instalaciones Eléctricas, Eficiencia Energética, Aeronáutica, Instrumentos de Medición o cualquier otra de nuestro interés.

El alcance de este trabajo consiste en presentar los conceptos básicos en torno a una Unidad de Verificación, a su manual de calidad y al proceso que debe seguirse para lograr su acreditación, en el marco legal y normativo correspondiente.

Esta iniciativa obedece a la inquietud de establecer una guía que facilite a los profesionistas interesados en la creación de una Unidad de Verificación.

1 CAPITULO I. MARCO TEÓRICO

1.1 LAS UNIDADES DE VERIFICACIÓN

Las unidades de verificación son personas físicas o morales que realizan actos de verificación, esto es, llevan a cabo actividades de evaluación de la conformidad con respecto a una norma a través de la constatación ocular o comprobación, mediante muestreo, medición, pruebas de laboratorio o examen de documentos en un momento o tiempo determinado, con la confianza de que los servicios que presta son conducidos con competencia técnica, imparcialidad y confidencialidad."

Las unidades de verificación tienen como finalidad evaluar la conformidad de todos los productos, procesos, métodos, instalaciones o actividades que deban cumplir con alguna norma.

1.1.1 PAPEL QUE JUEGAN LAS UNIDADES DE VERIFICACIÓN

De 1980 a 1998 la acreditación era una actividad que realizaba el gobierno; desde 1980 la encargada fue la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI) y en 1998 la responsabilidad pasa a ser de la Dirección General de Normas (Secretaría de Economía).

Sin embargo, a partir de 1997 se permite la creación de entidades de acreditación de gestión privada, previa autorización de la Secretaría de Economía y visto bueno de las dependencias normalizadoras.

En ese momento, el gobierno sigue siendo corresponsable de las actividades de acreditación, en tanto se mantiene la aprobación para efectos oficiales.

De 1997 a 1998 la CONCAMIN (Confederación de Cámaras de Industriales), CONACACO (Confederación de Cámaras de Comercio) y el CNA (Consejo Nacional Agropecuario) forman un grupo promotor para crear la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA). A finales de 1998 la SECOFI audita a la EMA.

En enero de 1999, la SECOFI autoriza para operar como entidad nacional de acreditación a la EMA con el visto bueno de las dependencias normalizadoras: Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), Secretaría de energía (SENER), Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA), Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), Secretaría de Salud (SSA), Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) y Secretaría de Turismo (SECTUR).¹

La EMA tiene la facultad de acreditar a:

- Organismos de Certificación
- Laboratorios de Ensayo
- Laboratorios de Calibración
- Unidades de Verificación

Y en la actualidad es la única en el país.

Las unidades de verificación nacieron con el fin de vigilar el cumplimiento de las normas mexicanas en aquellos campos o actividades en las que esté debidamente acreditado por parte de la EMA y aprobado por la Secretaría competente.

La acreditación y la evaluación de la conformidad se crearon al darse cuenta que beneficiaría en diferentes aspectos:

A los productores:

- El cumplir con una norma atrae la atención de los clientes hacia su producto.
- Tiene mayor aceptación en el mercado nacional e internacional, pues existe competencia leal a través de una evaluación confiable de sus productos, servicios, procesos o sistemas.

A los consumidores:

- Tienen la certeza y seguridad sobre lo que compran o consumen.
- Cuentan con un parámetro para evaluar la calidad del producto y/o servicio.

¹ https://www.inlae.org/documentos/25_foro_2007.pdf (Agosto 2008)

- Cuenta con una base para exigir sobre la calidad.

Al gobierno:

- Ayuda a la fuerza productiva nacional.
- Ayuda a poner en vigor las regulaciones de las que es responsable para proteger la salud, sanidad, seguridad de la población y la protección del ambiente, entre otras, a través de un sistema confiable y transparente.

Una estructura de evaluación de la conformidad profesional significa una gran ventaja competitiva para los empresarios mexicanos. Hoy se pueden emplear los servicios confiables de laboratorios, unidades de verificación y organismos de certificación acreditados en territorio nacional.

1.2 DEFINICIONES GENERALES

Uno de los requisitos para la creación de una Unidad de Verificación es establecer un Sistema de Gestión de la Calidad que pueda ser implantado y mantenido en la organización. Debido a esto es necesario conocer algunos conceptos referentes a la calidad.

1.2.1 CALIDAD

La calidad no es un concepto que pueda definirse fácilmente por ser una apreciación subjetiva. Existen muchos conceptos para definirla, pero para efectos de este trabajo interesa nombrar la de la norma ISO 9000:2000 la "calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos"². Un *requisito* es "aquella necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria"³.

De lo anterior podemos decir que: la *calidad* es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con necesidades o expectativas establecidas.

1.2.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Para poder entender qué es un Sistema de Gestión de la Calidad es importante que se conozca los conceptos de los cuales se compone:

² Punto 3.1.1 de la norma ISO 9000:2000 / COPANT/ISO 9000-2000 / NMX-CC-9000-IMNC-2000.

³ Punto 3.1.2 de la norma ISO 9000:2000 / COPANT/ISO 9000-2000 / NMX-CC-9000-IMNC-2000.

CAPITULO I

Un Sistema es un "conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan"⁴.

La Gestión son las "actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización"⁵.

La Gestión de la Calidad son las "actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad"⁶.

Un Sistema de Gestión es el que se utiliza para "establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos"⁷.

De lo anterior se puede definir que un Sistema de Gestión de la Calidad es la forma en la que una empresa o institución dirige y controla todas las actividades que están asociadas a la calidad.

Que una empresa tenga implantado un Sistema de Gestión de la Calidad, sólo quiere decir que esa empresa gestiona la calidad de sus productos y servicios de una forma ordenada, planificada y controlada.

Las ventajas de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad son las siguientes:

- Aumento de beneficios
- Aumento del número de clientes
- Motivación del personal
- Fidelidad de los clientes
- Organización del trabajo
- Mejora de las relaciones con los clientes
- Reducción de costes debidos a la mala calidad
- Aumento de la cuota de mercado

1.2.3 REQUISITOS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La norma ISO 9001:2000 en su capítulo 4, Sistema de Gestión de la Calidad, indica los requisitos de obligado cumplimiento:

⁴ Punto 3.2.1 de la norma ISO 9000:2000 / COPANT/ISO 9000-2000 / NMX-CC-9000 IMNC-2000.

⁵ Punto 3.2.6 de la norma ISO 9000:2000 / COPANT/ISO 9000-2000 / NMX-CC-9000 IMNC-2000.

⁶ Punto 3.2.8 de la norma ISO 9000:2000 / COPANT/ISO 9000-2000 / NMX-CC-9000-IMNC-2000.

⁷ Punto 3.2.2 de la norma ISO 9000:2000 / COPANT/ISO 9000-2000 / NMX-CC 9000-IMNC-2000.

CAPITULO I

- a. La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad.
- b. La organización debe determinar la secuencia e interacción de los procesos y gestionarlos adecuadamente.
- c. En el caso que la organización subcontrate un proceso externamente, debe controlar la calidad del mismo.
- d. La organización debe tener la siguiente documentación:
 1. Una política de la calidad: intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
 2. Objetivos de la calidad: algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
 3. Un manual de la calidad: documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
 4. Procedimientos documentados: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
 5. Los documentos necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos.
 6. Los registros necesarios para demostrar el funcionamiento y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Como mínimo la norma ISO 9001:2000 obliga a tener los siguientes procedimientos:

1. Control de la documentación
2. Control de los registros
3. Auditorías internas
4. Control de las no conformidades o del producto no conforme
5. Acciones correctivas
6. Acciones preventivas

Entonces, *Sistema de Gestión de la Calidad* significa disponer de una serie de elementos como Procesos, Manual de la Calidad, Procedimientos de Inspección y Ensayo, Instruc-

ciones de Trabajo, Plan de Capacitación, Registros de la Calidad, etc., todo funcionando en equipo para producir bienes y servicios de la calidad requerida por los clientes. Los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad deben estar documentados por escrito.

1.2.4 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los principios de gestión de la calidad, de acuerdo a lo indicado en la norma ISO 9000:2000, con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño, son los siguientes:

- 1.- Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder sus expectativas de los clientes.
- 2.- Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.
- 3.- Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- 4.- Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- 5.- Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
- 6.- Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización, debe de ser un objetivo permanente de ésta.
- 7.- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa.

8.- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.”⁸

1.2.5 PROCESO DE MEJORA CONTINUA

La *Mejora Continua* es una “actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos”⁹.

La Mejora de la Calidad es un proceso estructurado para reducir los defectos en productos, servicios o procesos, utilizándose también para mejorar los resultados que no se consideran deficientes pero que, sin embargo, ofrecen una oportunidad de mejora.

Un proyecto de Mejora de la Calidad consiste en un problema (u oportunidad de mejora) que se define y para cuya resolución se establece un programa. Como todo programa, debe contar con unos recursos (materiales, humanos y de formación) y unos plazos de trabajo.

1.2.6 PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

La Planificación de la Calidad es aquella parte de la gestión de la calidad “enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y la especificación de los procesos operativos necesario y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad”¹⁰.

La Planificación de la Calidad proporciona un enfoque participativo y estructurado para planificar nuevos productos, servicios y procesos. Involucra a todos los grupos con un papel significativo en el desarrollo y la entrega, de forma que todos participan conjuntamente como un equipo y no como una secuencia de expertos individuales.

La Planificación de la Calidad no sustituye a otras actividades críticas involucradas en la planificación. Representa un marco dentro del cual otras actividades pueden llegar a ser incluso más efectivas.

⁸Punto 0.2 de la norma ISO 9000:2000 / COPANT/ISO 9000-2000 / NMX-CC-9000-IMNC-2000.

⁹ Punto 3.2.13 de la norma ISO 9000:2000 / COPANT/ISO 9000-2000 / NMX-CC-9000-IMNC-2000.

¹⁰ Punto 3.2.9 de la norma ISO 9000:2000 / COPANT/ISO 9000-2000 / NMX-CC-9000-IMNC-2000.

1.2.7 NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

ISO 9000 es una familia de normas relacionadas con los sistemas de gestión de la calidad, elaboradas por el Organismo Internacional de Estandarización, más conocido como ISO (International Organization for Standardization).

Un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, es aquél que se ha creado cumpliendo los requisitos contemplados por la norma ISO 9001.

La familia de normas ISO 9000 está formada por los siguientes documentos:

- 1.- ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Principios y vocabulario.
- 2.- ISO 9001:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- 3.- ISO 9004:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño.
- 4.- ISO 19011:2002. Directrices sobre auditorías de Sistemas de Gestión de la Calidad y medioambiente.

Un Sistema de Gestión de la Calidad basado en los requisitos contemplados en la norma ISO 9001:2000, puede ser certificable por organismos independientes (al aplicar auditorías de tercera parte).

La norma ISO 9001:2000 es una norma creada para certificar los Sistemas de Gestión de la Calidad.

La norma ISO 9004:2000 es una guía a seguir por las organizaciones que deseen ir más allá de lo marcado en la norma ISO 9001:2000. Pero a pesar de tener una estructura muy similar a la de norma ISO 9001:2000, no se puede utilizar para certificar una organización.

La familia de normas ISO 9000 ha sido elaborada por un equipo de expertos, conocido como Comité Técnico ISO / TC 176.

1.3 DEFINICIONES ESPECÍFICAS

1.3.1 EL MARCO LEGAL

Para establecer el Sistema de Gestión de la Calidad de la Unidad de Verificación, es necesario conocer normas de calidad, leyes y reglamentos que rigen estas organizaciones, y el proceso de evaluación y acreditación establecido por la EMA. Los ordenamientos involucrados en este trabajo se mencionan a continuación:

- Ley Federal Sobre Metrología y Normalización y su Reglamento. ¹¹
 - Esta ley y su reglamento son las que establecen el sistema nacional de acreditamiento de organismos de normalización y certificación, unidades de verificación y de laboratorios de prueba y calibración.
- ISO 9000:2000¹² / COMPANT/ISO 9000-2000 / NMX-CC-9000-IMNC-2000 Sistemas de Gestión de la Calidad-Fundamentos y Vocabulario.
 - Esta norma mexicana describe los fundamentos de los Sistemas de Gestión de la Calidad, los cuales constituyen el objeto de la familia de las normas NMX-CC, y define los términos relacionados con los mismos. Esta norma mexicana es aplicable a:
 - a) Las organizaciones que buscan ventajas por medio de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.
 - b) Las organizaciones que buscan la confianza de sus proveedores en que sus requisitos para los productos serán satisfechos.
 - c) Los usuarios de los productos.
 - d) Aquellos interesados en el entendimiento mutuo de la terminología utilizada en la Gestión de la Calidad (por ejemplo: proveedores, clientes, entes reguladoras).
 - e) Todos aquellos, que perteneciendo o no a la organización evalúan o auditan el Sistema de Gestión de la Calidad para determinar su conformi-

¹¹ La versión íntegra puede obtenerse en la página web de la DGN (Dirección General de Normas) o en sus instalaciones.

¹² La versión íntegra puede adquirirse en las instalaciones de IMNC (Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C.)

dad con los requisitos de la norma NMX-CC-9001-IMNC (por ejemplo: auditores, entes reguladores, organismos de certificación).

- f) Todos aquellos, que perteneciendo o no a la organización asesoran o dan formación sobre Sistemas de Gestión de la Calidad adecuado para dicha organización.
- g) Aquellos quienes desarrollan normas relacionadas.

➤ ISO 9001:2000¹³ / COMPANT/ISO 9001-2000 / NMX-CC-9001-IMNC-2000
Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos.

- Esta norma mexicana especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad, cuando una organización:
 - Necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.
 - Aspirar a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

➤ ISO/TR 10013:2001¹⁴ / COMPANT/ISO 10013-2002 / NMX-CC-10013-IMNC-2002

Directrices para la documentación de Sistemas de la Calidad.

- Esta norma es un informe técnico que proporciona directrices para el desarrollo y mantenimiento de la documentación necesaria para asegurar un Sistema de Gestión de la Calidad eficaz, adaptado a las necesidades específicas de la organización. El uso de estas directrices ayudará a establecer un sistema documentado como el requerido por la norma de Sistema de Gestión de la Calidad que sea aplicable.

¹³ La versión íntegra puede adquirirse en las instalaciones de IMNC (Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C.)

¹⁴ La versión íntegra puede adquirirse en las instalaciones de IMNC (Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C.)

Este informe técnico puede ser utilizado para documentar otros sistemas de gestión diferentes al de la familia NMX-CC-INMC, por ejemplo los sistemas de gestión ambiental y los de gestión de seguridad.

➤ ISO/IEC 17020:1998¹⁵ / NMX-EC-17020-INMC-2000

Criterios generales para la operación de varios tipos de unidades (organismo) que desarrollan la verificación (inspección).

- Esta norma mexicana especifica los criterios generales para la competencia de unidades imparciales que desarrollan la verificación (inspección), independientemente del sector involucrado. También nos especifica los criterios de independencia.

Esta norma debe ser usada por las Unidades de Verificación (organismos de inspección) y sus organismos de acreditación así como por otros organismos relacionados con el reconocimiento de la competencia de las unidades de verificación (organismos de inspección). Es la norma más importante para el desarrollo de las Unidades de Verificación y es de carácter obligatorio cumplir con todos sus requisitos.

Esta norma a su vez ha sido redactada con el objetivo de promover la confianza en aquellos organismos que desarrollan la verificación (inspección) en conformidad con esta.

La EMA creó una guía para la aplicación de esta norma la cual puede encontrarse en su página web (Ver ANEXO A).

➤ MP-HP-002-04¹⁶

Procedimiento para la evaluación y acreditación de Unidades de Verificación.

- Este procedimiento tiene como objetivo establecer los pasos y las diferentes etapas del proceso de evaluación y acreditación, que se deben seguir para otorgar, renovar, ampliar y actualizar la acreditación como Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) con la EMA. (Ver ANEXO B)

¹⁵ La versión íntegra puede adquirirse en las instalaciones de IMNC (Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C.)

¹⁶ La versión íntegra puede obtenerse en la página web de la Entidad Mexicana de Acreditación o en sus instalaciones.

A continuación se presenta un extracto de los ordenamientos más importantes aplicables a las Unidades de Verificación.

1.3.2 LEY FEDERAL SOBRE METROLOGÍA Y NORMALIZACIÓN

ARTÍCULO 68. La evaluación de la conformidad será realizada por las dependencias competentes o por los organismos de certificación, los laboratorios de prueba o de calibración y por las unidades de verificación acreditados y, en su caso, aprobados en los términos del artículo 70.

La acreditación de los organismos, laboratorios y unidades a que se refiere el párrafo anterior será realizada por las entidades de acreditación, para lo cual el interesado deberá:

- I. Presentar solicitud por escrito a la entidad de acreditación correspondiente, acompañando, en su caso, sus estatutos y propuesta de actividades;
- II. Señalar las normas que pretende evaluar, indicando la materia, sector, rama, campo o actividad respectivos y describir los servicios que pretende prestar y los procedimientos a utilizar;
- III. Demostrar que cuenta con la adecuada capacidad técnica, material y humana, en relación con los servicios que pretende prestar, así como con los procedimientos de aseguramiento de calidad, que garanticen el desempeño de sus funciones; y
- IV. Otros que se determinen en esta Ley o su reglamento.

Integrada la solicitud de acreditación, se procederá conforme a lo dispuesto en el artículo siguiente.

ARTÍCULO 69. Las entidades de acreditación integrarán comités de evaluación, como órganos de apoyo para la acreditación y, en su caso, para la aprobación por las dependencias competentes.

Los comités de evaluación estarán constituidos por materias, sectores y ramas específicas, e integrados por técnicos calificados con experiencia en los respectivos campos, así como por representantes de los productores, consumidores, prestadores y usuarios del servicio, y por el personal técnico de las entidades de acreditación y de las dependencias competentes, conforme a los lineamientos que dicte la Secretaría, previa opinión de la Comisión Nacional de Normalización.

CAPITULO I

Cuando los comités de evaluación no cuenten con técnicos en el campo respectivo la entidad de acreditación lo notificará al solicitante y adoptará las medidas necesarias para contar con ellos.

El comité de evaluación correspondiente designará a un grupo evaluador que procederá a realizar las visitas o acciones necesarias para comprobar que los solicitantes de acreditación cuentan con las instalaciones, equipo, personal técnico, organización y métodos operativos adecuados, que garanticen su competencia técnica y la confiabilidad de sus servicios.

Los gastos derivados de la acreditación así como los honorarios de los técnicos que en su caso se requieran, correrán por cuenta de los solicitantes, los que deberán ser informados al respecto en el momento de presentar su solicitud.

En caso de no ser favorable el dictamen del comité de evaluación, se otorgará un plazo de 180 días naturales al solicitante para corregir las fallas encontradas. Dicho plazo podrá prorrogarse por plazos iguales, cuando se justifique la necesidad de ello.

ARTÍCULO 70. Las dependencias competentes podrán aprobar a las personas acreditadas que se requieran para la evaluación de la conformidad, en lo que se refiere a normas oficiales mexicanas, para lo cual se sujetarán a lo siguiente:

- I. Identificar las normas oficiales mexicanas para las que se requiere de la evaluación de la conformidad por personas aprobadas y, en su caso, darlo a conocer en el **Diario Oficial de la Federación**; y
- II. Participar en los comités de evaluación para la acreditación, o reconocer sus resultados. No duplicar los requisitos solicitados para su acreditación, sin perjuicio de establecer adicionales, cuando se compruebe justificadamente a la Secretaría la necesidad de los mismos a fin de salvaguardar tanto el objetivo de la norma oficial mexicana, como los resultados de la evaluación de la conformidad con la misma y la verificación al solicitante de las condiciones para su aprobación.

ARTÍCULO 70-C. Las entidades de acreditación y las personas acreditadas por éstas deberán:

- I. Ajustarse a las reglas, procedimientos y métodos que se establezcan en las normas oficiales mexicanas, las normas mexicanas y, en su defecto, las internacionales;

- II. Prestar sus servicios en condiciones no discriminatorias y observar las demás disposiciones en materia de competencia económica;
- III. Evitar la existencia de conflictos de interés que puedan afectar sus actuaciones y excusarse de actuar cuando existan tales conflictos;
- IV. Resolver reclamaciones de cualquier interesado; y
- V. Permitir la revisión o verificación de sus actividades por parte de la dependencia competente, y además por las entidades de acreditación en el caso de personas acreditadas.

Cuando una entidad de acreditación o persona acreditada y aprobada tenga poder sustancial en el mercado relevante de acuerdo a la Ley Federal de Competencia Económica, la Secretaría estará facultada para establecer obligaciones específicas relacionadas con las tarifas, calidad y oportunidad del servicio.

ARTÍCULO 84.- Las unidades de verificación podrán, a petición de parte interesada, verificar el cumplimiento de normas oficiales mexicanas, solamente en aquellos campos o actividades para las que hubieren sido aprobadas por las dependencias competentes.

ARTÍCULO 85.- Los dictámenes de las unidades de verificación serán reconocidos por las dependencias competentes, así como por los organismos de certificación y en base a ellos podrán actuar en los términos de esta Ley y conforme a sus respectivas atribuciones.

ARTÍCULO 86. Las dependencias podrán solicitar el auxilio de las unidades de verificación para la evaluación de la conformidad con respecto de normas oficiales mexicanas, en cuyo caso se sujetarán a las formalidades y requisitos establecidos en esta Ley.

ARTÍCULO 87.- El resultado de las operaciones que realicen las unidades de verificación se hará constar en un acta que será firmada, bajo su responsabilidad, por el acreditado en el caso de la personas físicas y por el propietario del establecimiento o por el presidente del consejo de administración, administrador único o director general de la propia unidad de verificación reconocidos por las dependencias, y tendrá validez una vez que haya sido reconocido por la dependencia conforme a las funciones que hayan sido específicamente autorizadas a la misma.

ARTÍCULO 92.- De cada visita de verificación efectuada por el personal de las dependencias competentes o unidades de verificación, se expedirá un acta detallada, sea cual fue-

re el resultado, la que será firmada por el representante de las dependencias o unidades, en su caso por el del laboratorio en que se hubiere realizado, y el fabricante o prestador del servicio si hubiere intervenido.

La falta de participación del fabricante o prestador del servicio en las pruebas o su negativa a firmar el acta, no afectará su validez.

ARTÍCULO 97.- De toda visita de verificación se levantará acta circunstanciada, en presencia de dos testigos propuestos por la persona con quien se hubiere entendido la diligencia o por quien la practique si aquella se hubiese negado a proponerlos.

De toda acta se dejará copia a la persona con quien se entendió la diligencia, aunque se hubiese negado a firmar, lo que no afectará la validez de la diligencia ni del documento de que se trate.

ARTÍCULO 98.- En las actas se hará constar:

- I. Nombre, denominación o razón social del establecimiento;
- II. Hora, día, mes y año en que inicie y en que concluya la diligencia;
- III. Calle, número, población o colonia, municipio o delegación, código postal y entidad federativa en que se encuentre ubicado el lugar en que se practique la visita;
- IV. Número y fecha del oficio de comisión que la motivó;
- V. Nombre y cargo de la persona con quien se entendió la diligencia;
- VI. Nombre y domicilio de las personas que fungieron como testigos;
- VII. Datos relativos a la actuación;
- VIII. Declaración del visitado, si quisiera hacerla; y
- IX. Nombre y firma de quienes intervinieron en la diligencia, incluyendo los de quien la llevó a cabo.

ARTÍCULO 99.- Los visitados a quienes se haya levantado acta de verificación, podrán formular observaciones en el acto de la diligencia y ofrecer pruebas en relación con los hechos contenidos en ella o, por escrito, hacer uso de tal derecho dentro del término de 5 días hábiles siguientes a la fecha en que se haya levantado.

ARTÍCULO 122. Las entidades de acreditación y las personas acreditadas y aprobadas deberán resolver las reclamaciones que presenten los interesados, así como notificar al

afectado su respuesta en un plazo no mayor a 10 días hábiles, con copia a las dependencias competentes.

Si el afectado no estuviere conforme con la respuesta emitida, podrá manifestarlo por escrito ante la dependencia que corresponda, acompañando los documentos en que se apoye. La dependencia remitirá copia a quien emitió la respuesta para que en un plazo no mayor a 5 días hábiles se le rinda un informe justificando su actuación.

Del análisis del informe que rinda la entidad de acreditación o las personas acreditadas y aprobadas, la dependencia competente podrá requerirle que reconsidere su actuación, o en su caso procederá a aplicar las sanciones que correspondan.

De no rendirse el informe, se presumirán ciertas las manifestaciones del afectado y la dependencia procederá conforme al párrafo anterior.

Las entidades de acreditación y las personas acreditadas deberán mantener a disposición de las dependencias competentes, las reclamaciones que se les presenten.

1.3.3 REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL SOBRE METROLOGÍA Y NORMALIZACIÓN

ARTÍCULO 87. Los interesados en acreditarse y aprobarse como laboratorios de pruebas y calibración, organismos de certificación y unidades de verificación, deberán formular su solicitud a la entidad de acreditación en términos de lo dispuesto en los artículos 68 y, en su caso, 79 de la Ley.

ARTÍCULO 88. Los laboratorios de pruebas y calibración, organismos de certificación y, en su caso, las unidades de verificación acreditados y aprobados deberán demostrar, en la forma que indique la entidad de acreditación, que operan bajo un procedimiento de aseguramiento de la calidad que se encuentre previsto en las normas oficiales mexicanas, normas mexicanas o normas o lineamientos internacionales, que actúan con imparcialidad, independencia e integridad, y que garantizan la confidencialidad y la solución a los posibles conflictos que puedan afectar la confianza que deben brindar.

Las personas a que se refiere este artículo deberán proporcionar a la entidad de acreditación y a la dependencia competente, toda la información que les soliciten a fin de que éstas vigilen su estricto apego con la Ley, el Reglamento, las normas oficiales mexicanas, normas mexicanas y normas o lineamientos internacionales aplicables y las condiciones y términos conforme a los cuales les fue otorgada la acreditación y la aprobación.

ARTÍCULO 89. Los comités de evaluación se formarán por expertos en cada área específica, y en el caso de aquéllos formados para la acreditación de laboratorios de calibración, cada área deberá corresponder a las magnitudes del Sistema General de Unidades de Medida.

Para el caso que no se cuente con los expertos en determinada área para conformar el comité de evaluación, la entidad de acreditación notificará al solicitante de la acreditación sobre este hecho y requerirá a las dependencias y entidades de la administración pública federal, a los centros de educación superior e investigación científica, o a las cámaras y asociaciones del sector privado para que recomienden especialistas que, en su opinión, estén calificados para este propósito. La entidad de acreditación resolverá lo procedente dentro de los 10 días siguientes a la fecha de recepción de la propuesta.

ARTÍCULO 97. Las visitas de verificación para la evaluación de la conformidad respecto de normas oficiales mexicanas se efectuarán por el personal de la autoridad competente debidamente autorizado o mediante el auxilio de unidades de verificación acreditadas y aprobadas que sean comisionadas específicamente por la autoridad respectiva, conforme a un programa de verificaciones previamente elaborado por la misma.

Cuando no existan laboratorios acreditados para efectuar alguna calibración o prueba conforme a las especificaciones establecidas en las normas, las autoridades competentes podrán aceptar informes de resultados de laboratorios acreditados para otras normas, o en su defecto, de laboratorios no acreditados siempre que cuenten con la infraestructura necesaria. Los informes de resultados de calibración o pruebas deberán demostrar que se cumple con las normas oficiales mexicanas correspondientes.

ARTÍCULO 98. El personal de la autoridad competente o de la unidad de verificación acreditada y aprobada, comisionado para efectuar las visitas de verificación o comprobación deberá observar las reglas siguientes:

- I. Se presentará en la empresa con una identificación vigente en la que conste que está adscrito a la autoridad competente, o bien, a la unidad de verificación acreditada y aprobada. Dicha identificación deberá contener por ambos lados la leyenda siguiente: "Esta credencial autoriza a su portador a realizar la verificación, solamente si exhibe el oficio de comisión correspondiente";
- II. Entregará el original del oficio de comisión a fin de que la persona que atiende la visita tenga conocimiento del objeto de la misma y, en su caso, copia de la acredi-

CAPITULO I

tación y aprobación correspondiente. Dicho oficio deberá indicar el domicilio y teléfono de la autoridad competente que ordena la visita con el fin de que los particulares que son visitados puedan verificar la procedencia de la misma;

- III. Solicitará a la persona que atiende la visita, que nombre a dos personas que fungirán como testigos, en los términos del artículo 97 de la Ley;
- IV. Realizará una constatación ocular de los productos, métodos, procesos, sistemas o prácticas industriales, comerciales o de servicios que se encuentren en el establecimiento y, en su caso, recabará muestras según sea el objeto de la visita;
- V. Una vez realizada la verificación procederá a levantar el acta con letra legible, sin tachaduras y asentando con toda claridad los hechos encontrados;
- VI. Antes de cerrar el acta dará vista a la empresa verificada a fin de que manifiesten lo que a su derecho convenga, y
- VII. Una vez leída el acta, firmarán al margen y al calce los que deseen hacerlo, y la falta de alguno de ellos se hará constar en la misma, sin que esto invalide su contenido.

1.4 NMX-EC-17020-IMNC-2000

CRITERIOS GENERALES PARA LA OPERACIÓN DE VARIOS TIPOS DE UNIDADES (ORGANISMOS) QUE DESARROLLAN LA VERIFICACIÓN (INSPECCIÓN)

Las unidades de verificación han realizado evaluaciones a nombre de clientes privados, sus organizaciones matrices y/o autoridades oficiales con el objetivo de proveerles información de aquellas partes relativas a la conformidad con regulaciones, normas o especificaciones. Los parámetros de verificación pueden incluir temas de cantidad, calidad, seguridad, adecuación de uso y el cumplimiento continuo de la seguridad de plantas o de sistemas de operación. Los criterios generales, con los cuales deben cumplir esos organismos para que sus servicios sean aceptados por los clientes y por las autoridades supervisoras, necesitan ser armonizadas en una norma mexicana.

Esta norma, por lo tanto, cubre las funciones de organismo cuya labor puede incluir el examen de materiales, productos, instalaciones, plantas, procesos, procedimientos de trabajo, o servicios y la determinación de su conformidad con los requisitos, y el subse-

cuenta dictamen de verificación de estas actividades a los clientes y, cuando se requiera, a las autoridades correspondientes.

Como ejemplo se incluyen los cinco puntos de la norma considerados más importantes. (Ver guía de aplicación del ANEXO A)

1. La unidad de verificación, (organismo de inspección) o la organización a la que pertenezca debe ser legalmente identificable.¹⁷
2. La unidad de verificación (organismo de inspección) debe contar con un seguro de responsabilidad adecuado, a menos que la responsabilidad sea cubierta por el Estado de acuerdo con las leyes nacionales o por la organización de la cual forma parte.¹⁸
3. La administración de la unidad de verificación (organismo de inspección) debe definir y documentar su política y objetivos de calidad, y comprometerse con la calidad, y debe asegurar que esta política es entendida, implantada y mantenida en todos los niveles de la organización.¹⁹
4. La unidad de verificación (organismo de inspección) debe operar un sistema de calidad efectivo y apropiado al tipo, extensión y volumen del trabajo desarrollado.²⁰
5. La unidad de verificación (organismo de inspección) debe contar con las instalaciones y equipo suficientes y adecuados para permitir las actividades asociadas con los servicios de verificación (inspección) a realizar.²¹

1.5 MP-HP-002-04 PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

Este documento se ha desarrollado como resultado de la experiencia en la evaluación y acreditación de unidades de verificación. Contiene todos los requisitos que las unidades de verificación deben reunir si quieren demostrar que operan un sistema de calidad, que son técnicamente competentes y capaces de generar dictámenes técnicamente válidos.

¹⁷ (Punto 3.1 de la NMX-EC-17020-IMNC-2000 ANEXO A)

¹⁸ (Punto 3.4 de la NMX-EC-17020-IMNC-2000 ANEXO A)

¹⁹ (Punto 7.1 de la NMX-EC-17020-IMNC-2000 ANEXO A)

²⁰ (Punto 7.2 de la NMX-EC-17020-IMNC-2000 ANEXO A)

²¹ (Punto 9.1 de la NMX-EC-17020-IMNC-2000 ANEXO A)

El desarrollo de los sistemas de calidad ha ocasionado la necesidad de asegurar que las unidades de verificación, ya sean independiente, o que formen parte de una organización más grande que operen bajo un sistema de calidad que esté conforme a los requisitos indicados en la norma internacional ISO/IEC 17020, y armonizados en la norma nacional NMX-EC-17020-IMNC-2000 (Ver guía de aplicación del ANEXO A), para asegurar la calidad de los servicios ofrecidos por estas organizaciones.

Con la intención de apoyar la aceptación de resultados de verificaciones en el ámbito nacional y entre países, la EMA ha desarrollado este procedimiento, el cual describe las diferentes etapas del proceso de evaluación y acreditación de unidades de verificación.

Como ejemplo se incluyen las tres de las etapas consideradas más importantes en la evaluación y acreditación de las unidades de verificación:

1.5.1 EVALUACIÓN DOCUMENTAL²²

- 1) La evaluación documental es la cuarta etapa del proceso de evaluación y acreditación. Esta etapa consiste en evaluar los documentos del sistema de calidad y técnicos, para verificar que su contenido cumple con los requisitos establecidos en el punto 5.5 del procedimiento. El tiempo establecido para llevar a cabo esta etapa del proceso de evaluación y acreditación es de 27 días hábiles a partir de la fecha de aceptación del grupo evaluador.
- 2) El personal de la Gerencia, enviará al grupo evaluador la documentación correspondiente en un plazo de 10 días hábiles.
- 3) La evaluación documental debe realizarse antes de la evaluación en sitio cuando el solicitante por primera vez realiza el trámite de acreditación, cuando exista actualización de la acreditación, o cuando se solicite ampliación en el alcance técnico.
- 4) El grupo evaluador designado evalúa los documentos del sistema de calidad y técnico en un plazo de 10 días hábiles a partir de que el grupo evaluador recibe los documentos del solicitante y remite posteriormente el informe de evaluación correspondiente en un plazo de 5 días hábiles.

²² (Inciso E de ANEXO B)

CAPITULO I

- 5) El personal de la gerencia, remite al solicitante el resultado de la evaluación documental, en un plazo de 2 días hábiles a partir de que el grupo evaluador ingresó a la entidad el informe correspondiente.
- 6) En esta etapa del proceso de evaluación y acreditación se tienen dos opciones, cuando en la evaluación documental se encuentran no conformidades y cuando la documentación está conforme con la norma de acreditación vigente.
- 7) Cuando en la evaluación documental se encuentran no conformidades, deben realizarse los pasos establecidos en este punto.
 - 7.1) El solicitante debe analizar las no conformidades indicadas en el informe de evaluación documental, y debe presentar las acciones correctivas a la entidad.
 - 7.2) El solicitante deberá responder con acciones correctivas, las No conformidades y Observaciones derivadas de la evaluación documental en un plazo no mayor a 3 meses a partir de que recibe el informe de evaluación documental. Las acciones correctivas propuestas serán revisadas por el grupo evaluador. El proceso de evaluación y acreditación no podrá pasar a la siguiente etapa hasta que no sea satisfactoria la respuesta dada a las No Conformidades.

En caso de que no se entreguen acciones correctivas para las No Conformidades en el plazo establecido, el proceso de evaluación y acreditación se da por concluido y el solicitante en caso de estar interesado, deberá iniciar nuevamente el proceso.
 - 7.3) Una vez que las acciones correctivas son las adecuadas, se continúa con el capítulo 10 del procedimiento.
 - 7.4) Para el caso de procesos de Renovación, la EMA podrá determinar si procede con la evaluación en sitio basándose en las No Conformidades documentadas en el informe de evaluación documental. En tal caso, se informará por escrito a la Unidad de Verificación acreditada.
- 8) Cuando en la evaluación documental no se encuentran no conformidades, se continúa con el capítulo 10 del procedimiento.
- 9) La evaluación documental se realiza antes de la evaluación en sitio, pero no se requiere generar un informe específico en los siguientes casos:

- Ampliación de personal.
- Ampliación de sucursales.

1.5.2 EVALUACIÓN EN SITIO²³

- 1) La evaluación en sitio es la sexta etapa del proceso de evaluación y acreditación. Esta etapa consiste en evaluar en las instalaciones del solicitante, el sistema de calidad, técnico y operativo de la organización o persona evaluada para verificar que se cumplen los requisitos establecidos en la norma NMX-EC-17020-IMNC-2000 o su equivalente vigente y a los documentos técnicos empleados en el sistema de calidad del solicitante.
- 2) El tiempo establecido para llevar a cabo esta etapa del proceso de evaluación y acreditación se establece de acuerdo a la complejidad del alcance de la evaluación. Normalmente la evaluación en sitio puede tomar de 1 a 4 días hábiles, sin embargo puede haber situaciones que requieran mayor tiempo. En estos casos la EMA, debe coordinar los días de evaluación con el cliente y el grupo evaluador.

Nota 1.- En el caso de que la Unidad de Verificación tenga sucursales, la evaluación en sitio por primera vez se realizará en todas las sucursales (En estos casos, las fechas de evaluación pueden ser establecidas en diferentes días/semanas). Para el caso de visitas de vigilancias, la EMA, puede determinar una cantidad representativa de sucursales.

- 3) La visita de evaluación se realiza con base en la solicitud presentada por la Unidad de Verificación ante EMA y las acciones correctivas realizadas, si aplica. Cualquier modificación al alcance de la acreditación que no haya sido notificado por escrito e ingresado a la entidad por el solicitante, con 7 días hábiles de anticipación a la evaluación en sitio, no se tomará en cuenta. El grupo evaluador no cuenta con la autoridad para cambiar el alcance de la acreditación indicado en la solicitud de servicio.
- 4) En la fecha que se acuerde con la Unidad de Verificación el grupo evaluador designado realiza la evaluación en sitio en la(s) instalación(es) indicada(s) en la solicitud de servicio.

²³ (Inciso G de ANEXO B)

5) La evaluación en sitio se realiza conforme al procedimiento de "Evaluación" MP-CP026 vigente, que consiste en forma general en los siguientes pasos:

- a) **Reunión de Apertura:** La evaluación comienza con una reunión de apertura, la cual es conducida por el evaluador líder/evaluador líder técnico. En esta reunión se verifica el plan de evaluación, el propósito de la misma, los criterios de acreditación y el alcance de la evaluación.
- b) **Desarrollo de la Evaluación.** Se evalúa la implantación de los documentos del sistema de calidad y técnicos, los servicios de evaluación de la conformidad de la Unidad de Verificación, en las instalaciones de ésta en las cuales se lleve a cabo una o más actividades clave y, cuando corresponda, debe atestiguar en otras instalaciones seleccionadas en las cuales opere, para recopilar evidencia objetiva de que, para el alcance solicitado, es competente y cumple las normas y otros requisitos de acreditación pertinentes. Se realizan los atestigüamientos que se requieran para determinar el conocimiento y experiencia del personal sobre los aspectos establecidos en la norma de acreditación vigente, documentos técnicos y/o regulatorios aplicables, así como su actualización tecnológica en la materia.
- c) **Reunión de Cierre.-** Se realiza una reunión con los representantes de la Unidad de Verificación, la cual es conducida por el evaluador líder/evaluador líder técnico, en esta reunión se presentan las no conformidades y observaciones detectadas durante la evaluación, así como las conclusiones de la misma;

El evaluador líder/evaluador líder técnico debe entregar el resultado de la evaluación a través del informe de evaluación respectivo, con base en el procedimiento "Elaboración y emisión de informes de evaluación" MP-CP025 vigente. En este informe el evaluador líder/evaluador líder técnico debe comunicar la recomendación de carácter técnico sobre el estado de la operación del aspirante o de la Unidad de Verificación evaluada. El informe de evaluación de la Unidad de Verificación tendrá un periodo de validez de seis meses a partir de la fecha de su emisión. Transcurrido dicho periodo, será necesario la realización de una nueva evaluación para decidir sobre la acreditación de la Unidad de Verificación.

- 6) El evaluador líder/evaluador líder técnico tiene la facultad de detener la evaluación en sitio cuando:
 - a) Detecte que el evaluado no tiene debidamente documentado el sistema de calidad y/o técnico.
 - b) Detecte que el evaluado no tiene debidamente implantado el sistema de calidad y/o técnico, esto aplica cuando exista evidencia de que no se llevan a cabo las actividades descritas en los documentos del sistema de calidad y/o técnico del solicitante.
 - c) No se brinden las facilidades para tener acceso a la información solicitada y/o a las instalaciones referentes a la acreditación, dicha información se refiere a la documentación que se requiera para evidenciar el cumplimiento con la norma y al sistema de calidad y técnico establecido y con base a los criterios de aplicación emitidos por la entidad.
 - d) La actitud del evaluado agrede la dignidad o integridad de cualquiera de los miembros del grupo evaluador o encuentre una actitud negativa a las observaciones o no conformidades detectadas durante la evaluación.
- 7) Si la evaluación en sitio no es concluida, el evaluador líder/evaluador líder técnico lo debe indicar en el informe de evaluación, para que sea tratado en el Comité de Evaluación.

1.5.3 DICTAMINACIÓN²⁴

- 1) La dictaminación se considera la séptima etapa del proceso de evaluación y acreditación. Esta etapa consiste en presentar el informe de evaluación para su análisis y recomendación de la decisión de dictaminación al Subcomité de Evaluación correspondiente y posteriormente el Comité de Evaluación expide el dictamen de la evaluación realizada.
- 2) El tiempo establecido para llevar a cabo esta etapa del proceso de evaluación y acreditación es de 30 días hábiles a partir de la fecha en que recibe el informe de evaluación el personal de la gerencia, por parte del grupo evaluador.

²⁴ (truso H de ANEXO B)

CAPITULO I

- 3) El solicitante será notificado de cualquier atraso que se tenga de su dictaminación y deberá proporcionar cualquier información que se requiera por el personal de la gerencia para llevar a cabo la dictaminación.
- 4) El evaluado no puede participar en la reunión en donde se dictamine su caso.
- 5) La dictaminación que se puede concluir es alguno de los siguientes:

Tratándose de una solicitud inicial, de ampliación y/o actualización de la acreditación:

- a) Otorgar al solicitante la acreditación (parcial o total).
- b) Negar el otorgamiento de la acreditación (total o parcial) y conceder al solicitante un plazo de 180 días naturales para presentar las acciones correctivas necesarias para cerrar al 100% las no conformidades indicadas en el informe de evaluación, pudiendo solicitar otro plazo igual.

Tratándose de una evaluación de renovación,

- a) Otorgar la renovación de la acreditación, cuando no se presenten No Conformidades
- b) No otorgar la renovación sino hasta el cierre de las No Conformidades que se hayan detectado durante la evaluación en sitio. En caso de que la vigencia de la acreditación termine antes del cierre de No Conformidades, la EMA, no otorgará extensiones a la vigencia de la acreditación.
- c) Suspensión o cancelación de la acreditación, en los casos en que se detecten No Conformidades que afecten la confiabilidad de la operación de la Unidad de Verificación, para lo cual, se llevarán a cabo los procesos de acuerdo con los ordenamientos aplicables en la materia.

Nota 1: En caso de que la vigencia de la acreditación termine durante el periodo en que se tenga suspendida la acreditación, dicha sanción terminara junto con la vigencia de la acreditación, por lo que solo se tendrá el plazo complementario hasta llegar a 180 días naturales, considerados a partir de la notificación del dictamen correspondiente.

Nota 2: En caso de cancelación de la acreditación, el proceso de renovación se dará por concluido al momento de la notificación.

CAPITULO I

Tratándose de una evaluación de vigilancia y/o seguimiento:

a) Mantener la acreditación (parcial o total). Se podrán establecer plazos para el cierre de las No Conformidades en caso de que existan y no afecten la operación de la Unidad de Verificación.

b) Suspender la acreditación (parcial o total), previa opinión de las dependencias competentes tratándose de normas oficiales mexicanas o normas mexicanas.

Nota 3: En caso de que la vigencia de la acreditación termine durante el periodo en que se tenga suspendida la acreditación, dicha sanción terminara junto con la vigencia de la acreditación.

c) Retirar (cancelar) la acreditación (parcial o total), previa opinión de las dependencias competentes tratándose de normas oficiales mexicanas o normas mexicanas.

6) El solicitante debe recibir por escrito el resultado de la dictaminación expedida por el Comité de Evaluación, en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la celebración de la reunión del Comité de Evaluación, en donde se trate su caso.

7) Si la dictaminación es negar la acreditación y/o conceder al solicitante un plazo para atender las No Conformidades, estos contarán a partir de que el solicitante haya recibido la notificación correspondiente por escrito y en este plazo deberá presentar en máximo tres exhibiciones, las acciones correctivas para cerrar las no conformidades y observaciones. El solicitante cuenta con 5 días hábiles a partir de recibida la notificación para solicitar a la EMA su apelación por el resultado obtenido en la dictaminación, si lo requiere.

7.1) La revisión de la primera exhibición de las acciones correctivas propuestas para dar cumplimiento a las no conformidades y observaciones derivadas de las evaluaciones, será sin costo.

7.2) La revisión de la segunda y tercera exhibición de acciones correctivas propuestas para dar cumplimiento a las no conformidades y observaciones derivadas de la evaluación (cualquiera que sea el servicio), se cobrarán de acuerdo con la lista de precios aplicable al proceso de evaluación y acreditación. Ver capítulo 13.

CAPITULO I

- 8) En caso de que el solicitante no termine de implantar sus acciones correctivas dentro del plazo establecido, puede solicitar otro plazo igual., Dicha solicitud debe realizarse antes de que el primer plazo termine. El solicitante deberá justificar el motivo por el que solicita se amplíe el primer plazo. El Comité de Evaluación decidirá si se le otorga la ampliación del plazo solicitado y se le notificará por escrito.
- 9) La acreditación inicial, renovación, ampliación o actualización de la misma, no puede ser concedida hasta que todas las no conformidades detectadas en la evaluación estén cerradas, y de requerirse verificadas.
- 10) La fecha del documento de acreditación no puede ser anterior a la fecha en que fueron cerradas las no conformidades detectadas en la evaluación, y ni anterior a la fecha de dictaminación por parte del Comité de Evaluación y ni de la opinión de la dependencia competente, cuando aplique.
- 11) La acreditación que emite la entidad tiene una vigencia de 4 años a partir de la fecha del dictamen favorable. Esta acreditación otorgada con base a este procedimiento se considera vigente, siempre y cuando la Unidad de Verificación continúe cumpliendo con los requisitos establecidos por la entidad.
- 12) El símbolo de la EMA, está sujeto a un procedimiento. Para hacer uso del símbolo, el solicitante debe mandar una carta dirigida al personal de la gerencia de Unidades de Verificación para que éste dé seguimiento a lo establecido en el procedimiento para la Utilización del símbolo de la EMA, MP-BE003 vigente.
- 13) Una vez acreditada la Unidad de Verificación debe cumplir con los "Compromisos de las Unidades de Verificación acreditadas" que se encuentran en el Contrato de prestación de servicios de acreditación de Unidades de Verificación.
- 14) La EMA dará trato independiente a los distintos trámites que se deriven de una misma evaluación y también dará respuesta de forma independiente a cada tipo de trámite.

1.6 ÁREAS ECONÓMICAS

Cada área en la cual se puede obtener la acreditación como Unidad de Verificación cuenta con una convocatoria distinta, con requisitos específicos documentales y de experiencia, así como cierto nivel de estudios académicos. A continuación se mencionan algunas de estas áreas:

❖ INFORMACIÓN COMERCIAL²⁵

El personal que se destine para las labores técnicas de verificación deberá:

Presentar curriculum vitae, en el que demuestre que cuenta con una escolaridad mínima de educación media superior, con orientación en áreas afines al campo de aplicación de las normas en las que pretenda acreditarse el solicitante.

❖ INSTALACIONES ELÉCTRICAS²⁶ Y EFICIENCIA ENERGÉTICA²⁷

Contar con conocimientos técnicos y administrativos respaldados por título y/o cédula profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública, en nivel licenciatura, de la carrera de Ingeniería Eléctrica.

❖ AERONÁUTICA²⁸

Contar con conocimientos técnicos y administrativos respaldados por título y/o cédula profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública, en nivel licenciatura, de una o más de las siguientes carreras:

- a. INGENIERÍA AERONÁUTICA
- b. INGENIERÍA CIVIL
- c. INGENIERÍA ELÉCTRICA
- d. INGENIERÍA MECÁNICA

²⁵ CONVOCATORIA para la acreditación y aprobación de unidades de verificación de información comercial. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el Martes 10 de Diciembre del 2002

²⁶ CONVOCATORIA para la acreditación y aprobación de Unidades de Verificación para la evaluación de la conformidad de la Norma Oficial Mexicana NOM-001-SLDC 1989, Instalaciones eléctricas (utilización). Publicada en el Diario Oficial de la Federación el Viernes 14 de Enero del 2000.

²⁷ CONVOCATORIA para la acreditación y aprobación de unidades de verificación de eficiencia energética en sistemas de alumbrado. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el Miércoles 10 de Abril de 2002.

²⁸ CONVOCATORIA para la acreditación y aprobación de unidades de verificación para la evaluación de la conformidad de las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad aérea operacional. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el Viernes 27 de Enero del 2006.

CAPITULO I

- e. INGENIERÍA EN SISTEMAS
- f. INGENIERÍA EN TRANSPORTE
- g. ARQUITECTURA
- h. ADMINISTRACIÓN
- i. DERECHO

o personal técnico aeronáutico que cuente o haya contado con licencia expedida por la Dirección General de Aeronáutica Civil, en carreras tales como:

- a) Piloto Aviador de Transporte Público Ilimitado
- b) Piloto Aviador Comercial
- c) Oficial de Operaciones de Aeronaves
- d) Controlador de Tránsito Aéreo

❖ TURISMO²⁹

El personal verificador de la unidad deberá demostrar que cuenta con:

- Carrera concluida en el área químico-médico-biológica, con conocimientos de microbiología o carrera a fin.
- Experiencia en alimentos y bebidas (servicio, operación o proceso) mínimo seis meses comprobables.
- Conocimientos de la NMX-F-605-NORMEX-2000, así como en otras normas internacionales referentes al manejo y procesamiento de alimentos, así como los componentes de la lista de verificación.
- Constancia de que acreditó el curso de Actualización de Instructores del programa "H" con el 90% de aciertos, impartido por SECTUR.

²⁹ CONVOCATORIA para las personas morales interesadas en obtener su acreditación y aprobación como Unidad de Verificación tipo A de la Norma NMX F 605-NORMEX 2000, Alimentos-Manejo Higiénico en el servicio de alimentos preparados para la obtención del distintivo H. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el Viernes 4 de Abril del 2003.

❖ INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN³⁰

Relativo al personal que se destine para las labores técnicas de verificación:

Los interesados en obtener su acreditación como Unidad de Verificación de instrumentos para medir en la norma oficial mexicana correspondiente, deberán demostrar que cuentan con el personal calificado para realizar las labores técnicas de verificación, mismo que deberá tener el nivel de educación, experiencia y la capacidad técnica conforme a los criterios siguientes:

Escolaridad

- El gerente técnico y/o gerente sustituto deberán contar con una licenciatura en una disciplina científica o tecnológica o, en su caso, que cuente con educación media superior (bachillerato) y amplia experiencia en el campo de la norma correspondiente demostrable con evidencia.
- El técnico verificador deberá contar con una escolaridad mínima de medio superior o equivalente en una formación técnica, para ello, deberá anexar la evidencia a la solicitud de acreditación correspondiente.

Por lo anterior se observa que la mayoría de las Unidades de Verificación requiere de personal altamente capacitado y esto es debido a la gran responsabilidad que conlleva la verificación, de ella depende la protección de las personas y de sus bienes.

La formación del Ingeniero le permite participar en la gran mayoría de ellas, los conocimientos le ayudan a comprender mejor los procedimientos, a resolver problemas y obstáculos generados por la aplicación de las normas y la realización del manual de calidad. Adicionalmente, es una gran ventaja el conocimiento de los aspectos tecnológicos a los cuales se aplican los sistemas de calidad.

La formación del Ingeniero le da la facilidad de entender la terminología, simbología entre otros, de los aspectos técnicos y tecnológicos, con lo cual le brinda la oportunidad de un mejor y más rápido entendimiento a las normas de interés.

La formación del Ingeniero le da la oportunidad de tener un análisis de los requisitos mínimos necesarios con los cuales debes de cumplir para lograr los objetivos.

³⁰ CONVOCATORIA para la acreditación y aprobación de unidades de verificación de instrumentos para medir. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el Jueves 26 de Febrero del 2004.

La formación del Ingeniero le da la oportunidad tener un análisis cuantitativo de los requisitos mínimos de capital necesarios para la realización de algún proyecto.

La formación del ingeniero le da oportunidad de saber cómo y dónde buscar las soluciones a cualquier problema o duda, ya que a través de su formación, el ingeniero observa, deduce, analiza, investiga, comprueba y resuelve cualquier altercado que se le presente.

1.7 IMPORTANCIA DE UN SISTEMA DE CALIDAD

Un Sistema de Gestión de la Calidad es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas.

Es importante comprender que el Sistema de Calidad es propio de la Empresa y por ende los requisitos a él son definidos, por la necesidad de la Empresa y no en forma arbitraria por la Norma. Esto debe a su vez corresponder con la estructura organizacional, las responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos que se definan para el Sistema de Calidad

La implantación de un Sistema de Gestión de Calidad se puede hacer a través de la Normalización, la Certificación y la Acreditación:

Normalización:

"La normalización es una actividad colectiva encaminada a establecer soluciones a situaciones repetitivas. En particular, esta actividad consiste en la elaboración, difusión y aplicación de normas".

Certificación:

"La certificación es la acción llevada a cabo por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas, mediante la que se manifiesta que se dispone de la confianza adecuada de que un producto, proceso o servicio debidamente identificado es conforme con una norma u otro documento normativo especificado".

Acreditación:

"Es el procedimiento mediante el cual un Organismo de Acreditación autorizado reconoce formalmente que una organización es competente para la realización de una determinada actividad de evaluación de la conformidad".

Para el caso de una Unidad de Verificación se debe crear un Sistema de Gestión de Calidad para la Acreditación.

BENEFICIOS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Algunos de los beneficios al manejar un Sistema de Calidad son:

- Mejora continua de la calidad de los productos y servicios que ofrece.
- Atención amable y oportuna a sus usuarios.
- Transparencia en el desarrollo de procesos.
- Asegurar el cumplimiento de sus objetivos, en apego a leyes y normas vigentes.
- Reconocimiento de la importancia de sus procesos e interacciones.
- Integración del trabajo, en armonía y enfocado a procesos.
- Adquisición de insumos acorde con las necesidades.
- Delimitación de funciones del personal.

PARTES INTEGRANTES DE UN SISTEMA DE CALIDAD

La base de un Sistema de Calidad se compone de dos documentos, denominados Manuales de Aseguramiento de la Calidad, que definen por un lado el conjunto de la estructura, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos genéricos que una organización establece para llevar a cabo la gestión de la calidad (Manual de Calidad), y por otro lado, la definición específica de todos los procedimientos que aseguren la calidad del producto final (Manual de Procedimientos). El Manual de Calidad nos dice ¿Qué? y ¿Quién?, y el Manual de Procedimientos, ¿Cómo? y ¿Cuándo?. Dentro de la infraestructura del Sistema existe un tercer pilar que es el de los Documentos Operativos, conjunto de documentos que reflejan la actuación diaria de la empresa.

MANUAL DE CALIDAD

Especifica la política de calidad de la empresa y la organización necesaria para conseguir los objetivos de aseguramiento de la calidad de una forma similar en toda la empresa. En él se describen la política de calidad de la empresa, la estructura organizacional, la misión de todo elemento involucrado en el logro de la Calidad, etc. El fin del mismo se puede resumir en varios puntos:

- o Única referencia oficial.
- o Unifica comportamientos decisionales y operativos.
- o Clasifica la estructura de responsabilidades.
- o Independiza el resultado de las actividades de la habilidad.
- o Es un instrumento para la Formación y la Planificación de la Calidad.
- o Es la base de referencia para auditar el Sistema de Calidad.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El Manual de Procedimientos sintetiza de forma clara, precisa y sin ambigüedades los Procedimientos Operativos, donde se refleja de modo detallado la forma de actuación y de responsabilidad de todo miembro de la organización dentro del marco del Sistema de Calidad de la empresa y dependiendo del grado de involucración en la consecución de la Calidad del producto final.

IMPORTANCIA DE UN MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad consiste en reflejar el Sistema de Calidad implantado y hace una descripción del sistema. También tiene mucha importancia en el ámbito externo ya que sirve de referencia al cliente porque sirve como indicador de cómo funciona la empresa en relación con la calidad.

El manual de calidad es obligatorio para todos los que tienen alguna responsabilidad en la estructura de la organización.

Contar con manuales de procedimientos estandarizados y congruentes, no solo representa una manera ordenada de recopilar el material de trabajo, sino que la uniformidad de los procedimientos y los instructivos les proporciona una cualidad singular, una calidad

propia que los hace prácticos, esto es, útiles a los usuarios que a su vez redundan en la estandarización de las actividades y los procesos.

Elaborar un manual de procedimientos, como cualquier otro componente de un sistema de calidad requiere de una adecuada planeación. Es muy conveniente entonces, preparar primeramente el Manual de Calidad, en el que se describan los objetivos fijados por la compañía, se establezcan las políticas dictadas por la Dirección General y se plasmen las responsabilidades asignadas al personal directivo y ejecutivo, con capacidad de decisión.

CONFORMACIÓN DE UN MANUAL

A) IDENTIFICACIÓN

Este documento debe incorporar la siguiente información:

- Logotipo de la organización.
- Nombre oficial de la organización.
- Denominación y extensión. De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Número de revisión (en su caso).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- Clave de la forma. En primer término, las siglas de la organización, en segundo lugar las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y, por último, el número de la forma. Entre las siglas y el número debe colocarse un guión o diagonal.

B) ÍNDICE O CONTENIDO

Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

C) PRÓLOGO Y/O INTRODUCCIÓN

Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización. Puede incluir un mensaje de la máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.

D) OBJETIVOS DE LOS PROCEDIMIENTOS

Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.

Los objetivos son uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

E) AREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE DE LOS PROCEDIMIENTOS

Esfera de acción que cubren los procedimientos.

F) RESPONSABLES

Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.

G) POLÍTICAS O NORMAS DE OPERACIÓN

En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participaban en los procedimientos.

Además deberán contemplarse todas las normas de operación que precisan las situaciones alterativas que pudiesen presentarse en la operación de los procedimientos. A continuación se mencionan algunos lineamientos que deben considerarse en su planteamiento:

- Se definirán perfectamente las políticas y/o normas que circunscriben el marco general de actuación del personal, a efecto de que éste no incurra en fallas.
- Los lineamientos se elaboran clara y concisamente, a fin de que sean comprendidos incluso por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento mismo.
- Deberán ser lo suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores.

H) CONCEPTO(S)

Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento, las cuales, por su significado o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación de su significado, para hacer más accesible al usuario la consulta del manual.

I) PROCEDIMIENTO (descripción de las operaciones).

Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación. Es conveniente codificar las operaciones para simplificar su comprensión e identificación, aun en los casos de varias opciones en una misma operación.

J) FORMULARIO DE IMPRESOS.

Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de éstas, empleando para ello números indicadores que permitan asociarlas en forma concreta. También se pueden adicionar instructivos para su llenado.

K) DIAGRAMAS DE FLUJO.

Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, brinda una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.

L) GLOSARIO DE TÉRMINOS.

Lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos, que sirven de apoyo para su uso o consulta.

Procedimiento general para la elaboración de manuales administrativos

M) DISEÑO DEL PROYECTO.

La tarea de preparar manuales administrativos requiere de mucha precisión, toda vez que los datos tienen que asentarse con la mayor exactitud posible para no generar confusión en la interpretación de su contenido por parte de quien los consulta. Es por ello que se debe poner mucha atención en todas y cada una de sus etapas de integración, delineando un proyecto en el que se consiguen todos los requerimientos, fases y procedimientos que fundamentan la ejecución del trabajo.

RESPONSABLES

Para iniciar los trabajos que conducen a la integración de un manual, es indispensable prever que no queda diluida la responsabilidad de la conducción de las acciones en diversas personas, sino que debe designarse a un coordinador, auxiliado por un equipo técnico, al que se le debe encomendar la conducción del proyecto en sus fases de diseño, implantación y actualización. De esta manera se logra homogeneidad en el contenido y presentación de la información.

Por lo que respecta a las características del equipo técnico, es conveniente que sea personal con un buen manejo de las relaciones humanas y que conozca a la organización en lo que concierne a sus objetivos, estructura, funciones y personal. Para este tipo de trabajo, una organización puede nombrar a la persona que tenga los conocimientos y la experiencia necesarios para llevarlo a cabo. Por la naturaleza de sus funciones puede encargarlo al titular de la unidad de mejoramiento administrativo (en caso de contar con este mecanismo). Asimismo, puede contratar los servicios de consultores externos.

LA SERIE DE NORMAS ISO 9000

ISO 9001 es una entre una serie de normas de sistemas de gestión de calidad. Puede ayudar a poner de manifiesto lo mejor de su organización puesto que permite comprender los procesos de entrega de productos y prestación de servicios a los clientes. La serie de normas ISO 9001 consta de:

CAPITULO I

- ISO 9000 - Fundamentos y vocabulario: presenta al usuario los conceptos subyacentes a los sistemas de gestión y especifica la terminología utilizada.
- ISO 9001 - Requisitos: establece los criterios que se deben cumplir si se desea funcionar conforme a la norma y lograr la certificación.
- ISO 9004 - Directrices para mejorar el rendimiento: basadas en los ocho principios de gestión de la calidad, las directrices se han concebido para que las utilice la cúpula directiva como marco para conducir a las organizaciones hacia la mejora del rendimiento, teniendo en cuenta las necesidades de todas las partes interesadas, no sólo de los clientes.

En el siguiente capítulo se presenta el desarrollo del procedimiento seguido para lograr la acreditación de una Unidad de Verificación, el cual es el mismo para las diferentes áreas económicas, la diferencia sólo radica en los procedimientos de verificación mencionados dentro del manual de calidad.

2 CAPITULO II. CREACIÓN DE LA UNIDAD DE VERIFICACIÓN.

2.1 PROCEDIMIENTO

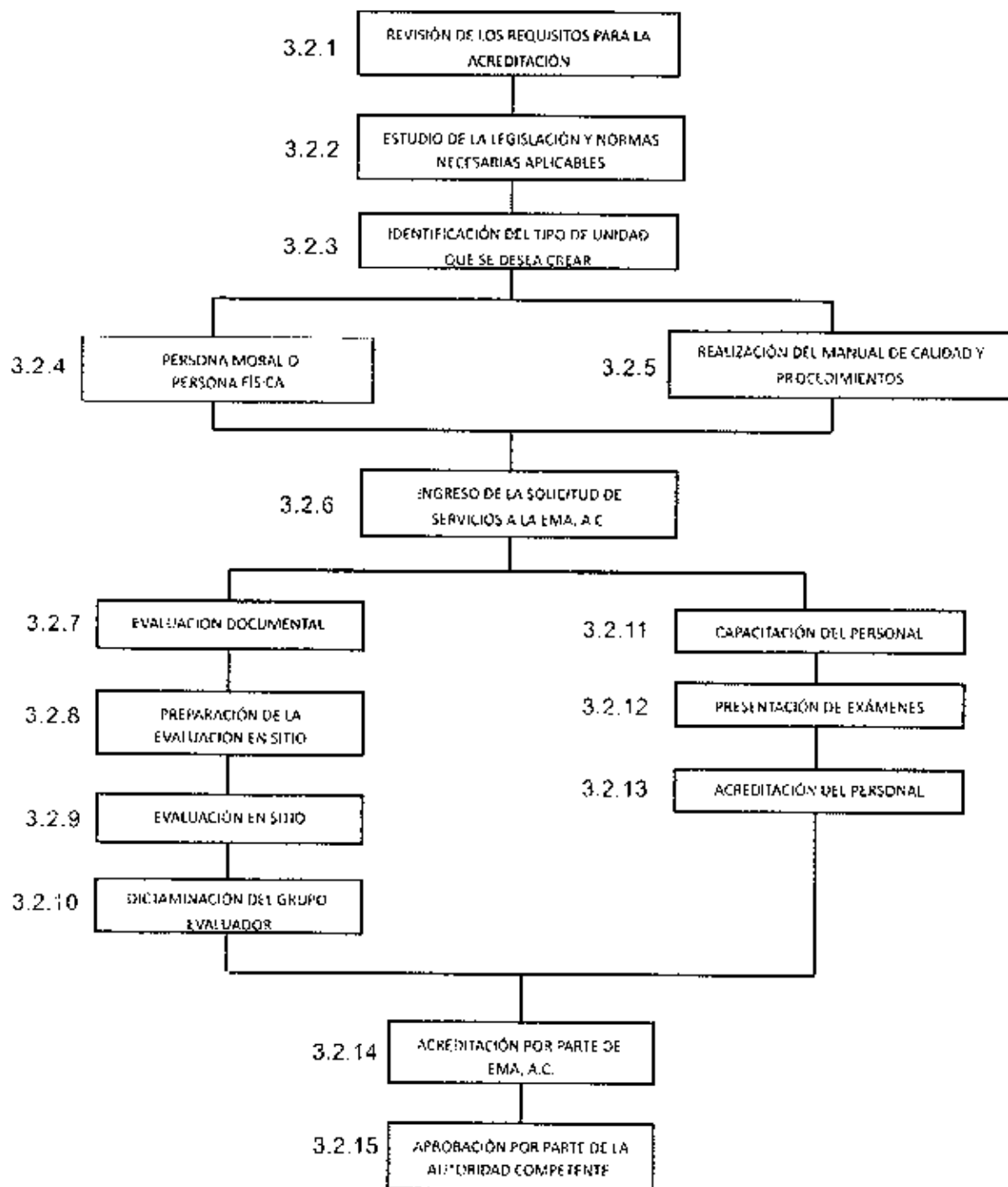


Figura 1

2.2 DESARROLLO

La Entidad Mexicana de Acreditación cuenta con un procedimiento para la evaluación y acreditación de una Unidad de Verificación (Ver ANEXO B), sin embargo, la realización de una Unidad de Verificación incluye etapas que no están contempladas en dicho procedimiento ya que son internas en cada unidad. A continuación se presenta, de forma general, la descripción de las etapas en la creación, evaluación y acreditación de una Unidad de Verificación vistas en la figura 1 del presente capítulo.

2.2.1 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LA ACREDITACIÓN

Se revisan las convocatorias de las dependencias del Gobierno Federal publicadas en el Diario Oficial de la Federación, para conocer los requisitos que necesarios para la verificación de la norma en interés, donde en forma general se requiere estar acreditado por una Entidad de Acreditación, aprobado por la Dependencia competente y tener un nivel de estudios específico.

Se pide informes directamente a la EMA sobre el área de interés y sobre los requisitos para obtener la acreditación.

La entidad hace entrega de la información necesaria de forma electrónica en un CD, el cual contiene la Solicitud de Acreditación, Contrato de prestación de servicios, Cuestionario de evaluación, la guía de los requisitos que se deben cumplir de la NMX-EC-17020-, entre otros.

2.2.2 ESTUDIO DE LA LEGISLACIÓN Y NORMAS NECESARIAS APLICABLES

Lo primero que se tiene que hacer es conocer toda la legislación y normas que rigen a las Unidades de Verificación; esto se puede consultar directamente con la EMA.

Principalmente se deben conocer los siguientes documentos:

- Ley Federal sobre Metrología y Normalización
- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización
- NMX-EC-17020-IMNC-2000. Criterios generales para la operación de varios tipos de Unidades (organismos) que desarrollan la Verificación (inspección)

- MP-HP-002-04. Procedimiento de evaluación y acreditación de unidades de verificación (organismos de inspección)

La Ley y su Reglamento se pueden adquirir en las instalaciones de la Dirección General de Normas o se puede descargar de su página web <http://www.economia.gob.mx>. La NMX-EC-17020-IMNC-2000 se compra directamente en las instalaciones de la IMNC (Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C). Los procedimientos MP-HP-002-04 se pueden solicitar a la EMA o descargarse de su página web. <http://www.ema.org.mx>.

Además de estudiar los documentos anteriores de forma independiente, se puede asistir a los cursos, conferencias, seminarios, diplomados, etc. impartidos por las dependencias, instituciones, unidades acreditadas, etc.

2.2.3 IDENTIFICACIÓN DEL TIPO DE UNIDAD QUE SE DESEA CREAR

En esta etapa se debe estudiar la norma NMX-EC-17020-IMNC-2000, en el punto donde se mencionan los tipos de Unidades de Verificación (Organismos de Inspección) que existen, para que de esa forma se pueda identificar el tipo de Unidad que se desea crear, ya que al decidir el tipo de unidad se debe cumplir con los criterios establecidos, los cuales son, de forma general, los siguientes:

❖ UNIDAD TIPO "A":

Es aquella que provee servicios de "tercera parte".

Otras actividades que realicen la empresa o la Unidad de Verificación no deben estar relacionadas con las actividades, productos o servicios a verificar.

También aplica para actividades de asesoría y consultoría en el sector en que se realizan las actividades de verificación.

La Unidad de Verificación tipo 'A', que declare ser independiente de las partes involucradas, debe demostrar que no está vinculada a ninguna parte que este directamente relacionada con el diseño, manufactura, suministro, instalación, compra, propiedad, uso o mantenimiento de los elementos inspeccionados o elementos similares de la competencia.

❖ UNIDAD TIPO "B"

Las dos características por las cuales se puede identificar a un organismo tipo "B" son las siguientes:

Los organismos tipo "B" forman parte de una organización demostrablemente separada e identificable, que está involucrada en el diseño, manufactura, suministro, instalación, compra, propiedad, uso o mantenimiento de los elementos que inspeccionan.

Los organismos tipo "B" que proveen servicios de inspección solamente a las organizaciones o empresas que formen parte del grupo o de la sociedad. Un organismo de inspección tipo "B" puede formar parte de una organización usuaria o proveedora.

❖ UNIDAD TIPO "C"

Una Unidad de Verificación tipo "C" no tiene que ser una parte separada de la organización, pero si debe ser identificable dentro de la organización.

Una Unidad de Verificación tipo "C" puede por sí misma ser, el diseñador, productor, proveedor, instalador, usuario o dar mantenimiento a los elementos iguales o similares a los que inspecciona.

Una Unidad de Verificación tipo "C" puede ofrecer su servicio de inspección en el mercado o a cualquier otra parte y proveer servicio de inspección a organizaciones externas.

El diseño, manufactura, suministro, instalación, servicio, mantenimiento y la inspección de un elemento llevada a cabo por una Unidad de Verificación tipo "C" no deberá ser llevada a cabo por la misma persona o empresa.

2.2.4 PERSONA MORAL O PERSONA FÍSICA

PERSONAS MORALES. Se debe presentar acta constitutiva de la Unidad de Verificación o de la Organización a la que pertenece. Dentro de su objeto social se debe incluir actividades de Verificación (Inspección) de normas o de evaluación de la conformidad.

PERSONAS FÍSICAS. Se debe presentar acta de nacimiento y/o Clave Única de Registro de Población, así como también su Registro Federal de Contribuyentes.

Para la obtención de los documentos:

a) Acta constitutiva

Para obtener el permiso de constitución de sociedades y aprobar el nombre de la empresa se debe asistir a la Secretaría de Relaciones Exteriores. Posteriormente se consulta un Notario Público para la constitución de la sociedad y obtener así el Acta Constitutiva de la empresa.

Se debe demostrar ser una persona moral legalmente constituida como sociedad o asociación civil conforme a las leyes mexicanas y que dentro de su objeto social se encuentre realizar actividades de evaluación de la conformidad de normas oficiales mexicanas o algún otro que sea compatible con el anterior.

b) RFC (Registro Federal de Causantes).

Para obtener la cédula de identificación fiscal se debe asistir a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) para darse de alta; uno de los requisitos para obtener el RFC es tener una dirección fiscal.

2.2.5 REALIZACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD Y PROCEDIMIENTOS

Se debe iniciar la conformación de un Manual de Calidad y Procedimientos.

No existen procedimientos para realizar un Manual de Calidad, cada manual es construido conforme a las necesidades del interesado, pero siempre deben estar conforme a lo siguiente:

- o Cumplir con lo establecido en la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización y su Reglamento, con cada uno de los artículos que le concierne en los que se mencionan: aspectos de la acreditación, condiciones para prestar el servicio, información requerida en las actas de visita de verificación, formato de dictámenes, procedimiento para emisión de reclamaciones, entre otros.
- o Cumplir con lo establecido en la NMX-EC-17020-IMNC-2000, en cada uno de sus puntos, en los que trata aspectos como: empresa legalmente constituida, personal capacitado, información necesaria del manual de calidad, equipo de medición e instalaciones entre otros.

CAPITULO II

Además existe la familia de normas ISO 9000 que se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de Sistemas de Gestión de la Calidad eficaces. Como apoyo y guía se pueden utilizar las siguientes:

- o La norma ISO 9000:2000 describe los fundamentos de los Sistemas de Gestión de la Calidad y especifica la terminología para los Sistemas de Gestión de la Calidad.
- o La norma ISO 9001:2000 especifica los requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
- o La norma NMX-CC-10013-IMNC proporciona directrices para el desarrollo y mantenimiento de la documentación necesaria para asegurar un sistema de gestión de la calidad eficaz.

Estas normas forman un conjunto coherente en Sistemas de Gestión de Calidad y facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

El Sistema de Calidad debe estar documentado por completo, además de cumplir con la información requerida en la norma NMX-EC-17020-IMNC-2000 (Ver ANEXO A), se debe agregar lo siguiente:

- i. Información General (nombre, dirección, números telefónicos, etc., y el estado legal).
Se deben presentar el nombre de la empresa o persona física, así como la dirección y teléfonos, pues en ese momento ya debe tener un domicilio fiscal.
- ii. Declaración directiva sobre objetivos, política y compromiso con la calidad.
Los objetivos, política y compromisos con la calidad deben ser incluidos en el manual de calidad a través de una declaración formal, firmada por la más alta dirección de la organización, expresando el compromiso de la dirección y del personal de la Unidad de Verificación para proporcionar a los clientes servicios de verificación confiables.
Se debe asegurar además que la política es entendida, implantada y mantenida en todos los niveles de la organización.

- iii. **Declaración directiva de la persona encargada del aseguramiento de la Calidad.**
La administración de la Unidad de Verificación debe designar a una persona, quien independiente a sus otros deberes, debe tener la autoridad y la responsabilidad para el aseguramiento de la calidad dentro de la Unidad de Verificación. Esta persona debe tener acceso directo a la alta dirección.
El puesto de Gerente de Calidad o como se le denomine, debe estar claramente identificado en el organigrama de la unidad. La persona que ocupe este puesto debe estar libre de presiones que puedan afectar la calidad de su trabajo.
En organizaciones Unipersonales, esta actividad la lleva a cabo el Titular de la Unidad de Verificación.
- iv. **Descripción de los ámbitos de actividad y competencia de la Unidad de Verificación.**
Se deben presentar los documentos en los que se establezca con claridad los ámbitos de actividad y competencia de la Unidad de Verificación.
Asimismo, debe establecerse con claridad en el Contrato de Servicio el alcance de la verificación. En referencia al contrato individual u orden de trabajo: El propósito de este requisito es asegurar que existe un claro y demostrable entendimiento entre la Unidad de Verificación y su cliente, sobre el tipo y alcance del trabajo de verificación a realizar.
- v. **Información (en su caso) de la relación existente entre la Unidad de Verificación y su organización matriz u otras organizaciones asociadas.**
Un diagrama organizacional es la manera más común de ilustrar la posición de la Unidad de Verificación dentro de una organización más grande o grupo de empresas. Los diagramas deben mostrar la relación con las empresas del grupo y/o las relaciones entre los departamentos dentro de la misma organización.
Para Unidades de Verificación Unipersonales, se deberá describir cualquier otra actividad relacionada y no relacionada con la verificación.
- vi. **Estructura o estructuras organizacionales.**
El tamaño, estructura y composición de la Unidad de Verificación, que le permiten llevar a cabo sus actividades de verificación en forma competente.

CAPITULO II

vii. Descripción de puestos relevantes.

Debe hacerse la descripción de cada uno de los puestos de trabajo que afecten la calidad de los servicios de verificación. Estas descripciones de puesto deben incluir los requisitos referentes a educación, capacitación, conocimiento técnico y experiencia.

Se debe establecer el perfil y descripción de puesto de todo el personal de la Unidad de Verificación detallándose el mismo para aquella persona que ocupará la Gerencia Técnica y los que actuarán en ausencia de cualquier gerente, describiendo el grado de escolaridad, capacitación y experiencia necesarias para ocupar estos puestos. Se debe presentar evidencia de la forma como se evaluó a las personas que tendrá estas responsabilidades.

Se debe incluir tanto al personal administrativo como al personal técnico (verificadores) dentro de los perfiles y descripción de puesto.

viii. Declaración de la política a seguir en lo que a formación y capacitación del personal se refiere.

La unidad de verificación debe establecer un sistema de capacitación documentado que se mantenga actualizado de acuerdo con su política, para asegurar la capacitación de su personal en los aspectos técnicos y administrativos del trabajo en que están involucrados.

La capacitación requerida debe depender de la habilidad, calificaciones y experiencia de las personas involucradas. La unidad de verificación debe establecer las etapas necesarias de capacitación para cada uno de su personal. Estas etapas pueden incluir:

- a) Un periodo de inducción
- b) Un periodo de trabajo bajo supervisión de verificadores con experiencia
- c) Capacitación continua durante el periodo laboral para mantenerse al día con el desarrollo tecnológico.

ix. Procedimientos para el control de documentos.

La unidad de verificación debe mantener un sistema de control de toda la documentación relacionada con sus actividades. Debe asegurar que:

CAPITULO II

- a) Las ediciones vigentes de la documentación apropiada se encuentren disponibles en todos los lugares pertinentes y para todo el personal relevante;
- b) Todos los cambios o las enmiendas a los documentos sean cubiertas por la debida autorización y sean procesados de tal manera que se aseguren su oportuna disponibilidad en el lugar apropiado.
- c) Los documentos obsoletos sean retirados del uso en toda la organización, pero se archiva una copia por un tiempo determinado;
- d) Se notifica de los cambios a otras partes, cuando sea necesario.

No es suficiente con una declaración de que los documentos serán controlados.

Debe haber medios claros y autorizados para que todos los empleados identifiquen la revisión autorizada más recientemente de cualquier documento controlado.

Debe tenerse una lista maestra de documentos.

x. Procedimientos para efectuar auditorías internas.

Se debe presentar los procedimientos que establezcan las condiciones bajo las cuales se llevarán a cabo las Auditorías Internas. Asimismo, se deberá presentar el programa de auditorías internas establecido por la Unidad de Verificación y el perfil que debe cubrir el personal que realizará dichas actividades.

xi. Procedimientos para los comentarios (retroinformación) y las acciones correctivas

La unidad de verificación debe tener procedimientos documentados para atender la retroalimentación y realizar las acciones correctivas cada vez que se detecten discrepancias en el sistema de calidad y/o en el desarrollo de las verificaciones.

Los procedimientos para atender la retroalimentación y la realización de las acciones correctivas deben estar relacionados con el control y supervisión del proceso de verificación, atención de quejas, reclamaciones y apelaciones, e incumplimientos de auditorías internas y externas.

xii. Procedimientos para la revisión del sistema de calidad por parte de la dirección.

La dirección de la unidad de verificación debe revisar el sistema el sistema de calidad a intervalos apropiados, para asegurar su continua adecuación y efectividad. Deben registrarse los resultados de tales revisiones.

CAPITULO II

Se debe presentar el procedimiento o mecanismo bajo el cual se llevará a cabo la revisión del sistema de calidad. Debe considerar la información derivada de Auditorías Internas/Externas, Supervisión, Reclamaciones Técnicas, Quejas, Apelaciones, Acciones correctivas y preventivas, necesidades de Capacitación, Planeación, etc.

- xiii. Otros procedimientos, instrucciones o referencias a otros procedimientos e instrucciones que son requisito de la norma NMX-EC-17020-IMNC-2000
- xiv. Lista de distribución del manual de calidad.
Debe existir una lista en la que mencione el número de copias controladas y la distribución de las mismas, en las cuales se encuentra una para la EMA.

2.2.6 INGRESO DE LA SOLICITUD DE SERVICIOS A LA EMA

Se debe presentar la solicitud por escrito y firmada, junto con los requisitos específicos de la convocatoria a la EMA, para que de esta manera pueda asignarse un número de referencia.

En esta solicitud de servicio el solicitante debe definir perfectamente el alcance de la acreditación deseada, declarar tener conocimiento y acatar el proceso de evaluación y acreditación de la EMA, recibir y prestar colaboración con el grupo evaluador y cumplir con los requisitos de acreditación establecidos.

Los requisitos que aparecen en las convocatorias de la materia específica en la que se desee acreditar, en general son los siguientes:

a) Copia de acta constitutiva

Se debe demostrar ser una persona moral legalmente constituida como sociedad o asociación civil conforme a las leyes mexicanas y que dentro de su objeto social se encuentre realizar actividades de evaluación de la conformidad de normas oficiales mexicanas o algún otro que sea compatible con el anterior.

b) Copia de RFC (Registro Federal de Causantes).

Para obtener la Cédula de identificación fiscal se debe asistir a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para darse de alta; uno de los requisitos para

CAPITULO II

obtener el RFC es tener una dirección fiscal, por lo cual se buscaron las instalaciones adecuadas al trabajo realizado dentro de una Unidad de Verificación.

- c) Carta bajo la cual declara la intención de ser Unidad de Verificación (Sólo personas físicas)

Debido a que en personas físicas no existe un acta constitutiva en la que se mencione su objeto social, deben presentar una carta dirigida a la EMA en la que lo mencione su intención de ser Unidad.

- d) Organigrama(s) de la empresa general(es) y parcial(es).

Este organigrama se refiere al tamaño, estructura y composición de la unidad de verificación, que le permiten llevar a cabo sus actividades de verificación en forma competente.

- e) Procedimiento de la descripción de los puestos de trabajo.

En este punto se establece el perfil y descripción de los puestos de todo el personal que labora ben la unidad de verificación, incluyendo la escolaridad, capacitación y experiencia necesaria para ocupar los puestos.

- f) Copia controlada del Sistema de Gestión de Calidad.

Se debe entregar una copia de todos los documentos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de la Unidad: manual, procedimientos, formatos, listas, actas, etc.; así como la estructura que tiene dicho Sistema.

- g) Copia controlada de los procedimientos de verificación.

Los procedimientos para realizar la verificación están incluidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad; sin embargo, deben estar perfectamente bien especificados y de forma muy clara.

Los procedimientos de verificación deben cubrir aquellas carencias del documento normativo que puedan afectar la calidad de la verificación. Como mínimo deben incluir la siguiente información: Etapas y equipo necesario para la verificación, registros de datos, criterios de aceptación y rechazo, tipo de verificación, medidas de seguridad del personal, entre otras.

h) Relación del personal a acreditar.

Es una lista con los datos de las personas y las normas en las que se desean acreditar.

i) Relación de instalaciones y equipo (incluir los informes de calibración de los equipos).

En este informe se incluye un croquis de ubicación de las instalaciones y distribución de las áreas. Se debe detallar además el equipo que utiliza la unidad de verificación para el desarrollo de sus actividades acreditadas o en proceso de acreditación. La unidad de verificación es la responsable del mantenimiento y calibración del equipo, independientemente de que sea el dueño o no.

j) Programa de capacitación del personal verificador.

Se entrega un programa que mencione las fechas en las que el personal que labora en la Unidad recibe la capacitación y entrenamiento necesario. Se deberá evidenciar que el personal ha asistido a cursos, seminarios, diplomados, conferencias, etc., esto con el propósito de demostrar la competencia de cada miembro del personal que desempeña actividades de verificación, y cuando sea relevante, la utilización del equipo específico.

k) Curriculum vitae del personal verificador.

Se debe entregar un curriculum vitae de cada una de las personas que labora en la empresa, los cuales deben corresponder con los perfiles detallados en la descripción de puestos.

l) Listas, actas y dictámenes de verificación.

Se deben entregar las actas y dictámenes que se utilizarán en la verificación.

m) Listado de subcontrataciones.

En caso de que se realicen subcontrataciones se deberá entregar un informe en el que se mencione las unidades que serán subcontratadas en caso de ser necesario.

n) Comprobante de pago (ficha de depósito bancario).

Todos los servicios solicitados a la EMA deberán ser pagados por adelantado.

2.2.7 EVALUACIÓN DOCUMENTAL

Esta etapa incluye los siguientes procesos:

Revisión documental: Esta etapa consiste en verificar que la solicitud de servicio está completa y correctamente requisitada, que los documentos ingresados con la solicitud de servicio son todos los indicados y están completos de acuerdo al alcance de la acreditación.

Designación del grupo evaluador: Consiste en designar a los miembros del grupo evaluador registrados en el Padrón Nacional de Evaluadores de la cma. El número de evaluadores varía en función del grado de complejidad de la evaluación, pero como mínimo el grupo evaluador estará formado por 2 personas (1 evaluador líder y 1 experto técnico). En el grupo evaluador siempre habrá alguien con la experiencia en la materia técnica que se va a evaluar. El grupo evaluador designado es el que realiza preferentemente la evaluación documental, la evaluación en sitio y la evaluación de seguimiento en caso de que se requiera.

Evaluación documental: Consiste en evaluar los documentos del sistema de calidad y técnicos para verificar que su contenido cumple con los requisitos de acreditación establecidos. El tiempo establecido para llevar a cabo esta etapa del proceso de evaluación y acreditación es de 27 días hábiles a partir de la fecha de aceptación del grupo evaluador. La evaluación documental debe realizarse antes de la evaluación en sitio cuando el solicitante por primera vez realiza el trámite de acreditación, cuando exista actualización de la acreditación, o cuando se solicite ampliación en el alcance técnico.

Durante esta etapa se revisa que el manual de calidad y procedimientos contenga todos los puntos establecidos en la NMX-EC-17020-IMNC-2000, si falta algún punto de la NMX-EC-17020-IMNC-2000 se te entrega un informe de evaluación documental, donde se indican las no conformidades encontradas, por lo que se deben hacer las correcciones necesarias para cerrar las no conformidades.

Esta etapa no termina hasta no cerrar las no conformidades encontradas.

2.2.8 PREPARACIÓN DE LA EVALUACIÓN EN SITIO

Consiste en coordinar y notificar al solicitante y al grupo evaluador la fecha de evaluación en sitio para su aceptación.

El solicitante debe ser notificado por escrito de la fecha de evaluación en sitio. La fecha de realización de la evaluación debe ser coordinada de común acuerdo con el solicitante

y los miembros del grupo evaluador. El solicitante debe confirmar por escrito la aceptación de la fecha de evaluación.

En esta etapa se deberá preparar las instalaciones, equipo de medición y equipo de oficina para la evaluación en sitio que se realizará posteriormente. Por ejemplo, las instalaciones deberán tener áreas de acceso exclusivo a personal autorizado, áreas de archivos, entre otras; los equipos de medición deberán estar calibrados y tener a la mano sus respectivos informes de calibración; equipo de oficina deberá ser el adecuado para el volumen y tipo de trabajo, y perfectamente identificado.

Durante esta etapa el personal de la Unidad deberá conocer sus responsabilidades y funciones dentro de la Unidad; además de estar capacitado en los procedimientos de verificación, política de calidad, objetivos de calidad, uso de equipo de medición y de oficina, entre otros.

2.2.9 EVALUACIÓN EN SITIO

Esta etapa consiste en evaluar en las instalaciones del solicitante, el sistema de calidad, técnicas y operativas de la organización o persona evaluada para verificar que se cumplen los requisitos de acreditación establecidos, y los documentos técnicos empleados en el sistema de calidad del solicitante.

En la fecha que se acuerde con la Unidad de Verificación, el grupo evaluador designado realiza la evaluación en sitio en las instalaciones indicadas en la solicitud de servicios, la cual consiste en forma general en los siguientes pasos:

- a) Reunión de apertura.
- b) Desarrollo de la Evaluación.
- c) Reunión de cierre.

El evaluador líder debe entregar el resultado de la evaluación a través del informe de evaluación respectivo donde se indican las no conformidades encontradas en el manual de calidad, instalaciones, equipo y del personal verificador por lo que se deberán hacer las correcciones necesarias para cerrar las no conformidades.

Esta etapa no termina hasta no cerrar las no conformidades encontradas.

El tiempo establecido para llevar a cabo esta etapa del proceso de evaluación y acreditación se establece de acuerdo a la complejidad del alcance de la evaluación. Normalmen-

te la evaluación en sitio puede tomar de 1 a 4 días hábiles, sin embargo puede haber situaciones que requieran mayor tiempo. En estos casos la EMA debe coordinar los días de evaluación con el cliente y el grupo evaluador.

2.2.10 DICTAMINACIÓN DEL GRUPO EVALUADOR

Esta etapa consiste en presentar el informe de evaluación para su análisis y recomendación de la decisión de dictaminación al Subcomité de Evaluación correspondiente y posteriormente el Comité de Evaluación expide el dictamen de la evaluación realizada.

El tiempo establecido para llevar a cabo esta etapa del proceso de evaluación y acreditación es de 30 días hábiles a partir de la fecha en que recibe el informe de evaluación el personal de la gerencia, por parte del grupo evaluador.

El solicitante será notificado de cualquier atraso que se tenga de su dictaminación y deberá proporcionar cualquier información que se requiera por el personal de la gerencia para llevar a cabo la dictaminación.

2.2.11 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

En etapa se deberá capacitar el personal de la Unidad de Verificación para presentar los exámenes correspondientes a las normas oficiales mexicanas que se van a verificar.

La capacitación puede darla la propia Unidad o también se puede asistir a cursos, conferencias, seminarios, etc. de alguna otra unidad de verificación u organismo externo.

Cuando la propia Unidad capacite a su personal, esta podrá aplicar exámenes previos al presentado en la EMA.

Se deberá presentar en la evaluación on sitio evidencias de capacitación del personal (programas, listas de asistencia, constancias, reconocimientos, etc.).

2.2.12 PRESENTACIÓN DE EXÁMENES

La presentación de los exámenes para la acreditación del personal de la Unidad es en las instalaciones de la EMA.

Los directivos de la Unidad deben enviar a la EMA la solicitud para la presentación de los exámenes correspondientes y hacer el pago de ellos con una semana de anterioridad.

La EMA, envía a la Unidad los criterios de calificación de los exámenes, así como la fecha y hora en la que se presentarán.

2.2.13 ACREDITACIÓN DEL PERSONAL

La EMA envía a la Unidad de Verificación los resultados de los exámenes presentados por el personal.

La Unidad de Verificación debe recoger las acreditaciones de los verificadores en las instalaciones de la EMA.

2.2.14 ACREDITACIÓN POR PARTE DE LA EMA

El solicitante debe recibir por escrito el resultado de la dictaminación expedida por el Comité de Evaluación, en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la celebración de la reunión del Comité de Evaluación, en donde se trate su caso.

La acreditación que emite la entidad tiene una vigencia de 2 a 4 años, dependiendo del resultado de la evaluación, a partir de la fecha del dictamen favorable. Esta acreditación otorgada con base a este procedimiento se considera vigente, siempre y cuando la unidad de verificación continúe cumpliendo con los requisitos establecidos por la entidad.

2.2.15 APROBACIÓN POR LA AUTORIDAD COMPETENTE

Después de recibir la acreditación, se debe asistir a la dependencia competente a la Unidad de Verificación para obtener la aprobación por parte de ella, la cual únicamente es un trámite administrativo, con un tiempo de respuesta corto.

2.3 INSTANCIAS QUE INTERVIENEN EN LA APROBACIÓN DE UNA UNIDAD DE VERIFICACIÓN

Las dependencias que intervienen en la aprobación de una Unidad de Verificación son las Secretarías competentes, y esto depende del área de acreditación de la Unidad:

- Para el área de Información Comercial- Interfiere la Secretaría de Economía por conducto de la Dirección General de Normas.
- Para el área de Instalaciones Eléctricas- Interfiere la Secretaría de Energía

CAPITULO II

- Para el área de Eficiencia Energética- Interfiere la Comisión Nacional para el Ahorro de Energía.
- Para el área de Instrumentos de Medición- Interfiere la Secretaría de Económica por conducto de la Dirección General de Normas.
- Para el área de Aeronáutica- Interfiere la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, a través de la Dirección General de Aviación Civil;
- Para el área de Turismo- Interfiere la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística.

2.4 TIEMPOS Y COSTOS DE LA ACREDITACIÓN

2.4.1 TIEMPOS

Los tiempos que a continuación se mencionan pueden variar de acuerdo a las no conformidades encontradas en cada una de las etapas, los tiempos mencionados están establecidos para cuando no se haya ninguna no conformidad en cada etapa del proceso de acreditación.

INGRESO DE LA SOLICITUD DE SERVICIO Y ASIGNACIÓN DEL NO. DE REFERENCIA

El tiempo establecido para llevar a cabo esta etapa del proceso de evaluación y acreditación es de 1 día hábil a partir de la fecha de entrada de la solicitud de servicio en la recepción de la ema.

REVISIÓN DOCUMENTAL

El tiempo establecido para llevar a cabo esta etapa del proceso de evaluación y acreditación es de 5 días hábiles a partir del día siguiente de la fecha de ingreso de la solicitud de servicio en la recepción de la ema.

DESIGNACIÓN DEL GRUPO EVALUADOR

El tiempo establecido para llevar a cabo esta etapa del proceso de evaluación y acreditación es de 18 días hábiles máximo, a partir de que el resultado de la revisión documental es satisfactoria.

CAPITULO II

EVALUACIÓN DOCUMENTAL

El tiempo establecido para llevar a cabo esta etapa del proceso de evaluación y acreditación es de 15 días hábiles a partir de que el grupo evaluador recibe los documentos.

PREPARACIÓN DE EVALUACIÓN EN SITIO

El tiempo establecido para llevar a cabo esta etapa del proceso de evaluación y acreditación es de 8 días hábiles a partir de la fecha del cierre de no conformidades.

EVALUACIÓN EN SITIO

El tiempo establecido para llevar a cabo esta etapa del proceso de evaluación y acreditación es de 1 a 4 días hábiles y esta se dependerá del tipo de unidad.

DICTAMINACIÓN

El tiempo establecido para llevar a cabo esta etapa del proceso de evaluación y acreditación es de 30 días hábiles a partir de la evaluación en sitio.

2.4.2 COSTOS

Los costos de acreditación dependerán del número de normas que se desean acreditar, así como la ubicación de la unidad de verificación, ya que se contabilizan también los viáticos de los evaluadores para la de evaluación en sitio.

COSTOS DE ACREDITACION

ETAPA	COSTO
1. RECEPCIÓN E INGRESO DE LA SOLICITUD DE ACREDITACIÓN	Costo base de acreditación \$11 339.84 más el diferencial por cada norma y para cada una de las materias donde se solicita la acreditación o renovación.
2. EVALUACIÓN DOCUMENTAL	Honorarios del grupo evaluador de acuerdo a la tabla de tarifas anexa.
3. PREPARACIÓN DE LA EVALUACIÓN EN SITIO Y EVALUACIÓN EN SITIO.	Honorarios y viáticos del grupo evaluador de acuerdo a la tabla de Tarifas anexa.
4. EVALUACIÓN DE SEGUIMIENTO POR REVISIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS (A PARTIR DE LA PRIMERA EXHIBICIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS)	Seguimiento documental o en sitio: \$ 5 962.32 Adicional al costo anterior, considerar los costos de Honorarios si la revisión de acciones es documental y Honorarios y Viáticos de los evaluadores si la revisión de las acciones correctivas es en sitio, conforme la tabla de Tarifas anexa.

CAPITULO II

N° DE NORMAS TÉCNICAS SOLICITADAS PARA ACREDITACIÓN	COSTO DIFERENCIAL POR NORMA TÉCNICA (M.N.)	PRECIO TOTAL COSTO DEL SERVICIO SOLICITADO (M.N.) ACREDITACIÓN/RENOVACIÓN	COSTO BASE DE ACREDITACIÓN
			\$11 339.84
1	1 800.13	13 139.97	
2	3 582.28	14 922.12	
3	5 346.40	16 686.24	
4	7 092.54	18 432.38	
5	8 820.65	20 160.49	
6	10 530.75	21 870.59	
7	12 222.87	23 562.71	
8	13 897.03	25 236.87	
9	15 553.17	26 893.01	
10	17 191.32	28 531.16	
11	18 811.46	30 151.30	
12	20 413.60	31 753.44	
13	21 997.73	33 337.57	
14	23 563.85	34 903.69	
15	25 111.97	36 451.81	
16	26 642.08	37 981.92	
17	28 154.19	39 494.03	
18	29 648.28	40 988.12	
19	31 010.81	42 350.65	
20	32 582.51	43 922.35	

COSTOS DE EXAMENES:

Materia	Concepto	Costo
Información Comercial	Examen por verificador	\$1.352 por verificador solicitado por norma solicitada
Distintivo H y Turismo	Ingreso de solicitud (examen lo realiza SECTUR), no se cobra honorarios.	1,552.81
Sanidad Vegetal	Ingreso de solicitud más honorarios (examen lo realiza SAGARPA)	\$ 1,552.81+ honorarios de grupo evaluador
Producto	Ingreso de solicitud + examen + honorarios de grupo evaluador	\$ 1,552.81+ \$ 834.50 + honorarios de grupo evaluador
Gas LP y Natural	Ingreso de solicitud + examen + honorarios de experto técnico	\$ 1,552.81+ \$ 834.50 + honorarios de experto técnico
Recubrimientos	Ingreso de solicitud + examen + honorarios de experto técnico	\$ 1,552.81+ \$ 834.50 + honorarios de experto técnico
Auditoría Ambiental	Ingreso de solicitud por rubro + honorarios de grupo evaluador	\$ 1,552.81por rubro + honorarios de grupo evaluador
Seguridad, Higiene y Medio Ambiente en el Trabajo	Ingreso de solicitud por norma + honorarios de experto técnico	\$ 1,552.81 por norma + honorarios de experto técnico
Telecomunicaciones	Ingreso de solicitud + examen+ honorarios de experto técnico	\$ 1,552.81+ \$ 834.50 + honorarios de experto técnico
Tecnologías de la Información	Ingreso de solicitud + examen + honorarios de experto técnico	\$ 1,552.81+ \$ 834.50 + honorarios de experto técnico
Eficiencia Energética	Ingreso de solicitud (el examen lo hace la CO-NAE)	1,552.81
Instalaciones Eléctricas	Ingreso de solicitud + examen + honorarios de experto técnico	\$ 1,552.81+ \$ 834.50 + honorarios de experto técnico
Instrumentos de Medición	Ingreso de solicitud por norma + honorarios de grupo evaluador	\$ 1,552.81 por norma + honorarios de grupo evaluador

CAPITULO II

Salud Animal	Ingreso de solicitud + honorarios de grupo evaluador	\$ 1.552.81 por norma + honorarios de grupo evaluador
Autotransporte	Ingreso de solicitud + honorarios de grupo evaluador	\$ 1.552.81 por norma + honorarios de grupo evaluador
Turismo	Ingreso de solicitud (examen lo realiza SEC-TUR)	1.552.81
Hidráulica	Ingreso de solicitud (examen lo realiza CNA)	1.552.81

HONORARIOS DE EVALUADORES

	Tarifas Honorarios Profesionales (M.N.)			
	1 día	2 días	3 días	4 días
Evaluador Líder Técnico	1 622	3 245	4 867	6 490
Evaluador Líder	1 217	2 434	3 650	4 867
Evaluador Técnico	973	1 947	2 920	3 894
Evaluador	811	1 622	2 434	3 244
Experto Técnico	865	1 731	2 596	3 461

ZONA	ZONA PARTIENDO DE LA CIUDAD BASE
ZONA 0	AREA DE RESIDENCIA
ZONA 1	30 km EN ADELANTE

	Tarifas de Viáticos por Evaluador (M.N.)			
	1 día	2 días	3 días	4 días
ZONA 0	393	786	1 179	1 572
ZONA 1	720	2 810	4 900	6 991

GASTOS DE VIATICOS

DETALLE DE CONCEPTOS QUE INCLUYE LA TABLA DE TARIFAS Y VIATICOS A EVALUADORES				
	ZONA 0 - AREA DE RESIDENCIA (0 a 30 km)			
	1 DÍA	2 DÍAS	3 DÍAS	4 DÍAS
COMIDA	142	142	142	142
TAXIS	251	251	251	251
TOTAL	393	393	393	393
ACUMULADO	393	786	1 179	1 572

	ZONA 1 (30 km en adelante)			
	DIA 1	DIA 2	DIA 3	DIA 4
DESAYUNO	0	119	119	119
COMIDA	142	142	142	142
CENA	119	119	119	119
HOTEL *	0	1 252	1 252	1 252
TAXIS (incluye aeropuertos / terminales)	459	459	459	459
TOTAL	720	2 090	2 090	2 090
ACUMULADO	720	2 810	4 900	6 991

CAPITULO II

EJEMPLO: Para una Unidad de Verificación con 11 Normas, Instalada en la zona metropolitana el costo de la acreditación será:

➤ Precio base de Acreditación		\$11,339.84
➤ Normas a acreditar		\$18,811.46
➤ Honorarios de la Evaluación Documental (Evaluador Líder y Experto Técnico)		\$2,082.08
➤ Honorarios de la Evaluación en Sitio (2 días Evaluador Líder y Experto Técnico)		\$4,164.16
➤ 1er Seguimiento de Acciones Correctivas		\$5,962.32
➤ Honorarios del seguimiento de Acciones Correctivas		<u>\$2,082.08</u>
	SUBTOTAL	\$44,441.94
	IVA	<u>\$6,666.29</u>
	TOTAL	\$51,108.23
➤ Precio de 11 exámenes (uno por norma a acreditar)		\$14,872.00
	SUBTOTAL	\$14,872.00
	IVA	<u>\$2,230.80</u>
	TOTAL	\$17,102.80
➤ Mas gastos en equipo y oficina		

2.5 RESULTADOS Y APORTACIONES

Como resultado del proyecto se obtuvo lo siguiente:

- La acreditación de un Manual de Calidad con procedimientos y formatos, por una Entidad de Acreditación.
- La evaluación, acreditación y aprobación de la Unidad de Verificación de Información Comercial UVA RIOCAM, S.C. fue creada en el año 2007, constituida y existente conforme a las leyes de la República Mexicana; contando con autorización de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público, acreditada por la Entidad Mexicana de Acreditación y aprobada por la Secretaria de Economía a través de la Dirección General de Normas para funcionar como Unidad de Verificación para la Evaluación de la Conformidad con las Normas Oficiales Mexicanas de Información Comercial.
- El presente trabajo podrá servir como una guía para las personas que deseen formar una Unidad de Verificación, ya que no existe ningún documento similar.

3 C A P Í T U L O I I I . C O N C L U S I O N E S

1. Se creó la guía para la conformación de una Unidad de Verificación, la cual es un documento único pues no existe algún otro en el que se presente el proceso completo, y fue complicado debido a que fue necesario compilar definiciones, normas, leyes, criterios, reglamentos, conceptos, etc. que se encuentran en fuentes diversas.
2. El proceso de la guía para la creación y acreditación de la Unidad de Verificación fue realizado a partir de la experiencia, pero funciona para cualquier unidad que se desee crear en las diferentes áreas.
3. Se creó un Sistema de Gestión de Calidad conforme a las normas de calidad mexicanas, cuya importancia radica en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar al interior de la Unidad de Verificación, una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del servicio cumplan con los requisitos del cliente.

4 BIBLIOGRAFÍA

- Ley Federal Sobre Metrología y Normalización (LFMN). Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía.
- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización (RLFMN). Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía.
- ISO 9000:2000 / COMPANT/ISO 9000-2000 / NMX-CC-9000-IMNC-2000 - Sistemas de gestión de la calidad Fundamentos y Vocabulario.
- ISO 9001:2000 / COMPANT/ISO 9001-2000 / NMX-CC-9001-IMNC-2000 - Sistemas de gestión de la calidad Requisitos
- ISO/TR 10013:2001 / COMPANT/ISO 10013-2002 / NMX-CC-10013-IMNC-2002 - Directrices para la documentación de sistemas de la calidad
- ISO/IEC 17020:1998 / NMX-EC-17020-IMNC-2000 - Criterios generales para la operación de varios tipos de unidades (organismo) que desarrollan la verificación (inspección)
- MP-HP-002-04-Procedimiento de evaluación y acreditación de unidades de verificación (organismos de inspección)
- Organización De Empresas, Análisis Diseño Y Estructura. Franklin Fincowsky Enrique Benjamín México, FCA - UNAM
- "Manuales Administrativos: Guía Para Su Elaboración". Franklin Fincowsky Enrique Benjamín México, FCA - UNAM
- Sistemas Administrativos. Gómez Ceja, México, Mc Graw Hill 1997
- Manual de calidad de la Unidad de Verificación de Información Comercial UVA RIOCAM S.C. basado en la norma NMX-EC-17020-IMNC-2000
- Procedimientos de la Unidad de Verificación de Información Comercial UVA RIOCAM S.C. basado en la norma NMX-EC-17020-IMNC-2000
- Formatos de la Unidad de Verificación de Información Comercial UVA RIOCAM S.C. basado en la norma NMX-EC-17020-IMNC-2000
- Convocatorias de las Diferentes Áreas

-
- www.ema.org.mx
 - www.economia.gob.mx

5 G L O S A R I O

ACREDITACIÓN:

Acto por el cual una entidad de acreditación reconoce la competencia técnica y confiabilidad de las Unidades de Verificación (organismos de inspección) para la evaluación de la conformidad. Reconocimiento dado por una tercera parte en relación con un organismo de evaluación de la conformidad que expresa de manera formal de su competencia para desarrollar tareas específicas de evaluación de la conformidad.

AUDITORÍA INTERNA:

Actividad independiente que tiene lugar dentro de la empresa y que está encaminada a la revisión de operaciones contables y de otra naturaleza, con la finalidad de prestar un servicio a la dirección.

CALIDAD:

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

CALIBRACIÓN:

Es el conjunto de operaciones que tiene por finalidad determinar los errores de un instrumento de medición y, de ser necesario, otras características metrologías.

CONFORMIDAD:

Reconocimiento de que un producto, proceso o servicio cumple con todos los requisitos especificados en las normas.

CONTROL DE LA CALIDAD:

Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

DOCUMENTO INTERNO CONTROLADO:

Es aquel que forma parte del Sistema de Calidad y son editados por la Dirección General de la Unidad.

DOCUMENTO EXTERNO:

Es aquel que regula el funcionamiento de la Unidad de Verificación pero que son editados y controlados por entidades externas a la misma.

EFICACIA:

Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA:

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

ENMIENDA:

Modificación, adición o supresión de partes específicas del contenido de un documento.

EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD:

La determinación del grado de cumplimiento con las normas oficiales mexicanas o la conformidad con las normas mexicanas, las normas internacionales u otras especificaciones, prescripciones o características. Comprende, entre otros, los procedimientos de muestreo, prueba, calibración, certificación y verificación.

GESTIÓN

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

GESTIÓN DE LA CALIDAD

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:

Son los medios técnicos con los cuales se efectúan las mediciones.

MANUAL DE CALIDAD:

Documento que establece la política de calidad, el sistema y las prácticas de calidad de una organización. Puede incluir o hacer referencia a otros documentos relacionados con los acuerdos de calidad de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección).

GLOSARIO

MEDIR:

El acto de determinar el valor de una magnitud.

MEJORA CONTINUA:

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

NO CONFORMIDAD:

Incumplimiento a un requisito en las normas contra las cuales se evalúa la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección), el sistema de calidad y/o los procedimientos técnicos.

NORMA:

Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido que establece, para un uso común y repetido, reglas, directrices o características para ciertas actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en un contexto dado.

NORMA DE PRODUCTO:

Norma que especifica los requisitos que debe satisfacer un producto o un grupo de productos para asegurar su aptitud para el uso. Una norma de producto puede incluir además de los requisitos de aptitud para el uso, ya sea directamente o por referencia, aspectos relativos a la terminología, muestreo, pruebas, embalaje y etiquetado y, a veces, requisitos del proceso de obtención

NORMA MEXICANA:

La que elabore un organismo nacional de normalización, o la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SCFI), en los términos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, que prevé para su uso común y repetido reglas, especificaciones, atributos, método de prueba, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, así como aquellas relativas a terminología, embalaje, marcado o etiquetado.

NORMA O LINEAMIENTO INTERNACIONAL:

La norma, lineamiento o documento normativo que emite un organismo internacional de normalización u otro organismo internacional relacionado con la mate-

GLOSARIO

ria, reconocido por el gobierno mexicano en los términos del derecho internacional.

NORMA OFICIAL MEXICANA:

Es la regulación técnica de observancia obligatoria expedida por las dependencias competentes, que establecen reglas, especificaciones, atributos, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, así como aquellas relativas a terminología, simbología, embalaje, marcado o etiquetado y las que se refieran a su cumplimiento o aplicación.

OBJETIVO DE CALIDAD:

Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

OBSERVACIÓN:

Cumplimiento a un requisito especificado, que puede ser mejorado para proporcionar un mayor grado de confianza en el requisito evaluado.

PATRÓN:

Aparato de medición o sistema de medición destinado a definir, realizar, conservar o reproducir una unidad o uno o varios valores conocidos de una magnitud para transmitirlos por comparación a otros instrumentos de medición.

PATRÓN NACIONAL:

El patrón autorizado para obtener, fijar o contrastar el valor de otros patrones de la misma magnitud, que sirve de base para la fijación de los valores de todos los patrones de la magnitud dada.

PERSONAS ACREDITADAS:

Son las Unidades de Verificación (Organismos de Inspección) reconocidas por la Entidad Mexicana de Acreditación para la evaluación de la conformidad.

POLÍTICA DE CALIDAD:

Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

GLOSARIO

PROCEDIMIENTO:

Forma especificada de realizar una actividad y que está documentada.

PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD:

Documentos que contienen el Sistema de Calidad de la Unidad de Verificación de acuerdo con los requisitos establecidos en la NMX-EC-17020-IMNC-2000.

PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS:

Documentos que contienen el(los) método(s), procedimiento(s), especificación(es), etc., para llevar a cabo las actividades de verificación (inspección) para las que se solicita la acreditación, de acuerdo con los documentos técnicos y/o regulatorios aplicables.

PROCESO:

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultados

PRODUCTO:

Resultado de un proceso.

REGLAMENTO:

Documento que contiene reglas de carácter obligatorio, adoptado por una autoridad.

REPRESENTANTE LEGAL:

Persona responsable de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) que tiene el poder legal para representarlo como una persona acreditada.

REQUISITOS

Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.

SISTEMA:

Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

GLOSARIO

SISTEMA DE CALIDAD:

Sistema que está compuesto por la estructura organizacional, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos para implantar la administración de la calidad.

SISTEMA DE GESTIÓN:

Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

SUCURSAL:

Establecimiento(s) declarado(s) por la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) en la(s) que se realiza todo el proceso verificación (inspección), y que además se resguardan los registros que se hayan generado durante el proceso.

TERCERA PARTE:

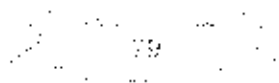
Persona u organismo reconocido como independiente de las partes interesadas en lo que se refiere al tema, en cuestión. Las partes interesadas son generalmente el proveedor ("primera parte") y el cliente ("segunda parte").

UNIDAD DE VERIFICACIÓN:

Es la persona física o moral que realiza actos de verificación.

VERIFICACIÓN:

Es la constatación ocular o comprobación mediante muestreo, medición, pruebas de laboratorio, o examen de documentos que se realizan para evaluar la conformidad en un momento determinado



ANEXO A

GUÍA PARA LA NORMA NMX- EC-17020-IMNC-2000. CRITERIOS GENERALES PARA LA OPERACIÓN DE VARIOS TIPOS DE UNIDADES (ORGANISMOS) QUE DESARROLLAN LA VERIFICACIÓN (INSPECCIÓN)

Criterio punto 3.1

Se debe presentar acta constitutiva de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) o de la Organización a la que pertenece. Dentro de su objeto social se debe incluir actividades de Verificación (Inspección) de normas o de evaluación de la conformidad.

Criterio punto 3.2

Un diagrama organizacional es la manera más común de ilustrar la posición de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) dentro de una Organización más grande o Grupo de empresas. Los diagramas deben mostrar la relación con las empresas del Grupo y/o las relaciones entre los departamentos dentro de la misma organización.

Esta información puede ser útil para soportar cualquier reclamación sobre la independencia de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) (D.5)

Criterio punto 3.3

Se deben presentar los documentos en los que se establezca con claridad los ámbitos de actividad y competencia de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección).

Asimismo, debe establecerse con claridad en el Contrato de servicio el alcance de la verificación (inspección) (D.4).

En referencia al contrato individual u orden de trabajo:

El propósito de este requisito es asegurar que existe un claro y demostrable entendimiento entre la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) y su cliente, sobre el tipo y alcance del trabajo de verificación (inspección) a realizar.

Criterio punto 3.4

Las Unidades de Verificación (Organismos de Inspección) acreditadas o en proceso de acreditación, deberán mostrar los factores que se tomaron en cuenta para determinar el monto de la cobertura de su póliza de seguros.

Antes de acreditarse, se deberá presentar evidencia de que se cuenta con la póliza de seguro.

Uno de los factores que se deben de tomar en cuenta, es el riesgo asociado al desempeño de las actividades de Verificación (inspección).

No es el papel del organismo de acreditación aprobar el nivel de cobertura del seguro de sus clientes. Los tipos de responsabilidad cubiertos por el seguro pueden incluir, por ejemplo, la responsabilidad de los patrones, la responsabilidad pública y la indemnización profesional.

Nota: Las Unidades de Verificación (Organismos de Inspección) deben poner especial atención a la cobertura del seguro cuando se lleven a cabo trabajos de verificación (inspección) en otro país, en donde los requisitos legales difieran a los de México.

Criterio punto 3.5

Las condiciones referidas aquí son condiciones contractuales y de negocios, no se refiere a las condiciones físicas de los sitios en los que se lleva a cabo la verificación (inspección).

Debe presentarse la documentación que evidencie la forma como se proveen otro tipo de servicios o actividades. Por ejemplo: Folletos, Sucursales, currícula de la compañía, condiciones de pago, nivel de cobertura del seguro.

Para Unidades de Verificación (Organismos de Inspección) tipo "B", se deberán describir las condiciones bajo las cuales opera la organización a la que pertenece.

En el caso de Unidades de Verificación (Organismos de Inspección) tipo "C", las condiciones deben incluir una declaración clara de las salvaguardas para evitar actuar como Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) tipo "A".

Criterio punto 3.6

Debe presentar la forma como se maneja la contabilidad de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) y/o de la Organización a la que pertenece, de tal forma que se evidencie la separación dentro de ésta.

4 Independencia, imparcialidad e integridad

Criterio punto 4.1

Se debe contar con "Procedimientos", que establezcan la forma como la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) salvaguardará el trabajo de verificación (inspección) de intereses externos.

Se debe documentar una política y/o procedimientos explícitos para dirigir al personal para evitar estar expuesto a presión indebida, de cualquier fuente interna o externa a la organización, que pudiera influenciar los resultados de las verificaciones (inspecciones). Un procedimiento eficaz, requiere normalmente que el personal informe y registre cualquier incidente de presión indebida a los que hayan sido expuestos.

Criterio punto 4.2.1

Otras actividades que realice la empresa o la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) no deben estar relacionadas con las actividades, productos o servicios a verificar (inspeccionar).

También aplica para actividades de asesoría y consultoría en el sector en que se realizan las actividades de verificación (inspección).

La Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) tipo 'A', que declare ser independiente de las partes involucradas, debe demostrar que no está vinculada a ninguna parte que este directamente relacionada con el diseño, manufactura, suministro, instalación, compra, propiedad, uso o mantenimiento de los elementos inspeccionados o elementos similares de la competencia tales como:

- Propiedad común (excepto cuando los propietarios no tienen la habilidad de influenciar el resultado de la inspección). Ver Nota 1
- Directores comunes o propietarios designados por un consejo (o equivalente) de la organización (excepto cuando éstos tienen funciones que no puedan tener influencia en el resultado de la inspección). Ver Nota 2
- Reportar directamente al mismo nivel superior de la administración

- Disposiciones contractuales (a excepción de los contratos con clientes para servicios de inspección), acuerdos informales u otros medios que puedan influir en el resultado de la inspección.

Adicionalmente, una Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) no debe ser una Unidad (Organismo) tipo "A" si otra parte de la misma organización está directamente involucrada en el diseño, manufactura, suministro, instalación, compra, propiedad, uso o mantenimiento de los elementos inspeccionados o elementos similares de la competencia, cuando tales partes de la organización no tienen una identidad legal separada.

En todo momento, el responsable legal o Presidente Ejecutivo de la organización de la cual la Unidad (Organismo) forma parte, deberá definir una política documentada y/o procedimientos para el mantenimiento del estado del tipo de la Unidad (Organismo). El organismo de acreditación examinará la evidencia de la efectividad de esta política con respecto a los intereses de propiedad, constitución del consejo de directores, medios de financiamiento, toma de decisiones y cualquier otro factor que pudiera influir sobre la imparcialidad, independencia o integridad de la Unidad (Organismo) tipo "A".

Nota 1. Un ejemplo de esto, es una estructura del tipo cooperativa donde existe una gran cantidad de accionistas, pero que (individualmente o como grupo) no tienen medios formales de influencia en las políticas, estrategias u operación de la Unidad (Organismo).

Nota 2. Un ejemplo de esto es, cuando un Banco que financia una compañía puede insistir sobre la designación del consejo para tener una perspectiva de la administración de la compañía pero no estará involucrado en ninguna decisión.

Criterio punto 4.2.2

Las dos características por las cuales se puede identificar a un organismo tipo "B" son las siguientes:

Los organismos tipo "B" forman parte de una organización demostrablemente separada e identificable, que está involucrada en el diseño, manufactura, suministro, instalación, compra, propiedad, uso o mantenimiento de los elementos que inspeccionan.

Los organismos tipo "B" que proveen servicios de inspección solamente a las organizaciones o empresas que formen parte del Grupo o de la sociedad. Un organismo de inspección tipo "B" puede formar parte de una organización usuaria o proveedora.

Criterio punto 4.2.3

Se debe evidenciar documentalmente y una vez que entre en operación la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) a través de registros que se proveen las salvaguardas correspondientes.

Las Unidades de Verificación (Organismos de Inspección) de Instalaciones Eléctricas, Gas L.P., Hidráulicas, Gas Natural y Gas L.P. por ducto, no pueden verificar instalaciones para la puesta en marcha o ampliación cuando hayan intervenido en el diseño, construcción, mantenimiento o proveeduría del material o equipo.

Las Unidades de Verificación (Organismos de Inspección) de Seguridad e Higiene y Medio Ambiente de Trabajo, no pueden verificar las instalaciones o sistemas en los que hayan participado en el diseño, construcción, mantenimiento o proveeduría del material o equipo.

En el caso de existir Unidades de Verificación (Organismos de Inspección) de Instrumentos de medición, no podrán realizar la verificación (inspección) "inicial" de los instrumentos, pero podrán realizar la verificación (inspección) dentro de los programas obligatorios o voluntarios de productos ya en operación. En caso de que proporcione mantenimiento, no debe realizar la verificación (inspección) del instrumento.

Las Unidades de Verificación (Organismos de Inspección) de Autotransporte que hayan realizado el diseño, construcción, reparación, mantenimiento de las unidades de autotransporte, no podrán realizar actividades de verificación (inspección) inicial.

Las Unidades de Verificación (Organismos de Inspección) tipo "C" son distintas de las tipo B por las siguientes razones:

Una Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) tipo "C" no tiene que ser una parte separada de la organización, pero si debe ser identificable dentro de la organización.

Una Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) tipo "C" puede por sí misma ser el diseñador, productor, proveedor, instalador, usuario o dar mantenimiento a los elementos iguales o similares a los que inspecciona.

Una Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) tipo "C" puede ofrecer su servicio de inspección en el mercado o a cualquier otra parte y proveer servicio de inspección a organizaciones externas.

- El diseño, manufactura, suministro, instalación, servicio, mantenimiento y la inspección de un elemento llevada a cabo por una Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) tipo "C" no deberá ser llevada a cabo por la misma persona o empresa.

Criterio punto 5 Confidencialidad

Se debe asegurar que todo el personal de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) debe comprometerse a guardar secreto sobre toda la información obtenida en el desempeño de las tareas de verificación (inspección). Se debe mantener registro de este compromiso.

La Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) debe tener una política, documentada en su sistema de calidad, referente a la observancia de los requisitos de la confidencialidad del cliente, observada por la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) y por cualquier subcontratista contratado por ella, considerando cualquier requisito legal relevante. Para las verificaciones (inspecciones) mandatorias, los procedimientos deben precisar quién, además del cliente, tiene derecho a acceder a los resultados.

6 Organización y administración

Criterio punto 6.1

El tamaño, estructura y composición de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección), que le permiten llevar a cabo sus actividades de verificación en forma competente.

Criterio punto 6.2

La Organización de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) debe estar documentada.

La Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) debe mantener un Organigrama o diagrama de organización actualizado que muestre claramente las funciones y las líneas de la autoridad para el personal dentro de Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) y la relación, si la hay, entre la función de la verificación (inspección) y otras actividades de la organización. La posición del Gerente Técnico y del encargado de calidad deben estar señalados claramente.

Criterio punto 6.3

Se debe establecer el perfil y descripción de puesto del Gerente Técnico, describiendo el grado de escolaridad, capacitación y experiencia necesarios para ocupar este puesto. (D.6) (Ver punto 6.6 de la norma NMX-EC-17020-IMNC-2000).

El puesto del Gerente Técnico para diferentes actividades puede ser asumido por diferentes personas. Las funciones del Gerente Técnico pueden incluir, pero no limitarse a, autorización de los métodos de inspección y soporte técnico de los verificadores (inspectores). Cuando más de una persona desempeña las funciones del Gerente Técnico, se deben definir y documentar las responsabilidades específicas de cada persona.

Criterio punto 6.4

Se deben establecer con mucha claridad las personas que podrán firmar documentación de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) y los mecanismos de control establecidos para evitar la emisión de documentos de evaluación de la conformidad sin la debida supervisión. (D.6) (D.7)

La Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) debe poder demostrar que está organizada de una manera tal que el trabajo del personal que realiza verificaciones (inspecciones) es supervisado por cada persona que esté familiarizada con los objetivos de las verificaciones (inspecciones), con los métodos y los procedimientos utilizados y las consecuencias de los resultados de la verificación (inspección). El grado, la naturaleza y el nivel de la supervisión ejercidos deben estar conforme a las calificaciones, la experiencia, el entrenamiento y el conocimiento técnico del personal de verificación (inspección) y del tipo de verificación (inspección) que es llevada a cabo.

La supervisión efectiva por cada verificación (inspección) se puede solicitar en situaciones en las que el supervisor está disponible para revisar los requisitos, observaciones y decisiones de cada verificación (inspección) o de otra manera, que personalmente verifique que las decisiones de la verificación (inspección) son confiables.

Las Organizaciones Unipersonales acreditadas como Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) requerirán definir la forma de llevar a cabo su proceso de supervisión.

La supervisión del personal de verificación (inspección) puede incluir pero no limitarse a la revisión regular de los informes de verificación (inspección) para asegurar que éstos

están de acuerdo con la legislación, los procedimientos correspondientes y si es necesario con las obligaciones contractuales acordadas con el cliente.

El monitoreo del desempeño de las verificaciones (inspecciones) debe incluir la testificación en sitio de las mismas. La testificación debe ser llevada a cabo por personal competente que sea lo suficientemente independiente respecto a la verificación (inspección) para llevarla a cabo objetivamente.

El programa de Testificación de Verificadores (Inspectores) en sitio de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) debe ser diseñado para Testificar una muestra representativa de verificadores (inspectores) en un periodo de tiempo determinado.

Cada verificador (inspector) debe ser testificado en cada ámbito en el que está reconocido, al menos una vez durante el periodo de vigencia de la acreditación. Los registros de las testificaciones y las observaciones que se generen deben ser conservadas. (Ver punto 12 de la norma NMX-EC-17020-IMNC-2000).

Criterio punto 6.5

Se debe establecer documentalmente la(s) designación(es) de la(s) persona(s) que actuará(n) en ausencia de cualquier Gerente Técnico, considerando los motivos de la designación. (Ver punto 6.6. de la norma NMX-EC-17020-IMNC-2000).

Este punto no es aplicable para organizaciones Unipersonales. En estos casos, la ausencia de las personas claves lleva a detener las actividades de verificación (inspección).

Criterio punto 6.6

Se debe establecer el perfil y descripción de puesto de todo el personal de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) detallándose el mismo para aquella(s) persona(s) que ocupará(n) la Gerencia Técnica y los que actuarán en ausencia de cualquier gerente, describiendo el grado de escolaridad, capacitación y experiencia necesarias para ocupar estos puestos. Se debe presentar evidencia de la forma como se evaluó a la(s) persona(s) que tendrá(n) esta(s) responsabilidad(es). (Ver punto 8.2 de la norma NMX-EC-17020-IMNC-2000).

Se debe incluir tanto al personal administrativo como al personal técnico (verificadores [inspectores]) dentro de los perfiles y descripción de puesto.

7 Sistema de calidad

Criterio punto 7.1

Los objetivos y compromisos con la calidad deben ser incluidos en el manual de calidad a través de una declaración formal, firmada por la más alta dirección de la organización, expresando el compromiso de la dirección y del personal de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) para proporcionar a los clientes servicios de verificación (inspección) confiables. (D.2)

Criterio punto 7.2

El sistema de calidad debe reflejar la operación real de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección).

Criterio punto 7.3

CODIFICACIÓN DE INFORMACIÓN A INCLUIRSE O A SER REFERENCIA EN EL MANUAL DE CALIDAD ESTABLECIDA EN EL ANEXO "D" INFORMATIVO DE LA NORMA NMX-EC-17020-IMNC-2000

D.1 Información general (nombre, dirección, números telefónicos, etc., y el estado legal).

D.2 Declaración directiva sobre objetivos, política y compromiso con la calidad.

D.3 Declaración directiva nombrando a la persona designada en el párrafo 7.4.

D.4 Descripción de los ámbitos de actividad y competencia de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección).

D.5 Información (en su caso) de la relación existente entre la Unidad de Verificación (Organismo de inspección) y su organización matriz u otras organizaciones asociadas.

D.6 Estructura o estructuras organizacionales.

D.7 Descripciones de puestos relevantes.

D.8 Declaración de la política a seguir en lo que a formación y capacitación del personal se refiere.

D.9 Procedimientos para el control de documentos.

D.10 Procedimientos para efectuar auditorías internas.

D.11 Procedimientos para los comentarios (retroinformación) y las acciones correctivas.

D.12 Procedimientos para la revisión del sistema de calidad por parte de la dirección.

D.13 Otros procedimientos, instrucciones o referencias a otros procedimientos e instrucciones que son requisito de la presente norma.

D.14 Lista de distribución del Manual de Calidad.

Para una referencia rápida, se recomienda que el manual de calidad de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) incluya una tabla en la que se referencie el cumplimiento con la norma NMX-EC-17020-IMNC-2000.

Para la documentación del Sistema de Calidad y los procedimientos correspondientes, se puede utilizar como referencia la norma mexicana NMX-CC-10013-IMNC-2002(D.1).

El sistema de calidad debe estar documentado por completo. Debe existir un manual de calidad que debe contener la información requerida por esta norma y lo establecido en el anexo D (informativo).

Criterio punto 7.4

El puesto de Gerente de Calidad o como se le denomine, debe estar claramente identificado en el organigrama referido en el punto 6.2 de la presente guía de aplicación. La persona que ocupe este puesto debe estar libre de presiones que puedan afectar la calidad de su trabajo.

En organizaciones Unipersonales, esta actividad la lleva a cabo el Titular de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección).

Criterio punto 7.6

En los casos donde una Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) tenga un número de oficinas (sucursales) en diversas localizaciones, la responsabilidad del mantenimiento práctico del sistema de calidad en cada oficina se puede asignar preferentemente, de manera local o individual.

No es suficiente con una declaración de que los documentos serán controlados.

Debe haber medios claros y autorizados para que todos los empleados identifiquen la revisión autorizada más recientemente de cualquier documento controlado.

Si una sola persona no es responsable de todos los documentos técnicos, debe siempre ser posible identificar al individuo que es responsable de la validez técnica de cualquier documento específico.

Debe tenerse una lista maestra de documentos.

Criterio punto 7.7

Se debe presentar el(los) procedimiento(s) que establezca(n) las condiciones bajo las cuales se llevarán a cabo las Auditorías Internas. Asimismo, se deberá presentar el programa de auditorías internas establecido por la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) y el perfil que debe cubrir el personal que realizará dichas actividades. (D.10).

Cuando una Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) tenga más de un sitio en donde lleve a cabo actividades de Verificación (Inspección), todos los aspectos relacionados con el sistema de calidad y todos los sitios deben ser auditados internamente.

Nota: Se entiende por sitios donde se llevan a cabo actividades (sucursales), los lugares donde se guardan los registros de verificación (inspección) y los correspondientes a la implementación local del sistema de calidad, independientemente de las oficinas generales.

Las auditorías internas no pueden considerarse que cumplan con los requisitos de la NMX-EC-17020-IMNC-2000, a menos de que existan evidencias de acciones correctivas efectivas que den seguimiento a los incumplimientos detectados.

Cuando una organización es Unipersonal, se deben considerar auditorías internas realizadas por personal externo.

Criterio punto 7.8

Los procedimientos para atender la retroalimentación y la realización de las acciones correctivas deben estar relacionados con el control y supervisión del proceso de verificación (inspección), atención de quejas, reclamaciones y apelaciones, e incumplimientos de auditorías internas y externas. (D.11).

Los procedimientos para la retroalimentación deben contener, más no limitarse a:

- Descripción del No Cumplimiento, retroalimentación, etc.
- Investigación de la causa

- Descripción de la acción inmediata
- Descripción de la acción tomada para prevenir recurrencia
- Identificación del responsable de la acción correctiva
- Fecha límite para la implementación de la acción correctiva
- Monitoreo del progreso de la acción correctiva.

Criterio punto 7.9

Se debe presentar el procedimiento o mecanismo bajo el cual se llevará a cabo la revisión del sistema de calidad. Debe considerar la información derivada de Auditorías Internas/Externas, Supervisión, Reclamaciones Técnicas, Quejas, Apelaciones, Acciones correctivas y preventivas, necesidades de Capacitación, Planeación, etc. (D.12)

La frecuencia de la Revisión del Sistema de calidad debe ser determinada considerando los resultados de las auditorías internas y revisiones previas. Una vez al año es considerado como aceptable.

8 Personal

Criterio punto 8.1

Se entiende por personal permanente, todo aquel que tenga un acuerdo laboral con la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección). Se debe incluir al personal al que se le cubren sus servicios por honorarios. Debe existir un contrato de por medio.

La suficiencia de dicho personal deberá establecerse con base en la complejidad y frecuencia de los trabajos de verificación (inspección).

En caso de que se contraten personas físicas que cuenten con la acreditación como Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) en la(s) norma(s) solicitada(s) por su cliente, éstas no podrán ocupar los puestos de Gerente Técnico o de sus sustitutos.

Para los casos en que no se cuente con contrato laboral, se debe considerar un proceso de Subcontratación de acuerdo con el punto 14 de la norma NMX-EC-17020-IMNC- 2000.

Se pueden realizar contrataciones de personal por periodos de tiempo previamente definidos.

La Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) debe notificar todos los cambios de personal (altas y bajas) que se tengan durante el periodo en el que se encuentre acreditado.

Criterio punto 8.2

Se deberá presentar evidencia de la forma como fue evaluado el personal de tal manera que se garantice que se cumple con los perfiles y descripciones de puesto establecidos por la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección).

Criterio punto 8.3

La identificación de las necesidades de capacitación y entrenamiento de cada persona debe realizarse por lo menos una vez al año normalmente. Esta identificación debe dar lugar a los planes documentados para la capacitación y entrenamiento adicional o una declaración de que no se requiere ninguna otra capacitación y entrenamiento para el individuo actualmente.

El propósito de estos registros es el demostrar la competencia de cada miembro del personal que desempeña actividades de verificación (inspección), y cuando sea relevante, la utilización del equipo específico.

Criterio punto 8.5

Las directrices pueden ser en forma de código de conducta, el cual puede incluir aspectos relativos al trabajo ético, imparcialidad, seguridad personal, relación con los clientes, reglas de la compañía y otros que aseguren una conducta apropiada de los miembros de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección)

Criterio punto 8.6

Se deberá evidenciar la forma como se remunera al personal de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección).

En caso de organismos Unipersonales, la remuneración de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) deberá siempre estar detallada en los contratos de prestación de servicios de verificación (inspección) u órdenes de compra.

9 Instalaciones y equipo

Criterio punto 9.1

Detallar el equipo que utiliza la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) para el desarrollo de sus actividades acreditadas o en proceso de acreditación. (D.13).

La Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) no tiene que ser el dueño de las Instalaciones o del equipo que utiliza. Las Instalaciones y equipo pueden ser rentados, subcontratados o provistos por otra parte. En todos los casos, el acceso al equipo debe ser definido de acuerdo con los requisitos de la norma NMX-EC-17020-IMNC-2000. La Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) es la responsable del mantenimiento y calibración del equipo, independientemente de que la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) sea el dueño o no.

Si el control de las condiciones ambientales son requisitos, la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) debe monitorearlas con equipo calibrado. Los registros del monitoreo deben ser resguardados para proveer información sobre las condiciones bajo las cuales se realizaron las inspecciones.

Criterio punto 9.2

No se debe permitir el uso de las instalaciones y/o equipo por personal no autorizado. Si se encuentra algún elemento fuera del control directo de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección), se deben tomar medidas para verificar su adecuación antes de reincorporarlo a la operación.

Criterio punto 9.4

La identificación única de cada uno de los equipos es importante, aún y cuando la organización tenga solo un ejemplar. Esto permite hacer la rastreabilidad de los equipos, cuando éstos son reemplazados por cualquier motivo

Criterio punto 9.5

Deben presentarse los procedimientos en los que se establezca la forma como se llevará a cabo el mantenimiento de los equipos de medición. (D.13)

Criterio punto 9.6

Todo el equipo usado para mediciones y ensayo, donde los resultados de cada medición y ensayo tenga una influencia significativa en el resultado de la verificación (inspección), debe ser calibrado con trazabilidad a patrones de medición nacionales, o internacionales cuando aplique. Ver la Política de Trazabilidad vigente de la entidad mexicana de acreditación, a.c.

Cuando se use equipo de medición que no esté directamente bajo el control de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección), la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) debe verificar que el equipo cumple todos los requisitos relevantes de la norma NMX-EC-17020-IMNC-2000 antes de usarlos. Los procedimientos de verificación deben estar documentados y se deben conservar los registros.

Criterio punto 9.8

Se deberán identificar los Patrones de medición de referencia con los que cuente la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección). Estos patrones de medición de referencia deben ser calibrados con trazabilidad de acuerdo con la Política de Trazabilidad vigente de la entidad mexicana de acreditación, a.c. (D.13)

Criterio punto 9.9

Todos los registros del mantenimiento, comprobaciones metrológicas entre recalibraciones regulares deben mantenerse y estar disponibles.

Criterio punto 9.10

En situaciones donde se usen materiales de referencia no certificados (de acuerdo con la Política de Trazabilidad de la EMA), los informes de verificación (Inspección) deben establecer con claridad que las conclusiones de la conformidad encontradas están basadas en Materiales de Referencia no certificados.

Criterio punto 9.13

Se debe detallar la forma como las computadoras o equipo automatizado es utilizado en el proceso de verificación (inspección) y cómo puede afectar la calidad de la verificación (inspección) en caso de que se presentaran fallas. Asimismo, se deberán detallar las acciones a tomar en caso de que se presentara alguna falla. (D.13).

En el caso de utilizar programas (software, hojas de cálculo), deben ser validados antes de ser usados. La validación puede ser realizada, por ejemplo, a través de un proceso manual. El programa debe estar protegido de alteraciones o modificaciones no autorizadas. Las alteraciones no autorizadas deben ser prevenidas a través de llevar periódicamente el proceso de validación. Los registros de los programas (versiones, actualizaciones, accesos, etc.) y la validación correspondiente deben ser mantenidos por un periodo de tiempo.

Cuando los registros o parte de ellos son electrónicos, se deberá tener los mecanismos para su respaldo, conservación y resguardo.

Criterio punto 9.14

Se deben establecer las acciones que se tomarán para determinar si el hallazgo de algún problema o defecto que presente un equipo de medición afecta las verificaciones (inspecciones) anteriores. Se debe detallar la forma como se va a dar solución a los posibles efectos que se deriven de dicha situación.

Criterio punto 10.2

Los procedimientos de verificación (inspección) deben cubrir aquellas carencias del documento normativo que puedan afectar a la calidad de la verificación (inspección). Como mínimo incluirán la siguiente información: Etapas y equipo necesario para la verificación (inspección), registros de datos, criterios de aceptación y rechazo, tipo de verificación (inspección), medidas de seguridad del personal, entre otras.

Criterio punto 10.3

Procedimientos no establecidos en normas nacionales, regionales, internacionales y en su caso extranjeras, deben ser validados para asegurar su efectividad (Estadísticas, ensayos, etc.). Éstos documentos deben estar autorizados por el responsable técnico de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección).

Criterio punto 10.4

El cumplimiento de este punto debe estar de acuerdo con lo establecido en el punto 7.6 de la norma NMX-EC-17020-IMNC-2000. Debe garantizarse que el personal tenga la posibilidad de consulta de la documentación en cualquier momento.

Criterio punto 10.5

Cada contrato u orden de trabajo debe ser revisado por la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) con la finalidad de asegurar que:

- 1.- Los requisitos de los clientes están definidos y entendidos correctamente.
- 2.- Se tiene la capacidad de cubrir los requisitos de los clientes.
- 3.- Se está de acuerdo con las condiciones de contrato.
- 4.- Identificación de necesidades de equipo de medición.
- 5.- Identificación de los requerimientos de capacitación.
- 6.- Identificación de requerimientos de medidas de seguridad.
- 7.- Identificación de arreglos de subcontratación.
- 8.- Identificación de documentación necesaria para la realización del trabajo.
- 9.- El contrato final u orden de trabajo aceptado por la Unidad de Verificación (organismo de inspección) de acuerdo con la versión original que haya sido revisada.

Nota: Los registros de la revisión del contrato deben ser conservados. Para trabajos de rutina o repeticiones de trabajo para el mismo cliente, la revisión a la que se refiere el punto 10.5 de la norma NMX-EC-17020-IMNC-2000, puede limitarse a consideraciones de tiempo y/o de recursos humanos.

Se debe considerar lo establecido en el punto 6.4 de la norma NMX-EC-17020-IMNC-2000.

Criterio punto 10.6

Las hojas de trabajo y notas utilizadas para registrar las observaciones durante las inspecciones se deben mantener para referencia por un periodo definido.

Criterio punto 10.7

Los puntos de supervisión deben ser identificados en los procedimientos operativos. El nivel de supervisión debe estar claro (Por ejemplo: Revisión al 100%, por consistencia técnica, o aleatoriamente).

Debe proveerse información suficiente de que la supervisión se ha llevado a cabo. (Esta evidencia incluirá quién realizó la supervisión y en qué fecha).

En caso de que la supervisión se lleve a cabo por muestreo, debe justificarse el método utilizado para la determinación del tamaño de muestra.

Ver punto 11 de la norma NMX-EC-17020-IMNC-2000.

Criterios punto 10.8

Este punto se refiere a la realización de las actividades de verificación (inspección) de manera segura.

Esto incluye procedimientos para asegurar la protección del personal y en su caso del medio ambiente.

11 Manejo de muestras y de los elementos de verificación (inspección).

Criterio punto 11.1

En los casos en que la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) realice muestreo, deberá documentar los procedimientos correspondientes, detallando la forma cómo se determina el tamaño de muestra. Debe considerar si se requiere de alguna preparación específica para las muestras.

Asimismo, la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) debe conservar registros de la identificación de los elementos a ser verificados (inspeccionados)

12 Registros

Criterio punto 12.1

El sistema debe establecer claramente la forma cómo se administran, resguardan y protegen los registros que se generen de la operación técnica de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección), Por ejemplo: Instrucciones del cliente, revisión de trabajo, detalles de los elementos verificados, en los casos en que aplique los detalles de las condiciones ambientales, información proporcionada por el cliente, quién efectuó la inspección, equipo usado, etc.

Se debe considerar la forma de administrar, resguardar y proteger los registros que son solicitados en toda la norma NMX-EC-17020-IMNC-2000.

Criterio punto 13.2

Los resultados de etapas del proceso de verificación (inspección) que se hayan realizado por Subcontratistas deberán ser claramente indicados, haciendo referencia al(a los) documento(s) bajo el(los) cual(es) se sustenta(n) el(los) resultado(s) de su actuación.

(Ver información a ser considerada en las actas y dictámenes de verificación [inspección]).

Cuando la verificación (inspección) es para propósitos legales, las autoridades pueden solicitar requisitos especiales sobre el informe de los resultados de la verificación (inspección).

Con consentimiento del Organismo de Acreditación, la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) puede emitir actas o dictámenes donde se indique el estado de la acreditación para las actividades descritas en términos genéricos en el alcance de la acreditación, con la condición de que tales actas o dictámenes se emitan para un tipo definido de verificación (inspección) utilizando un procedimiento adecuadamente autorizado y referenciado, y a los que se refieren para el campo definido de verificación (inspección). (Ver procedimiento de la entidad, Utilización de marca o logotipo, MP-BE003 vigente).

INFORMACIÓN A SER CONSIDERADA EN LAS ACTAS Y DICTÁMENES DE VERIFICACIÓN (INSPECCIÓN).

1. * Designación del documento, por ej.; como un acta de verificación (inspección) o dictamen de verificación (inspección), según sea lo apropiado.
2. * Identificación del documento, por ej.; fecha de emisión e identificación única.
3. * Identificación de la Unidad de Verificación (organismo de Inspección) emisora.
4. * Identificación del cliente.
5. * Descripción de la orden de trabajo emitida.
6. * Fecha(s) de verificación (inspección).
7. * Identificación del(los) objeto(s) verificado(s) (inspeccionado[s]), y cuando sea aplicable, identificación de los componentes específicos que han sido verificados (inspeccionados) y la identificación de las instalaciones donde se han aplicado los métodos.
8. * Información sobre lo que se ha omitido del alcance original del trabajo.

9 * Identificación o breve descripción del(los) método(s) y procedimiento(s) utilizados, mención de las desviaciones, adiciones, exclusiones de los métodos y procedimientos acordados.

10. Identificación del equipo utilizado para la medición/ensayo.

11. Donde sea aplicable, y si no está especificado en el método o procedimiento de verificación (inspección), mencionar la referencia o descripción del método de muestreo y la información de dónde, cuándo y quiénes tomaron las muestras.

12. * Si alguna parte del trabajo de verificación (inspección) fue subcontratada, se deben identificar claramente los resultados del trabajo.

13. Información sobre dónde se realizó la verificación (inspección).

14. Información de las condiciones ambientales durante la verificación (inspección), si es relevante.

15. * Los resultados de la verificación (inspección) incluyen una declaración de conformidad y cualquier defecto u otras no-conformidades encontradas (los resultados pueden ser soportados por tablas, gráficas, bosquejos y fotografías).

16. Una declaración de que los resultados de la verificación (inspección) se relacionan exclusivamente con la orden de trabajo, objetos o lote verificado (inspeccionado).

17. Una declaración de que el acta de verificación (inspección) no se reproducirá sin omitir nada, sin la aprobación de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) y el cliente.

18. La firma del verificador (inspector) y del Gerente Técnico.

19. * Nombre (o identificación) de los miembros del personal que hayan realizado la verificación (inspección).

Nota: Los elementos de las actas/dictámenes de verificación (inspección) que se consideren obligatorios para el cumplimiento de la norma NMX-EC-17020-IMNC-2000 están marcados con un asterisco (*).

Criterio punto 13.3

Se debe establecer quién es el personal autorizado para firmar y autorizar las actas y los dictámenes derivados de las actividades de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección). (Ver puntos 6.3, 6.4 y 6.5 de la norma).

Criterio punto 13.4

La justificación de posibles ambigüedades entre las actas (informes técnicos) y/o dictamen no son aceptables. Errores de correlación con el informe no son aceptables. Esto es evitado comúnmente identificando el acta o dictamen de reemplazo con la leyenda "Esta acta/dictamen reemplaza al acta/dictamen No. XXXX"

14 Subcontratación

Criterio punto 14.1

La Unidad de Verificación (Organismo de inspección), solamente puede subcontratar los servicios de inspección dentro del alcance de la acreditación, cuando aplique como por ejemplo:

1. Exista una situación imprevista o sobrecarga de trabajo, el personal clave esté incapacitado, o las instalaciones y equipos se encuentren temporalmente incapacitados para su uso.

A pesar de que los subcontratistas realicen cualquier tipo de trabajo que forme parte de la inspección, la Unidad de Verificación (Organismo de inspección) es la responsable de la determinación de la conformidad del elemento verificado (inspeccionado).

Criterio punto 14.2

Será necesario presentar evidencia de la forma como han sido evaluados los Subcontratistas de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección), así como también, se deberá notificar al cliente el nombre del (de los) Subcontratista(s), para que sea(n) aceptado(s) por el cliente.

La competencia del subcontratado puede ser demostrada por cualquiera de las siguientes formas:

ANEXO A

- a) Posesión de la acreditación en la norma NMX-EC-17020-IMNC-2000 en las verificaciones (inspecciones) correspondientes junto con evidencia de las actas o dictámenes de verificación (inspección).
- b) Posesión de la acreditación en la norma NMX-EC-17025-IMNC-2000 para los ensayos relevantes relacionados con la verificación (inspección).
- c) Evaluación de la competencia del subcontratado por la misma Unidad de Verificación (Organismo de Inspección).

Cuando la evaluación de la competencia del subcontratado la realiza la misma Unidad de Verificación (Organismo de Inspección), se deberá demostrar que el equipo de evaluación es técnicamente competente y conoce la(s) norma(s) NMX-EC-17020-IMNC-2000 y/o NMX-EC-17025-IMNC-2000.

Cuando la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) contrata a individuos o empleados de otras organizaciones para suministrar recursos adicionales o experiencia, los individuos no se considerarán como subcontratados a menos que ellos sean formalmente subcontratados para operar bajo el sistema de calidad de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) y deben tener el entrenamiento y registros equivalentes al de los empleados permanentes.

Criterio punto 14.3

Este punto deberá cumplir con lo establecido en el punto 12 de la norma NMX-EC-17020-IMNC-2000. (D.13)

Si la competencia del subcontratado se basa parcial o totalmente en su acreditación, el alcance de la acreditación debe cubrir las actividades subcontratadas y la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) debe contar con los registros disponibles que muestren la revisión del estado del subcontratado.

Si las organizaciones subcontratadas no están acreditadas en las normas correspondientes para las actividades a subcontratar, la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) debe proporcionar evidencia adecuada de la competencia del Subcontratado, por ejemplo: registros de desempeño del personal calificado.

Criterio punto 14.4

En los casos en que se tenga una actividad cuya especialización requiera de la subcontratación de esa parte dentro del proceso de verificación (inspección), la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) debe contar con personal que pueda evaluar los resultados emitidos por los Subcontratistas correspondientes.

15 Quejas y apelaciones

Criterio para 15.1

Se debe considerar también las quejas, reclamaciones técnicas y apelaciones y lo establecido en el artículo 122 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización. (D.13).

Las quejas pueden incluir la retroalimentación por parte de clientes insatisfechos, reguladores, accionistas o cualquier otra parte.

Los motivos de queja pueden ser analizados como parte de la revisión de la dirección, para que todas las causas puedan ser identificadas y se tomen las debidas acciones para minimizar tales quejas en el futuro.

Criterio punto 15.2

Se debe señalar que los procedimientos de apelaciones solamente se requieren si el organismo de inspección es designado para trabajar bajo autoridad legal delegada.

Criterio punto 15.3

El cumplimiento de este punto debe estar de acuerdo con lo establecido en el punto 12 de la norma NMX-EC-17020-IMNC-2000.

Criterio punto 16

Se deberá indicar si se participa en procesos de normalización o si se lleva a cabo el intercambio de experiencia con otras Unidades de Verificación (Organismos de Inspección).

El propósito de este punto es motivar a las Unidades de Verificación (Organismos de Inspección) para intercambiar conocimiento, prácticas sujetas a intereses comerciales y confidencialidad, y aprender de las experiencias de otras unidades (organismos) para mejorar la calidad y consistencia de los resultados de la verificación (inspección).

ANEXO B

REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ACREDITACIÓN DE UNA UNIDAD DE VERIFICACIÓN

A. INFORMACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LA ACREDITACIÓN

- 1) El personal de la Gerencia de Unidades de Verificación, entrega a petición de parte la información que contiene los requisitos para iniciar cualquier proceso de acreditación (acreditación inicial, renovación, ampliación y actualización). La información que se entrega al solicitante es la siguiente:
 - Formato de Solicitud vigente.
 - Contrato de Prestación de Servicios de Acreditación Unidades de Verificación (Organismos de Inspección) FOR-UV-030-00, (Contrato)
 - Procedimiento de "Evaluación y Acreditación de Unidades de Verificación (Organismos de Inspección)" MP-HP002 (vigente).
 - Guía de "Aplicación de la norma NMX-EC-17020-IMNC-2000 para Unidades de Verificación (Organismos de Inspección)" MP-HE001 (vigente).
 - Autorización de Operación de la EMA.
 - Lista de precios aplicables al proceso de evaluación y acreditación de Unidades de Verificación (Organismo de Inspección).
 - Procedimiento de Apelaciones, quejas y sugerencias. MP-BP004 (vigente).
 - Procedimiento de Utilización del símbolo de la entidad mexicana de acreditación, a. c., MP-BE003 (vigente).
 - Política de la entidad mexicana de acreditación, referente a la trazabilidad en las mediciones.
 - Política de la entidad mexicana de acreditación, referente a los Ensayos de Aptitud.
 - Otros documentos que se requieran.
- 2) Cualquier persona legalmente establecida en el ámbito Nacional o Extranjero puede solicitar los servicios de evaluación y acreditación a EMA.

ANEXO B

- 3) El solicitante debe estar informado acerca de las diferentes etapas del proceso de evaluación y acreditación, de los tiempos establecidos, así como de los requisitos que hay que cumplir en cada una de ellas.
- 4) El solicitante debe indicar al personal de la gerencia, en qué normas o especificaciones desea obtener la acreditación para que éste a su vez le indique el costo total de la acreditación, conforme a la lista de precios vigente, y el solicitante pueda realizar el pago correspondiente.
- 5) La entidad evaluará la competencia de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) con base en la norma mexicana NMX-EC-17020-IMNC-2000, la guía de "Aplicación de la norma NMX-EC-17020-IMNC-2000 para unidades de verificación (Organismos de inspección)" MP-HE001 (vigente), Políticas de Trazabilidad y Ensayos de Aptitud establecidas por EMA, la normatividad y/o regulación aplicable, así como también cualquier otro criterio establecido en convocatorias y/o por el Comité de Evaluación de Unidades de Verificación.
- 6) Un requisito para el proceso de evaluación y acreditación es que la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) cuente con un sistema de calidad y técnico documentado e implantado. La Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) debe demostrar que su sistema de calidad cumple con los requisitos establecidos en los documentos mencionados en el punto 5.5 de éste procedimiento.
- 7) Todos los documentos del sistema de calidad incluyendo la parte técnica, deben ser presentados en idioma español. Es indispensable que la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) presente una copia de los documentos solicitados, cuando ingrese su solicitud de servicio, ya que de lo contrario su proceso de evaluación y acreditación no iniciará (Ver requisitos del punto 6)
- 8) La entidad podrá exigir cuando lo estime necesario, la realización de evaluaciones a las verificaciones (inspecciones) realizadas por las Unidades de Verificación (Organismos de Inspección) acreditadas.
- 9) La documentación proporcionada por el solicitante, así como la documentación generada durante el proceso de evaluación y acreditación es considerada confidencial.

B. INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO Y ASIGNACIÓN DEL NÚMERO DE REFERENCIA

- 1) Esta es la primera etapa del proceso de evaluación y acreditación. Consiste en ingresar la solicitud de servicio en la recepción de EMA y que se asigne el número de referencia conforme al procedimiento de Identificación y Rastreabilidad (MP-CP008) de EMA.
- 2) El tiempo establecido para llevar a cabo esta etapa del proceso de evaluación y acreditación es de 1 día hábil a partir de la fecha de entrada de la solicitud de servicio en la recepción.
- 3) Para efectos de establecer una comunicación directa y efectiva entre el solicitante y la entidad, este debe nombrar a un "representante autorizado", quien debe conocer el funcionamiento de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección), y debe tener acceso directo al nivel más alto de la organización o de la persona que tenga la responsabilidad de proporcionar los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) con base en la norma de acreditación vigente.
- 4) El interesado en el servicio de acreditación debe presentar su solicitud de servicio (FOR-UV-001 vigente) para Unidades de Verificación (Organismos de Inspección) en el formato establecido por la entidad. Esta solicitud debe ser requisitada en su totalidad, y debe estar firmada por el representante legal y autorizado del solicitante. En esta solicitud de servicio el solicitante debe definir perfectamente el alcance de la acreditación deseada, declarar tener conocimiento y acatar el proceso de evaluación y acreditación de EMA, recibir y prestar colaboración con el grupo evaluador, hacerse cargo de los gastos que ocasione la evaluación y acreditación, independientemente del resultado de la misma y cumplir con los requisitos de acreditación establecidos.
- 5) La documentación que se debe adjuntar y entregar es la indicada en la solicitud de servicio y en su caso en las convocatorias correspondientes. Esta documentación debe ser Controlada y se puede presentar en forma impresa, o en medios electrónicos.
- 6) Al momento de ingresar la solicitud de servicio, el solicitante debe entregar el Contrato firmado (FOR-UV-030-00) y cubrir el pago correspondiente al servicio solicitado. (Un contrato por cada área/materia en la que solicite la acreditación).

ANEXO B

- 7) El solicitante que envié la solicitud de servicio por mensajería debe dirigirla al Gerente de Unidades de Verificación, y debe adjuntar el Contrato firmado (FOR-UV-030-00) y la ficha original del depósito bancario, correspondiente al pago por el servicio solicitado. (Un contrato por cada área/materia en la que solicite la acreditación).
- 8) La solicitud de servicio la debe entregar el solicitante en la recepción de la entidad para proceder a su registro y sellado. La recepcionista debe regresar al solicitante la copia de la solicitud de servicio sellada como comprobante de recibo.
- 9) El personal de la gerencia contactará por medios escritos o electrónicos con el solicitante, al día siguiente de la fecha de entrada de la solicitud de servicio en la recepción de la entidad, para que le proporcione su número de referencia y partir de ese momento cualquier información relacionada con la solicitud de servicio se realice a través de este número de referencia.

C. REVISIÓN DOCUMENTAL

- 1) Esta es la segunda etapa del proceso de evaluación y acreditación. Consiste en verificar que la solicitud de servicio está completa y correctamente requisitada, que los documentos ingresados con la solicitud de servicio son todos los indicados y están completos de acuerdo al alcance de la acreditación y el pago correspondiente al servicio se ha realizado.
- 2) El tiempo establecido para llevar a cabo esta etapa del proceso de evaluación y acreditación es de 8 días hábiles a partir del día siguiente de la fecha de ingreso de la solicitud de servicio en la recepción de la entidad (ver incisos 7.3 y 7.4).
- 3) La etapa de revisión documental se considera concluida cuando el personal de la gerencia ha revisado o comprobado que la solicitud de servicio de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección), está completa y correctamente requisitada, los documentos requeridos han sido entregados y están completos, además de que el pago correspondiente se ha realizado.
- 4) El proceso de evaluación y acreditación no continuará hasta que el solicitante cumpla con el inciso 7.3.
- 5) El personal de la gerencia debe entregarle al cliente el formato FOR-UV-002 vigente referente a la revisión de la solicitud de servicio y la documentación adjunta a la

misma en un plazo no mayor a 8 días hábiles de la fecha de ingreso de la solicitud de servicio en la recepción de la entidad.

Nota: En caso de que la solicitud de servicio se haya realizado de acuerdo a condiciones establecidas en una convocatoria, el Formato FOR-UV-002 (vigente) deberá acompañarse de la lista de verificación correspondiente.

- 6) Si la información indicada en la solicitud de servicio y los documentos entregados están completos y el pago se ha realizado correctamente, el trámite pasa a la siguiente etapa del proceso de evaluación y acreditación.
- 7) En caso de que esté incorrecta la solicitud de servicio, algunos documentos adjuntos falte, el personal de la gerencia debe informar de ello al solicitante a través del formato FOR-UV-002 (vigente), el cual indicará los puntos que debe cumplir en un plazo no mayor a 2 meses (60 días naturales), para repetir nuevamente los incisos 7.1, 7.2, 7.3, 7.5 y 7.6, en caso de no entregarlos en el tiempo establecido se concluye el proceso de evaluación y acreditación y el solicitante en caso de estar interesado debe iniciar nuevamente el proceso.
 - 7.1) En caso de que el solicitante quiera iniciar nuevamente el proceso de evaluación y acreditación, debe ingresar otra solicitud de servicio, siguiendo los puntos establecidos en el capítulo 6 de este procedimiento.

D. DESIGNACIÓN DEL GRUPO EVALUADOR

- 1) La designación del grupo evaluador es la tercera etapa del proceso de evaluación y acreditación. Esta etapa consiste en designar a los miembros del grupo evaluador registrados en el Padrón Nacional de Evaluadores de la EMA, con base al procedimiento "Designación de grupo evaluador" MP-CP030 (vigente).
- 2) El tiempo establecido para llevar a cabo esta etapa del proceso de evaluación y acreditación es de 20 días hábiles máximo, a partir de que el resultado de la revisión documental es satisfactoria.
- 3) El número de evaluadores varía en función del grado de complejidad de la evaluación, pero como mínimo el grupo evaluador estará formado por 2 personas (1 evaluador líder/líder técnico y 1 evaluador/evaluador técnico o evaluador en entrenamiento o experto técnico). La integración de representantes de dependencias al grupo evaluador, en caso de que la autoridad competente lo requiera para fines de

aprobación, son independientes del grupo evaluador establecido por la entidad, salvo los casos en que estén registrados en el Padrón Nacional de Evaluadores. En el grupo evaluador siempre habrá alguien con la experiencia en la materia técnica que se va evaluar.

- 4) El grupo evaluador designado es el que realiza preferentemente la evaluación documental, la evaluación en sitio y la evaluación de seguimiento en caso de que se requiera.
- 5) El personal de la gerencia de Unidades de Verificación debe notificar por escrito al solicitante, dentro del plazo de 10 días hábiles, a partir de que el resultado de la revisión documental es satisfactoria, sobre la designación del grupo evaluador, para su aceptación. Cualquier cambio de algún integrante del grupo evaluador por parte de la entidad, debe darse a conocer por escrito al solicitante para su aceptación.
- 6) La negativa a recibir a alguno de los integrantes del grupo evaluador por parte del solicitante está limitado a que exista conflicto de interés, lo cual solo puede existir en caso de una relación cliente – proveedor y trabajo del evaluador con el solicitante en los últimos dos años, quien deberá fundamentar, comprobar y en caso de requerirse por EMA demostrar su negativa.
- 7) Si algún integrante del grupo evaluador no es aceptado por el solicitante de acuerdo al punto 8.6 se designaran los evaluadores como se requiera, sin embargo, el proceso de evaluación y acreditación se podrá retrasar debido a esta situación.
- 8) La aceptación o negativa del grupo evaluador por parte del solicitante deberá hacerse llegar a más tardar en 10 días hábiles después de la notificación del grupo evaluador. En caso de no enviarla dentro del plazo establecido, se considerará como aceptado el grupo evaluador propuesto por la entidad.

E. EVALUACIÓN DOCUMENTAL

- 1) La evaluación documental es la cuarta etapa del proceso de evaluación y acreditación. Esta etapa consiste en evaluar los documentos del sistema de calidad y técnicos, para verificar que su contenido cumple con los requisitos establecidos en el punto 5.5 del presente procedimiento. El tiempo establecido para llevar a cabo esta etapa del proceso de evaluación y acreditación es de 27 días hábiles a partir de la fecha de aceptación del grupo evaluador.

- 2) El personal de la Gerencia, enviará al grupo evaluador la documentación correspondiente en un plazo de 10 días hábiles.
- 3) La evaluación documental debe realizarse antes de la evaluación en sitio cuando el solicitante por primera vez realiza el trámite de acreditación, cuando exista actualización de la acreditación, o cuando se solicite ampliación en el alcance técnico.
- 4) El grupo evaluador designado evalúa los documentos del sistema de calidad y técnico en un plazo de 10 días hábiles a partir de que el grupo evaluador recibe los documentos del solicitante y remite posteriormente el informe de evaluación correspondiente en un plazo de 5 días hábiles.
- 5) El personal de la gerencia, remite al solicitante el resultado de la evaluación documental, en un plazo de 2 días hábiles a partir de que el grupo evaluador ingresó a la entidad el informe correspondiente.
- 6) En esta etapa del proceso de evaluación y acreditación se tienen dos opciones, cuando en la evaluación documental se encuentran no conformidades y cuando la documentación está conforme con la norma de acreditación vigente.
- 7) Cuando en la evaluación documental se encuentran no conformidades, deben realizarse los pasos establecidos en este punto.
 - 7.5) El solicitante debe analizar las no conformidades indicadas en el informe de evaluación documental, y debe presentar las acciones correctivas a la entidad.
 - 7.6) El solicitante deberá responder con acciones correctivas, las No Conformidades y Observaciones derivadas de la evaluación documental en un plazo no mayor a 3 meses a partir de que recibe el informe de evaluación documental. Las acciones correctivas propuestas serán revisadas por el grupo evaluador. El proceso de evaluación y acreditación no podrá pasar a la siguiente etapa hasta que no sea satisfactoria la respuesta dada a las No Conformidades.

En caso de que no se entreguen acciones correctivas para las No Conformidades en el plazo establecido, el proceso de evaluación y acreditación se da por concluido y el solicitante en caso de estar interesado, deberá iniciar nuevamente el proceso.
 - 7.7) Una vez que las acciones correctivas son las adecuadas, se continua con el capítulo 10 de este procedimiento.

ANEXO B

- 7.8) Para el caso de procesos de Renovación, la EMA podrá determinar si procede con la evaluación en sitio basándose en las No Conformidades documentadas en el informe de evaluación documental. En tal caso, se informará por escrito a la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) acreditada.
- 8) Cuando en la evaluación documental no se encuentran No Conformidades, se continúa con el capítulo 10 de este procedimiento.
- 9) La evaluación documental se realiza antes de la evaluación en sitio, pero no se requiere generar un informe específico en los siguientes casos:
- Ampliación de personal.
 - Ampliación de sucursales.

F. PREPARACIÓN DE EVALUACIÓN EN SITIO

- 1) La preparación de la evaluación en sitio es la quinta etapa del proceso de evaluación y acreditación. Esta etapa consiste en coordinar y notificar al solicitante y al grupo evaluador la fecha de evaluación en sitio para su aceptación.
- 2) El tiempo establecido para llevar a cabo esta etapa del proceso de evaluación y acreditación es de 8 días hábiles a partir del cierre de las No Conformidades derivadas de la evaluación documental o de la notificación al solicitante que no se encontraron No Conformidades durante la evaluación documental o una vez que se haya designado el grupo evaluador tratándose de los servicios considerados en el punto 9.9, del presente procedimiento.
- 3) El solicitante debe ser notificado por escrito de la fecha de evaluación en sitio, con al menos 8 días hábiles de anticipación antes de realizar la evaluación en las instalaciones. La fecha de realización de la evaluación debe ser coordinada de común acuerdo con el solicitante y los miembros del grupo evaluador. La fecha para la realización de la evaluación en sitio se establecerá máximo en un periodo de 60 días posteriores a la fecha de cierre de la evaluación documental.
- 4) El solicitante debe confirmar por escrito la aceptación de la fecha de evaluación, con 5 días hábiles después de la notificación por parte de la entidad. En caso de no enviarla dentro del plazo establecido, se considera como aceptada la fecha de evaluación en sitio.

ANEXO B

- 5) En caso de cambio o cancelación de la fecha de evaluación en sitio ya programada, por parte del solicitante, éste debe notificarlo por escrito a la entidad con 5 días hábiles, antes de la evaluación en sitio, indicando las razones por las cuales se solicita el cambio de fecha o se solicita se cancele, en el entendido de que su solicitud de servicio tendrá que esperar a que se cubra la demanda de evaluaciones ingresadas antes de la fecha de la solicitud de cambio o cancelación. Esta situación sólo se permite en una ocasión, de lo contrario la EMA considerará como terminado el proceso de evaluación y acreditación.
- 6) El evaluador líder debe enviar a la entidad y al solicitante el Plan de Evaluación correspondiente, con 3 días hábiles antes de la evaluación en sitio, para su aceptación.

G. EVALUACIÓN EN SITIO

- 1) La evaluación en sitio es la sexta etapa del proceso de evaluación y acreditación. Esta etapa consiste en evaluar en las instalaciones del solicitante, el sistema de calidad, técnico y operativo de la organización o persona evaluada para verificar que se cumplen los requisitos establecidos en la norma NMX-EC-17020-IMNC-2000 o su equivalente vigente y a los documentos técnicos empleados en el sistema de calidad del solicitante.
- 2) El tiempo establecido para llevar a cabo esta etapa del proceso de evaluación y acreditación se establece de acuerdo a la complejidad del alcance de la evaluación. Normalmente la evaluación en sitio puede tomar de 1 a 4 días hábiles, sin embargo puede haber situaciones que requieran mayor tiempo. En estos casos la EMA debe coordinar los días de evaluación con el cliente y el grupo evaluador.

Nota 1. En el caso de que la Unidad de Verificación tenga sucursales, la evaluación en sitio por primera vez se realizará en todas las sucursales (En estos casos, las fechas de evaluación pueden ser establecidas en diferentes días/semanas). Para el caso de visitas de vigilancias, EMA puede determinar una cantidad representativa de sucursales.

- 3) La visita de evaluación se realiza con base en la solicitud presentada por la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) ante EMA y las acciones correctivas realizadas, si aplica. Cualquier modificación al alcance de la acreditación que no haya sido notificado por escrito e ingresado a la entidad por el solicitante, con 7 días hábiles

ANEXO B

de anticipación a la evaluación en sitio, no se tomará en cuenta. El grupo evaluador no cuenta con la autoridad para cambiar el alcance de la acreditación indicado en la solicitud de servicio.

4) En la fecha que se acuerde con la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección), el grupo evaluador designado realiza la evaluación en sitio en la(s) instalación(es) indicada(s) en la solicitud de servicio.

5) La evaluación en sitio se realiza conforme al procedimiento de "Evaluación" MP-CP026 vigente, que consiste en forma general en los siguientes pasos:

d) Reunión de Apertura: La evaluación comienza con una reunión de apertura, la cual es conducida por el evaluador líder/evaluador líder técnico. En esta reunión se verifica el plan de evaluación, el propósito de la misma, los criterios de acreditación y el alcance de la evaluación.

e) Desarrollo de la Evaluación.- Se evalúa la implantación de los documentos del sistema de calidad y técnicos, los servicios de evaluación de la conformidad de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección), en las instalaciones de ésta en las cuales se lleve a cabo una o más actividades clave y, cuando corresponda, debe atestiguar en otras instalaciones seleccionadas en las cuales opere, para recopilar evidencia objetiva de que, para el alcance solicitado, es competente y cumple las normas y otros requisitos de acreditación pertinentes. Se realizan los atestiguamientos que se requieran para determinar el conocimiento y experiencia del personal sobre los aspectos establecidos en la norma de acreditación vigente, documentos técnicos y/o regulatorios aplicables, así como su actualización tecnológica en la materia.

f) Reunión de Cierre.- Se realiza una reunión con los representantes de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección), la cual es conducida por el evaluador líder/evaluador líder técnico, en esta reunión se presentan las No Conformidades y Observaciones detectadas durante la evaluación, así como las conclusiones de la misma;

El evaluador líder/evaluador líder técnico debe entregar el resultado de la evaluación a través del informe de evaluación respectivo, con base en el procedimiento "Elaboración y emisión de informes de evaluación" MP-CP025 vigente. En este informe el evaluador líder/evaluador líder técnico debe comunicar la reco-

ANEXO B

mendación de carácter técnico sobre el estado de la operación del aspirante o de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) evaluada. El informe de evaluación de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) tendrá un periodo de validez de seis meses a partir de la fecha de su emisión. Transcurrido dicho periodo, será necesario la realización de una nueva evaluación para decidir sobre la acreditación de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección).

- 6) El evaluador líder/evaluador líder técnico tiene la facultad de detener la evaluación en sitio cuando:
- e) Detecte que el evaluado no tiene debidamente documentado el sistema de calidad y/o técnico.
 - f) Detecte que el evaluado no tiene debidamente implantado el sistema de calidad y/o técnico, esto aplica cuando exista evidencia de que no se llevan a cabo las actividades descritas en los documentos del sistema de calidad y/o técnico del solicitante.
 - g) No se brinden las facilidades para tener acceso a la información solicitada y/o a las instalaciones referentes a la acreditación, dicha información se refiere a la documentación que se requiera para evidenciar el cumplimiento con la norma y al sistema de calidad y técnico establecido y con base a los criterios de aplicación emitidos por la entidad.
 - h) La actitud del evaluado agrada la dignidad o integridad de cualquiera de los miembros del grupo evaluador o encuentre una actitud negativa a las Observaciones o No Conformidades detectadas durante la evaluación.
- 7) Si la evaluación en sitio no es concluida por las razones indicadas en el punto 11.6, el evaluador líder/evaluador líder técnico lo debe indicar en el informe de evaluación, para que sea tratado en el Comité de Evaluación.

H. DICTAMINACIÓN

- 1) La dictaminación se considera la séptima etapa del proceso de evaluación y acreditación. Esta etapa consiste en presentar el informe de evaluación para su análisis y recomendación de la decisión de dictaminación al Subcomité de Evaluación correspondiente y posteriormente el Comité de Evaluación expide el dictamen de la evaluación realizada.

ANEXO B

- 2) El tiempo establecido para llevar a cabo esta etapa del proceso de evaluación y acreditación es de 30 días hábiles a partir de la fecha en que recibe el informe de evaluación el personal de la gerencia, por parte del grupo evaluador.
- 3) El solicitante será notificado de cualquier atraso que se tenga de su dictaminación y deberá proporcionar cualquier información que se requiera por el personal de la gerencia para llevar a cabo la dictaminación.
- 4) El evaluado no puede participar en la reunión en donde se dictamine su caso.
- 5) La dictaminación que se puede concluir es alguno de los siguientes:

Tratándose de una solicitud inicial, de ampliación y/o actualización de la acreditación:

- c) Otorgar al solicitante la acreditación (parcial o total).
- d) Negar el otorgamiento de la acreditación (total o parcial) y conceder al solicitante un plazo de 180 días naturales para presentar las acciones correctivas necesarias para cerrar al 100% las No Conformidades indicadas en el informe de evaluación, pudiendo solicitar otro plazo igual.

Tratándose de una evaluación de renovación,

- d) Otorgar la renovación de la acreditación, cuando no se presenten No Conformidades
- e) No otorgar la renovación sino hasta el cierre de las No Conformidades que se hayan detectado durante la evaluación en sitio. En caso de que la vigencia de la acreditación termine antes del cierre de No Conformidades, la EMA no otorgará extensiones a la vigencia de la acreditación.
- f) Suspensión o cancelación de la acreditación, en los casos en que se detecten No Conformidades que afecten la confiabilidad de la operación de la Unidad de Verificación, para lo cual, se llevarán a cabo los procesos de acuerdo con los ordenamientos aplicables en la materia.

Nota 1: En caso de que la vigencia de la acreditación termine durante el periodo en que se tenga suspendida la acreditación, dicha sanción terminara junto con la vigencia de la acreditación, por lo que solo se tendrá el plazo complementario

ANEXO B

hasta llegar a 180 días naturales, considerados a partir de la notificación del dictamen correspondiente.

Nota 2: En caso de cancelación de la acreditación, el proceso de renovación se dará por concluido al momento de la notificación.

Tratándose de una evaluación de vigilancia y/o seguimiento:

- d) Mantener la acreditación (parcial o total). Se podrán establecer plazos para el cierre de las No Conformidades en caso de que existan y no afecten la operación de la Unidad de Verificación.
- e) Suspender la acreditación (parcial o total), previa opinión de las dependencias competentes tratándose de normas oficiales mexicanas o normas mexicanas.

Nota 3: En caso de que la vigencia de la acreditación termine durante el periodo en que se tenga suspendida la acreditación, dicha sanción terminará junto con la vigencia de la acreditación.

- f) Retirar (cancelar) la acreditación (parcial o total), previa opinión de las dependencias competentes tratándose de normas oficiales mexicanas o normas mexicanas.
- 6) El solicitante debe recibir por escrito el resultado de la dictaminación expedida por el Comité de Evaluación, en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la celebración de la reunión del Comité de Evaluación, en donde se trate su caso.
- 7) Si la dictaminación es negar la acreditación y/o conceder al solicitante un plazo para atender las No Conformidades, estos contarán a partir de que el solicitante haya recibido la notificación correspondiente por escrito y en este plazo deberá presentar en máximo tres exhibiciones, las acciones correctivas para cerrar las No Conformidades y Observaciones. El solicitante cuenta con 5 días hábiles a partir de recibida la notificación para solicitar a la EMA su apelación por el resultado obtenido en la dictaminación, si lo requiere.
- 7.3) La revisión de la primera exhibición de las acciones correctivas propuestas para dar cumplimiento a las No Conformidades y Observaciones derivadas de las evaluaciones, será sin costo.

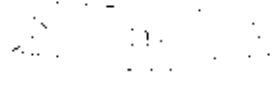
ANEXO B

- 7.4) La revisión de la segunda y tercera exhibición de acciones correctivas propuestas para dar cumplimiento a las No Conformidades y Observaciones derivadas de la evaluación (cualquiera que sea el servicio), se cobrarán de acuerdo con la lista de precios aplicable al proceso de evaluación y acreditación.
- 8) En caso de que el solicitante no termine de implantar sus acciones correctivas dentro del plazo establecido, puede solicitar otro plazo igual., Dicha solicitud debe realizarse antes de que el primer plazo termine. El solicitante deberá justificar el motivo por el que solicita se amplie el primer plazo. El Comité de Evaluación decidirá si se le otorga la ampliación del plazo solicitado y se le notificará por escrito.
- 9) La acreditación inicial, renovación, ampliación o actualización de la misma, no puede ser concedida hasta que todas las no conformidades detectadas en la evaluación estén cerradas, y de requerirse verificadas.
- 10) La fecha del documento de acreditación no puede ser anterior a la fecha en que fueron cerradas las No Conformidades detectadas en la evaluación, y ni anterior a la fecha de dictaminación por parte del Comité de Evaluación y ni de la opinión de la dependencia competente, cuando aplique.
- 11) La acreditación que emite la entidad tiene una vigencia de 4 años a partir de la fecha del dictamen favorable. Esta acreditación otorgada con base a este procedimiento se considera vigente, siempre y cuando la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) continúe cumpliendo con los requisitos establecidos por la entidad.
- 12) El símbolo de la EMA, está sujeto a un procedimiento. Para hacer uso del símbolo, el solicitante debe mandar una carta dirigida al personal de la gerencia de Unidades de Verificación para que éste dé seguimiento a lo establecido en el procedimiento para la Utilización del símbolo de la Entidad Mexicana de Acreditación MP-BE003 vigente.
- 13) Una vez acreditada la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) debe cumplir con los "Compromisos de las Unidades de Verificación (Organismos de Inspección) acreditadas" que se encuentran en el Contrato de prestación de servicios de acreditación de Unidades de Verificación (Organismos de Inspección).
- 14) La EMA dará trato independiente a los distintos trámites que se deriven de una misma evaluación y también dará respuesta de forma independiente a cada tipo de trámite.

ANEXO C
MANUAL DE CALIDAD
PARA UNA UNIDAD DE VERIFICACIÓN
DE INFORMACIÓN COMERCIAL
BASADO EN LA
NORMA NMX-EC-17020-IMNC-200

<i>NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA</i>	<i>NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa</i>	<i>CÓDIGO: CÓDIGO - MSC</i>
		<i>REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN</i>
<i>DIRECTOR GENERAL AUTORIZA</i>	<i>GERENTE TÉCNICO REvisa</i>	<i>ENTRADA EN VIGOR: FECHA</i>
		<i>FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA</i>

*DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail*



1 LISTA MAESTRA

CLAVE	DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD	REVISIÓN	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN
CÓDIGO - MSC	MANUAL DE CALIDAD			
PROCEDIMIENTOS				
CÓDIGO -PSC/001	VERIFICACIÓN			
CÓDIGO -PSC/002	MÉTODO DE MUESTREO			
CÓDIGO -PSC/003	MANEJO DE MUESTRAS			
CÓDIGO -PSC/004	CONTROL DE DOCUMENTOS			
CÓDIGO -PSC/005	SUPERVISIÓN			
CÓDIGO -PSC/006	SISTEMA DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL			
CÓDIGO -PSC/007	RETROALIMENTACIÓN (ACCIONES CORRECTIVAS)			
CÓDIGO -PSC/008	AUDITORÍAS INTERNAS			
CÓDIGO -PSC/009	REVISIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD POR LA DIRECCIÓN			
CÓDIGO -PSC/010	QUEJAS, RECLAMACIONES TÉCNICAS Y APELACIONES			
CÓDIGO -PSC/011	INSTALACIONES Y EQUIPO			
CÓDIGO -PSC/012	REGISTROS			
FORMATOS				
CÓDIGO -FSC/001	EXPEDIENTE CLIENTES			
CÓDIGO -FSC/002	EXPEDIENTE SERVICIOS			
CÓDIGO -FSC/003	EXPEDIENTE TRABAJADOR			
CÓDIGO -FSC/004	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS			
CÓDIGO -FSC/005	PRE SOLICITUD DE SERVICIOS			
CÓDIGO -FSC/006	SOLICITUD DE SERVICIOS			
CÓDIGO -FSC/007	OFICIO DE COMISIÓN			
CÓDIGO -FSC/008	ACTA DE VERIFICACIÓN			
CÓDIGO -FSC/009	REGISTRO DE MUESTRAS			
CÓDIGO -FSC/010	CONSTANCIA DE CONFORMIDAD			
CÓDIGO -FSC/011	NEGACIÓN DE CONSTANCIA DE CONFORMIDAD			
CÓDIGO -FSC/012	CONSTANCIA DE PRODUCCIÓN SUJETO A CUMPLIMIENTO			
CÓDIGO -FSC/013	DICTAMEN DE CUMPLIMIENTO			
NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA		NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa		CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA		GERENTE TÉCNICO REvisa		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
				ENTRADA EN VIGOR: FECHA
				FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

CÓDIGO -FSC/014	REGISTRACIÓN DE DICTAMEN DE CUMPLIMIENTO			
CÓDIGO -FSC/015	DICTAMEN DE PRODUCTO NO SUJETO A CUMPLIMIENTO			
CÓDIGO -FSC/016	MINUTA DE REUNIÓN DE LA DIRECCIÓN			
CÓDIGO -FSC/017	REPROGRAMACIÓN (ACCIONES CORRECTIVAS)			
CÓDIGO -FSC/018	QUEJAS, RECLAMACIONES TÉCNICAS Y APELACIONES			
CÓDIGO -FSC/019	LISTA DE SUPERVISIÓN DOCUMENTAL			
CÓDIGO -FSC/020	PROGRAMA DE SUPERVISIÓN EN SITIO			
CÓDIGO -FSC/021	SUPERVISIÓN DE VERIFICACIONES			
CÓDIGO -FSC/022	IDENTIFICACIÓN DE EQUIPO DE MEDICIÓN			
CÓDIGO -FSC/023	PROGRAMA DE CALIBRACIÓN			
CÓDIGO -FSC/024	COMPROBACIÓN DE CALIBRACIÓN			
CÓDIGO -FSC/025	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL			
CÓDIGO -FSC/026	TRABAJO BAJO SUPERVISIÓN			
CÓDIGO -FSC/027	CONSTANCIA DE PARTICIPACIÓN			
CÓDIGO -FSC/028	COMPROMISO CON LA CALIDAD			
CÓDIGO -FSC/029	CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO			
CÓDIGO -FSC/030	REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO			
CÓDIGO -FSC/031	DECLARACIÓN DE ÉTICA E IMPARCIALIDAD			
CÓDIGO -FSC/032	LISTA DE VERIFICACIÓN. NOM-024-SCFI-1998 (CONSTANCIA)			
CÓDIGO -FSC/033	LISTA DE VERIFICACIÓN. NOM-024-SCFI-1998 (DICTAMEN)			
CÓDIGO -FSC/034	LISTA MAESTRA			

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISÓ	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISÓ	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

2 LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICALa UNIDAD DE VERIFICACIÓN *NOMBRE DE LA UNIDAD* se encuentra ubicada en:DIRECCIÓN:
.....

LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA

<i>NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA</i>	<i>NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa</i>	<i>CÓDIGO: CÓDIGO - MSC</i>
		<i>REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN</i>
<i>DIRECTOR GENERAL AUTORIZA</i>	<i>GERENTE TÉCNICO REvisa</i>	<i>ENTRADA EN VIGOR: FECHA</i>
		<i>FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA</i>

*DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail*

3 INFORMACIÓN GENERAL

La UNIDAD DE VERIFICACIÓN tiene los siguientes datos particulares:

DOMICILIO: _____

TELÉFONOS: _____

FAX: _____

CORREO ELECTRÓNICO: _____

E-mail MESSENGER: _____

PÁGINA WEB: _____

Punto 7.3 Inciso D.1 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

4 DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

Para la realización de presente MANUAL DE CALIDAD se utilizaron los siguientes documentos como referencia:

- NMX-CC-9000-IMNC-2000 (Sistemas de gestión de la calidad Fundamentos y Vocabulario- Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad, y define los términos relacionados con los mismos).
- NMX-CC-9001-IMNC-2000 (Sistemas de gestión de la calidad Requisitos- Especifica los requisitos para un sistema de gestión de la Calidad).
- NMX-CC-10013-IMNC-2002 Directrices para la documentación de sistemas de la calidad- Proporciona directrices para el desarrollo y mantenimiento de la documentación necesaria para asegurar un sistema de gestión de la calidad eficaz.
- NMX-EC-17020-IMNC-2000 (Criterios generales para la operación de varios tipos de unidades (organismo) que desarrollan la verificación (inspección)) y su Guía.
- Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
- Reglamento de La Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

- Procedimiento de Evaluación y Acreditación de Unidades de Verificación de EMA.
- Procedimiento de verificación para importadores expedido en el D.O.F. el 24 de febrero de 1997 y los Acuerdos que identifican las fracciones arancelarias de la tarifa de la Ley de los Impuestos Generales de Importación y de exportación, en las cuales se clasifican las mercancías sujetas al cumplimiento de las normas oficiales mexicanas en el punto de su entrada al país, y en el de su salida, en el Diario Oficial de la Federación aplicables en su momento (vigentes), así como sus respectivas modificaciones de las Normas Oficiales Mexicanas de Información Comercial.

5 DEFINICIONES

Acreditación: acto por el cual una entidad de acreditación reconoce la competencia técnica y confiabilidad de las Unidades de Verificación (organismos de inspección) para la evaluación de la conformidad. Reconocimiento dado por una tercera parte en relación con un organismo de evaluación de la conformidad que expresa de manera formal de su competencia para desarrollar tareas específicas de evaluación de la conformidad.

Calibración: es el conjunto de operaciones que tiene por finalidad determinar los errores de un instrumento de medición y, de ser necesario, otras características metroológicas.

Conformidad: reconocimiento de que un producto, proceso o servicio cumple con todos los requisitos especificados en las normas.

Documento interno controlado: es aquel que forma parte del Sistema de Calidad y son editados por la Dirección General de la Unidad.

Documento externo: es aquel que regula el funcionamiento de la Unidad de Verificación pero que son editados y controlados por entidades externas a la misma.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISÁ	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISÁ	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

Enmienda: Modificación, adición o supresión de partes específicas del contenido de un documento.

Evaluación de la conformidad: la determinación del grado de cumplimiento con las normas oficiales mexicanas o la conformidad con las normas mexicanas, las normas internacionales u otras especificaciones, prescripciones o características. Comprende, entre otros, los procedimientos de muestreo, prueba, calibración, certificación y verificación.

Instrumento de medición: son los medios técnicos con los cuales se efectúan las mediciones.

Manual de Calidad: documento que establece la política de calidad, el sistema y las prácticas de calidad de una organización. Puede incluir o hacer referencia a otros documentos relacionados con los acuerdos de calidad de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección).

Medir: el acto de determinar el valor de una magnitud.

No Conformidad: incumplimiento a un requisito específico en las normas contra las cuales se evalúa la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección), el sistema de calidad y/o los procedimientos técnicos.

Norma: documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido que establece, para un uso común y repetido, reglas, directrices o características para ciertas actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en un contexto dado.

Norma de producto: norma que especifica los requisitos que debe satisfacer un producto o un grupo de productos para asegurar su aptitud para el uso. Una norma de producto puede incluir además de los requisitos de aptitud para el uso, ya sea directamente o por referencia, aspectos relativos a la terminología, muestreo, pruebas, embalaje y etiquetado y, a veces, requisitos del proceso de obtención.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

Norma Mexicana: la que elabore un organismo nacional de normalización, o la SCFI, en los términos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, que prevé para su uso común y repetido reglas, especificaciones, atributos, método de prueba, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, así como aquellas relativas a terminología, embalaje, marcado o etiquetado.

Norma Oficial Mexicana: es la regulación técnica de observancia obligatoria expedida por las dependencias competentes, que establecen reglas, especificaciones, atributos, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, así como aquellas relativas a terminología, simbología, embalaje, marcado o etiquetado y las que se refieran a su cumplimiento o aplicación.

Observación: cumplimiento a un requisito especificado, que puede ser mejorado para proporcionar un mayor grado de confianza en el requisito evaluado.

Patrón: aparato de medición o sistema de medición destinado a definir, realizar, conservar o reproducir una unidad o uno o varios valores conocidos de una magnitud para transmitirlos por comparación a otros instrumentos de medición.

Patrón nacional: el patrón autorizado para obtener, fijar o contrastar el valor de otros patrones de la misma magnitud, que sirve de base para la fijación de los valores de todos los patrones de la magnitud dada.

Personas Acreditadas: son las Unidades de Verificación (Organismos de Inspección) reconocidas por la Entidad Mexicana de Acreditación, A.C. para la evaluación de la conformidad.

Procedimiento: forma especificada de realizar una actividad y que está documentada.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

Procedimientos del Sistema de Calidad: documentos que contienen el Sistema de Calidad de la Unidad de Verificación de acuerdo con los requisitos establecidos en la NMX-EC-17020-IMNC-2000.

Procedimientos Técnicos: documentos que contienen el(los) método(s), procedimiento(s), especificación(es), etc., para llevar a cabo las actividades de verificación (inspección) para las que se solicita la acreditación, de acuerdo con los documentos técnicos y/o regulatorios aplicables.

Reglamento: Documento que contiene reglas de carácter obligatorio, adoptado por una autoridad.

Representante legal: persona responsable de la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) que tiene el poder legal para representarlo como una persona acreditada.

Signatario Autorizado: Sera el representante legal de **NOMBRE DE LA UNIDAD** o aquella persona que se le haya otorgado un poder ante el notario.

Sistema de Calidad: sistema que está compuesto por la estructura organizacional, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos para implantar la administración de la calidad.

Sucursal: establecimiento(s) declarado(s) por la Unidad de Verificación (Organismo de Inspección) en la(s) que se realiza todo el proceso verificación (inspección), y que además se resguardan los registros que se hayan generado durante el proceso.

Tercera parte: Persona u organismo reconocido como independiente de las partes interesadas en lo que se refiere al tema, en cuestión. Las partes interesadas son generalmente el proveedor ("primera parte") y el cliente ("segunda parte").

Unidad de Verificación: es la persona física o moral que realiza actos de verificación.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISÁ	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISÁ	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA
DIRECCIÓN TELÉFONO (S), FAX Pág. Web, E-mail		

Verificación: es la constatación ocular o comprobación mediante muestreo, medición, pruebas de laboratorio, o examen de documentos que se realizan para evaluar la conformidad en un momento determinado.

6 INTRODUCCIÓN DE LA UNIDAD DE VERIFICACIÓN

La **UNIDAD DE VERIFICACIÓN** nace como una empresa con deseos de ofrecer servicios de verificación que permitan a productores e importadores cumplir con la observancia de las Normas Oficiales Mexicanas, Normas Mexicanas, Normas Internacionales u otras especificaciones, prescripciones o características.

Por ello se edita el presente **MANUAL DE CALIDAD** que es parte del Sistema de Calidad de la **UNIDAD DE VERIFICACIÓN**, en el presente documento se encuentran plasmados todos lineamientos requeridos en por la **NMX-EC-17020-IMNC-2000** "Criterios generales para la operación de varios tipos de unidades (organismos) que desarrollan la verificación (inspección)".

La **UNIDAD DE VERIFICACIÓN** fue constituida conforme a las leyes de la República Mexicana, registrada ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, acreditada por la Entidad Mexicana de Acreditación, A.C. y aprobada por la Secretaría de Economía a través de la Dirección General de Normas para funcionar como Unidad de Verificación para la Evaluación de la Conformidad de las Normas Oficiales Mexicanas de Información Comercial.

7 MISIÓN

Llevar a cabo la evaluación de la Conformidad de Normas Oficiales Mexicanas en las cuales la Unidad de Verificación se encuentre acreditada, desarrollando un servicio confiable, eficiente, profesional y con la más alta calidad para sus Clientes.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAS	CÓDIGO: CÓDIGO- MSC
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAS	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

8 V I S I Ó N

Alcanzar un crecimiento que permita brindar un servicio de excelencia a nuestros Clientes, a través del desarrollo y capacitación de su personal, logrando así, el reconocimiento en el mercado como una Unidad de Verificación eficiente y competitiva, contando con la implementación y mantenimiento de un sistema de calidad evaluado por la Entidad Mexicana de Acreditación en el cumplimiento de los requisitos de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000.

9 P O L Í T I C A D E C A L I D A D

La UNIDAD DE VERIFICACIÓN y su personal se comprometen a cumplir con los lineamientos establecidos en el presente Manual de Calidad y sus Procedimientos, garantizando su confiabilidad, competencia técnica y profesionalismo, comprometiéndose a mantener una capacitación continua en su personal, con el fin de fortalecer el Sistema de Calidad.

Punto 7.3 Inciso D.2 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

10 O B J E T I V O S D E C A L I D A D

La UNIDAD DE VERIFICACIÓN tiene como objetivos de calidad los siguientes:

- Lograr que las actividades de verificación se desarrollen cumpliendo con los lineamientos establecidos en la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización y demás disposiciones legales aplicables, así como con las Normas Oficiales Mexicanas sobre las cuales se tiene acreditación, apegándose al Manual de Calidad Y Procedimientos.
- Lograr que las actividades de verificación se desarrollen en el menor tiempo posible y de manera eficaz.
- Lograr que los costos manejados sean accesibles y aceptados por nuestros Cliente, manteniendo en todo momento la Calidad de servicio.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISA	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISA	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

- Lograr que el personal se comprometa a brindar un servicio de calidad y eficiente para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Teniendo siempre presente que la persona más importante para la Unidad de Verificación es el Cliente.

Punto 7.3 Inciso D.2 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

11 ALCANCE

La UNIDAD DE VERIFICACIÓN se encuentra acreditada por la Entidad Mexicana de Acreditación, A. C. (ema) y aprobada por Secretaría de Economía a través de la Dirección General de Normas, en la siguiente norma de información comercial:

- **NOM-024-SCFI-1998.** Información Comercial para empaques, instructivos y garantías de los productos electrónicos, eléctricos y electrodomésticos.

Punto 3.3 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

12 LEGALMENTE IDENTIFICABLE

La UNIDAD DE VERIFICACIÓN fue creada según el acta constitutiva con escritura No. — del libro No. — del año — de la notaría No. — del Distrito Federal Javier Ceballos Lujambio e inscrito en el Registro Público de la propiedad bajo la partida NO. —, Volumen —, con el siguiente objeto social:

“La prestación de servicios para celebrar toda clase de cursos, conferencias y verificación de normas oficiales mexicanas y las aplicables a estas, normas mexicanas y las aplicables a estas, así como la evaluación de la conformidad”.

Ante la Secretaria de Hacienda y Crédito Público, la UNIDAD DE VERIFICACIÓN se dio de alta como hace constar el formato único RU correspondiente con dirección fiscal de — y teniendo como Registro Federal de Contribuyentes (R.F.C.): —.

Punto 3.1 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

13 EMPRESA INDEPENDIENTE

La **UNIDAD DE VERIFICACIÓN** es una empresa totalmente independiente, por lo que no existe relación o compromiso alguno con otra empresa, dependencia, entidad u organización de ningún tipo.

Punto 3.2 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

Punto 7.3 Inciso D.5 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

14 FUNCIONES Y ALCANCE TÉCNICO

Los servicios que presta la **UNIDAD DE VERIFICACIÓN** y su Alcance Técnico se encuentran claramente detallados dentro del **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS (CÓDIGO-FSC/004)** y en el presente **MANUAL DE CALIDAD (CÓDIGO - MSC)**, el cual se encuentra organizado de la siguiente manera:



Punto 3.3 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

15 SEGURO DE RESPONSABILIDAD

La **UNIDAD DE VERIFICACIÓN** cuenta con un seguro de responsabilidad civil para cubrir algún incidente provocado por cualquier conducta negligente o imperita no dolosa por parte de nuestro personal, dicho seguro de responsabilidad civil tiene un monto mínimo

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISÓ	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISÓ	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

de cobertura de \$—— MN (—— 00/100 M.N.). Las características consideradas para la contratación de la póliza son:

DETERMINACIÓN DEL MONTO: Los factores que se consideraron para determinar el monto de cobertura de la Unidad de Verificación, por mencionar algunos:

1. La reposición de las etiquetas por mal resultado por parte del personal de la Unidad de Verificación.
2. El costo de un mínimo de 10,000 etiquetas
3. La mano de obra por el etiquetado de un mínimo de 10,000 productos
4. Las pérdidas por un mínimo de 10,000 productos parados por el tiempo de etiquetado

RIESGO ASEGURADO: Se amparan los accidentes que causen daños a personas, materiales, equipo y/o instalación de terceros con motivo de las actividades propias de las Unidades de Verificación de las Normas Oficiales Mexicanas de Información Comercial en etiquetas, instructivos y empaques.

VIGENCIA: Anual, indicando que la UNIDAD DE VERIFICACIÓN tendrá un seguro de responsabilidad durante todo el tiempo que elabore.

MONTO MÍNIMO DE RESPONSABILIDAD ANUAL:

- \$ —— M.N. (—— 00/100 M.N.).

Punto 3.4 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

16 OPERACIÓN COMO NEGOCIO

Las condiciones bajo las cuales la UNIDAD DE VERIFICACIÓN opera como negocio mencionando de forma enunciativa y no limitativa las siguientes:

- Cuenta con trípticos, volantes, presentación en Power Point, entre otros, los cuales contienen información relevante sobre la empresa y sus servicios.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAR	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAR	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

- Maneja cartas de presentación de sus servicios
- Maneja listas de precios de sus servicios, disponible para aquellas personas que lo soliciten.
- Se tiene una página web con la información de la empresa, servicios, y algunos formatos utilizados en los servicios.
- Además de una serie de productos promocionales de diversa índole.

Punto 3.5 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

Punto 7.3 Inciso D.4 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

17 CONTABILIDAD

La UNIDAD DE VERIFICACIÓN cuenta con los servicios de un Contador Externo. El Director General se encarga de manejar y controlar la documentación requerida por el Contador.

El Contador externo entrega un plan de trabajo que coordina con el Director General, en el que debe indicar la documentación necesaria que requiere para la realización de su trabajo.

El plan de trabajo entregado por el Contador externo será registrado por el Director General.

El sistema contable es determinado por el Contador Externo y es único para el manejo de la Unidad.

Punto 3.6 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

18 INDEPENDENCIA, IMPARCIALIDAD E INTEGRIDAD

La UNIDAD DE VERIFICACIÓN se dedica exclusivamente a llevar a cabo funciones de verificación, ofreciendo sólo servicios de "tercera parte", siendo totalmente independiente y sin relación o compromiso con alguna otra organización, dependencia, empresa o grupo de empresas, declarando ser una Unidad Tipo A.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

La **UNIDAD DE VERIFICACIÓN** es independiente y no tiene compromiso alguno con empresas, dependencias, entidades u organizaciones externas.

La **UNIDAD DE VERIFICACIÓN** es imparcial ya que el personal está comprometido a realizar las actividades de verificación sin ninguna presión comercial, financiera o de cualquier otro tipo, que pueda afectar su juicio y el resultado de la verificación.

El personal que labora en **UNIDAD DE VERIFICACIÓN** se compromete a trabajar con ética, integridad, profesionalismo y apegado a los procedimientos del Manual de Calidad en el momento de firmar los documentos:

- CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO (CÓDIGO-FSC/029)
- REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO (CÓDIGO-FSC/030)
- DECLARACIÓN DE ÉTICA E IMPARCIALIDAD (CÓDIGO-FSC/031)

Puntos 4.1, 4.2 y 4.2.1 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

19 C O N F I D E N C I A L I D A D

La **UNIDAD DE VERIFICACIÓN** y su personal se hacen responsables de que toda la documentación e información de los Clientes se manejará de forma confidencial, por lo que no podrá ser usada fuera de las instalaciones de la Unidad.

El personal se compromete a seguir con todos los lineamientos establecidos en el Manual de Calidad, referentes a preservar la confidencialidad en todo momento, evitando daños o perjuicios en contra de sus Clientes. Lo anterior se encuentra estipulado en los documentos:

- CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS (CÓDIGO-FSC/004)
- CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO (CÓDIGO-FSC/029)
- REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO (CÓDIGO-FSC/030)
- DECLARACIÓN DE ÉTICA E IMPARCIALIDAD (CÓDIGO-FSC/031)

Punto 5 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO(S), FAX
Pág. Web, E-mail

20 ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN

UNIDAD DE VERIFICACIÓN cuenta con una organización de su personal que le permite mantener la capacidad para las funciones de verificación de manera satisfactoria.

La UNIDAD DE VERIFICACIÓN muestra su organigrama general en el siguiente diagrama:



La UNIDAD DE VERIFICACIÓN muestra su organización en el siguiente diagrama:



Puntos 6.1 y 6.2 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

Punto 7.3:Inciso.D.6 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

21 GERENCIA TÉCNICA

La UNIDAD DE VERIFICACIÓN cuenta con un Gerente Técnico debidamente calificado y capacitado para llevar el control de las actividades de verificación y para mantener el

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

aseguramiento de la calidad, conforme lo estipulado en la NMX-EC-17020-IMNC-2000 y en el Manual de Calidad. La descripción y perfil del Gerente Técnico se menciona dentro de la Descripción de Puestos Punto 23.2 del presente Manual de Calidad.

Punto 6.3 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

22 SUPERVISIÓN

La UNIDAD DE VERIFICACIÓN mantendrá un estricto control del proceso de verificación.

Se realizará una supervisión durante el proceso de verificación, en la que se revisará las LISTAS DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/032 Y 33) y las CONSTANCIAS (CÓDIGO-FSC/010 - 12) Y DICTÁMENES (CÓDIGO-FSC/013 - 15) expedidos. El Técnico Verificador solicita la supervisión al Gerente Técnico, o a otro Técnico Verificador con experiencia acreditado en la misma norma. Para el caso en que el Verificador sea el Gerente Técnico la persona que supervisará su trabajo es el Gerente Técnico Sustituto.

Además de la supervisión durante la verificación, se realizará también una supervisión periódica de los expedientes generados en las actividades de Verificación. El Gerente Técnico y el Director General son los responsables del proceso de Supervisión Documental.

El Gerente Técnico y el Director General son los responsables de que se lleven a cabo la Testificación o Supervisión en Sitio, para constatar la buena actuación y capacitación de los Técnicos Verificadores. Lo anterior está plasmado en el procedimiento:

- SUPERVISIÓN (CÓDIGO-PSC/005)

Punto 6.4 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

Punto 10.7 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

23 RESPONSABLES EN CASO DE AUSENCIA

En ausencia del Gerente Técnico la persona que actuará como responsable de los Servicios de Verificación será únicamente el Gerente Técnico Sustituto, ya que es una persona con los conocimientos necesarios para cubrir su puesto en caso de ausencia.

A demás cabe mencionar que la máxima autoridad para delegar funciones y responsabilidades al resto del personal es el Director General, él puede asignar tareas a otros miembros de la organización para cubrir las ausencias que pudieran presentarse.

Punto 6.5 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

24 DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

24.1 DIRECTOR GENERAL

a) ESCOLARIDAD:

- Nivel medio superior o equivalente

b) EDAD Y SEXO:

- Indistinto

c) CONOCIMIENTO TÉCNICO Y CALIFICACIÓN:

- Conocimientos básicos en administración, planeación, organización y trato con personal.
- Conocimientos básicos sobre la norma NMX-EC-17020-IMNC-2000
- Conocimientos básicos sobre la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento
- Conocimientos sobre Normas Oficiales Mexicanas de Información Comercial
- Conocimiento sobre el uso de instrumentos de medición

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

- Manejo de equipo de oficina
- Manejo de Windows® y Microsoft Office®

d) EXPERIENCIA:

- 1 año en actividades relacionadas con las Normas Oficiales Mexicanas y/o Normas Mexicanas.
- 1 año en actividades relacionadas con unidades de verificación.

e) FUNCIONES:

- Debe proporcionar los recursos materiales necesarios y/o administrar los que los socios aporten para garantizar el buen funcionamiento de toda la organización.
- Representa a la organización ante organismos externos.
- Supervisa que el Gerente Técnico Verificador lleve a cabo sus funciones.
- Autoriza todos los cambios efectuados en el Sistema de Calidad.
- Funcionar como enlace entre los clientes y los diversos departamentos para que sean atendidas las solicitudes de los primeros.
- Es el responsable de la selección del personal.
- Es responsable del proceso de supervisión.
- Firma los contratos de prestación de servicios.
- Firma solicitudes que sean de su responsabilidad.
- Firma constancias y dictámenes como signatario autorizado.

24.2 GERENTE TÉCNICO

a) ESCOLARIDAD:

- Nivel medio superior o equivalente

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAS	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAS	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN TELÉFONO (S), FAX Pág. Web, E-mail
--

b) EDAD Y SEXO:

- Indistinto

c) CONOCIMIENTO TÉCNICO Y CALIFICACIÓN:

- Conocimientos básicos en administración, planeación, organización y trato con personal.
- Conocimientos básicos sobre la norma NMX-EC-17020-IMNC-2000
- Conocimientos básicos sobre la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento
- Conocimientos sobre Normas Oficiales Mexicanas de Información Comercial
- Conocimiento sobre el uso de instrumentos de medición
- Manejo de equipo de oficina
- Manejo de Windows® y Microsoft Office®
- Acreditación por parte de la Entidad Mexicana de Acreditación, A.C. 4 de las Normas del alcance de la Unidad de Verificación.

d) EXPERIENCIA:

- 1 año en actividades relacionadas con las Normas Oficiales Mexicanas y/o Normas Mexicanas.
- 1 año en actividades relacionadas con unidades de verificación.

e) FUNCIONES:

- Es responsable de verificar que se lleven a cabo los procedimientos establecidos dentro del Sistema de Calidad.
- Mantener la organización de las Ediciones vigentes.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVIS	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVIS	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

- Es responsable de que el trabajo dentro de la Unidad de Verificación se lleve a cabo en forma ética y responsable.
- Debe dar seguimiento a las acciones correctivas.
- Organiza y lleva a cabo los programas de capacitación del personal.
- Supervisa las funciones del Gerente Técnico Sustituto y los Técnicos Verificadores.
- Representa a la organización ante organismos externos.
- Es el responsable de que se lleve a cabo la redacción de todos los cambios o adiciones que se pretendan en el Sistema de Calidad.
- Es el responsable de la distribución de todos los documentos que componen el Sistema de Calidad.
- Es responsable del aseguramiento de la calidad dentro de la Unidad de Verificación.
- Es responsable de mantener la vigencia del Sistema de Calidad.
- En caso de estar ausente el Director General o el Gerente Técnico Sustituto, será de su competencia y responsabilidad el sustituirlos, llevando a cabo las funciones correspondientes.
- Funcionar como enlace entre los clientes y los diversos departamentos para que sean atendidas las solicitudes de los primeros.
- Recibir las quejas, apelaciones y reclamaciones técnicas de los clientes, y dar respuesta a ellas.
- Es el encargado de almacenar y resguardar las muestras recibidas de los clientes.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAR	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAR	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

- Llevar a cabo las verificaciones de las Normas Oficiales Mexicanas en las que esté acreditado conforme a los procedimientos del Manual de Calidad.
- Vigila la implementación de todos los cambios efectuados al Sistema de Calidad.
- Levantar las actas de verificación que sean de su responsabilidad.
- Firma las solicitudes de servicio que sean de su responsabilidad.
- Firmar las Constancias y Dictámenes cuando funja como Técnico Verificador responsable.

24.3 GERENTE TÉCNICO SUSTITUTO

a) ESCOLARIDAD:

- Nivel medio superior o equivalente

b) EDAD Y SEXO:

- Indistinto

c) CONOCIMIENTO TÉCNICO Y CALIFICACIÓN:

- Conocimientos básicos sobre la norma NMX-EC-17020-IMNC-2000
- Conocimientos básicos sobre la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento
- Conocimientos sobre Normas Oficiales Mexicanas de Información Comercial
- Conocimiento sobre el uso de instrumentos de medición
- Manejo de equipo de oficina
- Manejo de Windows® y Microsoft Office®
- Acreditación por parte de la Entidad Mexicana de Acreditación, A. C. en 4 de las Normas del alcance de la Unidad de Verificación

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAS	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAS	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

d) EXPERIENCIA:

- 1 año en actividades relacionadas con las Normas Oficiales Mexicanas y/o Normas Mexicanas.
- 1 año en actividades relacionadas con Unidades de Verificación

e) FUNCIONES:

- Apoyar al Gerente Técnico en la organización general de operación y con el mantenimiento del Sistema de Calidad.
- Realizar las funciones que le encomiende el Director General y Gerente Técnico.
- Funcionar como enlace entre los clientes y los diversos departamentos para que sean atendidas las solicitudes de los primeros.
- Archivar todos los registros internos de la Unidad de Verificación.
- Informar a los clientes de cualquier cambio en los servicios que se le ofrecen o en los datos de los registros.
- Sustituir al Gerente Técnico en caso de ausencia de éste último.
- Llevar a cabo las verificaciones de las Normas Oficiales Mexicanas en las que esté acreditado conforme a los procedimientos del Manual de Calidad.
- Levantar las actas de visita que sean de su responsabilidad.
- Firma las solicitudes de servicio que sean de su responsabilidad.
- Firma los dictámenes y las constancias cuando funja como Técnico Verificador.

24.4 TÉCNICO VERIFICADOR

a) ESCOLARIDAD:

- Nivel medio superior o equivalente

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

b) EDAD Y SEXO:

- Indistinto

c) CONOCIMIENTO TÉCNICO Y CALIFICACIÓN:

- Conocimientos básicos sobre la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento
- Conocimientos sobre Normas Oficiales Mexicanas de Información Comercial
- Conocimiento sobre el uso de instrumentos de medición
- Manejo de equipo de oficina
- Manejo de Windows® y Microsoft Office®

d) EXPERIENCIA:

- Haber tomado cursos, conferencias, pláticas, etc. sobre las Normas Oficiales Mexicanas y Normas Mexicanas hechas por la Entidad Mexicana de Acreditación, A. C., la Dirección General de Normas, la Unidad de Verificación o alguna otra entidad u organismo.

e) FUNCIONES:

- Realizar las actividades y funciones que lo encomiende el Director General, Gerente Técnico y Gerente Técnico Sustituto.
- Llevar a cabo las actividades de algún Técnico Verificador que se encuentre ausente, siempre y cuando tenga la misma capacidad técnica y previa autorización del Director General.
- Funcionar como enlace entre los clientes y los diversos departamentos para que sean atendidas las solicitudes de los primeros.
- Recibir las muestras por parte de los clientes.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISÓ	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISÓ	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

- Llevar a cabo las verificaciones de las Normas Oficiales Mexicanas en las que esté acreditado conforme a los procedimientos del Manual de Calidad.
- Levantar las actas de visita que sean de su responsabilidad.
- Firma las solicitudes de servicio que sean de su responsabilidad.
- Firmar las Constancias y Dictámenes que sean de su responsabilidad.

24.5 VERIFICADOR EN ENTRENAMIENTO

a) ESCOLARIDAD:

- Nivel medio superior o equivalente

b) EDAD Y SEXO:

- Indistinto

c) CONOCIMIENTO TÉCNICO Y CALIFICACIÓN:

- Conocimientos básicos sobre la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento
- Conocimientos sobre Normas Oficiales Mexicanas de Información Comercial
- Conocimiento sobre el uso de instrumentos de medición
- Manejo de equipo de oficina
- Manejo de Windows® y Microsoft Office®
- Acreditación por parte de la Entidad Mexicana de Acreditación, A. C. en, por lo menos, una de las normas asignadas por la Unidad de Verificación.

d) EXPERIENCIA:

- Haber tomado cursos, conferencias, pláticas, etc. sobre las Normas Oficiales Mexicanas y Normas Mexicanas hechas por la Entidad Mexicana de Acreditación,

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISÓ	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISÓ	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

A. C., la Dirección General de Normas, la Unidad de Verificación o alguna otra entidad u organismo.

e) FUNCIONES:

- Realizar las actividades y funciones que le encomiende el Director General, el Gerente Técnico y Gerente Técnico Sustituto.
- Asistir a todas las etapas de capacitación que se le encomienden.
- Aprobar todos los exámenes internos que se le apliquen.
- Asistir a las pláticas, cursos, capacitaciones, seminarios o conferencias que se le designe.
- Acompañar a los Técnicos Verificadores a llevar a cabo algunas de las verificaciones de las Normas Oficiales Mexicanas.

24.6 ASISTENTE GENERAL

a) ESCOLARIDAD:

- Secundaria

b) EDAD Y SEXO:

- Indistinto

c) CONOCIMIENTO TÉCNICO Y CALIFICACIÓN:

- Manejo de equipo de oficina
- Manejo de Windows® y Microsoft Office®

d) EXPERIENCIA:

- Haber realizado trabajos de oficina

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISÓ	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISÓ	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

e) FUNCIONES:

- Realizar cualquier actividad y función que le encomiende el Director General, el Gerente Técnico y Gerente Técnico Sustituto, siempre y cuando no sean las de Verificación de Normas Oficiales Mexicanas.

24.7 AUDITOR EXTERNO

a) ESCOLARIDAD:

- Nivel medio superior o equivalente

b) EDAD Y SEXO:

- Indistinto

c) CONOCIMIENTO TÉCNICO Y CALIFICACIÓN:

- Conocimiento sobre la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000
- Poseer reconocimiento(s) como persona capacitada para realizar auditorías

d) EXPERIENCIA:

- Haber efectuado anteriormente auditorías sobre la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

e) FUNCIONES:

- Es el encargado de llevar a cabo las auditorías internas programadas por la Unidad de Verificación.
- Reporta al Director General todas y cada una de las no conformidades encontradas dentro de la organización.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

24.8 CONTADOR EXTERNO

a) ESCOLARIDAD:

- Licenciatura

b) EDAD Y SEXO:

- Indistinto

c) CONOCIMIENTO TÉCNICO Y CALIFICACIÓN:

- Conocimiento en contabilidad empresarial
- Manejo de Windows® y Microsoft Office®

d) EXPERIENCIA:

- Manejo de contabilidad de empresas

e) FUNCIONES:

- Es el encargado de llevar la contabilidad de la empresa.
- Vigila la agenda fiscal de la empresa.
- Entrega informes de manera periódica al Director General del estado de la contabilidad.
- Realiza los pagos correspondientes a la contabilidad.

Punto 6.6 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

Punto 7.3 Inciso D.7 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

24.9 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

ASPECTOS	Director General	Gerente Técnico	Gerente Técnico Sustituto	Técnico Verificador	Contador Externo	Auditor Externo
Administración de recuerdos materiales	X					
Contabilidad	x				x	
Supervisión Documental y de Campo	x	X	X			
Testificación de Verificadores	x	X	X	X		
Mantenimiento y calibración Equipo de Medición	x					
Capacitación del Personal		X				
Auditorias	X	X	X			X
Implementación de acciones correctivas		x				
Quejas y apelaciones	X	X				
Manejo de registros			X			
Resguardo de muestras		x				

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISÓ	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISÓ	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

25 SISTEMA DE CALIDAD

La **UNIDAD DE VERIFICACIÓN** a través de su Programa de Capacitación en la etapa de inducción, se le inducirá e implantará su Política de Calidad a todo su personal, de tal manera que sea entendida y comprendida con claridad y será mantenida en las áreas principales de sus instalaciones, a través de cuadros para que en todo momento su personal lo tenga presente y lo pueda consultar en cualquier momento.

La política de calidad de La **UNIDAD DE VERIFICACIÓN** es:

*"La **UNIDAD DE VERIFICACIÓN** y su personal se comprometen a cumplir con los lineamientos establecidos en el Manual de Calidad y sus Procedimientos, garantizando su confiabilidad, competencia técnica y profesionalismo, comprometiéndose a mantener una capacitación continua en su personal, con el fin de fortalecer el Sistema de Calidad".*

Los objetivos de calidad de La **UNIDAD DE VERIFICACIÓN** son:

- Lograr que las actividades de verificación se desarrollen cumpliendo con los lineamientos establecidos en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y demás disposiciones legales aplicables, así como con las Normas Oficiales Mexicanas sobre las cuales se tiene acreditación, apegándose al Manual de Calidad y Procedimientos.
- Lograr que las actividades de verificación se desarrollen en el menor tiempo posible y de manera eficaz.
- Lograr que los costos manejados accesibles y aceptados por nuestros Cliente, manteniendo en todo momento la Calidad de servicio.
- Lograr que el personal se comprometa a brindar un servicio de calidad y eficiente para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Teniendo siempre presente que la persona más importante para la Unidad de Verificación es el Cliente.

Los compromisos con la calidad de La **UNIDAD DE VERIFICACIÓN** son:

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

- Mantener nuestro Sistema de Calidad vigente, realizando mejoras y revisiones de manera continua.
- Mantener capacitado e informado a todo el personal que labore en nuestra empresa.
- Que la política sea entendida, implantada y mantenida en todos los niveles de la organización.
- Dar respuesta a todas las solicitudes recibidas en el menor tiempo posible.

El Director General firma la CARTA DE COMPROMISO CON LA CALIDAD (CÓDIGO-FSC/028) con lo que acepta los anteriores objetivos y la política de calidad y se compromete a cumplirlos y hacerlos cumplir.

Punto 7.1 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

Punto 7.3 Inciso D.2 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

26 OPERACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

La UNIDAD DE VERIFICACIÓN opera un Sistema de Calidad efectivo y apropiado al tipo, extensión y volumen de trabajo.

Punto 7.2 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

27 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

El Gerente Técnico es el responsable del aseguramiento de la Calidad, por lo que también es el encargado de que las acciones correctivas sean implementadas como se indica en los procedimientos:

REVISIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD POR PARTE DE LA DIRECCIÓN (CÓDIGO-PSC/009)

RETROALIMENTACIÓN (ACCIONES CORRECTIVAS) (CÓDIGO-PSC/007)

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISÓ	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISÓ	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

El Gerente Técnico independientemente de sus otras labores tiene la autoridad y responsabilidad del aseguramiento de la calidad, dicha designación se realizará a través de una carta de designación por parte del Director General dirigida al Gerente Técnico. El Director General entregará copia de la designación al Gerente Técnico y registrará la original.

Punto 7.4 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

Punto 7.3 Inciso D.3 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

28 RESPONSABILIDAD DE LA CALIDAD

La persona designada como responsable del aseguramiento del sistema de calidad es el Gerente Técnico, y además es el encargado de vigilar el correcto funcionamiento del Sistema. El Gerente Técnico se compromete a mantener el Sistema de Calidad vigente en todo momento.

El Gerente Técnico independientemente de sus otras labores tiene la autoridad y responsabilidad del aseguramiento de la calidad, dicha designación se realizará a través de una carta de designación por parte del Director General dirigida al Gerente Técnico. El Director General entregará copia de la designación al Gerente Técnico y registrará la original

Punto 7.5 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

Punto 7.3 Inciso D.3 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

29 SISTEMA DE CONTROL DE DOCUMENTOS

Para salvaguardar la integridad y confidencialidad de los documentos que componen el Sistema de Calidad, se tomarán en cuenta los siguientes aspectos:

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

• EDICIONES VIGENTES

Todos los documentos requeridos para el servicio de verificación estarán disponibles para todo el personal que realice actividades de verificación, los cuales se encuentran en el área correspondiente y por medio electrónico a través del sistema de red.

Sólo el Director General, Gerente Técnico y Gerente Técnico Sustituto tendrán acceso a toda la documentación del Sistema de Calidad, la cual estará resguardada en las instalaciones de la Unidad por el Director General, conforme a lo indicado en la Distribución de Copias Controladas.

• CAMBIOS O ENMIENDAS DE DOCUMENTOS

Como resultado del procedimiento de RETROALIMENTACIÓN (ACCIONES CORRECTIVAS) (CÓDIGO-PSC/007), se realizarán adecuaciones o cambios a los documentos del Sistema de Calidad.

El Gerente Técnico se encarga de que las acciones correctivas sean implementadas, por lo que es el encargado de la redacción de los cambios que deben hacerse en los Documentos del Sistema de Calidad o de la elaboración de los nuevos documentos requeridos.

El Gerente Técnico después de realizar los cambios, los presenta al Director General para que sean aprobados.

• DOCUMENTOS OBSOLETOS

Con respecto al manejo de documentos pertenecientes al Sistema de Calidad y se consideren obsoletos por alguna razón, deberán de ser tratados conforme lo marca el procedimiento CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD (CÓDIGO-PSC/004). En dicho procedimiento se menciona que los documentos obsoletos, después de ser identificados como tales, permanecerán resguardados por la Unidad por un tiempo determinado.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

- NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS

Cualquier cambio o modificación llevada a cabo en los documentos que componen el sistema de calidad debe ser notificado a todo el personal autorizado.

Punto 7.6 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

Punto 7.3 Inciso D.9 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

Punto 10.4 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

30 AUDITORIAS

La UNIDAD DE VERIFICACIÓN realizará auditorías de manera interna al menos una vez al año, para las cuales se contratará un Auditor Externo que no tenga relación alguna con la Unidad de Verificación y que su perfil se describe en el presente manual. El programa que se seguirá para la realización de la auditoría se presenta en el procedimiento:

- AUDITORIAS INTERNAS (CÓDIGO-PSC/008)

Las fechas para llevar a cabo las auditorías serán establecidas por el Director General. Las fechas deben programarse y notificarse al personal con por lo menos 10 días hábiles de anticipación.

Punto 7.7 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

Punto 7.3 Inciso D.10 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

31 RETROALIMENTACIÓN (ACCIONES CORRECTIVAS)

En el momento que exista alguna discrepancia o inconformidad en las actividades de la Unidad, ya sea en los documentos del Sistema de Calidad, en el trabajo del personal de la Unidad de Verificación, u otros, deberá iniciarse inmediatamente el procedimiento de:

- RETROALIMENTACIÓN (ACCIONES CORRECTIVAS) (CÓDIGO-PSC/007).

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

El Director General y el Gerente Técnico son los responsables de encontrar una solución a las no conformidades encontradas en el Sistema de Calidad. A su vez, el Gerente Técnico es responsable de que las acciones correctivas sean implementadas, debe describir las acciones tomadas y la forma en que se prevendrá la recurrencia en el formato:

- RETROALIMENTACIÓN (ACCIONES CORRECTIVAS) (CÓDIGO-FSC/017).

El procedimiento se repetirá tantas veces sea necesario hasta lograr corregir la no conformidad.

Punto 7.8 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

Punto 7.3 Inciso D.11 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

32 REVISIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD POR PARTE DE LA DIRECCIÓN

El Director General, Gerente Técnico y Gerente Técnico Sustituto se reunirán por lo menos una vez al año para revisar el Sistema de Calidad y el panorama de la empresa, durante la junta se escribirá una minuta de los puntos tratados y las soluciones alcanzadas, según el formato:

- MINUTA DE REUNIÓN DE LA DIRECCIÓN (CÓDIGO-FSC/016)

El procedimiento en que se indica la planeación de la reunión y los puntos a tratar es:

- REVISIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD POR PARTE DE LA DIRECCIÓN (CÓDIGO-PSC/009)

Punto 7.9 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

Punto 7.3 Inciso D.12 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

33 DEL PERSONAL

La UNIDAD DE VERIFICACIÓN se compromete a tener el personal suficiente para realizar las actividades de verificación de manera eficiente. El personal se encuentra capacitado para cumplir con todas sus funciones, además de que cubre por completo los requisitos indicados en la descripción de puestos, demostrando su calificación y capacidad en las actividades realizadas cotidianamente.

Puntos 8.1 y 8.2 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

34 SISTEMA DE CAPACITACIÓN

El compromiso con la calidad obliga a la Unidad de Verificación a mantener una capacitación continua, de acuerdo a las funciones y necesidades del puesto desempeñado y al alcance de la Unidad.

Todo el personal de la Unidad de Verificación recibirá una capacitación compuesta de las siguientes etapas:

- INDUCCIÓN
- TRABAJO BAJO SUPERVISIÓN
- CAPACITACIÓN CONTINUA

El Gerente Técnico es el encargado de la realización del programa de capacitación cada 6 meses, por lo que deberá llenar el formato de:

- PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL (CÓDIGO-FSC/025)

Las etapas del proceso de capacitación se encuentran detalladas dentro del procedimiento:

- SISTEMA DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL (CÓDIGO-PSC/006)

Punto 8.3 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISÓ	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISÓ	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

Punto 7.3 Inciso D.8 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000**35 REGISTROS DEL PERSONAL**

La UNIDAD DE VERIFICACIÓN cuenta con un expediente para cada persona que labora en ella, el cual se conforma de sus datos personales, registros de historia académica, experiencia laboral, calificación y capacitación recibida.

Para llevar el control de dichos documentos se utilizará el formato de:

- EXPEDIENTE TRABAJADOR (CÓDIGO-FSC/003)

Los documentos referentes al personal se archivan según el procedimiento:

- REGISTROS (CÓDIGO-PSC/012)

Punto 8.4 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000**36 COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL**

La UNIDAD DE VERIFICACIÓN cuenta con una serie de reglas indispensables para el comportamiento de su personal dentro de la Unidad de Verificación, las cuales deben conocer, cumplir y respetar. Dichas reglas se encuentran plasmadas dentro del formato:

- REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO (CÓDIGO-FSC/030)

el cual deberá ser leído, entendido y firmado por todo el personal que labora en la empresa en el momento que es contratado.

El formato firmado por el trabajador permanecerá en poder de la Unidad como comprobante de dicho compromiso y se archivará conforme al procedimiento:

- REGISTROS (CÓDIGO-PSC/012)

Punto 8.5 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISÓ	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISÓ	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

37 CONTRATACIÓN

Todas las personas que laboran en la Unidad de Verificación deben firmar un:

- **CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO (CÓDIGO-FSC/029)**

En el contrato se estipulan las condiciones, derechos, obligaciones, remuneraciones, entre otros, los cuales son aceptados incondicionalmente en el momento de su firma.

La remuneración del personal no depende del número de verificaciones o del resultado de las mismas, y todo el personal que labora en la Unidad es considerado personal de planta.

Los Técnicos Verificadores firmarán contrato después de ser acreditados y aprobados por la Entidad Mexicana de Acreditación, A. C. y la Secretaría de Economía.

Punto 8.6 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

38 INSTALACIONES Y EQUIPO

La **UNIDAD DE VERIFICACIÓN** cuenta con las instalaciones adecuadas y con el equipo suficiente para el desarrollo de sus actividades. El Director General registrará el Inventario del equipo existente en las Instalaciones. En el ANEXO B se encuentra detallado el croquis de distribución de las instalaciones de la Unidad. El procedimiento que menciona el manejo de instalaciones y equipo es:

- **INSTALACIONES Y EQUIPO (CÓDIGO-PSC/011)**

Punto 9.1 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

39 ACCESO A LAS INSTALACIONES

Sólo el personal autorizado tiene acceso a las instalaciones de la **UNIDAD DE VERIFICACIÓN**. Las personas externas a la Unidad tendrán acceso únicamente con la previa autorización del Director General o Gerente Técnico.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

Punto 9.2 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000**40 ADECUACIÓN DE LAS INSTALACIONES**

La UNIDAD DE VERIFICACIÓN mantendrá una adecuación continua de sus instalaciones y equipo siempre pensando en que su personal tenga el equipo, material y espacio suficiente para desempeñar sus labores cotidianas, el Director General se encargara en forma cotidiana de analizar y verificar que el equipo, material y espacio sea el suficiente para las labores de cada personal, en caso de observar la falta de equipo, material o espacio de trabajo, realizará las modificaciones o mejoras necesarias, con la finalidad de asegurar que las instalaciones serán siempre las adecuadas para las actividades realizadas por el personal y que siempre se tendrá el equipo y material suficiente y en buenas condiciones.

Punto 9.3 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000**41 EQUIPO**

Es responsabilidad del Director General de la Unidad de Verificación contar con el equipo necesario para llevar a cabo las verificaciones. El equipo de medición que se utilizará en las verificaciones son Calibradores Vernier o Calibradores Digitales, calibrados de manera periódica por Laboratorios de calibración acreditados por la Entidad Mexicana de Acreditación A.C.

Se tendrá un registro de cada equipo utilizado en las actividades de verificación, en el que se les asigna una clave de identificación y se anexará su fotografía, además de que se registra información sobre su estado y mantenimiento. Los instrumentos de medición se identifican por medio del formato:

- IDENTIFICACIÓN DE EQUIPO DE MEDICIÓN (CÓDIGO-FSC/022)

La Unidad de Verificación cuenta con los siguientes instrumentos de medición calibrados:

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

EQUIPO	CLAVE DE IDENTIFICACIÓN	MARCA	MODELO	RANGO
NOMBRE DEL EQUIPO	EM-CODIGO/001	MARCA	MODELO	0-XXXmm
NOMBRE DEL EQUIPO	EM-CODIGO/002	MARCA	MODELO	0-XXXmm
NOMBRE DEL EQUIPO	EM-CODIGO/003	MARCA	MODELO	0-XXXmm
NOMBRE DEL EQUIPO	EM-CODIGO/004	MARCA	MODELO	0-XXXmm

Punto 9.4 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

42 MANTENIMIENTO

La UNIDAD DE VERIFICACIÓN se compromete a realizar el mantenimiento que el equipo de medición requiera y registrarlo en el formato:

- IDENTIFICACIÓN DE EQUIPOS DE MEDICIÓN (CÓDIGO-FSC/022)

En dicho formato se describe el tipo de mantenimiento que recibe y la fecha. La clase de mantenimiento que reciba el equipo puede ser preventivo o correctivo según sea el caso.

A demás se contara con reglas claras de mantenimiento en el área correspondiente donde se localizan los instrumentos de medición dentro de las Instalaciones de la Unidad.

El mantenimiento se encuentra registrado en el procedimiento:

- INSTALACIONES Y EQUIPO (CÓDIGO-PSC/011)

Punto 9.5 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

43 CALIBRACIÓN

El Gerente Técnico es el encargado de realizar un programa de calibración anual y cerciorarse que el equipo se encuentre siempre calibrado. La persona que envía a calibrar los equipos de medición es el Director General.

Las fechas de calibración de cada equipo se plasmarán en el formato:

- PROGRAMA DE CALIBRACIÓN (CÓDIGO-FSC/023)

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: N.º. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

Durante el uso de los instrumentos, se realizará una comprobación de calibración con el patrón de medición, antes y después de la verificación. La comprobación de calibración deberá ser llevada a cabo por el Técnico Verificador. Las comprobaciones serán registradas en el formato:

- **COMPROBACIÓN DE CALIBRACIÓN (CÓDIGO-FSC/024)**

Las mediciones hechas por la Unidad de Verificación deben ser trazables a patrones de medición nacionales o internacionales. Cuando no se pueda aplicar dicha trazabilidad, la misma Unidad se compromete a comprobar la correlación y/o la exactitud de los resultados en el momento que se le exija.

Puntos 9.6 y 9.7 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

44 PATRÓN DE MEDICIÓN

El patrón de medición de referencia que utilizará la Unidad de Verificación es un "Bloc Patrón", que se utilizará exclusivamente con fines de funcionar como patrón de referencia, es decir, que solamente serán empleados para la comprobación de calibración de otros instrumentos de medición.

Punto 9.8 y 9.9 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

45 EQUIPO DE CÓMPUTO

El equipo de cómputo disponible en la Unidad de Verificación se empleará únicamente como herramienta de apoyo en la organización y administración del negocio. Por mencionar algunas: servirá como almacenaje de información y bitácoras de los servicios de verificación, mantendrá un sistema de red para tener una comunicación más efectiva y rápida con el personal, servirá para manejar un enlace e con sus clientes, además de recibir y enviar información electrónica, entre otros.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág, Web, E-mail

Para las actividades de verificación no se requiere un programa de cómputo especializado.

El Director General contratará a una persona responsable del mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de cómputo, para garantizar su buen funcionamiento.

El Director General hará respaldos periódicamente de la información contenida en el equipo de cómputo, para preservar la integridad en los datos.

Punto 9.13 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

46 EQUIPO DE MEDICIÓN DEFECTUOSO

Si el equipo de medición llegara a tener una falla irreparable y no es apto para continuar en funcionamiento, el equipo debe ser quitado del uso e identificado con una etiqueta que diga INSERVIBLE. El equipo de manejará conforme al procedimiento:

- INSTALACIONES Y EQUIPO (CÓDIGO-PSC/011)

Toda la información relevante de los equipos de medición se llevara a cabo conforme a dicho procedimiento y a demás se contará con información de los instrumentos en los formatos:

- IDENTIFICACIÓN DE EQUIPO DE MEDICIÓN (CÓDIGO-FSC/022)
- PROGRAMA DE CALIBRACIÓN (CÓDIGO-FSC/023)

Puntos 9.14 y 9.15 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

47 MÉTODOS DE VERIFICACIÓN

La forma en que se realizarán las verificaciones se detalla en el procedimiento:

- VERIFICACIÓN (CÓDIGO-PSC/001)

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

En este procedimiento se describen las actividades del servicio de verificación, como son: firma un Contrato, expedición de la Solicitud, realización de la Verificación y expedición de la Constancia o Dictamen correspondiente.

Punto 10.1 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

48 MUESTREO

El método de muestreo que se utilizará para la selección del producto representativo de todo el lote a verificar, se encuentra descrito en el procedimiento:

- MÉTODO DE MUESTREO (CÓDIGO-PSC/002)

La selección de muestras se hará en base a las:

- TABLAS DE MUESTREO (que se encuentra en el procedimiento MÉTODO DE MUESTREO (CÓDIGO-PSC/002)

Puntos 10.2 y 10.3 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

49 DOCUMENTOS DE TRABAJO

Todas las instrucciones, normas o procedimientos, hojas de trabajo, listas de verificación estarán actualizados y disponibles al personal de la Unidad de Verificación, tanto en forma física, como vía electrónica a través de su red. Conforme al procedimiento:

- CONTROL DE DOCUMENTOS (CÓDIGO-PSC/004)

Además la UNIDAD DE VERIFICACIÓN cuenta con instrucciones documentadas para efectuar las verificaciones sin contratiempo, para ello cuenta con los formatos:

- LISTAS DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/032 Y 033)

En los formatos LISTAS DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/032 Y 033) se anotaran las observaciones y/o los datos obtenidos en el transcurso de la verificación para prevenir pérdida de información relevante.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

Puntos 10.4 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000Puntos 10.6 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000Puntos 10.8 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000**50 SISTEMA DE CONTROL DE
CONTRATOS**

La UNIDAD DE VERIFICACIÓN cuenta con un sistema de control de contratos u órdenes de trabajo que asegura que:

- Que el trabajo que es efectuado esta dentro de su experiencia y que se tienen los recursos para cumplir los requisitos. Para ello la Unidad de Verificación **NOMBRE DE LA UNIDAD** lo ha establecido en el formato CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS (**CÓDIGO-FSC/004**)
- Los requisitos de aquellos que buscan los servicios de **NOMBRE DE LA UNIDAD** están adecuadamente definidos y que las condiciones son entendidas, para ello la Unidad de Verificación **NOMBRE DE LA UNIDAD** cuenta con el formato CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS (**CÓDIGO-FSC/004**)
- El trabajo que realice el personal estará controlado por revisiones periódicas y acciones correctiva para confirmar que sean cumplido los requisitos en el trabajo terminado, conforme lo establecido en el procedimiento VERIFICACIÓN (**CÓDIGO-PSC/001**) y en el de SUPERVISIÓN (**CÓDIGO-PSC/004**)

Puntos 10.5 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

51 OBSERVACIONES Y DATOS OBTENIDOS

La UNIDAD DE VERIFICACIÓN registrará todas las observaciones y/o datos importantes en el transcurso de las verificaciones para prevenir pérdida de información, conforme el procedimiento:

- VERIFICACIÓN (CÓDIGO-PSC/001)

Puntos 10.6 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

52 MANEJO DE MUESTRAS

Las muestras que ingresen a la Unidad de Verificación deberán res registradas por el personal que las reciba, en el formato:

- REGISTRO DE MUESTRAS (CÓDIGO-FSC/009)

Las muestras deben ser identificadas con el número de solicitud y ser resguardadas por el Gerente Técnico, conforme al procedimiento:

- MANEJO DE MUESTRAS (CÓDIGO-PSC/003)

Con el procedimiento anterior se garantiza que la muestra tendrá un trato especial, de tal manera que no sufrirá deterioro o algún daño está se encuentre bajo la responsabilidad de la Unidad de Verificación.

Cuando en alguna muestra se detecte alguna anomalía aparente notificada al verificador o por el verificador se debe de realizar lo indicado en el procedimiento:

- VERIFICACIÓN (CÓDIGO-PSC/001)

Además en el procedimiento VERIFICACIÓN (CÓDIGO-PSC/001) se establece si la muestra ha recibido la preparación necesaria, o si el cliente requiere que se efectúe preparación o arreglo por parte de ella.

Punto 11 de la Norma NMX-EC-17020-IMNG-2000

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAS	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAS	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

53 REGISTROS

Todos los registros generados por las actividades de verificación, las revisiones del Sistema de Calidad, los documentos de los trabajadores, los documentos de los clientes y los documentos de identificación y calibración de equipo de medición, se archivarán según el procedimiento:

- REGISTROS (CÓDIGO-PSC/012)

Punto 12 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

54 ACTAS, CONSTANCIAS Y DICTÁMENES DE VERIFICACIÓN

Las constancias, dictámenes y actas que puede expedir la Unidad de Verificación son:

- ACTA DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/008)
- CONSTANCIA DE CONFORMIDAD (CÓDIGO-FSC/010)
- NEGACIÓN DE CONSTANCIA DE CONFORMIDAD (CÓDIGO-FSC/011)
- CONSTANCIA DE PRODUCTO NO SUJETO A CUMPLIMIENTO (CÓDIGO-FSC/012)
- DICTAMEN DE CUMPLIMIENTO (CÓDIGO-FSC/013)
- NEGACIÓN DE DICTAMEN DE CUMPLIMIENTO (CÓDIGO-FSC/014)
- DICTAMEN DE PRODUCTO NO SUJETO A CUMPLIMIENTO (CÓDIGO-FSC/015)

El procedimiento en el cual se menciona la forma en que se expiden es:

- VERIFICACIÓN (CÓDIGO-PSC/001)

Además en el procedimiento VERIFICACIÓN (CÓDIGO-PSC/001) se determinan los pasos para las correcciones o adiciones a las LISTAS DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/032 Y 033), Constancias y Dictámenes después de haberse emitido.

Punto 13 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVIS	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVIS	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

55 A P R O B A C I Ó N

La versión vigente y original del MANUAL DE CALIDAD, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS pertenecientes a la **UNIDAD DE VERIFICACIÓN** serán revisados y firmados por el Gerente Técnico y posteriormente autorizados y firmados por el Director General.

Los registros correspondientes a las actividades de verificación deberán ser firmados por el Director General como signatario autorizado. En la siguiente tabla se muestran las personas responsables de firmar los documentos expedidos en la Unidad de Verificación.

DOCUMENTOS	Director General	Gerente Técnico	Gerente Técnico Sustituto	Técnico Verificador
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X			
SOLICITUD DE SERVICIOS	X	X	X	X
CONSTANCIAS	X	X	X	X
DICTÁMENES	X	X	X	X
OFICIO DE COMISIÓN		X		
ACTA DE VERIFICACIÓN		X	X	X
LISTAS DE VERIFICACIÓN		X	X	X
CARTA COMPROMISO CON LA CALIDAD	X			

Punto 6.4 y 13.3 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAS	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAS	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

56 QUEJAS Y APELACIONES

Todas las quejas, reclamaciones técnicas y apelaciones, con respecto al personal que labora en la Unidad o al resultado de las verificaciones, serán atendidas a la brevedad por la Unidad de Verificación, como se indica en el procedimiento:

- QUEJAS, RECLAMACIONES TÉCNICAS Y APELACIONES (CÓDIGO-PSC/010)

El Cliente deberá llenar el formato:

- QUEJAS, RECLAMACIONES TÉCNICAS Y APELACIONES (CÓDIGO-FSC/018)

en el que describirá su inconformidad y presentará sus argumentos.

El Director General y el Gerente Técnico son los responsables de dar respuesta a los Clientes apegándose a lo dispuesto en la LEY FEDERAL SOBRE METROLOGÍA Y NORMALIZACIÓN en su artículo 122 y al marco regulatorio de las actividades de las Unidades de Verificación (Organismos de Inspección).

Punto 15 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

57 RELACIÓN Y COOPERACIÓN CON ORGANISMOS EXTERNOS

La UNIDAD DE VERIFICACIÓN estará disponible para tener contacto e intercambiar puntos de vista sobre las actividades de verificación, con otras unidades de verificación u otras empresas que lo soliciten con la finalidad de mantenerse actualizados.

Además mantendrá una relación estrecha con los diferentes organismos normativos encargados de la vigilancia de la integridad de la Unidad de Verificación. La Unidad de Verificación está comprometida a cooperar dentro de sus posibilidades con dichos organismos reguladores.

Punto 16 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

58 SUBCONTRATACIÓN

La UNIDAD DE VERIFICACIÓN no prestará servicios de verificación por medio de la subcontratación de otras unidades de verificación.

Punto 14 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

59 COMPROMISO CON LA CALIDAD

La UNIDAD DE VERIFICACIÓN se compromete a mantener un estricto control del Sistema de Calidad, por lo que en el presente Manual de Calidad se encuentra toda la información relevante y necesaria para mantener el Sistema de Calidad vigente. Además, el Director General, como representante ante la Unidad, firmará el formato:

- COMPROMISO CON LA CALIDAD (CÓDIGO-FSC/028)

en la que se menciona la política y objetivos de calidad que se tendrán siempre presentes en la Unidad.

60 DISTRIBUCIÓN

El MANUAL DE CALIDAD, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS pertenecientes a UNIDAD DE VERIFICACIÓN tienen la siguiente distribución de copias controladas:

- ORIGINAL IMPRESO: UNIDAD DE VERIFICACIÓN
- COPIA CONTROLADA No. 1 EN CD: Director General.
- COPIA CONTROLADA No. 2 EN CD: Entidad Mexicana de Acreditación, A. C.

Punto 7.3 Inciso D.14 de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2000

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

61 ANEXO A LISTA DE PERSONAL AUTORIZADO

Las versiones originales de los formatos que componen el sistema de calidad sólo pueden ser modificados por:

- El Director General
- El Gerente Técnico
- El Gerente Técnico Sustituto
- Técnicos Verificadores

Sólo a estas personas se les notificará de todos los cambios que se presenten en dichos documentos.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

62 ANEXO B DISTRIBUCIÓN DE
INSTALACIONESDISTRIBUCIÓN DE
INSTALACIONES

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

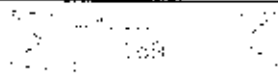
DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

63 CONTROL DE CAMBIOS

PUNTO DEL MANUAL A MODIFICAR	FECHA DE ULTIMA REVISIÓN	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR	NO. DE REVISIÓN	RESUMEN DE ÚLTIMOS 2 CAMBIOS

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - MSC
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail



**PROCEDIMIENTOS
PARA UNA UNIDAD DE VERIFICACIÓN
DE INFORMACIÓN COMERCIAL
BASADO EN LA
NORMA NMX-EC-17020-IMNC-2000**

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

VERIFICACIÓN

1 PROPÓSITO

Definir los lineamientos y procesos que debe realizar el personal de la unidad de verificación para cumplir con lo establecido por las autoridades competentes, en el desarrollo de las actividades de verificación de cualquier Norma Oficial Mexicana de Información Comercial en las que se encuentre acreditado por la Entidad Mexicana de Acreditación, A.C. y aprobado por las dependencias competentes.

2 ALCANCE

Que las actividades de Verificación se realicen de manera correcta, cumpliendo con los ordenamientos legales aplicables, y el trabajo de los verificadores sea eficiente.

3 RESPONSABLES

- o Director General
- o Gerente Técnico
- o Gerente Técnico Sustituto
- o Técnicos Verificadores
- o Asistente General

4 DESARROLLO

I. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Para poder emitirse el CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS (CÓDIGO-FSC/004) la Unidad de Verificación solicita al Cliente copia legible de los siguientes documentos:

a) PERSONA MORAL

- Acta Constitutiva
- Cédula Fiscal (RFC)
- Alta en Hacienda (R1 y R2 en su caso o RU)

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAS	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/001
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAS	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

- Comprobante de domicilio fiscal
- Poder notarial del representante legal (Cuando sea necesario)
- Identificación oficial del representante legal (IFE, Cartilla militar, Pasaporte, FM3)

b) PERSONA FÍSICA

- Cédula Fiscal (RFC)
- Alta en Hacienda (R1 o R2 en su caso o RU)
- Comprobante de domicilio fiscal
- Identificación oficial (IFE, Cartilla militar, Pasaporte, FM3)

El Cliente entrega a la Unidad de Verificación los documentos mencionados por fax, correo electrónico, correo certificado o personalmente.

El personal autorizado podrá recibir los documentos, pero el Gerente Técnico Sustituto es el encargado de revisar la documentación, llenar el formato EXPEDIENTE CLIENTE (CÓDIGO-FSC/001) y de archivar los documentos.

El Gerente Técnico Sustituto indica dentro del formato EXPEDIENTE CLIENTE (CÓDIGO-FSC/001) los documentos entregados por el Cliente y en el momento que se firma el CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS (CÓDIGO-FSC/004) anotará el número correspondiente en dicho formato.

El personal autorizado podrá llenar el CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS (CÓDIGO-FSC/004), el cual tendrá una vigencia indefinida hasta que una de las partes lo desee dar por terminado conforme a lo establecido en dicho contrato.

La persona que llene el Contrato se encargará de asignar el No. de Contrato adquiriéndolo vía electrónica de la bitácora de contratos que tiene la Unidad de Verificación para su control.

Se obtienen dos tantos del CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS (CÓDIGO-FSC/004) en original, uno para el Cliente y otro para la Unidad de Verificación.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/001 REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	ENTRADA EN VIGOR: FECHA FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

Terminado de llenar los dos tantos del CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS (CÓDIGO-FSC/004) correspondientes, se realizar una supervisión del llenado por cualquier personal de la Unidad.

El Representante Legal de la Unidad de Verificación firma los tantos del contrato en la hoja final, y antefirma en las hojas restantes.

El Representante Legal por parte del Cliente firma los tantos del contrato en la hoja final, y antefirma en las hojas restantes.

El Cliente se queda con un tanto del contrato y el otro lo devuelve a la Unidad de Verificación para archivarlo en su expediente.

La persona que llene el Contrato se encargará de capturar vía electrónica los datos del cliente en la bitácora de contratos que tiene la Unidad de Verificación para su control.

El Gerente Técnico Sustituto se encarga de archivar el Contrato conforme el procedimiento REGISTROS (CÓDIGO-PSC/012).

II.SOLICITUD DE SERVICIOS

Para poder emitirse una SOLICITUD DE SERVICIOS (CÓDIGO-FSC/006) el Cliente debe entregar a la Unidad de Verificación los siguientes requisitos:

a) DICTAMEN

- Contrato firmado con la Unidad
- Copia de factura comercial
- Pre forma de pedimento.
- De ser posible, muestra de la etiqueta del producto que se desea verificar.

b) CONSTANCIA

- Contrato firmado con la unidad
- Información comercial y Sanitario (Cuando corresponda) de la etiqueta del producto, puede ser prototipo, fotografía (con medidas cuando sea necesario) o muestra física.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/001
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

- Para el caso de la NOM-024-SCFI-1998 es indispensable anexar instructivo y garantía.
- En las normas en que el producto requiera de instructivos y garantías estos deberán ser ingresados para su verificación.

El Cliente puede llenar el formato PRE SOLICITUD DE SERVICIOS (CÓDIGO-FSC/005) que puede enviársele por correo electrónico o fax, o bien, adquirirlo en la página de internet, este formato no es obligatorio para la emisión de la SOLICITUD DE SERVICIOS (CÓDIGO-FSC/006).

Cualquier persona autorizada dentro de la Unidad de Verificación puede llenar el formato SOLICITUD DE SERVICIOS (CÓDIGO-FSC/006) y es la misma que firma el documento, junto con el Signatario Autorizado, las firmas pueden ser electrónicas.

En caso de necesitar algún documento archivado en el Expediente del Cliente, se lo Solicitará al Gerente Técnico Sustituto.

La persona que llene la Solicitud se encargará de asignar el No. de Solicitud adquiriéndolo vía electrónica de la bitácora de Solicitudes que tiene la Unidad de Verificación para su control.

Terminado de llenar el formato de Solicitud correspondiente, se realiza una supervisión del llenado por cualquier personal de la Unidad.

La SOLICITUD DE SERVICIOS (CÓDIGO-FSC/006) se realizará por norma, por lo que productos distintos del mismo despacho podrán ingresar en una solicitud, siempre y cuando les aplique la misma norma.

El original de la SOLICITUD DE SERVICIOS (CÓDIGO-FSC/006) se le entrega al Cliente vía electrónica (el cual se considerará como original) o por correo tradicional y la Unidad de Verificación resguarda una copia del documento en el EXPEDIENTE DE SERVICIOS (CÓDIGO-FSC/002).

La SOLICITUD DE SERVICIOS (CÓDIGO-FSC/006) tiene una vigencia de 30 días naturales a partir de su fecha de emisión, después de su vigencia el Cliente no puede hacer uso de

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/001
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

la misma y deberá de entregarla a la Unidad(solo en caso de que la Solicitud no se le haya enviado vía electrónica), cuando la solicitud pierda su vigencia podrá ser sustituida por otra solicitud con nueva vigencia a petición del cliente, a la cual se le asignará un nuevo numero consecutivo y la solicitud anterior se cancelará y anexará al expediente del servicio.

Quando el Cliente solicite el servicio para etiquetar en domicilio particular contará con los siguientes plazos: "Si la mercancía requiere más de 10,000 etiquetas, el Cliente cuenta con 40 días naturales para su etiquetado, si la mercancía requiere menos de 10,000 etiquetas, el Cliente cuenta únicamente con 15 días naturales, contados a partir de la fecha en que se concluya el despacho aduanero, conforme a la legislación aduanera (Esto sólo es aplicable para Importadores y cuya verificación será realizada en instalaciones particulares del Cliente). Estos tiempos de etiquetado el Cliente los puede consultar en la SOLICITUD DE SERVICIO (CÓDIGO-FSC/006) y en el CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS (CÓDIGO-FSC/004).

Si la SOLICITUD DE SERVICIOS (CÓDIGO-FSC/006) no es utilizada por el Cliente deberá entregarla a la Unidad de Verificación para su cancelación de lo contrario se dará parte a las autoridades competentes (solo en caso de que la Solicitud no se le haya enviado vía electrónica). La cancelación de la Solicitud por parte del Cliente deberá ser en forma escrita e indicando que la cancelación se realiza para cualquier requerimiento por parte de la autoridad competente.

La persona que llene la SOLICITUD DE SERVICIOS (CÓDIGO-FSC/006) se encargará de capturar vía electrónica los datos del cliente en la bitácora de solicitudes que tiene la Unidad de Verificación para su control.

III.VERIFICACIÓN

El Gerente Técnico registra las fechas de las verificaciones en una agenda que contiene el número de solicitud, lugar y hora de la verificación y nombre del verificador, dicha agenda se archivará por año.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/001
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

Dependiendo del tipo de servicio que se realiza se debe seguir el procedimiento correspondiente:

a) **CONSTANCIA**

El Gerente Técnico asigna a la persona que realizará la verificación. La verificación se realiza dentro de las instalaciones de la Unidad de Verificación.

El Técnico Verificador que realizará la verificación se encarga de tener los elementos necesarios, que son los siguientes:

- Norma Oficial Mexicana correspondiente, sus normas complementarias y demás disposiciones aplicables.
- LISTA DE VERIFICACIÓN (CODIGO-FSC/032 Y 033) de la Norma correspondiente.
- Equipo de medición, si lo requiere la norma.
- Cámara digital
- Información comercial y Sanitario (Cuando corresponda) de la etiqueta del producto, pueden ser en dibujo fotomecánico, fotografía (con mediciones cuando sea necesario) o muestra física que sirva para la verificación. Para el caso de la NOM-024-SCFI-1998 es indispensable el instructivo y garantía. En las normas en que el producto requiera de instructivos y garantías estos deberán ser ingresados para su verificación.

El Técnico Verificador solicita la cámara digital al Gerente Técnico.

En caso de que si se requiera utilizar un instrumento de medición, el Técnico Verificador se lo solicita al Gerente Técnico, el cual revisará las condiciones y funcionamiento del instrumento como lo indica el mantenimiento del equipo, cuando el Gerente Técnico entregue el instrumento de medición le proporcionará a la vez el bloc patrón al Técnico Verificador para que este realice la comprobación de calibración.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAS	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/001
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAS	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

El Técnico Verificador realizará la comparación del instrumento de medición con el Bloc patrón llenando los espacios correspondientes en el formato **COMPROBACIÓN DE CALIBRACIÓN (CÓDIGO-FSC/024)**

El Técnico Verificador entrega el bloc patrón al Gerente Técnico y se traslada a su lugar de trabajo donde realizará la verificación.

Antes de iniciar la verificación, el Técnico Verificador lee con cuidado las instrucciones que se encuentran en los formatos **LISTA DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/032 Y 033)** correspondiente a la norma, las cuales en forma general indican:

- La forma de Llenar el formato **LISTA DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/032 Y 033)**
- Determinar si la norma le aplica el producto a través del campo de aplicación
- Indicación de cómo apoyarse en la norma correspondiente, sus complementarias y las demás disposiciones aplicables.
- La utilización del instrumento de medición en caso de requerirse.
- La utilización de corrector en caso de errores, entre otros.

Al realizar la verificación el Técnico Verificador utiliza la Norma Oficial Mexicana correspondiente y llena el formato **LISTA DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/032 Y 033)** con **CUMPLE, NO CUMPLE** y **NO APLICA**. Cuando el producto no cumpla en algún punto, el Técnico Verificador deberá justificar su resultado.

Terminada la verificación, el Técnico Verificador toma las fotografías necesarias del producto, las cuales hacen constar la información comercial que ostenta el producto.

El Técnico Verificador solicita la revisión de la **LISTA DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/032 Y 033)** al Gerente Técnico, o a otro Técnico Verificador con experiencia acreditado en la misma norma. Para el caso en que el Verificador sea el Gerente Técnico la persona que supervisará su trabajo es el Gerente Técnico Sustituto o cualquier Técnico Verificador acreditado en la misma norma.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAS	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/001
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAS	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

- Si en la revisión de la LISTA DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/032 Y 033), se determina que el Técnico Verificador se equivocó en su resultado de la verificación, se cancelará la LISTA DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/032 Y 033) y volverá a realizar la verificación con una nueva LISTA DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/032 Y 033).
- Si en la revisión de la LISTA DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/032 Y 033), se determina que el Técnico Verificador está correcto en su resultado de la verificación se prosigue con lo siguiente:
 - Terminada la supervisión, si el producto verificado cumple con todos los puntos de la norma el resultado de la verificación es de CUMPLIMIENTO, por lo que el Técnico Verificador procede a llenar el formato CONSTANCIA DE CONFORMIDAD (CÓDIGO-FSC/010).
 - Si el producto verificado no cumple en alguno de los puntos de la norma el resultado de la verificación es de NO CUMPLIMIENTO, por lo que se informa al Cliente dicha situación por medio de un reporte y éste tiene dos oportunidades de corregir su información comercial. Si después de las dos correcciones el producto sigue sin cumplir con la norma, el Técnico Verificador procede a llenar el formato NEGACIÓN DE CONSTANCIA DE CONFORMIDAD (CÓDIGO-FSC/011).
 - Si el producto verificado no está sujeto al cumplimiento de la norma solicitada por el Cliente, el Técnico Verificador debe llenar el formato CONSTANCIA DE PRODUCTO NO SUJETO A CUMPLIMIENTO (CÓDIGO-FSC/012) explicando en éste los motivos por los cuales la norma no le es aplicable al producto.

El Técnico Verificador solicita al Gerente Técnico el bloc patrón.

El Técnico Verificador realizará la comparación del Instrumento de medición con el Bloc patrón llenando los espacios correspondientes en el formato COMPROBACIÓN DE CALIBRACIÓN (CÓDIGO-FSC/024)

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/001
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

- Si con la comprobación del instrumento con el bloc patrón se observa que la medición es correcta se procede a llenar el formato de CONSTANCIA correspondiente
- Si con la comprobación del instrumento con el bloc patrón se observa que la medición es incorrecta, se le solicita al Gerente Técnico otro instrumento de medición y se volverá a iniciar la verificación desde el principio.

NOTA: SI SUFRE ALGÚN GOLPE O DAÑO EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN EL TÉCNICO VERIFICADOR DEBE REPÓRTALO DE INMEDIATO AL GERENTE TÉCNICO.

La persona que llene la CONSTANCIA correspondiente se encargará de asignar el No. de Constancia adquiriéndolo vía electrónica de la bitácora de Constancias que tiene la Unidad de Verificación para su control.

El Técnico Verificador entrega la cámara digital, el bloc patrón y el instrumento de medición al Gerente Técnico, el Gerente Técnico revisará que el instrumento de medición que se encuentre en buenas condiciones y no haya sufrido algún golpe o desperfecto.

Terminado de llenar el formato de CONSTANCIA correspondiente al resultado de la verificación, se vuelve a realizar una supervisión por el Gerente Técnico, o por otro Técnico Verificador con experiencia acreditado en la misma norma. Para el caso en que el Verificador sea el Gerente Técnico la persona que supervisará su trabajo es el Gerente Técnico Sustituto o cualquier Técnico Verificador acreditado en la misma norma.

La CONSTANCIA realizada se imprime en hoja de papel seguridad y es firmada por el Técnico Verificador y por el Signatario Autorizado de la Unidad de Verificación, las firmas pueden ser electrónicas.

La CONSTANCIA correspondiente al resultado de la verificación se le entrega al Cliente en original, en un máximo de 10 días hábiles. La Unidad de Verificación resguarda una copia del documento expedido, a su vez se le devuelven la muestras de la Información comercial o envase o empaque que entrego el cliente.

Concluido el servicio de verificación la documentación deberá archiversé según el procedimiento REGISTROS (CÓDIGO-PSC/012). El Gerente Técnico Sustituto se encarga llenar

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/001
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

el formato EXPEDIENTE SERVICIOS (CÓDIGO-FSC/002), indicando en él los documentos contenidos en el archivo.

La persona que llene La Constancia se encargará de capturar vía electrónica los datos del Cliente en la bitácora de Constancias que tiene la Unidad de Verificación para su control.

b) PARA DICTÁMENES

El Gerente Técnico asigna a la persona que realizará la visita de verificación.

El Técnico Verificador solicita al Cliente el Pedimento de Importación.

- Si el Cliente proporciona el pedimento de importación antes de la Visita de Verificación, el Técnico Verificador realizará el cálculo de muestreo dentro de las oficinas llenando los espacios correspondientes en el formato de LISTA DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/032 Y 033)
 - La persona que llene el espacio correspondiente a los datos para el cálculo de muestreo en los formatos de LISTA DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/032 Y 033), se encargará de adquirirlos vía electrónica de la bitácora GRADO DE CONFIANZA DE LOS CLIENTES.
- Si el Cliente no proporciona el pedimento de importación antes de la Visita de Verificación, el Técnico Verificador realizará el cálculo de muestreo el día de la Visita de Verificación.

El Cliente indica, al Director General o al Gerente Técnico, la fecha en que se realizará la Visita de Verificación.

El Gerente Técnico llena el formato OFICIO DE COMISIÓN (CÓDIGO-FSC/007), mismo que entrega al Técnico Verificación encargado de la verificación en original y copia, para el control del OFICIO DE COMISIÓN (CÓDIGO-FSC/007). se llevará una bitácora vía electrónica, el número consecutivo se compondrá por OFICIO-NUMERO CONSECUTIVO DE 6 DÍGITOS

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAS	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/001
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAS	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

El Técnico Verificador se encargará de llevar los elementos necesarios, que son los siguientes:

- OFICIO DE COMISIÓN (CODIGO-FSC/007) en original
- Norma Oficial Mexicana correspondiente, sus normas complementarias y demás disposiciones aplicables.
- LISTA DE VERIFICACIÓN (CODIGO-FSC/032 Y 033) de la Norma correspondiente.
- Equipo de medición, si lo requiere la norma.
- Cámara digital
- TABLAS DE MUESTREO(CODIGO-FSC/002) (en caso del que el cálculo de muestreo se realice el día de la Visita de Verificación)
- ACTA DE VERIFICACIÓN(CODIGO-FSC/008) (En 2 juegos por si se comete algún error)
- Copia de SOLICITUD DE SERVICIOS(CODIGO-FSC/006)

El técnico Verificador solicita la cámara digital al Gerente Técnico.

En caso de que si se requiera utilizar un instrumento de medición, el Técnico Verificador se lo solicita al Gerente Técnico, el cual revisará las condiciones y funcionamiento del instrumento como lo indica el mantenimiento del equipo, cuando el Gerente Técnico entregue el instrumento de medición le proporcionará a la vez el bloc patrón al Técnico Verificador para que este realice la comprobación de calibración.

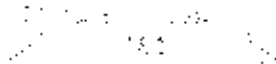
El Técnico Verificador realizará la comparación del Instrumento de medición con el Bloc patrón llenando los espacios correspondientes en el formato COMPROBACIÓN DE CALIBRACIÓN (CÓDIGO-FSC/024)

El Técnico Verificador entrega el bloc patrón al Gerente Técnico.

El Técnico Verificador se presenta en el lugar donde se realizará la verificación el día y hora acordados con identificación vigente de la Unidad de Verificación.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/001
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail



El Técnico Verificador entrega OFICIO DE COMISIÓN (CÓDIGO-FSC/007) al encargado de la diligencia y solicita su firma en el mismo. Además solicita copia de pedimento de importación de la mercancía a verificar (en caso de que el Cliente no lo haya proporcionado con anticipación)

El Técnico Verificador anota en el formato ACTA DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/008) lo referente a la hora de inicio de la verificación y los datos de la persona que atiende la diligencia.

Se realizará el muestreo de los productos en base al procedimiento MÉTODO DE MUESTREO (CÓDIGO-PSC/002) utilizando las TABLAS DE MUESTREO (CÓDIGO-PSC/002) (en caso de que el cálculo de muestreo no se haya realizado en las instalaciones de la unidad).

Se solicitan las muestras de diferentes lugares a la persona que atiende la diligencia y se procede a realizar la verificación.

El Técnico Verificador lee con cuidado las instrucciones que se encuentran en los formatos LISTA DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/032 Y 033) correspondiente a la norma, las cuales en forma general indican:

- La forma de Llenar el formato LISTA DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/032 Y 033)
- Determinar si la norma le aplica el producto a través del campo de aplicación
- Indicación de cómo apoyarse en la norma correspondiente, sus complementarias y las demás disposiciones aplicables.
- Los puntos de la norma que se van a verificar de acuerdo a lo establecido en el anexo 2.4.1 de las Reglas y criterios de carácter general en materia de comercio exterior
- La utilización del instrumento de medición
- Diagrama de método de muestreo
- El procedimiento en caso de que se llegue a el rechazo del lote

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/001
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

- La utilización de corrector en caso de errores, entre otros.

Al realizar la verificación el Técnico Verificador utiliza la Norma Oficial Mexicana correspondiente, toma la primera muestra y llena el formato LISTA DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/032 Y 033) con CUMPLE, NO CUMPLE y NO APLICA. Cuando el producto no cumpla en algún punto, el Técnico Verificador deberá justificar su resultado.

- Si la primera muestra cumple en su totalidad se verifica ocularmente que todas las muestras sean la misma, en caso de que se detecte una o más muestras diferentes se verificará que cumplan con la norma, si se encuentran no cumplimientos se anotarán en el espacio de OBSERVACIONES DEL VERIFICADOR de la LISTA DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/032 Y 033). En el momento de que se llegue al número correspondiente de rechazo se concluye la verificación y se rechaza todo el lote completo.
- En caso de que se no detecte ninguna diferente se continua con el procedimiento.

El Técnico Verificador toma las fotografías necesarias del producto, las cuales hacen constar la información comercial que ostenta el producto.

Terminada la verificación, el Técnico Verificador llena el formato de ACTA DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/008) en lo referente a resultados y observaciones, además de que solicita la firma del encargado de la diligencia, así como el nombre, dirección y firma de dos testigos. El encargado de la diligencia puede plasmar sus comentarios si lo desea dentro del ACTA DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/008).

Nota: En caso de cometer algún error en el ACTA DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/008) no se podrá utilizar corrector, el Técnico Verificador terminará de llenar el acta, la cancelará y llenará el otro juego de ACTA DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/008) con los datos correctos.

El Técnico Verificador firma el ACTA DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/008) y entrega copia del documento al encargado de la diligencia.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAS	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/001
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAS	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

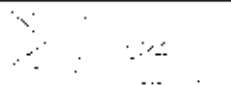
El Técnico Verificador regresa a las instalaciones de la Unidad de Verificación e informa al Gerente Técnico sobre el resultado de la verificación.

El Técnico Verificador solicita la revisión de la LISTA DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/032 Y 033) al Gerente Técnico, o a otro Técnico Verificador con experiencia acreditado en la misma norma. Para el caso en que el Verificador sea el Gerente Técnico la persona que supervisará su trabajo es el Gerente Técnico Sustituto o cualquier Técnico Verificador acreditado en la misma norma.

- Si en la revisión de la LISTA DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/032 Y 033), se determina que el Técnico Verificador se equivocó en su resultado de la verificación. El Gerente Técnico informará de inmediato al Cliente lo sucedido y le indicará que se realizará una nueva visita de verificación, además de que se cancelará el ACTA DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/008) y la LISTA DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/032 Y 033).
- Si en la revisión de la LISTA DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/032 Y 033), se determina que el Técnico Verificador está correcto en su resultado de la verificación se prosigue con lo siguiente:
 - Terminada la supervisión, si el producto verificado cumplió con todos los puntos de la norma el resultado de la verificación es de CUMPLIMIENTO, por lo que el Técnico Verificador procede a llenar el formato DICTAMEN DE CUMPLIMIENTO (CÓDIGO-FSC/013), argumentando los puntos que se verificaron de la norma.
 - Si el producto verificado no cumplió en alguno de los puntos de la norma el resultado de la verificación es de NO CUMPLIMIENTO, sin embargo, el Cliente puede reetiquetar su mercancía y tiene derecho a una segunda visita de verificación; esta segunda visita de verificación no requiere de una nueva SOLICITUD DE SERVICIOS (CÓDIGO-FSC/006). El Gerente Técnico informará al Cliente por medio de un reporte que su producto no cumple y que puede reetiquetar para una nueva visita de verificación. Si después de la segunda verificación el producto sigue sin cumplir con la norma, el

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/001
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail



Técnico Verificador procede a llenar el formato **NEGACIÓN DE DICTAMEN DE CUMPLIMIENTO (CÓDIGO-FSC/014)**, argumentando los puntos que se verificaron de la norma.

- Si el producto verificado no está sujeto al cumplimiento de la norma solicitada por el Cliente, el Técnico Verificador debe llenar el formato **DICTAMEN DE PRODUCTO NO SUJETO A CUMPLIMIENTO (CÓDIGO-FSC/015)** explicando en éste los motivos por los cuales la norma no le es aplicable al producto.

El Técnico Verificador solicita al Gerente Técnico el bloc patrón.

El Técnico Verificador realizará la comparación del Instrumento de medición con el Bloc patrón llenando los espacios correspondientes en el formato **COMPROBACIÓN DE CALIBRACIÓN (CÓDIGO-FSC/024)**

- Si con la comprobación del instrumento con el bloc patrón se observa que la medición es correcta se procede a llenar el formato de **DICTAMEN** correspondiente
- Si con la comprobación del instrumento con el bloc patrón se observa que es incorrecta, se le solicita al Gerente Técnico otro instrumento de medición y se volverá a iniciar la verificación desde el principio.

NOTA: SI SUFRE ALGÚN GOLPE O DAÑO EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN EL TÉCNICO VERIFICADOR DEBE REPÓRTALO DE INMEDIATO AL GERENTE TÉCNICO.

La persona que llene el **DICTAMEN** correspondiente se encargará de asignar el No. de Dictamen adquiriéndolo vía electrónica de la bitácora de Dictámenes que tiene la Unidad de Verificación para su control.

El Técnico Verificador entrega el bloc patrón y el instrumento de medición al Gerente Técnico, el Gerente Técnico revisará el instrumento de medición que se encuentre en buenas condiciones y no haya sufrido algún golpe o desperfecto.

Terminado de llenar el formato de **DICTAMEN** correspondiente al resultado de la verificación de los puntos que se verificaron de la norma, se vuelve a realizar una supervisión por el Gerente Técnico, o por otro Técnico Verificador con experiencia acreditado en la misma norma. Para el caso en que el Verificador sea el Gerente Técnico la persona que supervi-

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/001
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

sará su trabajo es el Gerente Técnico Sustituto o cualquier Técnico Verificador acreditado en la misma norma.

El DICTAMEN realizado se imprime en hoja de papel seguridad y es firmado por el Técnico Verificador y por el Signatario Autorizado de la Unidad de Verificación, las firmas pueden ser electrónicas.

El Técnico verificador se encargará de capturar vía electrónica el GRADO DE CONFIANZA en el que termino el Cliente en la bitácora de GRADO DE CONFIANZA DE LOS CLIENTES, para posteriores servicios.

La persona que llene el Dictamen se encargará de capturar vía electrónica los datos del cliente en la bitácora de dictámenes que tiene la Unidad de Verificación para su control.

El DICTAMEN correspondiente al resultado de la verificación se le entrega al Cliente en original, en un máximo de 10 días hábiles. La Unidad de Verificación resguarda una copia del documento expedido.

Concluido el servicio de verificación la documentación deberá archivarase según el procedimiento REGISTROS (COSIGO-PSC/012). El Gerente Técnico Sustituto se encarga llenar el formato EXPEDIENTE SERVICIOS (CÓDIGO-FSC/002), indicando en él los documentos contenidos en el archivo.

NOTA:

Para el caso de dictámenes extemporáneos, es decir, cuando el Cliente haya sobrepasado el tiempo limite de etiquetado de sus productos, la verificación se realizará de la misma forma descrita en el presente procedimiento pero deberá anotarse en las observaciones del ACTA DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/008) y en el DICTAMEN correspondiente dicha situación, con el fin de informar a las autoridades competentes. Además deberán anexarse al expediente del servicio de verificación los documentos que entregue el Cliente para justificar el motivo de su atraso (en caso de existir dichos documentos).

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/001 REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	ENTRADA EN VIGOR: FECHA FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

5 REGISTRO DE DOCUMENTOS

La Unidad de Verificación cuenta con una bitácora electrónica donde se registran los Contratos, Solicitudes, Dictámenes, Constancias, Grado de confianza del Cliente y Oficios de Comisión, que se expiden en la Unidad de Verificación, dichos documentos se registran por clave de identificación la cual es una codificación asignada por la Dirección General de Normas y por la Unidad de Verificación.

6 CORRECCIONES O ADICIONES

Cuando la Unidad de Verificación o un Cliente detecten que existe algún error en la emisión de algún ACTA, CONSTANCIA o DICTAMEN, o requieran se les adicione información, el Cliente deberá entregar a la Unidad de Verificación el documento emitido, para que este pueda ser cancelado y cambiado por el documento correcto.

El documento que se cancela deberá ser marcado con la leyenda "CANCELADO", en todas y cada una de sus hojas, y la firma de la persona que cancela, que será la misma que emitió el primer documento. El nuevo documento deberá ser identificado con la misma clave del primero.

El documento cancelado deberá anexarse al expediente del servicio.

Dentro de la bitácora de registros deberá indicarse, en el área de observaciones, la existencia de un documento cancelado.

El documento correcto se le entrega al Cliente en original, en un máximo de 10 días hábiles.

NOTA:

Las CONSTANCIAS, DICTÁMENES y ACTA DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/008) no deben contener ningún tipo de tachadura o enmendadura. Para el caso de la LISTA DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/032 Y 033) que se realiza durante la visita puede utilizarse corrector, siempre que el verificador rubrique en cada enmendadura.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/001
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

7 MEDIDAS DE SEGURIDAD

El personal de la unidad de verificación debe conocer y aplicar las medidas de seguridad que se efectuarán durante el desarrollo de sus actividades, las cuales se describen a continuación:

A. Cuando la Verificación se realiza en las instalaciones de la Unidad de Verificación:

- Tener libre el área de trabajo.
- Manejar las muestras y el equipo de medición con precaución.
- Está prohibido realizar otra actividad distinta que pueda afectar su concentración.
- No consumir alimentos ni bebidas durante el periodo de Verificación.
- En caso de que las muestras lo requieran, se utilizará el equipo adecuado (casco, guantes, anteojos, etc.) para evitar algún daño al Técnico Verificador. Dicho equipo deberá ser conseguido por el Gerente Técnico.
- Si sufre algún golpe o daño el instrumento de medición deberá reportarlo de inmediato al Gerente Técnico.

B. Cuando la Verificación se realiza en un lugar distinto a las instalaciones de la Unidad de Verificación:

- El Técnico Verificador preguntará al Cliente si se requiere utilizar algún equipo especial para ingresar al lugar donde se realizará la verificación, y de ser así solicitará se le proporcione.
- El Técnico Verificador llevará ropa y accesorios adecuados para realizar sus labores. Se prohíbe el uso de zapato abierto, zapatillas, aretes, collares largos, anillos, pantalones cortos, etc.
- El Técnico Verificador solicitará se le asigne un lugar seguro en caso de que las instalaciones sean peligrosas.
- Está prohibido realizar otra actividad distinta que pueda afectar su concentración.
- No consumir alimentos ni bebidas durante el periodo de Verificación.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/001 REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	ENTRADA EN VIGOR: FECHA FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

- Durante la estancia en el lugar de la Verificación, el Verificador debe seguir el reglamento de seguridad propio de las instalaciones.
- Si sufre algún golpe o daño el instrumento de medición deberá reportarlo de inmediato al Gerente Técnico.

8 R E G I S T R O S

Los registros generados por este procedimiento son:

- EXPEDIENTE CLIENTE (CÓDIGO-FSC/001)
- EXPEDIENTE SERVICIOS(CÓDIGO-FSC/002)
- CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS(CÓDIGO-FSC/004)
- PRE SOLICITUD DE SERVICIOS(CÓDIGO-FSC/005)(NO OBLIGATORIA)
- SOLICITUD DE SERVICIOS(CÓDIGO-FSC/006)
- OFICIO DE COMISIÓN(CÓDIGO-FSC/007)
- ACTA DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/008)
- LISTA DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/032 Y 033)según lo verificado
- CONSTANCIA DE CONFORMIDAD(CÓDIGO-FSC/010), NEGACIÓN DE CONSTANCIA DE CONFORMIDAD(CÓDIGO-FSC/011) O CONSTANCIA DE PRODUCTO NO SUJETO A CUMPLIMIENTO(CÓDIGO-FSC/012)
- DICTAMEN DE CUMPLIMIENTO (CÓDIGO-FSC/013), NEGACIÓN DE DICTAMEN DE CUMPLIMIENTO (CÓDIGO-FSC/014) O DICTAMEN DE PRODUCTO NO SUJETO A CUMPLIMIENTO (CÓDIGO-FSC/015).

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/001
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

MÉTODO DE MUESTREO

1 PROPÓSITO

Establecer el proceso a seguir por el Técnico Verificador para la selección de muestras en la Verificación y así poder obtener un mayor grado de confiabilidad en la Evaluación de la Conformidad.

2 ALCANCE

Obtener la muestra más representativa del lote a verificar y que el resultado de la verificación sea confiable.

3 RESPONSABLES

Las personas que deben conocer el procedimiento son:

- o Técnicos Verificadores

4 REFERENCIAS

- NMX-Z-12/1-1987. Muestreo para la inspección por atributos - Parte 1: Información general y aplicaciones.
- NMX-Z-12/2-1987. Muestreo para la inspección por atributos - Parte 2: Métodos de muestreo, tablas y graficas.

5 DEFINICIONES

UNIDAD DE PRODUCTO: es un elemento o artículo simple (del lote o mercancía que está siendo inspeccionado o verificado), la palabra "artículo" puede usarse si se desea en lugar de "unidad de producto"

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISÁ	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/002
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISÁ	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

MUESTRA: Consiste de una o más unidades de producto tomadas de un lote o partida. Estas deben tomarse estrictamente al azar, sin considerar su calidad. El número de unidades de producto en la muestra corresponde al tamaño de la misma.

MUESTRA REPRESENTATIVA: es la selección de las unidades de producto de cada parte del lote o partida estrictamente al azar.

PLAN DE MUESTREO: son las reglas particulares por medio de los cuales un lote se va a inspeccionar y a dictaminar. Plan de muestreo. Este define el tamaño de la muestra que debe tomarse de cada lote o partida presentado a inspección (tamaño de la muestra o serie de tamaños de muestra) y el criterio para determinar su aceptabilidad (número de aceptación (Ac) y rechazo (Re).)

MUESTREO SENCILLO: Un plan de muestreo sencillo es aquel que se basa en 3 puntos: el tamaño de la muestra, el número de aceptación y el número de rechazo

PLAN DE MUESTREO SENCILLO: El número de unidades de producto que se inspeccionan es igual al tamaño de la muestra dada en dicho plan. Si el número de unidades de producto defectuosas encontrado en la muestra, es igual o menor que el número de aceptación, dicho lote o partida se considera aceptable. Si el número de unidades de producto defectuosas es igual o mayor que el número de rechazo, el lote o partida debe rechazarse.

NIVEL DE CALIDAD ACEPTABLE (NCA). El NCA es el porcentaje máximo de unidades de producto defectuosas.

NCA PREFERENTES. Los valores de los NCA proporcionados por las tablas de la parte III de esta norma, se conocen como valores preferentes de NCA. Si para algún producto se debe especificar un NCA diferente a los valores preferentes, las tablas de la parte III no son aplicables.

DEFECTUOSOS: es aquella unidad de producto que supone que si un artículo es totalmente defectuoso, el número de defectos que contiene, no tiene mayor importancia.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAS	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/002
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAS	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN ENTRADA EN VIGOR: FECHA FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

LOTE O PARTIDA: Se refiere a lotes o partidas para su inspección y se definen como el conjunto de unidades de producto del cual se toma la muestra para su inspección y se determina la conformidad con el criterio de aceptación.

TAMAÑOS DE LOTES O PARTIDAS: Es el número de unidades de producto que contienen

NIVEL DE INSPECCIÓN: Este define la relación entre el tamaño del lote o partida y el tamaño de la muestra. En la tabla uno se dan tres niveles de inspección, el I, II y el III para ser usados en general a menos que otra cosa se especifique, debe usarse el nivel II; sin embargo, se puede especificar el nivel I cuando sea necesaria una discriminación menor o el nivel III cuando sea necesaria una discriminación mayor. Se dan también en la misma tabla cuatro niveles de inspección adicionales: S-1, S-2, S-3 y S-4 se pueden usar donde sean necesarios tamaños relativamente reducidos de la muestra y que se deban o se puedan tolerar los riesgos mayores correspondientes

LETRAS CLAVE: Estas identifican el tamaño de la muestra que se debe tomar en función de los tamaños de los lotes y el nivel de inspección especificado; para obtenerlas se usa la tabla I

GRADO DE CONFIANZA: Es el grado que se lo otorga al Cliente, ya sea importador o fabricante nacional, cuando ha demostrado un cumplimiento constante de los requisitos establecido en las normas oficiales mexicanas de Información comercial.

6 GRADO DE CONFIANZA

Para este procedimiento se utiliza el método de MUESTREO SENCILLO, establecido en la NMX-Z-12/1-1987 y NMX-Z-12/2-1987.

Primero definiremos las etapas de los Clientes para obtener un Grado de Confianza con la Unidad.

GRADO 1 DE CONFIANZA

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/002
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

1. La primera verificación que se le realice al Cliente será con Un Nivel de Inspección Especial S-4 y con un Nivel de Calidad Aceptable equivalente a la verificación del 100% de los productos.

GRADO 2 DE CONFIANZA

2. En la segunda verificación que se le realice al Cliente será con un Nivel de Inspección Especial S-3 y Con un Nivel de Calidad Aceptable equivalente a la verificación del 85% de los Productos.

GRADO 3 DE CONFIANZA

3. De no encontrarse ningún incumplimiento en las dos visitas previas y demostrando el Cliente el cumplimiento total de los requisitos de la Información comercial, la tercera verificación se realizara con un Nivel de Inspección Especial S-2 y Con un Nivel de Calidad Aceptable equivalente a la verificación del 75% de los Productos.

GRADO 4 DE CONFIANZA

4. De igual manera, de no encontrarse ningún incumplimiento en las tres visitas previas y demostrando el Cliente el cumplimiento total de los requisitos de la Información comercial, la tercera verificación se realizara con un Nivel de Inspección Especial S-1 y Con un Nivel de Calidad Aceptable equivalente a la verificación del 50% de los Productos.

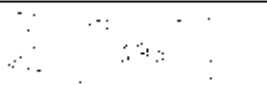
NOTA 1: Cuando se detecte por primera vez algún incumplimiento de los requisitos de las Normas de Información Comercial se deberá de volver a iniciar desde el GRADO 1 DE CONFIANZA.

NOTA 2: Cuando se detecte por segunda vez incumplimientos de los requisitos de las Normas de Información Comercial se deberá iniciar el GRADO 5 DE CONFIANZA y solo podrá llegar hasta el GRADO 7 DE CONFIANZA, ya que se considerará que el Cliente no es confiable.

NOTA 3: Cuando de detecte por tercera vez incumplimiento en los requisitos de las Normas de Información Comercial se deberá mantener al Cliente en el GRADO 5 DE CON-

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISÓ	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/002
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISÓ	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail



FIANZA y no podrá ya ser cambiado a otro GRADO DE CONFIANZA, ya que se considerará que el Cliente no es confiable.

GRADO 5 DE CONFIANZA

1. Deberá comprobarse el cumplimiento total de los requisitos de las Normas de Información Comercial por lo cual, la verificación se realizará con Un Nivel de Inspección General III y con un Nivel de Calidad Aceptable equivalente a la verificación del 100% de los productos.

GRADO 6 DE CONFIANZA

2. En la segunda verificación que se le realice al Cliente será con un Nivel de Inspección General II y Con un Nivel de Calidad Aceptable equivalente a la verificación del 75% de los Productos.

GRADO 7 DE CONFIANZA

3. De no encontrarse ningún incumplimiento en las dos visitas previas y demostrando el Cliente el cumplimiento total de los requisitos de la Información comercial, la tercera verificación se realizara con un Nivel de Inspección General I y Con un Nivel de Calidad Aceptable equivalente a la verificación del 50% de los Productos.

DESARROLLO

- El Técnico verificador revisará en qué GRADO DE CONFIANZA se encuentra el Cliente el cual puede ser consultado vía electrónica en la bitácora de GRADO DE CONFIANZA DE CLIENTES, de la bitácora se obtendrá el Nivel de Inspección y el porcentaje de aceptación.
- El personal que llevará acabo la verificación, revisará la documentación del Cliente y determinará el Tamaño del lote, con el tamaño del lote y el Nivel de Inspección correspondiente se obtiene de la TABLA 1. LETRA CLAVE correspondientes al tamaño de la muestra.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAS	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/002
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAS	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

- Con la Letra Clave se va a la TABLA II-A PLANES DE MUESTREO SENCILLO PARA INSPECCIÓN NORMAL, donde obtenemos el Tamaño de la Muestra de acuerdo a la Letra Clave.
- Se determina el Nivel de Calidad Aceptable en de la TABLA 2, a partir del tamaño de la muestra y el porcentaje de aceptación.
- Con el Tamaño de la Muestra o letra clave y el NCA se determina el Número de aceptación y Numero de rechazo.
- El personal asignado a la Verificación extrae la muestra de forma aleatoria, se inspecciona y se cuenta el número de defectuosos encontrados.
 - Si el número de defectuosos es menor que, o igual al número de aceptación, se acepta el lote completo, a excepción de cualquier unidad de la muestra que al encontrarse defectuosa, podría ser rechazada.
 - Si por el otro lado, el número de defectuosos es mayor que, o igual al número de rechazo, se rechaza el lote completo. Puesto que, en un plan de muestreo sencillo, el número de rechazo es siempre una unidad más que el número de aceptación. Siempre se obtiene una decisión de aceptación o rechazo del lote.
- De cada lote se extrae una muestra y se inspecciona, como resultado se emite un dictamen del lote, y continuará con el procedimiento de Verificación.

Al término de la verificación se llenará la bitácora de GRADO DE CONFIANZA DE LOS CLIENTES, vía electrónica para mantener un control de cada Cliente.

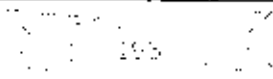
7 REGISTROS

Los registros generados por el presente procedimiento son:

- TABLAS DE MUESTREO

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/002
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail



ANEXO C

8 TABLAS DE APOYO

TABLA 1. LETRAS CLAVE CORRESPONDIENTES AL TAMAÑO DE LA MUESTRA

TAMAÑO DE LOTE O PARTIDA	NIVELES DE INSPECCIÓN ESPECIALES			NIVELES DE INSPECCIÓN GENERALES			
	S-1	S-2	S-3	S-4	I	II	III
2 a 8	A	A	A	A	A	A	B
9 a 15	A	A	A	A	A	A	B
16 a 25	A	A	B	B	B	B	C
26 a 50	A	B	B	B	B	B	E
51 a 90	B	B	B	B	B	B	E
91 a 150	B	B	B	B	B	B	E
151 a 280	B	B	B	B	B	B	E
281 a 500	B	B	B	B	B	B	E
501 a 1200	C	C	C	C	C	C	F
1201 a 3200	C	C	C	C	C	C	F
3201 a 10000	C	C	C	C	C	C	F
10001 a 35000	C	C	C	C	C	C	F
35001 a 150000	D	E	G	G	G	G	P
150001 a 500000	D	E	G	G	G	G	P
500001 y más	D	E	H	H	H	H	Q

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAS	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/002
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAS	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

ANEXO C

TABLA 2 PORCENTAJE DE LOTE QUE SE ESPERA ACEPTAR PARA EL NCA ESPECIFICADO

NCA Tamaño de la muestra	0.010	0.015	0.025	0.040	0.065	0.10	0.15	0.25	0.40	0.65	1.0	1.5	2.5	4.0	6.5	10	15
	2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	98	97	95	92	87	80
3	100	100	100	100	100	100	100	99	98	97	96	92	88	81	70	55	-
5	100	100	100	100	100	100	99	98	97	95	93	88	80	68	50	-	-
8	100	100	100	100	99	99	98	97	95	92	88	80	68	48	-	-	-
13	100	100	100	99	99	98	97	95	92	87	81	68	48	-	-	-	-
20	100	100	100	99	98	97	95	92	87	79	63	52	-	-	-	-	-
32	100	99	99	98	97	95	92	88	80	68	50	-	-	-	-	-	-
50	99	99	98	97	95	92	88	80	68	48	-	-	-	-	-	-	-
80	99	98	97	95	92	88	81	69	50	-	-	-	-	-	-	-	-
125	98	97	95	92	87	80	75	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-
200	97	95	92	87	80	69	53	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
315	95	93	88	80	68	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
500	92	88	80	68	48	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
800	88	81	69	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1250	83	70	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

LA FORMA CON UNO AL SEGURO DE LA TOLA ES LA SIGUIENTE:

NOTA: Tamaño de la Muestra (NCA) = Porcentaje de lotes que se espera sean aceptados (%)

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISÓ GERENTE TÉCNICO REVISÓ	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/002 REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN ENTRADA EN VIGOR: FECHA FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA
--	---	---

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

TABLA II-A PLANES DE MUESTREO SENCILLO PARA INSPECCIÓN NORMAL

Nivel de Calidad Aceptable (INCA)	0.010		0.015		0.025		0.040		0.065		1.0		2.5		4.0		6.5		10		15	
	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re	Ac	Re
A	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
B	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0
C	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0
D	7	0	7	0	7	0	7	0	7	0	7	0	7	0	7	0	7	0	7	0	7	0
E	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0
F	15	0	15	0	15	0	15	0	15	0	15	0	15	0	15	0	15	0	15	0	15	0
G	20	0	20	0	20	0	20	0	20	0	20	0	20	0	20	0	20	0	20	0	20	0
H	25	0	25	0	25	0	25	0	25	0	25	0	25	0	25	0	25	0	25	0	25	0
I	32	0	32	0	32	0	32	0	32	0	32	0	32	0	32	0	32	0	32	0	32	0
J	40	0	40	0	40	0	40	0	40	0	40	0	40	0	40	0	40	0	40	0	40	0
K	50	0	50	0	50	0	50	0	50	0	50	0	50	0	50	0	50	0	50	0	50	0
L	63	0	63	0	63	0	63	0	63	0	63	0	63	0	63	0	63	0	63	0	63	0
M	80	0	80	0	80	0	80	0	80	0	80	0	80	0	80	0	80	0	80	0	80	0
N	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0	100	0
O	125	0	125	0	125	0	125	0	125	0	125	0	125	0	125	0	125	0	125	0	125	0
P	160	0	160	0	160	0	160	0	160	0	160	0	160	0	160	0	160	0	160	0	160	0
Q	200	0	200	0	200	0	200	0	200	0	200	0	200	0	200	0	200	0	200	0	200	0
R	250	0	250	0	250	0	250	0	250	0	250	0	250	0	250	0	250	0	250	0	250	0

Ac = Utílcese el primer plan de muestreo debajo o a la flecha, si el tamaño de la muestra es igual o mayor al del ítem, efectuándose inspección 100%.

Re = Utílcese el primer plan de muestreo arriba de la flecha.

Ac = Número de aceptación

Re = Número de rechazo

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/003
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

MANEJO DE MUESTRAS

1 PROPÓSITO

Tener clara la forma en que se resguardaran e identificarán las muestras para su control dentro de las instalaciones de la Unidad de Verificación y así poder salvaguardar las muestras de Nuestros Clientes.

2 ALCANCE

Mantener las muestras resguardadas de forma segura y perfectamente identificadas para el momento de realizar la verificación.

3 RESPONSABLES

Las personas que deben de conocer el presente procedimiento son:

- Director General
- Gerente Técnico
- Subgerente Verificador
- Técnicos Verificadores.

4 DESARROLLO

Para la emisión de una CONSTANCIA, el Cliente debe entregar una muestra de la etiqueta (instructivo y garantía sólo si la norma o el producto lo requiera) del(os) producto(s) a verificar; dicha muestra puede ser en fotografía (con medidas cuando se requiera), dibujo fotomecánico o muestra física que sirva para la verificación.

Para los casos en que las muestras entregadas sean físicas, el Cliente deberá enviarlas a la Unidad de Verificación.

Cualquier persona autorizada de la Unidad de Verificación puede recibir las muestras entregadas por los Cliente.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISÓ	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/003
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISÓ	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

La persona que recibe las muestras llena el formato REGISTRO DE MUESTRAS (**CÓDIGO-FSC/009**), en el cual se indican los datos del cliente, el número de SOLICITUD DE SERVICIOS (**CÓDIGO-FSC/006**), fecha en que se ingresaron las muestras y la descripción de las mismas.

El formato REGISTRO DE MUESTRAS (**CÓDIGO-FSC/009**) deberá ser firmado por la persona que entrega las muestras por parte del Cliente y la persona que las recibe en la Unidad de Verificación (para los casos en que las muestras entregadas sean físicas)

La persona que recibe las muestras debe identificarlas, en lo individual, con el número de SOLICITUD DE SERVICIOS (**CÓDIGO-FSC/006**) por medio de una etiqueta adherida. Las muestras se organizan en un paquete y de igual manera se coloca una etiqueta adherida al mismo con el número de SOLICITUD DE SERVICIOS (**CÓDIGO-FSC/006**).

El número de Solicitud lo puede adquirir vía electrónica de la bitácora de solicitudes que maneja la Unidad de Verificación para su control.

La persona que recibe las muestras entregará el paquete al Gerente Técnico para su resguardo.

El Gerente Técnico resguardará las muestras en el área destinada para ello, dentro de las instalaciones de la Unidad.

En todo momento las muestras deben manejarse de manera cuidadosa.

Al finalizar el servicio de verificación el Gerente Técnico o el Director General deben informar al Cliente que puede recoger sus muestras o que se le serán entregadas junto con su Constancia y toda la documentación del servicio.

Si el Cliente decide que se le sean entregadas junto con toda su documentación, deberá firmar el formato REGISTRO DE MUESTRAS (**CÓDIGO-FSC/009**), como acuse de recibido.

En caso contrario, el Cliente debe recoger sus muestras durante los 30 días hábiles siguientes a la notificación; en ese momento deberá firmar el formato REGISTRO DE

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAS	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/003
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAS	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

MUESTRAS (CÓDIGO-FSC/009), como acuse de recibido. La persona que entrega las muestras por parte de la Unidad, deberá firmar también el formato.

Si el Cliente no recoge sus muestras en el lapso mencionado, se entiende que el Cliente no se interesa por ellas, por lo que el Director General decidirá lo que se hará con ellas.

Para los casos en los que las muestras entregadas a la Unidad de Verificación sean por medio de fotografía o cualquier prototipo, estas deberán imprimirse y anexarse al expediente del servicio conforme lo menciona el procedimiento de REGISTROS (CÓDIGO-PSC/012).

5 R E G I S T R O S

Los registros generados por este procedimiento son:

- o REGISTRO DE MUESTRAS (CÓDIGO-FSC/009)

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/003
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD

1 PROPÓSITO

Conocer la forma en que se llevará a cabo el control sobre las ediciones vigentes de los documentos del Sistema de Calidad, así como el manejo de los documentos obsoletos después de los cambios o enmiendas, y mediante la notificación de los cambios mantener actualizado al personal.

2 ALCANCE

Mantener el Sistema de Calidad vigente, con el fin de evitar el uso no intencionado de documentos obsoletos.

3 RESPONSABILIDADES

Las personas que deben de conocer el presente procedimiento son:

- Director General
- Gerente Técnico
- Gerente Técnico Sustituto
- Técnicos Verificadores.

4 DESARROLLO

Cada documento que compone el Sistema de Calidad está identificado con una clave, asignada con el fin de facilitar su control. Dichas claves aparecen en la parte inferior de cada documento y se registran en la Lista Maestra. La codificación está conformada de la siguiente manera:

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/004
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

DOCUMENTO	CLAVE	SIGNIFICADO
MANUAL DE CALIDAD	CODIGO-MSD	CÓDIGO es la codificación que le asigna la Unidad de Verificación y MSD significa "Manual del Sistema de Calidad".
PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO- PSC/Número consecutivo	CÓDIGO es la codificación que le asigna la Unidad de Verificación. PSC significa "Procedimientos del Sistema de Calidad" y el número consecutivo es el asignado para su control y el orden en la Lista Maestra.
FORMATOS	CÓDIGO- FSC/Número consecutivo	CÓDIGO es la codificación que le asigna la Unidad de Verificación. FSC significa "Formatos del Sistema de Calidad" y el número consecutivo es el asignado para su control y el orden en la Lista Maestra.

1. EDICIONES VIGENTES

Sólo tendrán acceso a todas las Ediciones Vigentes de los documentos del Sistema de Calidad el Director General, el Gerente Técnico y el Gerente Técnico Sustituto. Todas las demás personas sólo tendrán acceso a los siguientes documentos en forma física en el área correspondiente de la unidad y en forma electrónica en el sistema de red de la unidad:

a) PROCEDIMIENTOS:

- VERIFICACIÓN (CÓDIGO-PSC/001)
- MÉTODO DE MUESTREO (CÓDIGO-PSC/002)
- MANEJO DE MUESTRAS (CÓDIGO-PSC/003)
- SUPERVISIÓN (CÓDIGO-PSC/005)
- INSTALACIONES Y EQUIPO (CÓDIGO-PSC/011)
- REGISTROS (CÓDIGO-PSC/012)

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISY	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/004
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISY	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

b) FORMATOS:

- PRE SOLICITUD DE SERVICIOS (CÓDIGO-FSC/005)
- SOLICITUD DE SERVICIOS (CÓDIGO-FSC/006)
- ACTA DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/008)
- REGISTRO DE MUESTRAS (CÓDIGO-FSC/009)
- CONSTANCIA DE CONFORMIDAD (CÓDIGO-FSC/010)
- NEGACIÓN DE CONSTANCIA DE CONFORMIDAD (CÓDIGO-FSC/011)
- CONSTANCIA DE PRODUCTO NO SUJETO A CUMPLIMIENTO (CÓDIGO-FSC/012)
- DICTAMEN DE CUMPLIMIENTO (CÓDIGO-FSC/013)
- NEGACIÓN DE DICTAMEN DE CUMPLIMIENTO (CÓDIGO-FSC/014)
- DICTAMEN DE PRODUCTO NO SUJETO A CUMPLIMIENTO (CÓDIGO-FSC/015)
- TRABAJO BAJO SUPERVISIÓN (CÓDIGO-FSC/026)
- SUPERVISIÓN DE VERIFICADORES (CÓDIGO-FSC/021)
- COMPROBACIÓN DE CALIBRACIÓN (CÓDIGO-FSC/024)
- TABLAS DE MUESTREO, Y
- LISTAS DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/032 Y 033)

II. CAMBIOS O ENMIENDAS DE DOCUMENTOS

Como resultado del procedimiento de RETROALIMENTACIÓN (ACCIONES CORRECTIVAS) (CÓDIGO-PSC/007) se realizarán adecuaciones o cambios a los documentos del Sistema de Calidad.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAR	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/004
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAR	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

La persona que podrá elaborar algún cambio en el Sistema de Calidad es el Director General y/o el Gerente Técnico, lo revisará el Gerente Técnico y serán autorizados exclusivamente por el Director general, para el control de cambios en los documentos del Sistema de Calidad se llevará una bitácora al final de cada documento, el cual estará compuesto de las 2 últimas modificaciones que se hayan realizado.

Como se menciona en el procedimiento de RETROALIMENTACIÓN (ACCIONES CORRECTIVAS) (CÓDIGO-PSC/007), el Gerente Técnico se encargará de que las acciones correctivas sean implementadas, por lo que es el encargado de la redacción de los cambios que deben hacerse en los Documentos del Sistema de Calidad o de la elaboración de los nuevos documentos requeridos.

El Gerente Técnico después de realizar y revisar los cambios, se los presentará al Director General para que sean aprobados. Si el Director General aprueba los cambios, plasma su firma en el nuevo documento, autorizándolo así como edición vigente.

El nuevo documento será identificado con la misma clave de la versión anterior. La versión anterior se convierte entonces en un documento obsoleto.

En el formato LISTA MAESTRA (CÓDIGO-FSC/034) se llevará el control de los cambios realizados en cada uno de los documentos del Sistema de Calidad. En dicho formato se anotará el número de revisión del documento, la fecha de entrada en vigor y la fecha de la última modificación.

Si un documento es nuevo se le asignará una clave y se agregará a la LISTA MAESTRA (CÓDIGO-FSC/034).

III.DOCUMENTOS OBSOLETOS

Los documentos obsoletos serán retirados del uso de todo el personal de la Unidad de Verificación. Además deberán ser marcados con la leyenda de "OBSOLETO" y con la fecha en que se vuelve obsoleto, en todas y cada una de las cuartillas que lo componen.

Los documentos identificados como OBSOLETOS serán guardados durante un año; pasado ese lapso puede ser desechado definitivamente por el Director General.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISÓ	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/004
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISÓ	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

IV. NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS

Después de realizadas las modificaciones de los documentos del Sistema de Calidad se les notifica a las personas autorizadas dentro de la Unidad de Verificación y a la Entidad Mexicana de Acreditación, A.C. de dichos cambios.

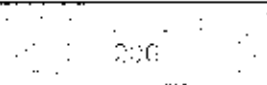
5 REGISTROS

Los registros que se generan del presente procedimiento son:

- LISTA MAESTRA (CÓDIGO-FSC/034)
- Las nuevas versiones de los documentos del Sistema de Calidad
- Los documentos obsoletos.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/004
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail



SUPERVISIÓN

1 PROPÓSITO

Asegurarnos que el trabajo de los Técnicos Verificadores es eficiente, así como poder observar y conocer las deficiencias de los Técnicos Verificadores y poder hacer las correcciones necesarias.

2 ALCANCE

Tener siempre una vigilancia estricta en la realización de las actividades de verificación.

3 RESPONSABILIDADES

Las personas que deben de conocer el presente procedimiento son:

- o Director General
- o Gerente Técnico
- o Gerente Técnico Sustituto
- o Técnicos Verificadores.

4 DESARROLLO

I. SUPERVISIÓN DOCUMENTAL

La Unidad de Verificación mantendrá un estricto control del proceso de verificación.

Además de la supervisión mencionada en el procedimiento VERIFICACIÓN (CÓDIGO-PSC/001), se realizará también una supervisión periódica de los documentos generados en las actividades de Verificación.

El Gerente Técnico y el Director General son los responsables del proceso de Supervisión Documental, ya que de forma aleatoria cada mes realizarán una revisión de los Expedien-

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAS	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/005
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAS	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

tes de Servicios. El número de expedientes a revisar es el 20% del número de solicitudes realizadas en el mes.

En la supervisión de un expediente se deberán revisar aspectos como son:

- Que los documentos se encuentren completos en el Expediente de Servicios,
- Que el Técnico Verificador haya usado las herramientas necesarias,
- Que llene correctamente los formatos,
- Que el documento final se haya elaborado sin retrasos y de manera correcta, entre otros

Terminada la supervisión del expediente, el Supervisor debe plasmar su firma y el sello de SUPERVISADO en el formato EXPEDIENTE SERVICIOS (CÓDIGO-FSC/002) e indicar en las observaciones que el expediente se encuentra cerrado, por lo que no necesitará una segunda supervisión.

Nota: El Supervisor podrá revisar también los expedientes de los clientes, en este caso únicamente deberá revisar si los documentos están completos y plasmar su firma y el sello de SUPERVISADO en el formato EXPEDIENTE CLIENTE (CÓDIGO-FSC/001).

Durante la Supervisión Documental el Supervisor debe llenar el formato SUPERVISIÓN DE VERIFICACIONES (CÓDIGO-FSC/021) en el área correspondiente y plasmar su firma al final del documento.

El Supervisor debe registrar las supervisiones realizadas en el formato LISTA DE SUPERVISIÓN DOCUMENTAL (CÓDIGO-FSC/019), en el que se menciona el expediente supervisado, la fecha de revisión y observaciones, dicha lista estará registrada por el Director General.

II.SUPERVISIÓN EN SITIO

Esta etapa de Supervisión se realiza cuando se lleva a cabo una Visita de Verificación.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/D05
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

• Además de realizar la supervisión documental, el Gerente Técnico y el Director General son los responsables de que se lleven a cabo la Testificación o Supervisión en Sitio, para constatar la buena actuación y capacitación de los Técnicos Verificadores. Los responsables de la Testificación pueden asignar a un Técnico Verificador con suficiente experiencia para realizar la supervisión, en caso de que ellos no puedan llevarla a cabo.

Esta etapa de Supervisión se realiza en la Visita de Verificación.

El Gerente Técnico desarrolla un PROGRAMA DE SUPERVISIÓN EN SITIO donde registrará la norma y la fecha en las cual se superviso el desempeño de cada uno de los Técnicos Verificadores que componen la Unidad. Las Testificaciones se llevarán a cabo por lo menos una vez cada dos años y deberán realizarse en cada norma en la que esté acreditado el Técnico Verificador.

La Testificación se llevará a cabo desde el momento en que el Técnico Verificador reúne todos los elementos necesarios para realizar la Verificación, hasta que presenta el Dictamen o Constancia correspondiente para su revisión.

Durante la revisión, el Supervisor tiene terminantemente prohibido emitir criterio o comentario alguno sobre el trabajo del Técnico Verificador.

El Supervisor debe llenar el formato SUPERVISIÓN DE VERIFICACIONES (CÓDIGO-FSC/021) en el área correspondiente y plasmar su firma al final del documento.

Si se encuentra alguna no conformidad durante la revisión, el Gerente Técnico y el Director General analizarán la situación para proceder a realizar el procedimiento de RETROALIMENTACIÓN (ACCIONES CORRECTIVAS) (CÓDIGO-PSC/007).

5 R E G I S T R O S

El registro que se genera de éste procedimiento son:

- SUPERVISIÓN DE VERIFICACIONES (CÓDIGO-FSC/021)
- LISTA DE SUPERVISIÓN DOCUMENTAL (CÓDIGO-FSC/019)
- Los reconocimientos, constancias o diplomas entregados en la etapa de Capacitación Continua.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/005
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

SISTEMA DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

1 PROPÓSITO

Establecer las etapas del Sistema de Capacitación del personal de la Unidad de Verificación, para el mejoramiento continuo de habilidades, conocimientos y técnicas requeridas en el proceso de verificación.

2 ALCANCE

Que el personal que labora en la Unidad de Verificación se encuentre siempre capacitado, con el nivel de conocimientos adecuado para realizar sus funciones, y dar un mejor servicio al Cliente.

3 RESPONSABLES

Las personas que deben de conocer el presente procedimiento son:

- o Director General
- o Gerente Técnico

4 DESARROLLO

El Gerente Técnico es el encargado de que el personal que labora en la Unidad de Verificación se encuentre capacitado.

Técnico Verificador con Experiencia: es aquel que se encuentra acreditado por la Entidad Mexicana de Acreditación, A. C., que tiene conocimientos sobre actividades de Verificación y ha realizado un mínimo de 5 Visitas de Verificación.

Verificador en Entrenamiento: es aquel que acreditado o no, se encuentra en alguna de las 3 etapas de Capacitación.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/006
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

DETECCIÓN DE NECESIDADES

Al ingresar un nuevo integrante a la Unidad de Verificación debe cubrir por completo el perfil del puesto descrito en el MANUAL DE CALIDAD (**CODIGO-MSC**) además de que deberá asistir a todo tipo de capacitación que indique el Gerente Técnico.

La detección de necesidades de capacitación se dará en el momento de las supervisiones regulares, documentales y en sitio, del personal, por quejas de los clientes sobre los trabajos de verificación o cuando el Técnico Verificación se vaya a acreditar en alguna norma, la correcta aplicación de esta detección se realizará una vez por año.

El Gerente Técnico deberá estar pendiente de todos los cambios ocurridos en las Normas Oficiales Mexicanas, sus complementarias o cualquier otra legislación que regule a las Unidades de Verificación, por lo que deberá revisar mensualmente el catálogo de normas de la Dirección General de Normas, para informarse sobre los proyectos de cambios o modificaciones en ellas.

El procedimiento SISTEMA DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL (**CÓDIGO-PSC/006**) se aplicará cuando se tengan las siguientes necesidades de capacitación (de forma enunciativa más no limitativa):

Se contrata nuevo personal: porque la carga de trabajo es excesiva, por renuncias o despido del personal. El nuevo personal debe recibir las tres Etapas de Capacitación.

Ampliación del alcance técnico de la Unidad de Verificación: cuando se decide ampliar el número de normas acreditadas por la Unidad, o cuando se requiere acreditar a un Técnico Verificador en una norma diferente a las que se encuentra acreditado.

Se presentan cambios en el Sistema de Calidad: como resultado de la revisión del sistema de calidad, de una auditoria, por mejoras para la Empresa, entre otras. Todo el personal debe recibir la tercera Etapa de Capacitación, que se refiere a la capacitación continua.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/006
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

Se presentan cambios en las Normas Oficiales Mexicana de Información Comercial o sus normas complementarias: ya sea que se modifiquen o se generen nuevas normas. Todo el personal debe recibir la tercera Etapa de Capacitación, que se refiere a la capacitación continua.

Se presentan cambios en la legislación que rige a los organismos de inspección: cambios en las leyes, reglamentos, acuerdos, etc. Todo el personal debe recibir la tercera Etapa de Capacitación, que se refiere a la capacitación continua.

Se decide realizar cambios internos para mejoras a la Unidad de Verificación: cuando se compre algún equipo de medición o de oficina nuevo, cuando se agregue un software nuevo como apoyo a las actividades de verificación, etc. Todo el personal debe recibir la tercera Etapa de Capacitación, que se refiere a la capacitación continua.

I. ETAPAS DE CAPACITACIÓN

Las etapas del Sistema de Capacitación son las siguientes:

a) INDUCCIÓN

Esta etapa inicia en el momento de su ingreso a la Unidad de Verificación hasta que el Verificador en Entrenamiento es acreditado por la Entidad Mexicana de Acreditación, A. C.

El Gerente Técnico o alguien designado por él, le presenta al Técnico Verificador una introducción a los siguientes aspectos:

- Misión y Visión de la Empresa.
- Objetivos y Política de Calidad
- Contrato Individual de trabajo (CÓDIGO-FSC/029)
- Reglamento Interior de Trabajo (CÓDIGO-FSC/030)
- Declaración de ética e Imparcialidad (CÓDIGO-FSC/031)
- Utilización de LISTAS DE VERIFICACIÓN (CÓDIGO-FSC/032 Y 033)
- Tablas de Muestreo
- Conceptos básicos de la Evaluación de la Conformidad

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/006
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

- Normas Oficiales Mexicanas que se requieran
- Marco regulatorio de NOM's
- Ley Federal sobre Metrología y Normalización
- Captura de documentos del Sistema de Calidad
- Uso de equipo de medición y cámara digital

Al finalizar la etapa de inducción, se aplica un examen de evaluación previo al examen aplicado por la Entidad Mexicana de Acreditación, A. C., dicho examen será calificado por la persona encargada de la etapa de inducción.

El verificador en entrenamiento deberá sacar una calificación mínima de 80/100 para poder presentar el examen de la Entidad Mexicana de Acreditación, A. C., de lo contrario se le aplicará otro examen por la Unidad de Verificación y será su última oportunidad de aprobar.

Los exámenes presentados, se archivarán dentro del Expediente del Trabajador según el procedimiento REGISTROS (CÓDIGO-PSC/012).

b) TRABAJO BAJO SUPERVISIÓN DE VERIFICADORES CON EXPERIENCIA

Esta etapa inicia en el momento en que el Verificador en Entrenamiento es acreditado por la Entidad Mexicana de Acreditación, A. C.

El Gerente Técnico designa a un Técnico Verificador con experiencia para acompañar al Verificador en Entrenamiento en sus 3 primeras verificaciones.

El Técnico Verificador con Experiencia deberá apoyar al Verificador en Entrenamiento en cualquier duda que surja y corregir en caso de error.

El Técnico Verificador con Experiencia deberá llenar el formato TRABAJO BAJO SUPERVISIÓN (CÓDIGO-FSC/026), en donde anotará todo tipo de observaciones y opiniones sobre el trabajo del Verificador en Entrenamiento.

El Verificador en Entrenamiento deberá firmar el formato de TRABAJO BAJO SUPERVISIÓN (CÓDIGO-FSC/026), en las tres verificaciones supervisadas.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISÓ	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/006
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISÓ	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

El Técnico Verificador con Experiencia firma el formato TRABAJO BAJO SUPERVISIÓN (CÓDIGO-FSC/026), al concluir la Etapa de Capacitación. La tercera Etapa de Capacitación concluye cuando se ha acompañado al Verificador en Entrenamiento a sus primeras 3 verificaciones.

El formato TRABAJO BAJO SUPERVISIÓN (CÓDIGO-FSC/026), se archivará dentro del Expediente del Trabajador según el procedimiento REGISTROS.

c) CAPACITACIÓN CONTINUA

Todo el personal está sujeto a la capacitación continua.

La capacitación continua está basada en los cambios que se presentan en los organismos externos, en la ampliación del alcance técnico y en la documentación que compone el Sistema de Calidad.

La capacitación continua se refiere a todo tipo de cursos, conferencias, seminarios, pláticas, congresos, etc. impartidos por cualquier dependencia, organismo, asociación o Unidad de Verificación, que sirvan para mantener capacitado al personal de la Unidad.

Los gastos generados por esta Etapa serán cubiertos por la Unidad de Verificación.

El Director General decidirá sobre los cursos, platicas, seminarios, conferencias y congresos que se tomarán y el personal que deberá asistir a ellos. Dichos eventos pueden ser organizados por la misma Unidad de Verificación y llevarse a cabo dentro de sus instalaciones.

El Gerente Técnico realiza un programa de capacitación cada 6 meses, para el cual utiliza el formato PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL (CÓDIGO-FSC/025), en el que indica los cursos, seminarios, conferencias, etc., que debe recibir el personal de la Unidad, así como la fecha probable en que se realizarán. Cuando el personal de la Unidad se encuentre lo suficientemente capacitado durante los 6 meses del programa y no requiera capacitación, deberá indicarse dicha situación en el área de NOTAS.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISÁ	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/006
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISÁ	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

El reconocimiento, constancia o diploma que reciba el personal en la capacitación, deberá ser entregado a su vez Unidad de Verificación para ser archivado en el expediente personal del trabajador, según el procedimiento REGISTROS (CÓDIGO-PSC/012).

5 R E G I S T R O S

Los registros que se generan de éste procedimiento son:

- o PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL (CÓDIGO-FSC/025),
- o Exámenes aplicados por la Unidad en la etapa de Inducción
- o TRABAJO BAJO SUPERVISIÓN (CÓDIGO-FSC/026),
- o Los reconocimientos, constancias o diplomas entregados en la etapa de Capacitación Continua.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISÁ	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/006
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISÁ	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

RETROALIMENTACIÓN (ACCIONES CORRECTIVAS)

1 PROPÓSITO

Establecer los procedimientos para realizar las acciones correctivas necesarias relacionadas con el control y supervisión del proceso de verificación, atención de quejas, reclamaciones técnicas y apelaciones, incumplimientos en auditorías internas y externas, o cualquier otra actividad realizada por la Unidad de Verificación, así como el seguimiento de dichas acciones.

2 ALCANCE

Solucionar las no conformidades o discrepancias encontradas en el Sistema de Calidad y en trabajo realizado por el personal de la Unidad, y asegurar la no reincidencia.

3 RESPONSABLES

Las personas que deben de conocer el presente procedimiento son:

- o Director General
- o Gerente Técnico Verificador.

4 DESARROLLO

En el momento que exista alguna discrepancia o inconformidad en las actividades de la Unidad, ya sea en los documentos del Sistema de Calidad, en el trabajo del personal de la Unidad de Verificación, u otros, deberá iniciarse inmediatamente el procedimiento de RETROALIMENTACIÓN (ACCIONES CORRECTIVAS) (CÓDIGO-PSC/007).

La detección de la necesidad de implementar una Acción Correctiva es motivada a partir de la información generada de las siguientes actividades:

- Quejas, reclamaciones o apelaciones de los Clientes.
- Auditorías internas o externas.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/007
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

- Documentos del Sistema de Calidad inadecuados.
- Supervisiones a los Técnicos Verificadores.
- Necesidades de capacitación.
- Revisión del Sistema de Calidad por parte de la Dirección en la cual se encontraron discrepancias.
- Para realizar mejoras en la Unidad de Verificación, entre otras.

El Gerente Técnico se reúne con el Director General para discutir y analizar la discrepancia encontrada y las posibles soluciones que se deben aplicar.

El Gerente Técnico debe llenar el formato RETROALIMENTACIÓN (ACCIONES CORRECTIVAS) (CÓDIGO-PSC/007) describiendo los siguientes aspectos:

- Descripción del No Cumplimiento
- Investigación de la causa
- Origen de la no conformidad
- Descripción de la acción inmediata
- Descripción de la acción tomada para prevenir la recurrencia
- Plan de acción correctiva
- Fecha límite para realizar la acción correctiva.
- Responsable de la implementación, y
- Monitoreo de la acción correctiva, entre otros.

El espacio referente al Monitoreo del Progreso de la Acción Correctiva deberá llenarse posteriormente, después de que se haya dado un seguimiento a la acción implementada, para corroborar que la acción tomada ha corregido correctamente el problema.

El Gerente Técnico es el encargado de que las acciones correctivas sean implementadas.

Si el problema no fue corregido, se inicia nuevamente el procedimiento de RETROALIMENTACIÓN (ACCIONES CORRECTIVAS) (CÓDIGO-PSC/007), tantas veces como sea necesario. El procedimiento no puede concluir sino hasta que la solución implantada cubra satisfactoriamente todas las discrepancias encontradas.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/007
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

Si el problema fue corregido satisfactoriamente, se da por concluido el procedimiento RETROALIMENTACIÓN (ACCIONES CORRECTIVAS) (CÓDIGO-PSC/007), y el Gerente Técnico deberá firmar al final del formato RETROALIMENTACIÓN (ACCIONES CORRECTIVAS) (CÓDIGO-PSC/007) para indicar que la acción correctiva se considera cerrada.

5 REGISTROS

Los registros generados por el éste procedimiento son:

- RETROALIMENTACIÓN (ACCIONES CORRECTIVAS) (CÓDIGO-PSC/007).

AUDITORIAS INTERNAS

1 PROPÓSITO

Establecer las actividades que se llevarán a cabo en las auditorías internas, con el propósito de encontrar las discrepancias existentes en el Sistema de Calidad y en la realización de las actividades de verificación.

2 ALCANCE

Solucionar las no conformidades o discrepancias encontradas en el sistema de calidad antes de la realización de una auditoría externa.

3 RESPONSABILIDADES

Las personas que deben de conocer el presente procedimiento son:

- Director General
- Gerente Técnico
- Gerente Técnico Sustituto

4 DESARROLLO

El Director General contrata los servicios de un Auditor Externo, que debe cumplir con el perfil de la descripción de puestos mencionada en el Manual de Calidad.

Las auditorías internas se realizan una vez al año. El Director General y el Gerente Técnico, determinan las fechas en que se realizará la auditoría, esta será entre los meses de Mayo y Junio después de cada año a partir de la fecha en que se le otorga la acreditación a la Unidad de Verificación.

El Auditor presenta un plan de auditoría en el cual debe indicarse el proceso a seguir y los requisitos necesarios para la realización.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISÓ	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/DOB
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISÓ	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

El programa de la auditoria debe contener las siguientes etapas:

a) REUNIÓN DE APERTURA

En esta etapa se deberán realizar las siguientes actividades:

- Presentación de los asistentes en la auditoria.
- Definición de los objetivos, alcance y criterios de la auditoria.
- Determinación de la viabilidad de la auditoria.

b) DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

En esta etapa se deberán realizar las siguientes actividades:

- Revisión de documentos que constituyen a la Unidad.
- Revisión de documentos y contratos de trabajadores.
- Revisión de instalaciones de la Unidad.
- Revisión del equipo utilizado en las actividades de verificación
- Análisis crítico de los documentos y organización del Sistema de Calidad
- Análisis de cada una de las etapas del procedimiento de verificación.
- Revisión de los registros generados en las actividades de verificación.
- Entrevistas al personal de la Unidad.

c) ELABORACIÓN DE INFORME DE RESULTADOS

El Auditor Externo realiza un informe de resultados, en el que se describen las no conformidades y observaciones encontradas durante la auditoría.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/008
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

d) REUNIÓN DE CIERRE

En esta etapa se reúnen de nuevo los asistentes y se da por concluida la auditoria mencionando todas las no conformidades encontradas.

El Auditor entrega el informe de resultados al Director General, en el que se mencionan todas las no conformidades y observaciones detectadas.

Las no conformidades y observaciones deberán ser revisadas por el Director General y Gerente Técnico, son ellos los responsables de los cambios o correcciones que se realicen en el Sistema de Calidad.

El Director General presentará los cambios realizados al Auditor Externo para su revisión.

El Auditor Externo debe hacer una segunda revisión e informar de manera escrita los resultados.

Las modificaciones se realizarán tantas veces sea necesario hasta cerrar por completo las no conformidades y observaciones encontradas en el Sistema de Calidad de la Unidad.

5 REGISTROS

Los registros que se generan del éste procedimiento son los entregados por el Auditor Externo.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/008
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

REVISIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

POR PARTE DE LA DIRECCIÓN

1 PROPÓSITO

Asegurar la efectividad del Sistema de Calidad, la mejora continua y, determinar el grado de conformidad y eficacia del sistema y su cumplimiento de acuerdo a las actividades que se desarrollan dentro de la Unidad de Verificación.

2 ALCANCE

Tener un Sistema de Calidad efectivo, vigente, y que el personal de la Unidad realice sus actividades de manera eficiente.

3 RESPONSABLES

- o Director General
- o Gerente Técnico
- o Gerente Técnico Sustituto

4 DESARROLLO

Por lo menos una vez al año el Director General, Gerente Técnico y Gerente Técnico Sustituto se reúnen con la finalidad de revisar principalmente el Sistema de Calidad, su eficiencia, su correcta implementación y el grado de cumplimiento con la NMX-EC-17020-IMNC-2000. Por otra parte, también se revisan otros aspectos importantes para la Unidad como negocio.

El Director General puede decidir si alguien más del personal o algún miembro de la sociedad puede o debe asistir a la reunión, a dicha persona se le informará y será anotado en el formato MINUTA DE REUNIÓN DE LA DIRECCIÓN (CÓDIGO-FSC/016) el día de la reunión.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/009
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	ENTRADA EN VIGOR: FECHA FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

Los puntos que se revisan en la reunión (según sea el caso), de forma enunciativa más no limitativa, son los siguientes:

- Resultados de Auditorías internas y externas
- Quejas, Reclamaciones Técnicas y Apelaciones
- Implementación de acciones correctivas y seguimiento de ellas
- Análisis del sistema de capacitación y necesidades de capacitación
- Nuevos planes de trabajo
- Medición de la productividad de la Empresa
- Estados financieros
- Condiciones de las instalaciones y equipos
- Revisión de la cartera de clientes
- Desempeño de los trabajadores, como resultado de las supervisiones documentales y en sitio
- Mejoras a la Empresa
- Revisión de objetivos y política de calidad
- Publicidad y propaganda de la Empresa
- Necesidades materiales, entre otros

Durante la reunión de revisión se levanta una minuta de los puntos tratados y las conclusiones acordadas, utilizando el formato MINUTA DE REUNIÓN DE LA DIRECCIÓN (CÓDIGO-FSC/016). Dicha minuta puede ser redactada por cualquier persona y debe ser firmada, al final de la reunión, por todos los asistentes.

5 R E G I S T R O S

Los registros generados por este procedimiento son:

- MINUTA DE REUNIÓN DE LA DIRECCIÓN (CÓDIGO-FSC/016)

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/009
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

QUEJAS, RECLAMACIONES TÉCNICAS Y APELACIONES

1 PROPÓSITO

Definir los lineamientos de la forma como se da solución a las quejas, reclamaciones técnicas y a las apelaciones de los clientes en contra de los resultados de la verificación de información comercial contenidas en las etiquetas.

2 ALCANCE

Dar atención a las inconformidades de nuestros Clientes, evitar errores técnicos y proporcionar a los Clientes el derecho de apelación, ofreciendo así un buen servicio y para una mejora en el Sistema de Calidad de la empresa.

3 RESPONSABLES

- o Director General
- o Gerente Técnico

4 DESARROLLO

Si después de realizados los servicios de verificación el Cliente se encuentra inconforme con la resolución de la Unidad de Verificación, la actuación del Técnico Verificador, la atención del personal de la Unidad o por cualquier otra causa, puede manifestarlo llenando el formato QUEJAS, RECLAMACIONES TÉCNICAS Y APELACIONES (CÓDIGO-FSC/018), el cual se obtiene en las instalaciones de la Unidad, en la página de internet, o puede solicitarse por fax o correo electrónico al personal de la Unidad de Verificación.

La Unidad de Verificación resolverá las reclamaciones que presenta el Cliente y le notificará la respuesta y enviará una copia a la Dirección general de Normas, todo ello en un plazo menor a 10 días hábiles, como lo estipula el ARTÍCULO 122 de la LEY FEDERAL SOBRE METROLOGÍA Y NORMALIZACIÓN.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/010
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

En el formato QUEJAS, RECLAMACIONES TÉCNICAS Y APELACIONES (CÓDIGO-FSC/018), el Cliente debe asentar los motivos y argumentos que sustentan su inconformidad.

El Cliente hace llegar el formato QUEJAS, RECLAMACIONES TÉCNICAS Y APELACIONES (CÓDIGO-FSC/018), al Gerente Técnico de forma personal o enviándolo por fax o correo electrónico.

El Gerente Técnico revisará y analizará el documento enviado por el Cliente y posteriormente informará al Director General, para que en conjunto puedan dar una respuesta a la inconformidad presentada.

Cuando se trata de una inconformidad con la actuación del Técnico Verificador, con la atención del personal, o con algún otro aspecto de la Unidad de Verificación y sus trabajadores; se analizará el hecho y se procederá a tomar las medidas correctivas necesarias para evitar la reincidencia de este tipo de anomalías, de acuerdo al procedimiento RETROALIMENTACIÓN (ACCIONES CORRECTIVAS) (CÓDIGO-PSC/007).

Cuando se trata sobre una reclamación con respecto a las resoluciones en las verificaciones, se revisará el resultado de la verificación contra los argumentos del Cliente y la Norma Oficial Mexicana correspondiente.

Si el Director General y el Gerente Técnico consideran que la apelación **procede** se deberá corregir la anomalía, documentando adecuadamente dicha acción y emitiendo el documento oficial favorable, cumpliendo todos los lineamientos de normas y procedimientos aplicables e informando por escrito al Cliente sobre el resultado.

Asimismo, se analizará el hecho y se procederá a tomar las medidas correctivas necesarias para evitar la reincidencia de este tipo de anomalías, de acuerdo al procedimiento RETROALIMENTACIÓN (ACCIONES CORRECTIVAS) (CÓDIGO-FSC/007).

Si la resolución equivocada por la Unidad de Verificación provocara un perjuicio mayor, de ser necesario se hará uso del Seguro de Responsabilidad Civil contratado por la Unidad.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/010
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA
DIRECCIÓN TELÉFONO (S), FAX Pág. Web, E-mail		

Si el Director General y el Gerente Técnico consideran que la apelación **no procede** se notificará por escrito al Cliente los motivos, de forma detallada, por los cuales se considera que **no procede** su apelación o reclamación técnica.

Si el afectado no estuviese conforme a la respuesta emitida por la Unidad de Verificación podrá manifestarlo por escrito ante la Dirección General de Normas, acompañado de todos los documentos que lo apoyen. La Dirección General de Normas remitirá una copia de las respuestas a la Unidad de Verificación, para que un plazo no mayor a 5 días hábiles se le rinda un informe justificando de su actuación.

La Unidad de Verificación realizará un informe justificado sus respuestas hacia el Cliente y se le entregará a la Dirección General de Normas en un Plazo no mayor a 5 días hábiles.

La Dirección General de Normas se encargará entonces de decidir si la apelación procede, apegándose a lo dispuesto en la LEY FEDERAL SOBRE METROLOGÍA Y NORMALIZACIÓN, la Dirección General de Normas podrá requerirnos que reconsideremos nuestra actuación o en su caso procederá a aplicar las sanciones que correspondan.

En cualquiera de los casos anteriores, la respuesta debe apegarse a lo dispuesto en la LEY FEDERAL SOBRE METROLOGÍA Y NORMALIZACIÓN en su artículo 122 y al marco regulatorio de las actividades de las Unidades de Verificación (Organismos de Inspección).

La Unidad de Verificación mantendrá a disposición de la Dirección General de Normas las reclamaciones que se le presenten.

5 REGISTROS

Los registros generados por este procedimiento son:

- o QUEJAS, RECLAMACIONES TÉCNICAS Y APELACIONES (CÓDIGO-FSC/018).
- o Copia de la respuesta brindada al cliente.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/010
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

INSTALACIONES Y EQUIPO

1 PROPÓSITO

Asegurar el uso correcto de las instalaciones y equipo de medición. Saber cómo se identificará el equipo de medición, así como el proceso para enviar a calibración y mantenimiento.

2 ALCANCE

Contar con un equipo en buen estado que puede utilizarse en el momento que se requiera y con las instalaciones adecuadas para la realización de las actividades.

3 RESPONSABILIDADES

Las personas que deben de conocer el presente procedimiento son:

- o Director General
- o Gerente Técnico
- o Gerente Técnico Verificador
- o Técnico Verificador

4 DESARROLLO

I. INSTALACIONES

Cada área se identifica con letreros con su nombre correspondiente. El croquis de distribución de las áreas se encuentra en el Manual de Calidad (CODIGO-MSO).

Las áreas ocupadas por las muestras y por los archivos se identifican como áreas restringidas.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/011
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

Cualquier persona externa a la Unidad tiene prohibido el acceso a las áreas restringidas. Sólo el Director General o el Gerente Técnico Verificador pueden permitir el acceso a personas externas, siempre acompañadas por ellos.

Al ingresar una persona externa a las instalaciones de la Unidad deberá registrar su entrada y salida en el libro de visitas.

II. EQUIPO DE MEDICIÓN

a) IDENTIFICACIÓN

Los equipos de medición que se emplearán son: "Calibradores Vernier" o "Calibradores Digitales", calibrados en Laboratorios acreditados por la Entidad Mexicana de Acreditación A.C.

Para la identificación de los instrumentos de medición se cuenta con el formato IDENTIFICACIÓN DE EQUIPO DE MEDICIÓN (CÓDIGO-FSC/022), en el que se encuentran los datos correspondientes a la marca, modelo y fecha de registro y se anexa una fotografía del equipo.

El Gerente asigna una clave a cada equipo de la siguiente forma:

FORMATO	CLAVE	SIGNIFICADO
IDENTIFICACIÓN DE EQUIPO DE MEDICIÓN	EM-CODIGO/ Número consecutivo	EM significa "Equipo de Medición", CÓDIGO es la codificación que le asigna la Unidad de Verificación y el número consecutivo es el asignado al equipo.

El equipo de medición tendrá una etiqueta con la clave asignada.

b) CALIBRACIÓN

Los equipos de medición disponibles dentro de la Unidad deben calibrarse en función de su uso, de las verificaciones que se hayan realizado, de caídas o golpes que sufran, cuando se detecte alguna de estas situaciones se mandará a revisar y calibrar el instrumento.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAR	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/011
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAR	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

De no sufrir ningún daño por lo mencionado, se calibrará al menos, una vez al año.

El Gerente Técnico es el responsable de que los instrumentos de medición estén calibrados. La calibración se plasma dentro del formato de PROGRAMA DE CALIBRACIÓN (CÓDIGO-FSC/023). En dicho programa debe evitarse enviar dos o más instrumentos a calibración al mismo tiempo.

El Director General envía los instrumentos al Laboratorio de Calibración.

Si el Laboratorio de Calibración indica que el equipo es apto para continuar en funcionamiento, el equipo calibrado se pone a disposición de los Técnicos Verificadores. Si el Laboratorio de Calibración informa que no es apto para continuar en funcionamiento, el equipo debe ser quitado del uso e identificado con una etiqueta que diga INSERVIBLE. El equipo con etiqueta inservible será sustituido por uno nuevo y será retirado de las instalaciones en el momento en que el nuevo instrumento sea calibrado y registrado.

Por cada servicio de calibración realizado se archivan los documentos expedidos por el laboratorio.

En el caso de ser detectada una falla continua en un instrumento de medición, el Gerente Técnico puede adelantar la calibración de dicho instrumento.

c) Uso

Si en una Verificación se necesita algún equipo de medición, el Técnico Verificador lo solicita al Gerente Técnico.

Como instrumento patrón se utilizará un Bloc Patrón.

Antes de realizar la Verificación, el Técnico Verificador mide el Bloc Patrón con el instrumento de medición y lo compara con su medida fija. Llena el apartado correspondiente del formato COMPROBACIÓN DE CALIBRACIÓN (CÓDIGO-FSC/024). Dicha comparación se realiza cada vez que se utiliza un equipo de medición.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/011
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

Si ambas mediciones concuerdan, el instrumento está calibrado, por lo que se procede a llevar a cabo la Verificación. Si no concuerdan las mediciones pues la diferencia es notable, el Técnico Verificador deberá avisar al Gerente Técnico para que lo lleve a calibrar.

El Técnico Verificador se compromete a cuidar y a emplear el equipo que le es entregado única y exclusivamente para las actividades de Verificación.

Después de realizadas las verificaciones de toda la jornada de trabajo, el Técnico Verificador vuelve a comparar el equipo de medición con el Bloc Patrón y llena el apartado correspondiente del formato COMPROBACIÓN DE CALIBRACIÓN (CÓDIGO-FSC/024).

- Si las comparaciones fueron satisfactorias, los resultados son ratificados y se procede a elaborar el Dictamen o Constancia correspondiente.
- Si las comparaciones no son satisfactorias, los resultados son desechados y debe realizarse nuevamente la verificación, con otro instrumento de medición que esté calibrado.

Cuando la última comprobación sea satisfactoria se entregará el instrumento de medición al Gerente Técnico.

d) MANTENIMIENTO

Dentro del formato IDENTIFICACIÓN DE EQUIPO DE MEDICIÓN (CÓDIGO-FSC/022) se encuentra un área en la cual el Gerente Técnico plasma las fechas en las cuales se realizó el mantenimiento correctivo del instrumento.

Además del equipo de medición, el equipo de cómputo y de oficina propiedad de la Unidad debe recibir mantenimiento preventivo y correctivo con el objeto de evitar pérdida de información. El Gerente Técnico decide si la Unidad cuenta con el personal calificado para llevarlo a cabo o si es necesario el contratar una persona ajena que realice el mantenimiento apropiado.

A los instrumentos de medición se les dará el mantenimiento preventivo de acuerdo a lo establecido por el fabricante por mencionar algunas:

- Limpieza con un trapo seco después de su utilización.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/011
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

- Guardar la batería por separado.
- Si detecta que la pantalla parpadea, solicite al Gerente Técnico le sustitución de dicha batería.
- Revisar que el equipo esté en buenas condiciones antes y después de su utilización, en caso de detectar algún daño o golpe comunicárselo al Gerente Técnico.

Dicho mantenimiento preventivo se tendrá al alcance en el área de las instalaciones correspondientes a los instrumentos de medición.

5 R E G I S T R O S

Los registros que se generan de este procedimiento son:

- IDENTIFICACIÓN DE EQUIPO DE MEDICIÓN (CÓDIGO-FSC/022)
- COMPROBACIÓN DE CALIBRACIÓN (CÓDIGO-FSC/024)
- PROGRAMA DE CALIBRACIÓN (CÓDIGO-FSC/023)

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAS	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/011
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAS	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

REGISTROS

1 PROPÓSITO

Conocer el orden que llevarán cada uno de los registros que se generen en la empresa, así como el tiempo en el que serán resguardados.

2 ALCANCE

Llevar un control de los registros que permita el acceso rápido a la persona responsable de los registros y de esta manera facilitar su trabajo.

3 RESPONSABLES

La persona que debe de conocer el presente procedimiento es:

- Director General
- Gerente Técnico
- Gerente Técnico Sustituto
- Técnico Verificador

4 DESARROLLO

El encargado de mantener ordenados y archivados todos los registros generados por la Unidad de Verificación es el Gerente Técnico Sustituto, por lo que cuando algún miembro de la Unidad necesite un registro particular debe solicitárselo a él.

Los documentos se resguardan en archiveros o carpetas identificados con etiquetas. Los archivos existentes se conforman de la siguiente manera:

a) CLIENTES:

Se tiene un expediente por cada Cliente que firma un contrato con la Unidad de Verificación. Los documentos se ordenan dentro de un fólder en el que se coloca, en la parte externa, el formato EXPEDIENTE CLIENTE (CÓDIGO-FSC/001).

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/012
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

Cada expediente puede contener los siguientes documentos, dependiendo el cliente:

- CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS (CODIGO-FSC/004)
- Acta Constitutiva
- Cédula Fiscal (RFC)
- Alta en Hacienda (R1 o R2 o RU en su caso)
- Comprobante de domicilio fiscal
- Poder notarial del representante legal (Cuando sea necesario)
- Identificación oficial del representante legal

Los expedientes de clientes se ordenan de forma alfabética por nombre del cliente.

Toda la documentación de los Clientes la resguardará la Unidad durante tiempo indefinido. En el momento que un Cliente decida dar por terminado el contrato con la Unidad, el Director General podrá desechar la documentación.

b) SERVICIOS:

Se tiene un expediente por cada solicitud de servicios. Los documentos se ordenan dentro de un fólder en el que se coloca, en la parte externa, el formato EXPEDIENTE SERVICIOS (CÓDIGO-FSC/002).

Cada expediente puede contener los siguientes documentos, dependiendo el servicio:

- PRE SOLICITUD DE SERVICIOS (CODIGO-FSC/005)
- SOLICITUD DE SERVICIOS (CODIGO-FSC/006)
- OFICIO DE COMISIÓN (CODIGO-FSC/007)
- ACTA DE VERIFICACIÓN (CODIGO-FSC/008)
- CONSTANCIA o DICTAMEN emitido.
- REGISTRO DE MUESTRAS (CODIGO-FSC/009)
- Pedimento de importación
- Factura comercial del Cliente
- LISTAS DE VERIFICACIÓN (CODIGO-FSC/032 Y 033)
- Fotografías o muestras de etiquetas

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAS	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/012
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAS	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

Los expedientes de servicios se ordenan de forma ascendente por número de solicitud.

Todos los registros generados en concepto de servicios realizados por la Unidad se resguardarán por lo menos durante un año, a partir de la fecha en que se generó. Después de éste tiempo, el Director General podrá desecharlos.

c) SISTEMA DE CALIDAD:

Se tiene un área en los archiveros donde se localiza la documentación relacionada con el aseguramiento de la Calidad, adecuación y revisión del Sistema de Calidad. Los registros se ordenan dentro del fólder correspondiente al tipo de documento.

Se tienen los siguientes expedientes dentro del área del Sistema de Calidad:

- MINUTA DE REUNIÓN DE LA DIRECCIÓN (CODIGO-FSC/016)
- RETROALIMENTACIÓN (ACCIONES CORRECTIVAS) (CODIGO-FSC/017)
- QUEJAS, RECLAMACIONES TÉCNICAS Y APELACIONES (CODIGO-FSC/018) y su respuesta presentada al Cliente
- SUPERVISIÓN DE VERIFICACIONES (CODIGO-FSC/021)
- PROGRAMA DE SUPERVISIÓN EN SITIO (CODIGO-FSC/020)
- LISTA DE SUPERVISIÓN DOCUMENTAL (CODIGO-FSC/019)
- PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL (CODIGO-FSC/025)
- Resultados de Auditorías internas
- Resultado de Auditorías externas

Los documentos se ordenan por fecha dentro de su carpeta correspondiente.

Todos los registros generados del Sistema de Calidad se resguardarán por lo menos durante cuatro años, a partir de la fecha en que se generó. Después de éste tiempo, el Director General podrá desecharlos.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAS	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/012
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAS	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

d) EQUIPOS DE MEDICIÓN:

Se tiene un área en los archiveros donde se localiza la documentación relacionada con el Equipo de Medición. Los registros se ordenan dentro del fólder correspondiente al tipo de documento.

Se tienen los siguientes expedientes dentro del área del Equipo de Medición:

- IDENTIFICACIÓN DE EQUIPO DE MEDICIÓN (CODIGO-FSC/022)
- COMPROBACIÓN DE CALIBRACIÓN (CODIGO-FSC/024)
- PROGRAMA DE CALIBRACIÓN (CODIGO-FSC/023)
- Documentos expedidos por el Laboratorio de Calibración

Cada documento se archiva por fecha dentro de su carpeta correspondiente.

Todos los registros correspondientes a los Equipos de Medición se resguardarán por tiempo indefinido hasta que se declare al equipo como inservible. Pasado ese tiempo el Director General puede desecharlos.

e) TRABAJADOR:

Se tiene un área en los archiveros donde se localiza la documentación del personal de la Unidad de Verificación. Se tiene un expediente por cada Trabajador. Los documentos se ordenan dentro de un fólder en el que se coloca, en la parte externa, el formato EXPE-DIENTE TRABAJADOR (CÓDIGO-FSC/003).

Cada expediente debe contener los siguientes documentos:

- Copia de Acta de nacimiento
- Copia de Credencial de elector
- Copia de CURP
- Comprobante de domicilio
- Comprobante de estudios
- CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO (CODIGO-FSC/029)
- REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO (CODIGO-FSC/030)

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/012
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

- DECLARACIÓN DE ÉTICA E IMPARCIALIDAD (CODIGO-FSC/031)
- TRABAJO BAJO SUPERVISIÓN(CODIGO-FSC/026)
- Exámenes de la Unidad de Verificación
- Constancias de Capacitación

Los expedientes se ordenan alfabéticamente por apellido del trabajador.

Toda la documentación de los trabajadores se resguardará por el tiempo que el trabajador labore para la empresa. En el momento que el trabajador abandona la Empresa, el Director General puede desechar los documentos.

5 R E G I S T R O S

Los registros que se generan del este procedimiento son:

- o Todos los generados por la Unidad de Verificación

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISÁ	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/012
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISÁ	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO A MODIFICAR	FECHA DE ULTIMA REVISIÓN	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR	NO. DE REVISIÓN	RESUMEN DE ÚLTIMOS 2 CAMBIOS

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - PSC/012
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

FORMATOS
PARA UNA UNIDAD DE VERIFICACIÓN
DE INFORMACIÓN COMERCIAL
BASADO EN LA
NORMA NMX-EC-17020-IMNC-2000

<small>NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA</small>	<small>NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa</small>	<small>CÓDIGO: CÓDIGO - FSC</small>
<small>DIRECTOR GENERAL AUTORIZA</small>	<small>GERENTE TÉCNICO REvisa</small>	<small>REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN</small>
		<small>ENTRADA EN VIGOR: FECHA</small>
		<small>FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA</small>

DIRECCIÓN
TELÉFONO(S), FAX
Pág. Web, E-mail

EXPEDIENTE CLIENTE

DATOS DEL CLIENTE	
PERSONA FÍSICA ()	PERSONA MORAL ()
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:	
REPRESENTANTE LEGAL:	
R.F.C.:	
DOMICILIO FISCAL:	
TELÉFONO (S):	

DOCUMENTOS	ARCHIVADO
ACTA CONSTITUTIVA (PERSONA MORAL)	
PODER NOTARIAL (PERSONA MORAL)	
ALTA EN HACIENDA (R1 Ó R2 Ó RU)	
CÉDULA FISCAL (RFC)	
COMPROBANTE DE DOMICILIO FISCAL	
IDENTIFICACIÓN OFICIAL (PERSONA FÍSICA O REPRESENTANTE LEGAL)	
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS NO.	

SUPERVISOR	SELLO DE LA UNIDAD	QUIEN REALIZA
FECHA Y FIRMA		NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAS	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/001
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAS	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

EXPEDIENTE SERVICIOS

CLAVE DE SOLICITUD:	
TIPO DE SERVICIO:	
FECHA DE VERIFICACIÓN:	

DATOS DEL CLIENTE	
PERSONA FÍSICA ()	PERSONA MORAL ()
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:	
DOMICILIO FISCAL:	

DOCUMENTOS	ARCHIVADO
1. PEDIMENTO DE IMPORTACIÓN (DICTAMEN)	
2. FACTURA COMERCIAL (DICTAMEN)	
3. PRE SOLICITUD DE SERVICIOS	
4. SOLICITUD DE SERVICIOS	
5. OFICIO DE COMISIÓN (DICTAMEN)	
6. ACTA DE VERIFICACIÓN (DICTAMEN)	
7. FOTOGRAFÍA O MUESTRA DE ETIQUETA (NO OBLIGATORIA)	
8. REGISTRO DE MUESTRAS	
9. DICTAMEN O CONSTANCIA CORRESPONDIENTE	
10. LISTAS DE VERIFICACIÓN	

SUPERVISOR	SELLO DE LA UNIDAD	QUIEN REALIZA
FECHA Y FIRMA		NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/002
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

EXPEDIENTE TRABAJADOR

NOMBRE DEL TRABAJADOR:	
PUESTO:	
FECHA DE INGRESO:	

DOCUMENTOS	ARCHIVADO
1. COPIA DE ACTA DE NACIMIENTO	
2. COPIA DE CREDENCIAL DE ELECTOR	
3. COPIA DE CURP	
4. COMPROBANTE DE DOMICILIO	
5. COMPROBANTE DE ESTUDIOS	
6. CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO	
7. REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO	
8. DECLARACIÓN DE ÉTICA E IMPARCIALIDAD	
9. TRABAJO BAJO SUPERVISIÓN	
10. EXÁMENES DE LA UNIDAD DE VERIFICACIÓN	
11. CONSTANCIAS DE CAPACITACIÓN	

OBSERVACIONES

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/003
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOSLUGAR A DÍA DE MES DE AÑO

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VERIFICACIÓN DE PRODUCTOS SUJETOS AL CUMPLIMIENTO CON NORMAS OFICIALES MEXICANAS DE INFORMACIÓN COMERCIAL QUE CELEBRAN POR UNA PARTE **NOMBRE DE LA UNIDAD DE VERIFICACIÓN** A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ COMO "**NOMBRE DE LA UNIDAD**", Y POR OTRA PARTE **NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL CLIENTE** A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINADA "**EL CLIENTE**" Y QUE CELEBRAN CONFORME A LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES:**NOMBRE DE LA UNIDAD DECLARA:**

- I. Ser una Sociedad Civil, constituida y existente conforme a las leyes de la República Mexicana, bajo la escritura No. _____, del libro No. _____ del año _____ de la notaría No. _____ **NOMBRE DL NOTARIOS**, en la cual también consta el poder especial para firmar contratos a nombre de **NOMBRE DE LA UNIDAD** al C. **NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL** y dando como domicilio fiscal: _____
- II. Que es una Unidad de Verificación de Información Comercial acreditada por la Entidad Mexicana de Acreditación A. C., cuya acreditación se encuentra vigente con el No. **NÚMERO** para llevar a cabo la verificación del cumplimiento de las "Normas Oficiales Mexicanas de información comercial", NOM-024-SCFI-1998 y con vigencia hasta el día **FECHA DE VENCIMIENTO DE LA ACREDITACIÓN**.
- III. Que su objeto social es el de Evaluación de la Conformidad de Normas Oficiales Mexicanas, pudiendo prestar sus servicios al Cliente para verificar sus productos sujetos al cumplimiento de las "Normas Oficiales Mexicanas de Información Comercial".
- IV. Que a fin de cumplir con su objeto social está dispuesto a prestar sus servicios al Cliente para la verificación de productos sujetos al cumplimiento de normas oficiales mexicanas de información comercial.
- V. Que su representante legal C. **NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL** cuenta con las facultades necesarias para representarla en la celebración del presente Contrato y que dichas facultades no le han sido revocadas ni modificadas.

EL CLIENTE DECLARA:

- I. Que es una persona física o moral, constituida y existente conforme a las leyes de la República Mexicana con domicilio fiscal en: **DIRECCIÓN FISCAL**
- II. Que su Registro Federal de Causantes es **HOMO CLAVE**.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/004
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

**DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail**

- III. Que dentro de sus actividades **FÁBRICA, ENSAMBLA, COMERCIALIZA O IMPORTA** productos sujetos al cumplimiento de normas oficiales mexicanas de información comercial (en lo sucesivo los "Productos").
- IV. Que dentro de sus necesidades se encuentra contar con los servicios de **NOMBRE DE LA UNIDAD** para la obtención de Constancias y/o Dictámenes con la norma oficial mexicana de información comercial correspondiente, de productos que son de su propiedad y que están sujetos al cumplimiento de dichas normas para su importación y/o su comercialización dentro del territorio nacional y por lo cual desea contratar los servicios de **NOMBRE DE LA UNIDAD**.
- V. Que su representante legal C. **NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL** cuenta con las facultades necesarias para representarla en la celebración del presente Contrato y que dichas facultades no le han sido revocadas ni modificadas.
- VI. El representante legal se identifica con **TIPO DE IDENTIFICACIÓN** y presenta la documentación necesaria para demostrar que cuenta con las facultades necesarias para la celebración del presente contrato.

AMBAS PARTES DECLARAN:

Que es su deseo celebrar el presente Contrato y obligarse en sus términos y al efecto lo otorgan al amparo de las siguientes:

CLÁUSULAS:

- I. **NOMBRE DE LA UNIDAD** se desempeñará bajo el marco de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización, su Reglamento y demás disposiciones aplicables, sin que estas disposiciones sean violadas.
- II. El Cliente entregará toda la documentación que se le pida para la apertura del presente contrato, declarando bajo protesta de decir verdad que la documentación es legal y verídica.
- III. El Cliente solicitará el servicio de verificación, mediante una "Solicitud de Servicios", declarando bajo protesta de decir verdad que la información que contenga dicha solicitud es verídica.
- IV. La vigencia del presente Contrato de Prestación de Servicio es por el de tiempo indefinido, las modificaciones a los términos del presente contrato se realizarán de mutuo acuerdo y a solicitud por escrito de cualquiera de las partes, y entrará en vigor y efecto a la firma del nuevo contrato.
- V. El presente Contrato se dará por concluido hasta que una de las partes lo desee dar por terminado, la cual deberá ser en forma escrita y aceptada por ambas partes.
- VI. En caso de que la Solicitud de Servicio no sea utilizada, el Cliente deberá devolverla a la Unidad de Verificación para su cancelación, de lo contrario se dará parte a las autoridades competentes, la vigencia de la solicitud es de 30 días naturales a partir de la fecha en que se realice.
- VII. En este Contrato, así como en las Solicitudes de Servicio emitidos o expedidos por **NOMBRE DE LA UNIDAD**, tienen validez exclusiva para el servicio de verificación que le fue solicitado y de los cuales

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/004
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

se presenten las solicitudes originales correspondientes en donde se detallen las características del servicio y que ostente el sello de recibido así como la firma del personal autorizado por **NOMBRE DE LA UNIDAD**.

- VIII. La cancelación de la Solicitud por parte del Cliente deberá ser en forma escrita, todo ello por requerimientos de la autoridad competente, además el Cliente deberá devolverla para su cancelación
- IX. El Cliente se compromete a dar todo tipo de facilidades al personal de **NOMBRE DE LA UNIDAD** para la realización del servicio solicitado. La verificación deberá realizarse conforme a lo estipulado en el acuerdo que identifica las fracciones arancelarias de las tarifas de la Ley del Impuesto General de Importación y de la Ley del Impuesto General de Exportación, en las cuales se clasifican las mercancías sujetas al cumplimiento de las normas oficiales mexicanas en el punto de su entrada al país, y en el de su salida, publicado en el Diario Oficial de la Federación aplicables en su momento (vigentes), además entregará a la persona que lleve a cabo la verificación de los productos en sitio, una muestra de la etiquetas, empaques, envases, manuales, instructivos, etc. del producto a verificar, además de permitir al Técnico Verificador tomar fotografías a las etiquetas, empaques, envases, manuales, instructivos, etc. correspondiente.
- X. El Cliente se compromete a no ejercer presión alguna al Técnico Verificador, ni tratar de sobornarlo para que el registro de resolución sea modificado de ninguna manera. Si tuviera alguna inconformidad, el Cliente se compromete a seguir los canales adecuados para solucionar dicha inconformidad, no pudiendo el Cliente, por ningún motivo, modificar la información de la documentación que le sea entregada cuando la solicitud de verificación sea cumplida. Si esto sucediera, el cliente cubrirá cualquier sanción proveniente de las dependencias correspondientes y pagará los daños y perjuicios que esta modificación ocasione a **NOMBRE DE LA UNIDAD**, así mismo dicha sanción será remitida al Cliente cuando éste haya omitido información o mentido sobre dicha información.
- XI. El Cliente reconoce que el Dictamen sólo servirá para demostrar el cumplimiento de la información comercial de sus productos de acuerdo con las Norma Oficial Mexicana respectiva ante las dependencias y autoridades correspondientes, y que dicho Dictamen en ningún caso sustituye certificaciones y que dicho dictamen no verifica instructivos, manuales, ni garantías del producto.
- XII. En caso de servicio de Dictamen, el Cliente proporcionará a **NOMBRE DE LA UNIDAD** factura comercial y pedimento, así como la dirección, día y hora donde se realizará la verificación de los productos y se compromete a notificar a **NOMBRE DE LA UNIDAD** que se tiene disponible el producto para su verificación con tres días de anticipación como mínimo a la fecha de la visita.
- XIII. En caso de servicio de Dictamen, **NOMBRE DE LA UNIDAD** se compromete a acudir al Almacén de Depósito Fiscal, bodega o cualquier lugar señalado por el Cliente, en cualquier parte de la República Mexicana para verificar el producto y emitir el Dictamen correspondiente.
- XIV. Durante la visita de verificación, la falta de participación o su negativa a firmar el acta de visita por parte del Cliente o del personal responsable de la diligencia, no afectará la validez de la diligencia ni del documento del que se trate, según lo estipulado en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
- XV. En caso de servicio de Dictamen en las instalaciones particulares del cliente, conforme a los Acuerdos que identifican las fracciones arancelarias de las tarifas de la Ley del Impuesto General de Importación y de la Ley del Impuesto General de Exportación, en las cuales se clasifican las mercancías sujetas al cumplimiento de las normas oficiales mexicanas en el punto de su entrada al país, y en el de

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAS	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/004
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAS	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

su salida, en el Diario Oficial de la Federación aplicables en su momento (vigentes), el Cliente cuenta con un máximo de 15 días naturales cuando se trate de 10,000 piezas o menos y 40 días naturales cuando se trate de más de 10,000 piezas, para el etiquetado de su producto y cumplimiento con lo dispuesto en las Normas Oficiales Mexicanas de Información Comercial, contados a partir de haber concluido el despacho aduanero, conforme a la legislación aduanera. (Esta Cláusula sólo es aplicable para Importadores y cuya verificación será realizada en instalaciones particulares del Cliente)

- XVI. El Cliente reconoce que en caso de no cumplir con las fechas de la cláusula anterior, **NOMBRE DE LA UNIDAD** dará aviso a las autoridades competentes.
- XVII. En caso de Dictamen si en la Visita de Verificación se determine que el producto no cumplió, el Cliente podrá reetiquetar su producto y se le programará una nueva Visita de Verificación, todo ello sin costo alguno. Si en la Segunda Verificación se vuelve a determinar que el producto no cumple se le entregará un NEGACIÓN DE DICTAMEN DE CUMPLIMIENTO.
- El Cliente reconoce que la Constancia servirá para demostrar el cumplimiento de la información comercial de sus productos bajo las Normas Oficiales Mexicanas respectivas ante las dependencias y autoridades correspondientes, así como para la comercialización de sus productos en territorio nacional, ya que verifica las etiquetas, empaques, envases, manuales, instructivos, etc. en su totalidad.
- XVIII. En caso de Constancia el Cliente proporcionará una muestra de la etiquetas, empaques, envases, manuales, instructivos, etc. del producto a verificar, pudiendo ser presentados por medio de un dibujo fotomecánico, fotografía con medidas o muestra física que sirva para inspección ocular de los mismos.
- XIX. En caso de Constancia si se determina que el producto no cumple, el Cliente tiene dos oportunidades de hacerles cambios sin costo alguno. Si en la tercera revisión se determina que el producto no cumple se le entregará una NEGACIÓN DE CONSTANCIA DE CONFORMIDAD.
- XX. Cuando **NOMBRE DE LA UNIDAD** emita un Dictamen o Constancia de producto No sujeto a cumplimiento, el Cliente tiene la obligación de investigar a que norma de información comercial debe darle cumplimiento su producto para poder comercializarlo en territorio nacional, queda bajo su responsabilidad del Cliente comercializar su producto sin haberle dado cumplimiento a la norma de información comercial correspondiente.
- XXI. La **NOMBRE DE LA UNIDAD** se compromete a entregar el resultado de la verificación como máximo en 5 días hábiles después de realizadas las actividades de verificación, reservándose el derecho de no entregar resultados de verificación si el Cliente no ha cumplido con los compromisos que generan el presente contrato, asimismo, si el Cliente tiene adeudos pendientes por cubrir por concepto de servicios ya efectuados.
- XXII. El Cliente reconoce que no obstante a la verificación realizada por **NOMBRE DE LA UNIDAD** será de su exclusiva responsabilidad mantener los requisitos de información comercial especificados en las Constancias y/o Dictámenes, por lo que, en caso de que cualquier autoridad imponga sanción alguna por violaciones a los requisitos mencionados en las Normas Oficiales de Información Comercial, ésta no podrá considerarse responsabilidad de la **NOMBRE DE LA UNIDAD**.

El Cliente reconoce que los Dictámenes y Constancias serán automáticamente cancelados y/o no expedidos, cuando:

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISÓ	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/004
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISÓ	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

**DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail**

- a. Las especificaciones técnicas en las que se basa el Dictamen o la Constancia dejan de ser aplicables.
- b. Cuando la información comercial con la que sea otorgada el Dictamen o la Constancia sea modificada.
- c. Cuando se detecte la falsificación, alteración y/o modificación en la solicitud de servicio por personal no autorizado y ajeno a **NOMBRE DE LA UNIDAD**
- d. Todo empleo indebido de la Constancia, Dictamen y Solicitudes de Servicios, ya sea del titular o de un tercero.
- XXIII. El Cliente será responsable por cualquier daño o perjuicio que se le cause al consumidor, por cualquier modificación en la información comercial o adición de publicidad engañosa que sea posterior a la emisión del Dictamen o Constancia emitido.
- XXIV. **NOMBRE DE LA UNIDAD** se compromete a manejar de forma confidencial la información proporcionada por el Cliente, comprometiéndose a la destrucción o devolución, a petición del Cliente, de dicha información una vez que el servicio para el cual fue contratada se haya cumplido y se abstendrá de su utilización o divulgación futura.
- XXV. **NOMBRE DE LA UNIDAD** declara poseer un seguro de responsabilidad civil y profesional, el cual indemnizará al Cliente por daños ocasionados por cualquier conducta negligente o imperita no dolosa del personal a su cargo. Dicha indemnización procederá una vez que una autoridad competente dicte la responsabilidad de cada una de las partes, en caso de que la resolución sea favorable a **NOMBRE DE LA UNIDAD**. el Cliente se compromete a indemnizar a **NOMBRE DE LA UNIDAD** por un monto igual al reclamado por el Cliente.
- XXVI. La terminación del presente contrato no exime a ninguna de las partes de los compromisos adquiridos hasta la fecha del término de dicho contrato.
- XXVII. Ambas partes se someten expresamente a las leyes aplicables en el Distrito Federal y a la Jurisdicción de los Tribunales competentes del Distrito Federal, renunciando así a otro que pudiese corresponder a razón de sus domicilios los cuales se ratifican para recibir avisos y notificaciones.
- XXVIII. Ambas partes declaran que es su deseo celebrar el presente contrato y obligarse en los términos y condiciones antes estipulados.

Bajo protesta de decir verdad declaro cumplir con el requisito señalado en el procedimiento de verificación para importadores expedido en el D.O.F. el 24 de febrero de 1997 y al Acuerdo que identifica las fracciones arancelarias de la tarifa de la Ley de los Impuestos Generales de Importación y de Exportación, en las que se clasifican las mercancías sujetas al cumplimiento de las normas oficiales mexicanas en el punto de su entrada al país, y en el de su salida vigentes en su momento, así como en sus modificaciones, y con conocimiento de que el SERVICIO DE VERIFICACIÓN se realizará en base a los procedimientos aprobados por la Dirección General de Normas, que la responsabilidad de la Unidad de Verificación sólo consiste en realizar la verificación del cumplimiento del etiquetado del producto conforme a la norma respectiva, emitiendo el Dictamen correspondiente.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVIS	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/004
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVIS	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

Leído y entendido el presente contrato y explicado en su valor y fuerza legal, las partes suscriben el presente contrato en dos copias originales, consienten y lo otorgan ratificando en todas y cada una de sus partes, firmándolo en la hoja final y poniendo su antefirma en todas y cada una de las hojas restantes:

Cuautitlán Izcalli, Edo. de México a **DÍA** de **MES** de **AÑO**.

POR NOMBRE DE LA UNIDAD SIGNATARIO AUTORIZADO		POR EL CLIENTE REPRESENTANTE LEGAL
NOMBRE Y FIRMA	SELLO DE NOMBRE DE LA UNIDAD	NOMBRE Y FIRMA

Nota: Este Contrato no es válido si no ostenta el sello de **NOMBRE DE LA UNIDAD**

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/004
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
 TELÉFONO (S), FAX
 Pág. Web, E-mail

PRE SOLICITUD DE SERVICIOS

DÍA DE MES DE AÑO

DATOS DEL CLIENTE	
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:	
R.F.C.:	
DOMICILIO FISCAL:	
TELÉFONO:	
NOMBRE DEL SOLICITANTE:	
DATOS DEL(OS) PRODUCTO(S)	
NOMBRE DEL(OS) PRODUCTOS:	
MARCA:	
MODELO:	
TAMAÑO DE LOTE:	
PAÍS DE ORIGEN:	
DESCRIPCIÓN ADICIONAL:	
NÚMERO DE FACTURA:	
NÚMERO DE PEDIMENTO:	
DATOS PARA LA VERIFICACIÓN	
NORMA A VERIFICAR:	
TIPO DE SERVICIO:	DICTAMEN () CONSTANCIA ()
LUGAR DONDE SE REALIZARÁ LA VERIFICACIÓN:	DOMICILIO PARTICULAR () DEPÓSITO FISCAL ()
DOMICILIO DONDE SE REALIZARÁ LA VERIFICACIÓN:	

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAR	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/005
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAR	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

OFICIO DE COMISIÓN

LUGAR A DÍA DE MES DE AÑO

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL CLIENTE

A QUIÉN CORRESPONDA

Por medio del presente le informo que el(os) C. **NOMBRE(S) DE LA(S) PERSONA(S) QUE REALIZARÁN LA VERIFICACIÓN** se presentará(n) en el establecimiento **NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO**, con dirección **DIRECCIÓN DONDE SE LLEVARÁ A CABO LA VERIFICACIÓN**, el día **FECHA** a las **HORA**, portando identificación oficial con fotografía de la Unidad de Verificación, para realizar de los servicios de verificación por usted solicitados, cuyos datos son los siguientes:

NÚMERO DE OFICIO DE COMISIÓN:
NÚMERO DE CONTRATO:
FECHA DE CONTRATO:
NÚMERO DE SOLICITUD(ES):
FECHA(S) DE SOLICITUD(ES):

Por lo anterior solicito a usted le(s) brinde las facilidades para realizar su trabajo de manera adecuada, esto es, permitiendo el acceso a las instalaciones donde se realizará la verificación y proporcionando del número de muestras de los productos que la visita de verificación requiera y que el(os) verificador(es) solicite(n), así como la toma de fotografías de dichas muestras.

Dentro del Acta de Visita de Verificación existe un área específica donde podrá plasmar sus comentarios y observaciones sobre el servicio proporcionado por el(os) Verificador(es), los cuales serán atendidos a la brevedad.

Sin más por el momento quedo a sus órdenes.

ATENTAMENTE

NOMBRE DEL GERENTE TÉCNICO
 GERENTE TÉCNICO

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISÁ	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/007
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISÁ	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

ACTA DE VERIFICACIÓN

DÍA DE MES DE AÑO

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL CLIENTE:
NÚMERO DE SOLICITUD:
FECHA DE SOLICITUD:
NÚMERO DE OFICIO DE COMISIÓN:
NÚMERO DE FACTURA:
NÚMERO DE PEDIMENTO:
FECHA DE DESADUANAMIENTO:
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:
DOMICILIO DONDE SE REALIZA LA VISITA:

Siendo las **HORA** del día **FECHA** se procede a iniciar las actividades de verificación solicitadas, atendiendo la diligencia por la parte interesada el C. **NOMBRE DE LA PERSONA QUE ATIENDE LA DILIGENCIA** quien tiene el cargo de **CARGO DE LA PERSONA QUE ATIENDE LA DILIGENCIA**

OBSERVACIONES DEL VERIFICADOR:

COMENTARIOS POR PARTE DEL VISITADO:

Siendo las **HORA** del día **FECHA** se cierra la presente acta de verificación.

VERIFICADOR	POR PARTE DEL CLIENTE	TESTIGO	TESTIGO
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE, DOMICILIO Y FIRMA	NOMBRE, DOMICILIO Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/008
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

REGISTRO DE MUESTRAS

Nombre o Razón Social:
Número de solicitud:
Norma que aplica:
Fecha de entrada de muestras:
Fecha de salida de muestras:

DESCRIPCIÓN DE MUESTRAS		
MUESTRA	NOMBRE DEL PRODUCTO	OBSERVACIONES
1		
2		
3		
4		
5		

ENTRADA DE MUESTRAS		SALIDA DE MUESTRAS	
POR PARTE DEL CLIENTE	POR PARTE DE NOMBRE DE LA UNIDAD	POR PARTE DEL CLIENTE	POR PARTE DE NOMBRE DE LA UNIDAD
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAS	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/009
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAS	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

CONSTANCIA DE CONFORMIDAD

LUGAR A DÍA DE MES DE AÑO

CLAVE DE CONSTANCIA:

NORMA:

CLAVE DE SOLICITUD:

FECHA DE SOLICITUD:

CLAVE DE CONTRATO:

FECHA DE CONTRATO:

DATOS DEL CLIENTE

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:

RFC:

DOMICILIO FISCAL:

De conformidad en lo dispuesto en los artículos 52, 53, 57, 68, 74, 84, 85, 86, 87 y 96 de la *Ley Federal sobre Metrología y Normalización* publicado en el Diario Oficial de la Federación el 1° de Julio de 1992; y artículo 50 de su *Reglamento*; y del *Acuerdo por el que la Secretaría de Economía emite reglas y criterios de carácter general en materia de Comercio Exterior en el ANEXO 2.4 "ACUERDO DE NOM'S"* publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de Julio de 2007 y sus modificaciones; esta Unidad de Verificación, hace constar que la Información Comercial contenida en el producto cuya etiqueta muestra aparece al reverso de esta Constancia, cumple con la Norma Oficial Mexicana **CLAVE DE LA NORMA. NOMBRE DE LA NORMA.**

SIGNATARIO AUTORIZADO		VERIFICADOR
NOMBRE Y FIRMA	SELLO DE LA UNIDAD	NOMBRE Y FIRMA

CÓDIGO DE BARRAS

Nota: Esta Constancia no es válida si no ostenta el sello de NOMBRE DE LA UNIDAD

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISÁ	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/010
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISÁ	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

NEGACIÓN DE CONSTANCIA DE CONFORMIDAD

LUGAR A DÍA DE MES DE AÑO

CLAVE DE NEGACIÓN DE CONSTANCIA:

REGISTRO DE ACREDITACIÓN:

REGISTRO DE APROBACIÓN:

NORMA:

CLAVE DE SOLICITUD:

FECHA DE SOLICITUD:

CLAVE DE CONTRATO:

FECHA DE CONTRATO:

DATOS DEL CLIENTE

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:

R.F.C.:

DOMICILIO FISCAL:

REPRESENTANTE LEGAL:

Con relación a la SOLICITUD DE SERVICIOS y al CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS antes mencionados, por los cuales solicitó una Constancia de Conformidad para el producto:

NOMBRE DEL PRODUCTO:

MARCA:

MODELO:

Previo verificación de la información comercial de la etiqueta del mismo, de conformidad con lo dispuesto en la Norma Oficial Mexicana **CLAVE Y NOMBRE DE LA NORMA**, le informo:

SIGNATARIO AUTORIZADO		VERIFICADOR
NOMBRE Y FIRMA	SELLO DE LA UNIDAD	NOMBRE Y FIRMA

CÓDIGO DE BARRAS

Nota: Esta Negación de Constancia no es válida si no ostenta el sello de NOMBRE DE LA UNIDAD

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAS	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/011
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAS	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

CONSTANCIA DE PRODUCTO NO SUJETO A CUMPLIMIENTO

LUGAR A DÍA DE MES DE AÑO

CLAVE DE CONSTANCIA DE NO
SUJETO A CUMPLIMIENTO:

NORMA:

CLAVE DE SOLICITUD:

FECHA DE SOLICITUD:

CLAVE DE CONTRATO:

FECHA DE CONTRATO:

DATOS DEL CLIENTE

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:

R.F.C.:

DOMICILIO FISCAL:

REPRESENTANTE LEGAL:

Con relación a la SOLICITUD DE SERVICIOS y al CONTRATO antes mencionados, por los cuales solicitó una Constancia de Conformidad para el producto:

NOMBRE DEL PRODUCTO:

MARCA:

MODELO:

Previa verificación de la información comercial de la etiqueta del mismo, de conformidad con lo dispuesto en la Norma Oficial Mexicana **CLAVE Y NOMBRE DE LA NORMA**, le informo:

Posterior a un análisis exhaustivo del producto antes detallado, se concluye que el mismo **NO ESTÁ SUJETO** a la Norma Oficial Mexicana de la cual usted solicitó la verificación. Ello, en virtud de que el producto en cuestión **MOTIVO POR EL CUAL NO SE ENCUENTRA SUJETO EL PRODUCTO A LA NORMA SOLICITADA**, por lo que, de conformidad con lo dispuesto en el punto **NÚMERO** de la Norma Oficial Mexicana **CLAVE Y NOMBRE DE LA NORMA QUE SE SOLICITÓ**, no procede emitir la Constancia de Conformidad por usted solicitada.

SIGNATARIO AUTORIZADO		VERIFICADOR
NOMBRE Y FIRMA	SELLO DE LA UNIDAD	NOMBRE Y FIRMA

CÓDIGO DE BARRAS

Nota: Esta Constancia no es válida si no ostenta el sello de **NOMBRE DE LA UNIDAD**

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/012
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

DICTAMEN DE CUMPLIMIENTO

LUGAR A DÍA DE MES DE AÑO

CLAVE DE DICTAMEN:

NORMA:

CLAVE DE SOLICITUD:

FECHA DE SOLICITUD:

CLAVE DE CONTRATO:

FECHA DE CONTRATO:

FECHA DE DESADUA-
NAMIENTO:**DATOS DEL CLIENTE**

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:

R.F.C.:

DOMICILIO FISCAL:

De conformidad en lo dispuesto en los artículos 52, 53, 57, 68, 74, 84, 85, 86, 87 y 96 de la *Ley Federal sobre Metrología y Normalización*; 50 de su *Reglamento*; y del *"Acuerdo por el que la Secretaría de Economía emite reglas y criterios de carácter general en materia de Comercio Exterior en el ANEXO 2.4 "ACUERDO DE NOM'S"* publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de Julio de 2007 y sus modificaciones; esta Unidad de Verificación, dictamina que la mercancía importada bajo el pedimento aduanal Número **NÚMERO DE PEDIMENTO**, de fecha **FECHA DE PEDIMENTO**, fue etiquetada conforme a los requisitos de Información Comercial en los incisos **NÚMEROS** de la Norma Oficial Mexicana **CLAVE Y NOMBRE DE LA NORMA**.

SIGNATARIO AUTORIZADO		VERIFICADOR
NOMBRE Y FIRMA	SELLO DE LA UNIDAD	NOMBRE Y FIRMA

CÓDIGO DE BARRAS

Nota: Este Dictamen no es válido si no ostenta el sello de NOMBRE DE LA UNIDAD

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/013
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

NEGACIÓN DE DICTAMEN DE CUMPLIMIENTO

LUGAR A DÍA DE MES DE AÑO

CLAVE DE NEGACIÓN DE DICTAMEN:

REGISTRO DE ACREDITACIÓN:

REGISTRO DE APROBACIÓN:

NORMA:
CLAVE DE SOLICITUD:
FECHA DE SOLICITUD:
CLAVE DE CONTRATO:
FECHA DE CONTRATO:

DATOS DEL CLIENTE

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:
RFC:
DOMICILIO FISCAL:
REPRESENTANTE LEGAL:

Con relación a la SOLICITUD DE SERVICIOS y al CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS antes mencionados, por los cuales solicitó un Dictamen de Cumplimiento para el producto:

NOMBRE DEL PRODUCTO:
MARCA:
MODELO:

Previa verificación de la información comercial de la etiqueta del mismo, de conformidad con lo dispuesto en la Norma Oficial Mexicana **CLAVE Y NOMBRE DE LA NORMA**, le informo:

SIGNATARIO AUTORIZADO		VERIFICADOR
NOMBRE Y FIRMA	SELLO DE LA UNIDAD	NOMBRE Y FIRMA

CÓDIGO DE BARRAS

Nota: Esta Negación de Dictamen no es válida si no ostenta el sello de NOMBRE DE LA UNIDAD

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/014
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

DICTAMEN DE PRODUCTO NO SUJETO A CUMPLIMIENTO

LUGAR A DÍA DE MES DE AÑO

CLAVE DE DICTAMEN DE NO
SUJETO A CUMPLIMIENTO:

NORMA:

CLAVE DE SOLICITUD:

FECHA DE SOLICITUD:

CLAVE DE CONTRATO:

FECHA DE CONTRATO:

DATOS DEL CLIENTE

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:

R.F.C.:

DOMICILIO FISCAL:

REPRESENTANTE LEGAL:

Con relación a la SOLICITUD DE SERVICIOS y al CONTRATO antes mencionados, por los cuales solicitó un Dictamen de Cumplimiento para el producto:

NOMBRE DEL PRODUCTO:

MARCA:

MODELO:

Previo verificación de la información comercial de la etiqueta del mismo, de conformidad con lo dispuesto en la Norma Oficial Mexicana **CLAVE Y NOMBRE DE LA NORMA**, le informo:

Posterior a un análisis exhaustivo del producto antes detallado, se concluye que el mismo **NO ESTÁ SUJETO** a la Norma Oficial Mexicana de la cual usted solicitó la verificación. Ello, en virtud de que el producto en cuestión **MOTIVO POR EL CUAL NO SE ENCUENTRA SUJETO EL PRODUCTO A LA NORMA SOLICITADA**, por lo que, de conformidad con lo dispuesto en el punto **NÚMERO** de la Norma Oficial Mexicana **CLAVE Y NOMBRE DE LA NORMA QUE SE SOLICITÓ**, no procede emitir el Dictamen de Cumplimiento por usted solicitado.

SIGNATARIO AUTORIZADO		VERIFICADOR
NOMBRE Y FIRMA	SELLO DE LA UNIDAD	NOMBRE Y FIRMA

CÓDIGO DE BARRAS

Nota: Este Dictamen no es válido si no está en el sello de NOMBRE DE LA UNIDAD

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISÓ	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/015
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISÓ	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

RETROALIMENTACIÓN (ACCIONES CORRECTIVAS)

LUGAR A DÍA DE MES DE AÑO

CLAVE DEL DOCUMENTO:	REFERENCIA:
NOMBRE DEL DOCUMENTO:	
ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD:	
DESCRIPCIÓN DEL NO CUMPLIMIENTO:	
INVESTIGACIÓN DE LA CAUSA	
DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN INMEDIATA:	
DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN TOMADA PARA PREVENIR LA RECURRENCIA:	

PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVA		
ACTIVIDAD	FECHA LÍMITE	RESPONSABLE

MONITOREO DEL PROGRESO DE LA ACCIÓN CORRECTIVA			
ACTIVIDAD	FECHA	RESULTADOS DE LA ACCIÓN	FIRMA

LAS ACCIONES REALIZADAS DAN SOLUCIÓN AL PROBLEMA GENERADO, POR LO QUE LA ACCIÓN CORRECTIVA SE CONSIDERA CERRADA.

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/017
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

PROGRAMA DE SUPERVISIÓN EN SITIO

PERIODO:				
NOMBRE DE VERIFICADOR Y NORMAS ACREDITADAS	2009 NORMAS	2010 NORMAS	2011 NORMAS	2012 NORMAS

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/020
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

2009

SUPERVISIÓN DE VERIFICACIONES

CLAVE DE SOLICITUD:	
TIPO DE SERVICIO:	
TIPO DE SUPERVISIÓN:	
PERSONA SUPERVISADA:	
FECHA DE SUPERVISIÓN:	

REVISIÓN DOCUMENTAL			
ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIONES
Expediente completo			
Solicitud de servicio llena correctamente			
Lista de verificación llena correctamente			
Acta de verificación llena correctamente			
Formato de expediente servicio lleno correctamente			
Dictamen o constancia lleno correctamente			

REVISIÓN EN SITIO			
ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIONES
Cuenta con los elementos necesarios para llevar a cabo la verificación			
Se presentó e identificó al inicio de la visita (sólo Dictamen)			
Presentó el oficio de comisión (sólo Dictamen)			
Utilizó la Lista de Verificación y la llenó correctamente			
Utilizó la Tabla de Muestreo (sólo Dictamen)			
Realizó la verificación de acuerdo a la NOM.			
Utilizó correctamente el instrumento de medición			
Tomó fotografía de los productos a verificar.			
Llenó el Acta de Verificación correctamente y entregó copia al cliente (sólo Dictamen)			
Llenó correctamente el formato de Dictamen o Constancia correspondiente			

COMENTARIOS FINALES

SUPERVISOR
NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISÓ	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/021
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISÓ	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN TELÉFONO (S), FAX Pág. Web, E-mail
--

IDENTIFICACIÓN DE EQUIPO DE MEDICIÓN

NOMBRE DEL EQUIPO:
MARCA:
MODELO:
CLAVE DE IDENTIFICACIÓN:
CLAVE DE CALIBRACIÓN:
FECHA DE REGISTRO:

MANTENIMIENTO		
FECHA	DESCRIPCIÓN DEL TIPO	FIRMA DEL RESPONSABLE

FOTOGRAFÍA DEL EQUIPO

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/022
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

PROGRAMA DE CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE MEDICIÓN

AÑO			
CLAVE DE IDENTIFICACIÓN	FECHA ÚLTIMA CALIBRACIÓN	FECHA PROBABLE PRÓXIMA CALIBRACIÓN	OBSERVACIONES

Nota: las fechas de recalibración deben ser distintas para todos los equipos de medición.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISÓ	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/023
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISÓ	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

10/10/2010 10:10:10
10/10/2010 10:10:10

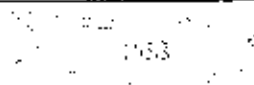
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

AÑO:			
ACTIVIDAD	EMPRESA	NOMBRE DEL CAPACITADO	FECHA PROBABLE DE CAPACITACIÓN

NOTAS:

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAR	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/025
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAR	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail



COMPROMISO CON LA CALIDAD

LUGAR A DÍA DE MES DE AÑO

POLÍTICA DE CALIDAD

UNIDAD DE VERIFICACIÓN NOMBRE DE LA UNIDAD y su personal se comprometen a cumplir con los lineamientos establecidos en el Manual de Calidad y sus Procedimientos, garantizando su confiabilidad, competencia técnica y profesionalismo, comprometiéndose a mantener una capacitación continua en su personal, con el fin de fortalecer el Sistema de Calidad.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Lograr que las actividades de verificación se desarrollen cumpliendo con los lineamientos establecidos en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y demás disposiciones legales aplicables, así como con las Normas Oficiales Mexicanas sobre las cuales se tiene acreditación, apogándose al MANUAL DE CALIDAD y PROCEDIMIENTOS.
- Lograr que las actividades de verificación se desarrollen en el menor tiempo posible y de manera eficaz.
- Lograr que los costos manejados sean accesibles y aceptados por nuestros Cliente, manteniendo en todo momento la Calidad del Servicio.
- Lograr que el personal se comprometa a brindar un servicio de calidad y eficiente para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Teniendo siempre presente que la persona más importante para la Unidad de Verificación es el Cliente.

Me comprometo a vigilar la vigencia el Sistema de Calidad de manera periódica, para asegurar que los servicios de verificación se realicen de manera adecuada y lograr en todo momento la satisfacción de nuestros Clientes.

Acepto cumplir y hacer cumplir los objetivos y política de calidad establecido dentro de la **UNIDAD DE VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN COMERCIAL NOMBRE DE LA UNIDAD**

ATENTAMENTE

NOMBRE DEL DIRECTOR GENERAL
 DIRECTOR GENERAL

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/028
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
 TELÉFONO (S), FAX
 Pág. Web, E-mail

CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

LUGAR A DÍA DE MES DE AÑO

CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE **NOMBRE DE LA UNIDAD** A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ COMO "**NOMBRE DE LA UNIDAD**", Y POR OTRA PARTE **NOMBRE DE LA PERSONA CONTRATADA** A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINADA "**EL TRABAJADOR**" Y QUE CELEBRAN CONFORME A LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES:**NOMBRE DE LA UNIDAD DECLARA:**

- I. Ser una Sociedad Civil, constituida y existente conforme a las leyes de la República Mexicana, bajo la escritura No. ___ del libro No. ___ del año ___ de la notaría No. ___ **NOMBRE DEL NOTARIO**, en la cual también consta el poder especial para firmar contratos a nombre de **NOMBRE DE LA UNIDAD** al C. **NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL** y dando como domicilio fiscal:

- II. Que el C. **NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL** cuenta con el poder especial para firmar contratos a nombre de **NOMBRE DE LA UNIDAD**, facultades necesarias para la celebración del presente contrato en su carácter de Director General

EI TRABAJADOR DECLARA:

- I. Que es una persona de nacionalidad Mexicana, mayor de edad, suficiente para la firma del presente contrato y tiene como domicilio particular: **DIRECCIÓN PARTICULAR**

AMBAS PARTES DECLARAN:

Que es su deseo celebrar el presente Contrato y obligarse en sus términos y al efecto lo otorgan al amparo de las siguientes:

CLÁUSULAS:

- I. El presente contrato se firma conforme a las disposición contenida en el artículo 31 de la Ley Federal del Trabajo el cual nos dice:

"Los contratos y las relaciones de trabajo obligan a lo expresamente pactado y a las consecuencias que sean conformes a las normas de trabajo, a la buena fe y a la equidad"

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/029
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

- II. **NOMBRE DE LA UNIDAD** designa al trabajador el puesto de **NOMBRE DEL PUESTO** con un salario quincenal de \$ **CANTIDAD EN NÚMEROS (CANTIDAD EN LETRA)**, el cual será cubierto conforme lo establece el Reglamento Interior de Trabajo, **NOMBRE DE LA UNIDAD** hará las deducciones legales correspondientes como son el Impuesto Sobre la Renta y la cuota del Seguro Social (según sea el caso) como corresponda y hará las declaraciones por cuenta del Trabajador a las autoridades competentes.
- III. El salario del trabajador no dependerá del número de verificaciones que realice ni por el resultado de las mismas.
- IV. Los trabajadores obtendrán su salario a través de recibos de honorarios quincenalmente o de la forma que **NOMBRE DE LA UNIDAD** crea pertinente.
- V. **NOMBRE DE LA UNIDAD** se compromete a dar Capacitación y Adiestramiento suficiente al Trabajador para que éste realice sus actividades con la mayor eficiencia posible. El Trabajador estará comprometido a asistir a donde **NOMBRE DE LA UNIDAD** se lo designe.
- VI. **NOMBRE DE LA UNIDAD** pondrá el horario de trabajo, los días de descanso, así como las vacaciones de los trabajadores, todo ello plasmado en el Reglamento Interior de Trabajo.
- VII. **NOMBRE DE LA UNIDAD**, cuando lo requiera y a petición expresa del Director General, el Trabajador deberá laborar horas extras. Las horas extras serán pagadas conforme a lo dispuesto en la Ley Federal del Trabajo.
- VIII. El Trabajador se compromete a llegar a las instalaciones de **NOMBRE DE LA UNIDAD** a su hora de entrada. Cuando éste tenga un retraso de 20 minutos sin justificación **NOMBRE DE LA UNIDAD**, por conducto del Director General, podrá regresar o admitir a laborar al Trabajador.
- IX. El Trabajador estará comprometido a realizar sus servicios dentro o fuera de las instalaciones **NOMBRE DE LA UNIDAD**, siendo ésta la que asigne el lugar de trabajo. Cuando **NOMBRE DE LA UNIDAD** designe alguna actividad en el interior de la república, ésta cubrirá los gastos de traslado, alimentación y hospedaje, durante el tiempo que requiera el Trabajador para realizar su labor. Cuando **NOMBRE DE LA UNIDAD** designe alguna actividad fuera de las instalaciones dentro del área metropolitana, ésta cubrirá los gastos de traslado del Trabajador.
- X. Cualquier punto no previsto en el presente contrato, se regirá por las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo y por el Reglamento Interior de Trabajo.
- XI. El Trabajador se compromete a seguir al pie de la letra la Declaración de Ética e Imparcialidad y el Reglamento Interior de Trabajo, de lo contrario el presente contrato podrá ser rescindido sin ninguna responsabilidad para **NOMBRE DE LA UNIDAD**
- XII. Este contrato será revisado, analizado y firmado cada año a partir de la fecha de su firma por ambas partes, en la cual **NOMBRE DE LA UNIDAD** decidirá si continúa la relación con el Trabajador, su puesto y salario del mismo.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/029
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

XIII. Este contrato se dará por terminado por:

- a) El tiempo estipulado en la cláusula XI
- b) Por las causas asentadas en el Reglamento Interior de Trabajo. Si se termina por las causas de dicho Reglamento, la Empresa no se compromete a dar una liquidación al 100% conforme a la Ley Federal del Trabajo. Al ya no convenir a los intereses de **NOMBRE DE LA UNIDAD** continuar con la relación laboral, **NOMBRE DE LA UNIDAD** liquidará al Trabajador conforme a lo dispuesto en las leyes correspondientes.

XIV. Cuando el Trabajador desee dar por terminada la relación laboral, tendrá la obligación de proceder a lo indicado en el Reglamento Interior de Trabajo. Cuando se presente esta situación **NOMBRE DE LA UNIDAD** estará obligada a cubrir la parte proporcional a la prima vacacional y gratificación anual correspondiente.

Leído y entendido el presente contrato y explicado en su valor y fuerza legal, las partes suscriben el presente contrato en dos copias originales, consienten y lo otorgan ratificando en todas y cada una de sus partes, firmándolo en la hoja final y poniendo su antefirma en todas y cada una de las hojas restantes.

Cuautitlán Izcalli, Edo. de México a **DÍA** de **MES** de **AÑO**.

POR NOMBRE DE LA UNIDAD SIGNATARIO AUTORIZADO		POR EL TRABAJADOR
NOMBRE Y FIRMA	SELLO DE NOMBRE DE LA UNIDAD	NOMBRE Y FIRMA

Nota: Este Contrato no es válido si no ostenta el sello de **NOMBRE DE LA UNIDAD**

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISÓ	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/029
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISÓ	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO

LUGAR A DÍA DE MES DE AÑO

REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO QUE EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ "EL REGLAMENTO" QUE FORMULAN POR UNA PARTE **NOMBRE DE LA UNIDAD** A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ COMO "**NOMBRE DE LA UNIDAD**", Y POR OTRA A LOS TRABAJADORES DE **NOMBRE DE LA UNIDAD** QUE EN LO SUCESIVO SERÁN DENOMINADOS COMO "**LOS TRABAJADORES**" Y DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 422 AL 426 DE LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO, QUE EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ "LA LEY".

DECLARACIONES:**NOMBRE DE LA UNIDAD DECLARA:**

- I. Ser una empresa independiente, constituida y existente conforme a las leyes de la república mexicana y que realiza actividades de evaluación de conformidad de normas oficiales mexicanas de información comercial, con instalaciones en

EL TRABAJADOR DECLARA:

- I. Que es una persona de nacionalidad Mexicana, mayor de edad, suficiente para la firma del presente contrato y tiene como domicilio particular:

AMBAS PARTES DECLARAN:

Que es su deseo celebrar el presente Reglamento y obligarse en sus términos y al efecto lo otorgan al amparo de las siguientes:

CLÁUSULAS:**CONCEPTOS GENERALES:**

- I. Este Reglamento tiene por objeto regular el desarrollo y desempeño de las labores y servicios de **NOMBRE DE LA UNIDAD** y es de obligación total para todos los Trabajadores y para **NOMBRE DE LA UNIDAD**.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAS	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/030
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAS	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

- II. El C. **NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL** representante de **NOMBRE DE LA UNIDAD** y el C. **NOMBRE DEL TRABAJADOR** trabajador de **NOMBRE DE LA UNIDAD**, se reunieron en las instalaciones de **NOMBRE DE LA UNIDAD**.
- III. Las partes que intervienen en este Reglamento manifiestan que lo han elaborado y celebrado de común acuerdo en los términos del artículo 424 de la Ley.
- IV. Los Trabajadores deberán entregar a **NOMBRE DE LA UNIDAD** toda la documentación que requiera en original o copia como es acta de nacimiento, identificación oficial, CURP, comprobante de domicilio, comprobante de estudios, entre otros, si los Trabajadores no contaran con algún documento, se les dará el tiempo necesario para que puedan obtenerlo y presentarlo.
- V. El trabajador está obligado a asistir a todas las capacitaciones o cursos que **NOMBRE DE LA UNIDAD** imparta o que **NOMBRE DE LA UNIDAD** contrate. A su vez **NOMBRE DE LA UNIDAD** está obligada a proporcionar los recursos para las capacitaciones y adiestramientos, todo ello con la finalidad de que el Trabajador cumpla con sus labores con la mayor eficiencia posible.

JORNADA DE TRABAJO:

- I. La jornada de trabajo será de Lunes a Viernes y tendrá un horario de 9:00 a 18:00 horas, contando con una hora para tomar sus alimentos de 13:30 a 14:30, la cual podrá ser modificada dependiendo la carga de trabajo, pudiendo ser éste en forma escalonada, por lo que conforme al Artículo 64 de la Ley, cuando el trabajador no pueda salir del lugar donde presta sus servicios durante las horas de reposo o de comidas, el tiempo correspondiente le será computado como tiempo efectivo de la jornada de trabajo, haciendo una jornada de Lunes a Viernes de 45 horas.
- II. **NOMBRE DE LA UNIDAD** y los Trabajadores convienen en que el horario de entrada y salida podrá ser modificado, de acuerdo a las necesidades del trabajo y estos últimos podrán ser reasignados a nuevos horarios y puestos de trabajo de acuerdo con las necesidades de **NOMBRE DE LA UNIDAD**.
- III. Cuando el Director General considere necesario, podrá también prolongarse la jornada de trabajo por circunstancias extraordinarias, todo dentro de lo que es permitido por el Artículo 66 de la Ley.
- IV. La jornada de trabajo comenzará en el domicilio de **NOMBRE DE LA UNIDAD** a las 9:00 horas y terminará a las 18:00 horas. Cuando **NOMBRE DE LA UNIDAD** le asigne al Trabajador un lugar diferente de trabajo y por cuestiones de logística, este podrá reportarse vía telefónica o medio electrónico de Telecomunicación a **NOMBRE DE LA UNIDAD** a la hora en que lleguen al lugar y al terminar sus labores.
- V. Cuando **NOMBRE DE LA UNIDAD** necesite que el Trabajador realice alguna tarea en el Interior de la República Mexicana, este último será notificado con anticipación no pudiendo negarse a realizar la tarea, **NOMBRE DE LA UNIDAD** a su vez tiene la obligación de cubrir los gastos de traslado, alimentación y hospedaje, durante el tiempo que requiera para realizar su tarea asignada.

<p>NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA</p>	<p>NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa</p>	<p>CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/030</p>
<p>DIRECTOR GENERAL AUTORIZA</p>	<p>GERENTE TÉCNICO REvisa</p>	<p>REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN</p>
		<p>ENTRADA EN VIGOR: FECHA</p>
		<p>FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA</p>

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

- VI. Cuando el Trabajador no pueda presentarse a su jornada de trabajo por causas de enfermedad, deberá avisarlo a **NOMBRE DE LA UNIDAD** a más tardar dos horas después de iniciada su jornada.
- VII. Los Trabajadores que estén incapacitados para asistir a su trabajo, deberán notificar a **NOMBRE DE LA UNIDAD** dicha falta y la causa.
- VIII. Cuando por alguna razón se sufra de algún riesgo de trabajo, de un accidente no profesional o alguna enfermedad contagiosa, el Trabajador dará aviso de inmediato a **NOMBRE DE LA UNIDAD**.
- IX. Los Trabajadores contarán con los primeros auxilios y equipo de seguridad que se requiera, para una mayor seguridad dentro de las instalaciones.

DÍAS DE DESCANSO:

- I. Los Trabajadores disfrutarán de dos días de descanso por cada cinco de trabajo que de preferencia será el sábado y domingo, además de todos los días de descanso obligatorio que marca la Ley.
- II. Según las necesidades **NOMBRE DE LA UNIDAD** se podrá aplicar lo establecido en el Artículo 69 de la Ley, referente al sistema de cada seis días de trabajo se disfrutará de un día de descanso, con goce de salario íntegro.
- III. Son días de descanso obligatorio:
 - a. El 1o. de enero;
 - b. El 5 de febrero;
 - c. El 21 de marzo;
 - d. El 1o. de mayo;
 - e. El 16 de septiembre;
 - f. El 20 de noviembre;
 - g. El 1o. de diciembre de cada seis años, cuando corresponda a la trasmisión del Poder Ejecutivo Federal; y
 - h. El 25 de diciembre.
 - i. El que determinen las Leyes Federales y Locales Electorales, en el caso de elecciones ordinarias, para efectuar la jornada electoral.

VACACIONES:

- I. Los trabajadores que tengan más de un año de servicios disfrutarán de un periodo anual de vacaciones pagadas, que en ningún caso podrá ser inferior a seis días laborables, y que aumentará en dos días laborables, hasta llegar a doce, por cada año subsecuente de servicios. Después del cuarto año, el periodo de vacaciones aumentará en dos días por cada cinco de servicios.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAS	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/030
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAS	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

La siguiente tabla muestra el número de días de vacaciones que podrán gozar los Trabajadores, dependiendo del número de años de antigüedad.

1 año	6 días
2 años	8 días
3 años	10 días
4 años	12 días
9 años	14 días
13 años	16 días
17 años	18 días

- II. Las vacaciones deberán concederse a los trabajadores dentro de los seis meses siguientes al cumplimiento del año de servicios.
- III. El Director General de **NOMBRE DE LA UNIDAD** tendrá la obligación de realizar un calendario anual, mediante el cual pueda organizarse con los Trabajadores sobre las fechas para el goce de las vacaciones de cada uno.
- IV. El Director General de **NOMBRE DE LA UNIDAD** entregará anualmente a sus trabajadores una constancia que contenga su antigüedad y de acuerdo con ella el periodo de vacaciones que les corresponda y la fecha en que deberán disfrutarlo.
- V. Las vacaciones no podrán compensarse con una remuneración ni podrán ser acumulables.
- VI. Si la relación de trabajo termina antes de que se cumpla el año de servicios, el trabajador tendrá derecho a una remuneración proporcionada al tiempo de servicios prestados.

SALARIO:

- I. La cantidad que **NOMBRE DE LA UNIDAD** pagará al trabajador por concepto de salario es el estipulado en el CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO y éste se llevará a cabo en las instalaciones de **NOMBRE DE LA UNIDAD** reiterando que el salario no dependerá del número de verificaciones que realice ni por el resultado de las mismas.
- II. **NOMBRE DE LA UNIDAD** realizará el pago de sueldos y salarios los días 15 y último de cada mes, si alguno de estos días fuese Sábado o Domingo se realizará el pago el día Viernes anterior a estos días, el pago se realizará en forma efectiva, a menos que **NOMBRE DE LA UNIDAD** decida hacerlo en forma electrónica con abono a una cuenta de banco u otro medio, **NOMBRE DE LA UNIDAD** es libre de cualquier responsabilidad por el uso que el Trabajador haga de su cuenta bancaria o de la tarjeta correspondiente.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/030
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

- III. Los Trabajadores firmarán los recibos correspondientes al pago de sueldo por la totalidad recibida al momento del pago o al momento de recibir copia de comprobante de depósito a su cuenta correspondiente, el recibo constituirá la conformidad de no adeudo alguno por parte de **NOMBRE DE LA UNIDAD** a los Trabajadores.
- IV. Los trabajadores tendrán derecho a un aguinaldo anual que deberá pagarse antes del día veinte de diciembre, equivalente a 15 días de salario. Los que no hayan cumplido el año de servicios, independientemente de que se encuentren laborando o no en la fecha de liquidación del aguinaldo, tendrán derecho a que se les pague la parte proporcional del mismo, conforme al tiempo que hubieren trabajado, cualquiera que fuere éste.

NORMAS:

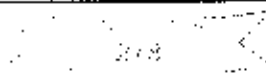
- I. Cada Trabajador es responsable de su área de trabajo, deberán mantenerlo siempre limpio y ordenado, además debe de estar libre de objetos personales que no permitan realizar de manera satisfactoria sus labores.
- II. Los Trabajadores podrán hacer uso de las instalaciones en forma moderada, en particular el teléfono y el Messenger debe de usarse única y exclusivamente para labores de trabajo.
- III. Los Trabajadores están obligados a presentarse a las instalaciones de **NOMBRE DE LA UNIDAD** vestidos formalmente o, si **NOMBRE DE LA UNIDAD** lo decide, con el uniforme oficial, el cual consta de pantalón en buenas condiciones, zapatos y camisa de **NOMBRE DE LA UNIDAD**, esta última será entregada por **NOMBRE DE LA UNIDAD**.
- IV. Quedando estrictamente prohibido llegar de pantaloncillo corto, tenis, calzado abierto, asimismo no se deberá de usar aretes ostensibles en los hombres y cualquier otro objeto no apropiados para el desempeño de las labores, asimismo esta prohibido el uso de tatuajes en lugares visibles del cuerpo que atenten contra la dignidad o libertad de cualquier miembro de **NOMBRE DE LA UNIDAD** o de los Clientes de **NOMBRE DE LA UNIDAD**.
- V. El Trabajador deberá portar su credencial oficial de **NOMBRE DE LA UNIDAD** dentro de las instalaciones diariamente y mantenerla en un lugar visible, además de mostrarla a los Clientes que lo requieran en los lugares de trabajo fuera de **NOMBRE DE LA UNIDAD**.

REGLAS:

- I. Cuando se presente alguna conducta inapropiada o cualquier falta a alguno de los incisos del presente Reglamento serán sancionados mediante la aplicación de medidas disciplinarias, conforme a la gravedad de la falta se harán alguna de las siguientes amonestaciones:
- Llamada de atención de forma verbal.
 - Llamada de atención en forma escrita.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAS	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/030
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAS	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail



- Suspensión de labores de 1 a 5 días hábiles sin goce de sueldo.
- II. Si el Trabajador reincidiera en la falta, **NOMBRE DE LA UNIDAD** tendrá la facultad para rescindir el contrato sin haber aplicado cualquiera de las sanciones de la lista anterior.
- III. La rescisión de contrato por parte de **NOMBRE DE LA UNIDAD** a los Trabajadores podrá suceder en forma directa cuando estos últimos incurran en los siguientes casos:
- Por realizar labores de otra índole distintas a las correspondientes a **NOMBRE DE LA UNIDAD** durante las horas de jornada de trabajo.
 - Por entregar informes de trabajo con información falsa, a su Jefe Superior Inmediato o a un Gerente.
 - Por tratar de perjudicar a algún compañero de trabajo.
 - Por introducir a las instalaciones de **NOMBRE DE LA UNIDAD** armas de fuego.
 - Por introducir y/o consumir en el interior de las instalaciones de **NOMBRE DE LA UNIDAD** bebidas alcohólicas o drogas.
 - Por introducir a las instalaciones de **NOMBRE DE LA UNIDAD** a personas ajenas sin previa autorización.
 - Por tener más de tres faltas injustificadas en 30 días.
 - Por acumular más de tres amonestaciones verbales o escritas.
 - Por utilizar las instalaciones y el equipo de trabajo para realizar labores de naturaleza distinta a las correspondientes a **NOMBRE DE LA UNIDAD**.
 - Por rayar, dañar o destruir cualquier equipo, letrero, mobiliario, avisos, o cualquier otra cosa perteneciente a **NOMBRE DE LA UNIDAD**.
 - Por no ejecutar el trabajo con la intensidad, cuidado y esmero debidos.
 - Por no tener buena conducta, costumbres y respeto a los compañeros de trabajo, a los Clientes, etc.
 - Por salir de las instalaciones de **NOMBRE DE LA UNIDAD** antes de terminar la jornada de trabajo sin autorización previa.
 - Por amenazar a **NOMBRE DE LA UNIDAD**, sus bienes, su personal o sus familiares.
 - Por ejecutar cualquier acto de sabotaje o causar algún daño premeditado a las instalaciones de **NOMBRE DE LA UNIDAD**.
 - Por ejecutar robos en bienes de **NOMBRE DE LA UNIDAD**, materiales o artículos, en almacén o los bienes personales de otros empleados.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/030
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

➤ Por no cumplir con algún punto especificado en la Declaración de Imparcialidad.

- IV. **NOMBRE DE LA UNIDAD** designa al Director General para poder llamar la atención a los Trabajadores por no cumplir sus obligaciones o lo estipulado en El Reglamento. La rescisión de contrato por parte de **NOMBRE DE LA UNIDAD** será decidida por el Director General.
- V. Los Trabajadores se abstendrán de faltar al respeto, de cualquier manera, al Director General o cualquier Gerente que le esté haciendo una llamada de atención.
- VI. Los trabajadores serán informados verbalmente cuando se les aplique alguna sanción, teniendo el Trabajador la oportunidad de exponer su versión de los hechos con respecto a la falta cometida, pudiendo ser modificada la sanción a su favor si el caso lo amerita.
- VII. Los Trabajadores deben leer, comprender y firmar la Declaración de Ética e Imparcialidad que le proporcionará **NOMBRE DE LA UNIDAD**.
- VIII. Los Trabajadores deben leer, comprender y firmar El Reglamento. Al momento de firmar el Contrato Individual de Trabajo que lo liga con **NOMBRE DE LA UNIDAD**, los Trabajadores aceptan de manera incondicional el presente Reglamento.
- IX. El Trabajador se compromete a seguir al pie de la letra la Declaración de Ética e Imparcialidad y el presente Reglamento Interior de Trabajo, de lo contrario el contrato individual de trabajo podrá ser rescindido sin ninguna responsabilidad para **NOMBRE DE LA UNIDAD**

RENUNCIA VOLUNTARIA:

- I. Cuando el Trabajador desee dar por terminada la relación laboral, solo podrá terminarla con las siguientes condiciones:
- El trabajador deberá de dar aviso con un mínimo de 2 meses antes de un periodo de exámenes de Normas.
 - Durante esos 2 meses, **NOMBRE DE LA UNIDAD** capacitará al nuevo personal que lo sustituirá.
 - El nuevo personal presentará exámenes en el periodo inmediato al aviso del Trabajador y esté se acreditará y aprobará en las Normas que manejaba el Trabajador.
 - El Trabajador dejará de laborar en el momento que **NOMBRE DE LA UNIDAD** obtenga la acreditación y aprobación del nuevo personal.
 - En caso de que el nuevo personal no logre acreditarse y aprobarse en cualquiera de las Normas, el Trabajador podrá dejar de laborar sin tener la obligación de esperarse a otro periodo de exámenes de Normas.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAS	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/030
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAS	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

CONFIDENCIALIDAD:

- I. El trabajador se obliga a guardar absoluta confidencialidad en relación con cualquier tipo de información obtenida en **NOMBRE DE LA UNIDAD** o del Cliente como:
 - a. Datos de **NOMBRE DE LA UNIDAD** o de los clientes.
 - b. Información técnica (Contratos, Solicitudes, Dictámenes y/o Constancias)
 - c. Cualquier proyecto realizado o por realizar, del cual sea participante o tenga conocimiento el trabajador.
 - d. Documentación legal tanto de **NOMBRE DE LA UNIDAD** como de los clientes, así como referencias bancarias y comerciales.

Leído y entendido el presente reglamento y explicado en su valor y fuerza legal, las partes suscriben el presente contrato en dos copias originales, consienten y lo otorgan ratificando en todas y cada una de sus partes, firmándolo de conformidad y de conocimiento del mismo en la hoja final y poniendo su antefirma en todas y cada una de las hojas restantes:

Cuautitlán Izcalli, Edo. de México a **DÍA** de **MES** de **AÑO**.

POR NOMBRE DE LA UNIDAD SIGNATARIO AUTORIZADO		POR EL TRABAJADOR
NOMBRE Y FIRMA	SELLO DE NOMBRE DE LA UNIDAD	NOMBRE Y FIRMA

Nota: Este Reglamento no es válido si no ostenta el sello de **NOMBRE DE LA UNIDAD**

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/D30
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

DECLARACIÓN DE ÉTICA E IMPARCIALIDAD

LUGAR A DÍA DE MES DE AÑO

Por medio de la presente declaración se busca plasmar el compromiso de **NOMBRE DE LA UNIDAD**, y cada uno de los trabajadores con los Clientes que solicitan nuestros servicios y con la propia integridad de la empresa, asegurando el desarrollo de sus actividades con apego a una ética profesional honorable, de manera imparcial y sobre todo con una estricta confidencialidad.

Es por ello que **NOMBRE DE LA UNIDAD**, y su personal, se compromete a desarrollar sus labores y responsabilidades para los cuales fue contratado con apego a los principios de ética, profesionalismo, confidencialidad, honestidad, respeto, integridad e imparcialidad, comprometiéndose a respetar y cumplir con cada una de las siguientes declaraciones

Por lo anterior el Técnico Verificador **NOMBRE DEL TÉCNICO VERIFICADOR** hace las siguientes:

DECLARACIONES:

- I. Realizaré mis labores libre de cualquier presión comercial, financiera, o de cualquier otro tipo.
- II. Rechazaré cualquier tipo de comisión, gratificación o soborno de cualquier tipo que pueda influir en el desempeño de mis labores, a favor o en contra de los resultados de alguna verificación.
- III. Me comprometo a mantener una estricta confidencialidad de todos los documentos o información requeridos por la Unidad de Verificación para la realización de mis labores de verificación y los que se generen internamente por dicha labor, así como también de los resultados de las actividades desarrolladas dentro y fuera de las instalaciones de la Unidad, asimismo esta información no debe ser utilizada para otros fines ni con otras personas o clientes que no tengan relación con la actividad en cuestión
- IV. No tendré intereses comerciales, ni seré parte de alguna organización que tenga intereses directos con el cliente ó con otras organizaciones que realicen las mismas actividades que **NOMBRE DE LA UNIDAD**
- V. La frecuencia o los resultados de las verificaciones, no debe de estar influenciado por la remuneración recibida por el trabajo.
- VI. La remuneración recibida por mi trabajo no dependerá del número de verificaciones o resultados de ellas.
- VII. Me comprometo a dirigirme con respeto y amabilidad a los Clientes de la Unidad, así como también a mis compañeros de trabajo y superiores.
- VIII. Me comprometo a cumplir con las políticas, procedimientos y demás lineamientos de **NOMBRE DE LA UNIDAD**

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAS	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/031
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAS	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

- IX. Aceptaré cualquier sanción merecida por un mal desempeño en las labores a realizar o por una mala conducta mientras represento a la Unidad de Verificación.
- X. De presentarse una separación de la Unidad de Verificación, voluntaria o involuntaria, me comprometo a no usar la información que posea en perjuicio de la misma Unidad o de su Clientela, así como devolver cualquier objeto que pertenezca a la Unidad.
- XI. No sacaré de las instalaciones de **NOMBRE DE LA UNIDAD** ningún documento innecesario para la visita de verificación.
- XII. Realizaré mis labores de manera imparcial ante los Clientes. Ninguna persona u organización externa a la Unidad de Verificación puede influir en mis resultados de las verificaciones realizadas, en caso de que exista algún tipo de presión por parte de cualquier persona, informaré dicha situación al Director General, de lo contrario esto será motivo de despido.
- XIII. No brindaré ningún tipo de asesoría técnica a los Clientes que soliciten los servicios de verificación.
- XIV. No obtendré copias de cualquier documento utilizado en mis verificaciones, que no sean necesarias para realizar mis labores.
- XV. Aceptaré cualquier sanción merecida por un mal desempeño en las labores a realizar o por una mala conducta mientras represento a la Unidad de Verificación.
- XVI. Ningún jefe o personal de la unidad de verificación puede influir en mis resultados de las verificaciones.
- XVII. Por ningún motivo cambiare ningún documento que yo haya emitido de la Unidad de Verificación.
- XVIII. Denunciare cualquier intento de manipulación por parte de un Director o compañero.
- XIX. Denunciaré cualquier conducta indebida interna que perjudique a la Unidad de Verificación.
- XX. Cuidaré el equipo de medición y de oficina perteneciente a la Unidad de Verificación.
- XXI. Trataré con respeto a mis compañeros de trabajo y jefes.
- XXII. Apoyaré a mis compañeros de trabajo en las actividades de verificación y compartiré mis conocimientos de manera desinteresada.
- XXIII. No me prestaré a conflictos entre compañeros o en contra de algún jefe.
- XXIV. Seré acreedor de una sanción, conforme lo marca el REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO, cuando no tenga una conducta correcta y adecuada.

El integrante de la unidad de verificación firma la presente declaración manifestando que la entendió en sus conceptos y se compromete a seguir al pie de la letra sus principios.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISÓ	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/031
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISÓ	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

ANEXO C

COPIA CONTROLADA NO. ---
PARA: ---

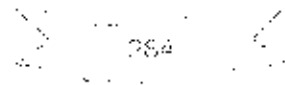
Cuautitlán Izcalli, Edo. de México a **DÍA** de **MES** de **AÑO**.

POR NOMBRE DE LA UNIDAD SIGNATARIO AUTORIZADO		POR EL TRABAJADOR
NOMBRE Y FIRMA	SELLO DE NOMBRE DE LA UNIDAD	NOMBRE Y FIRMA

Nota: Este Reglamento no es válido si no ostenta el sello de **NOMBRE DE LA UNIDAD**

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/031
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail



LISTA DE VERIFICACIÓN PARA CONSTANCIA. NOM-024-SCFI-1998. INFORMACIÓN COMERCIAL PARA EMPAQUES, INSTRUCTIVOS Y GARANTÍAS DE LOS PRODUCTOS ELECTRÓNICOS, ELÉCTRICOS Y ELECTRODOMÉSTICOS.

NÚMERO DE SOLICITUD:	_____
TIPO DE SERVICIO:	_____
PRODUCTO:	_____
FECHA:	_____

NOTA: ANTES DE INICIAR LA EVALUACIÓN LEA CON CUIDADO LAS INSTRUCCIONES AL REVERSO A LA PRESENTE LISTA.

Punto de la norma	C	NC	NA	Observaciones
5 Información comercial				
5.1 Los productos deben tener impresos o en etiqueta adherida, de manera clara y legible, los siguientes datos en idioma español:				
a) La representación gráfica o el nombre del producto, salvo que éste sea obvio.				
b) Nombre, denominación o razón social y domicilio del fabricante nacional o importador.				
c) La leyenda que identifique al país de origen del mismo.				
d) Las características eléctricas nominales de alimentación del producto. • Para productos conectados a la red de energía eléctrica: Tensión eléctrica (V); Consumo de energía (W o A); y tipo de alimentación (c.a. : c.c. ; o Hz) • Para productos operados por pilas y baterías: tipo de pila o batería y en su caso número de piezas. • Para bocinas: impedancia (Ω) y potencia (W)				
e) Para el caso de productos reconstruidos, usados o de segunda mano, el tamaño de la letra que indique esta circunstancia debe ser cuando menos dos veces mayor que el del resto de la información descrita en este inciso.				
5.1.1 Los repuestos, accesorios y consumibles destinados al consumidor final y se encuentren en el punto de venta, deben incluir cuando menos la información contenida en los literales a), b) y c) del inciso 5.1 de la norma.				
6 Instructivos y advertencias				
6.1 Requisitos				
6.1.1				
a) Leyenda que invite a leer el instructivo.				
b) Nombre, denominación o razón social del fabricante nacional, o importador, domicilio y teléfono, excepto si estos datos aparecen en la garantía.				
c) Marca, modelo o forma en que el fabricante o importador identifique al producto.				
d) Cuando aplique, precauciones para el usuario.				
e) Indicaciones de conexión para su adecuado funcionamiento, y				
f) Características eléctricas nominales de alimentación del producto.				

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/032
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

Punto de la norma	C	NC	NA	Observaciones
6.2 Advertencias para productos peligrosos Los fabricantes nacionales o importadores de productos peligrosos o de productos que puedan presentar condiciones de peligro, tienen la obligación de informar las advertencias necesarias en forma clara y ostensible para el manejo seguro y confiable.				
6.3 Características Los instructivos y las advertencias deben redactarse en idioma español y en términos comprensibles y legibles, sin perjuicio de otros idiomas. Las unidades de medida deben corresponder con la NOM-008-SCFI-1993, pudiéndose expresar también en otros sistemas.				
6.4 Instalación				
6.4.1 Cuando los productos no representen peligro para el usuario, pero el peligro dependa de su correcta instalación, se debe incluir en el instructivo la forma correcta de hacer la instalación y, de ser necesario, que ésta solamente deba ser efectuada por una persona con los conocimientos técnicos necesarios.				
6.4.2 Cuando se trate de productos eléctricos o electrónicos para uso industrial, y cuya instalación deba ser efectuada por una persona con los conocimientos técnicos necesarios, los instructivos para dicha instalación, uso y mantenimiento, deben ser redactados en términos técnicos y de ser necesario, acompañarse de los diagramas correspondientes.				
6.5 Excepciones				
6.5.1 Los equipos altamente especializados que no se expendan al público directamente y cuya comercialización no esté destinada al uso doméstico, tampoco requieren de instructivos, etiquetas, ni advertencias por ser instalados por personal técnico especializado del proveedor.				
7. Garantías				
7.1. Requisitos				
7.1.1 Las pólizas de garantía deben estar impresas en caracteres tipográficos y en idioma español, y contener como mínimo los siguientes datos:				
a) Nombre, denominación o razón social y domicilio del fabricante nacional o importador o comercializador responsable de los productos.				
b) Identificación del modelo(s) y marca(s), de los productos, misma que podrá ser incorporada al momento de su venta.				
c) Nombre y dirección de los establecimientos de la República Mexicana donde se puede hacer efectiva la garantía.				
d) Lugar en donde los consumidores pueden obtener partes, componentes, consumibles y accesorios.				
e) Duración de la garantía, la cual no puede ser menor a tres meses para el caso de productos eléctricos y electrónicos y, para el caso de electrodomésticos, no puede ser menor de un año.				
f) Conceptos que cubre la garantía y limitaciones o excepciones que existan.				
7.1.2 Las pólizas de garantía deben contemplar el espacio para precisar la fecha en la que el consumidor recibió el producto o, la fecha en que hubiera quedado operando normalmente después de su instalación, en el domicilio que señale el consumidor.				

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/032
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

Punto de la norma	C	NC	NA	Observaciones
7.1.3 Para hacer efectiva la garantía no deben exigirse mayores requisitos que la presentación del producto y la póliza correspondiente, debidamente sellada por el establecimiento que lo vendió.				
7.2 Contenido Las garantías deben amparar todas las piezas y componentes del producto e incluir la mano de obra. Los fabricantes nacionales o importadores están obligados a reemplazar cualquier pieza o componente defectuoso sin costo adicional para el consumidor. Dichas garantías deben incluir los gastos de transportación del producto que deriven de su cumplimiento.				
7.3 Excepciones Solo pueden eximirse de hacer efectiva la garantía en los siguientes casos:				
a) Cuando el producto se hubiese utilizado en condiciones distintas a las normales.				
b) Cuando el producto no hubiese sido operado de acuerdo con el instructivo de uso que se le acompaña.				
c) Cuando el producto hubiese sido alterado o reparado por personas no autorizadas por el fabricante nacional, importador o comercializador responsable respectivo.				
RESULTADO	CUMPLE		NO CUMPLE	

OBSERVACIONES DEL VERIFICADOR:

VERIFICADOR
NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/032
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA DICTAMEN. NOM-024-SCFI-1998. INFORMACIÓN COMERCIAL PARA EMPAQUES, INSTRUCTIVOS Y GARANTÍAS DE LOS PRODUCTOS ELECTRÓNICOS, ELÉCTRICOS Y ELECTRODOMÉSTICOS

NUMERO DE SOLICITUD:	
TIPO DE SERVICIO:	
PRODUCTO:	
FECHA:	

TAMAÑO DE LOTE:		NO. DE MUESTRAS:	
GRADO DE CONFIANZA:		NCA (NIVEL DE CALIDAD ACEPTABLE)	
NIVEL DE INSPECCIÓN		NO. DE ACEPTACIÓN	
% DE ACEPTACIÓN		NO. DE RECHAZO	
LETRA CLAVE		NO. DE MUESTRAS QUE NO CUMPLEN	

NOTA: ANTES DE INICIAR LA EVALUACIÓN LEA CON CUIDADO LAS INSTRUCCIONES AL REVERSO A LA PRESENTE LISTA.

Punto de la norma	C	NC	NA	Observaciones
5 Información comercial				
5.1 Los productos deben tener impresos o en etiqueta adherida, de manera clara y legible, los siguientes datos en idioma español:				
a) La representación gráfica o el nombre del producto, salvo que éste sea obvio,				
b) Nombre, denominación o razón social y domicilio del fabricante nacional o importador,				
c) La leyenda que identifique al país de origen del mismo.				
d) Las características eléctricas nominales de alimentación del producto. <ul style="list-style-type: none"> • Para productos conectados a la red de energía eléctrica: Tensión eléctrica (V); Consumo de energía (W o A); y tipo de alimentación (c.a.; c.c.; o Hz) • Para productos operados por pilas y baterías: tipo de pila o batería y en su caso número de piezas. • Para bocinas: impedancia (Ω) y potencia (W) 				
e) Para el caso de productos reconstruidos, usados o de segunda mano, el tamaño de la letra que indique esta circunstancia debe ser cuando menos dos veces mayor que el del resto de la información descrita en este inciso.				
5.1.1 Los repuestos, accesorios y consumibles destinados al consumidor final y se encuentren en el punto de venta, deben incluir cuando menos la información contenida en los literales a), b) y c) del inciso 5.1 de la norma.				
RESULTADO	CUMPLE		NO CUMPLE	

OBSERVACIONES DEL VERIFICADOR:

VERIFICADOR

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REVISAS	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/033
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REVISAS	ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS

CLAVE	DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD	REVISIÓN	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN
CÓDIGO-MSC	MANUAL DL CALIDAD			
PROCEDIMIENTOS				
CÓDIGO-PSC/001	VERIFICACIÓN			
CÓDIGO-PSC/002	MÉTODO DE MUESTREO			
CÓDIGO-PSC/003	MANEJO DE MUESTRAS			
CÓDIGO-PSC/004	CONTROL DE DOCUMENTOS			
CÓDIGO-PSC/005	SUPERVISIÓN			
CÓDIGO-PSC/006	SISTEMA DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL			
CÓDIGO-PSC/007	RETROALIMENTACIÓN (ACCIONES CORRECTIVAS)			
CÓDIGO-PSC/008	AUDITORÍAS INTERNAS			
CÓDIGO-PSC/009	REVISIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD POR LA DIRECCIÓN			
CÓDIGO-PSC/010	QUEJAS, RECLAMACIONES TÉCNICAS Y APLICACIONES			
CÓDIGO-PSC/011	INSTALACIONES Y EQUIPO			
CÓDIGO-PSC/012	REGISTROS			
FORMATOS				
CÓDIGO-FSC/001	EXPEDIENTE CLIENTES			
CÓDIGO-FSC/002	EXPEDIENTE SERVICIOS			
CÓDIGO-FSC/003	EXPEDIENTE TRABAJADOR			
CÓDIGO-FSC/004	CONTRATO DE PRESTACIÓN DL SRVICIOS			
CÓDIGO-FSC/005	PRE SOLICITUD DE SERVICIOS			
CÓDIGO-FSC/006	SOLICITUD DE SEVICIOS			
CÓDIGO-FSC/007	OFICIO DE COMISIÓN			
CÓDIGO-FSC/008	ACTA DE VERIFICACION			
CÓDIGO-FSC/009	REGISTRO DE MUESTRAS			
CÓDIGO-FSC/010	CONSTANCIA DE CONFORMIDAD			
CÓDIGO-FSC/011	NEGACIÓN DL CONSTANCIA DE CONFORMIDAD			
CÓDIGO-FSC/012	CONSTANCIA DE PRODUCTO NO SUJETO A CUMPLIMIENTO			
CÓDIGO-FSC/013	DICTAMEN DE CUMPLIMIENTO			
CÓDIGO-FSC/014	NEGACIÓN DE DICTAMEN DE CUMPLIMIENTO			
CÓDIGO-FSC/015	DICTAMEN DE PRODUCTO NO SUJTO A CUMPLIMIENTO			

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/034
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

CÓDIGO-FSC/016	MINUTA DE REUNIÓN DE LA DIRECCIÓN			
CÓDIGO-FSC/017	RETROALIMENTACIÓN (ACCIONES CORRECTIVAS)			
CÓDIGO-FSC/018	QUEJAS, RECLAMACIONES TÉCNICAS Y APELACIONES			
CÓDIGO-FSC/019	LISTA DE SUPERVISIÓN DOCUMENTAL			
CÓDIGO-FSC/020	PROGRAMA DE SUPERVISIÓN EN SITIO			
CÓDIGO-FSC/021	SUPERVISIÓN DE VERIFICACIONES			
CÓDIGO-FSC/022	IDENTIFICACIÓN DE EQUIPO DE MEDICIÓN			
CÓDIGO-FSC/023	PROGRAMA DE CALIBRACIÓN			
CÓDIGO-FSC/024	COMPROBACIÓN DE CALIBRACIÓN			
CÓDIGO-FSC/025	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL			
CÓDIGO-FSC/026	TRABAJO BAJO SUPERVISIÓN			
CÓDIGO-FSC/027	CONSTANCIA DE PARTICIPACIÓN			
CÓDIGO-FSC/028	COMPROMISO CON LA CALIDAD			
CÓDIGO-FSC/029	CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO			
CÓDIGO-FSC/030	REGIAMENTO INTERIOR DE TRABAJO			
CÓDIGO-FSC/031	DECLARACIÓN DE ÉTICA E IMPARCIALIDAD			
CÓDIGO-FSC/032	LISTA DE VERIFICACIÓN, NOM-024-SCFI-1998 (CONSTANCIA)			
CÓDIGO-FSC/033	LISTA DE VERIFICACION, NOM-024-SCFI 1998 (DICTAMEN)			
CÓDIGO-FSC/034	LISTA MAESTRA			

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa GERENTE TÉCNICO REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC/034
		REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
 TELÉFONO (S), FAX
 Pág. Web, E-mail

CONTROL DE CAMBIOS DE FORMATOS

NOMBRE DE FORMATO A MODIFICAR	FECHA DE ULTIMA REVISIÓN	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR	NO. DE REVISIÓN	RESUMEN DE ÚLTIMOS 2 CAMBIOS

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE AUTORIZA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REvisa	CÓDIGO: CÓDIGO - FSC
DIRECTOR GENERAL AUTORIZA	GERENTE TÉCNICO REvisa	REVISIÓN: NO. DE REVISIÓN
		ENTRADA EN VIGOR: FECHA
		FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN: FECHA

DIRECCIÓN
TELÉFONO (S), FAX
Pág. Web, E-mail

