

AM-System 3853:8

PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

AM-System 3853:8

Contenido

PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO.....	1
1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	3
2 CAMPO DE APLICACIÓN.....	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. REQUISITOS GENERALES.....	6
4.1 Requisitos Legales y Contractuales	6
4.2 Gestión de la Imparcialidad	7
4.4 Condiciones de no discriminación	8
4.5 Confidencialidad.....	8
4.6 Información disponible al público	9
5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL OCP	9
5.1 Estructura de la organización y alta dirección	9
5.2 Mecanismo para salvaguardar la imparcialidad	10
5.3 Dirección General.....	10
5.4 Gerente de Certificación.....	10
5.5 Asistente Administrativo	12
5.6 Revisor/Experto Técnico	12
5.7 Gerente de Calidad	14
6 REQUISITOS DE LOS RECURSOS DEL OCP	14
6.1 Personal del organismo de certificación	14
6.2 Recursos para la evaluación	15
7. REQUISITOS DEL PROCESO.....	16
7.1 GENERALIDADES.....	16
7.2 SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN.....	34
7.3 REVISIÓN DE LA SOLICITUD	36
7.4 EVALUACIÓN.....	37
○ EVALUACIÓN DE NOM-221-SCFI-2017 / IFT-011-2017 (PARTE 1).....	40
7.5 REVISIÓN DE CUMPLIMIENTO.....	42
7.6 DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN.....	43
7.7 DOCUMENTACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN (CERTIFICADOS).....	44

AM-System 3853:8

7.8 DIRECTORIO DE PRODUCTOS CERTIFICADOS	44
7.8.2 AUTORIZACION DE USO DE MARCA	45
7.9 VIGILANCIA	46
7.11 FINALIZAR, REDUCIR, SUSPENDER O RETIRAR (CANCELAR) LA CERTIFICACIÓN.	55
7.12 REGISTROS.....	61
8. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	65
8.1. Generalidades del SGC.....	65
8.2. Documentación del SGC.....	66

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1 Objetivo y alcance

El presente Procedimiento General de Certificación de Producto (Procedimiento de Evaluación de la Conformidad PEC) establece las directrices para llevar a cabo la evaluación de la conformidad, donde se apega a los requisitos establecidos en las Normas Oficiales Mexicanas (NOM), Estándares y Disposiciones Técnicas enfocadas a la certificación de productos, que se perfilan a las áreas de: **Productos Eléctricos, Productos en Seguridad y Eficiencia energética** y que están dentro del alcance del Organismo de Certificación de Producto Dekramericas. Conjuntamente también cubre las necesidades de los diversos esquemas y/o modalidades de certificación correspondientes.

2 CAMPO DE APLICACIÓN

El presente documento es aplicable a las actividades de certificación de producto, que se acrediten para productos Eléctricos, Electrónicos, Eficiencia energética y productos de Telecomunicaciones, que se lleven a cabo por Dekramericas, de acuerdo a las diferentes NOM's y DT aplicables, así como en sus diferentes modalidades y/ o Esquemas de certificación.

Véase el documento **3861_MX_Alcance_OCP_Mexico** y **3870_MX_Esquemas de certificación PT y NOMs aplicables**.

3. DEFINICIONES

Para los efectos de este Procedimiento General de Certificación (Procedimiento de Evaluación de la Conformidad), se entiende por:

3.0 Agrupación por familia

Todos los modelos que están incluidos en la familia tienen típicamente un diseño, construcción, partes o ensambles esenciales comunes para asegurar la conformidad con los requisitos aplicables. El concepto de Agrupación por familia puede corroborarse en las NOMs aplicables.

3.1 Ampliación de titularidad

Extensión de la propiedad y responsabilidad que el titular del certificado de conformidad extiende a una persona física o moral establecida en territorio nacional, que él designe.

3.2 Ampliación o modificación o reducción del certificado de conformidad

AM-System 3853:8

Modificación al alcance del certificado de conformidad durante su vigencia, en cuanto a modelos, país de origen, país de procedencia, fracción arancelaria, accesorios y/o domicilio, siempre y cuando se cumpla con los requisitos de la presente Norma Oficial Mexicana.

3.3 Cancelación del certificado de conformidad

Acción derivada del incumplimiento de la presente Norma Oficial Mexicana o el esquema de certificación bajo el cual fue emitido el certificado de conformidad.

3.4 Certificado de conformidad

El documento mediante el cual un OCP hace constar que los equipos electrónicos y/o sistemas, sujetos al cumplimiento de esta Norma Oficial Mexicana cumplen con el mismo, bajo un esquema de certificación determinado.

3.5 Comercialización

Es la puesta a disposición (puesta en el mercado) de los equipos electrónicos fabricados en los Estados Unidos Mexicanos o importado de un tercer país con vistas a su distribución, arrendamiento y/o uso en territorio nacional.

La puesta en el mercado puede ser efectuada bien por el comercializador o fabricante, o bien por el representante en los Estados Unidos Mexicanos de cualquiera de ellos. Dicha puesta en el mercado se refiere a cada equipo electrónico individual que exista físicamente y terminado, independientemente del momento o lugar en que haya sido fabricado y de que se trate de un equipo electrónico fabricado en serie o por unidades.

Los equipos electrónicos y/o sistemas fabricados, importados, comercializados, equipos electrónicos que se ofrezcan por catálogo, internet o sujetos a un arrendamiento en territorio de los Estados Unidos Mexicanos dentro del campo de aplicación de la presente Norma Oficial Mexicana, deben demostrar su cumplimiento de acuerdo al PEC descrito en esta misma Norma Oficial Mexicana.

3.6 Certificado del sistema de control de la calidad

El documento mediante el cual un organismo de certificación para sistemas de gestión de la calidad acreditado hace constar que un determinado fabricante cumple con los requisitos establecidos en la NMX-CC-9001-IMNC-2015 o la que la sustituya, y que incluye, dentro de su alcance, las líneas de producción de los equipos electrónicos a certificar.

3.7 Distribuidor

Persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece o distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de equipos electrónicos, que debe asumir todas las obligaciones de fabricante en territorio nacional.

3.8 Documentación técnica del equipo

Conjunto de documentos elaborados por el fabricante que describen el equipo electrónico que se desea certificar.

3.9 Fabricante

Persona física o moral responsable del desarrollo del equipo electrónico, desde su diseño y hasta su fabricación, o bien quien transforma o modifica un equipo electrónico y/o sistema, o cambia el uso previsto del mismo, con el fin de comercializarlo en los Estados Unidos Mexicanos por cuenta propia, en cumplimiento con esta Norma Oficial Mexicana.

3.10 Familia agrupación

Conjunto de modelos de diseño común, construcción, partes, o conjuntos esenciales que aseguran la conformidad con los requisitos aplicables.

NOTA: Una familia de equipos electrónicos y/o sistemas puede definirse en función de una configuración completa de un equipo electrónico, una lista de componentes o subensambles o materiales más una descripción de la forma en que cada uno de los modelos que la componen, están contruidos. Todos los modelos que están incluidos en la familia tienen típicamente un

AM-System 3853:8

diseño, construcción, partes o ensamblajes esenciales comunes para asegurar la conformidad con los requisitos aplicables.

3.11 Informe de resultados.

Es el documento que emite un laboratorio de pruebas acreditado y aprobado, mediante el cual hace constar los resultados obtenidos de las pruebas realizadas a un equipo y/o sistema, conforme a las especificaciones establecidas en la presente Norma Oficial Mexicana.

3.12 Informe del sistema de control de la calidad del proceso de producción

Documento que elabora un organismo de certificación de sistemas de gestión de la calidad para hacer constar que el sistema de control de calidad aplicado a una determinada línea de producción, contempla procedimientos de evaluación y verificación para el cumplimiento de esta Norma Oficial Mexicana.

3.13 Lote (o partida)

Conjunto de unidades de equipo electrónico y/o sistemas, del cual se toma la muestra para su evaluación y así determinar su conformidad con la presente Norma Oficial Mexicana.

Cada lote debe estar constituido de equipo electrónico y/o sistemas de un solo tipo, modelo, marca, clase, tamaño y composición, fabricados esencialmente bajo las mismas condiciones de diseño y construcción en el mismo tiempo.

3.14 Modelo representativo

Espécimen o especímenes de equipos electrónicos y/o sistemas representativos según el esquema de certificación de que se trate.

3.15 Muestra tipo

Espécimen o especímenes de equipos electrónicos y/o sistemas representativos según el esquema de certificación de que se trate.

3.16 NOM

Norma Oficial Mexicana.

3.17 Organismo de Certificación de Producto (OCP)

Persona moral acreditada y aprobada, de conformidad con la Ley de la infraestructura de la calidad, para certificar que los equipos electrónicos o sistemas cumplen o no con la presente Norma Oficial Mexicana.

3.18 Organismo de certificación de sistemas de gestión de la calidad

Persona moral acreditada de conformidad con la Ley de la infraestructura de la calidad y su Reglamento vigente, para certificar sistemas de control de calidad de una determinada línea de producción de una organización.

3.19 Producto: Item

3.20 Pruebas parciales

Pruebas señaladas en el Apéndice F de la Norma Oficial Mexicana NOM-001-SCFI-2018, realizadas a una muestra tipo para fines de seguimiento.

3.21 Pruebas de tipo

Las realizadas a una muestra tipo para fines de certificación o seguimiento.

- Pruebas de rutina: son las que se aplican en la línea de producción con la frecuencia que se determine de acuerdo con lo indicado en el criterio de certificación correspondiente.
- Las pruebas de verificación de cumplimiento: son las que se aplican por motivos de cambio o modificación de especificaciones de materiales y/o componentes, y por la existencia de componentes alternativos; éstas son determinadas por el OCP de equipo electrónico y/o sistema de acuerdo con el cambio o modificación de que se trate
- Las pruebas de verificación del funcionamiento: se realizan diariamente al equipo de medición antes de iniciar la fabricación de equipos electrónicos y/o sistemas

AM-System 3853:8

3.22 Seguimiento

Evaluación de los procesos, equipos electrónicos y/o sistemas mediante inspección ocular, muestreo, pruebas, investigación de campo o revisión y evaluación del sistema de control de la calidad, posterior a la expedición del Certificado de conformidad, para comprobar el cumplimiento con la Norma Oficial Mexicana solicitada, así como las condiciones bajo las cuales se otorgó dicho Certificado de conformidad. Del resultado del seguimiento depende el mantener la vigencia del Certificado de conformidad de equipos electrónicos y/o sistemas (productos).

3.23 Suspensión del Certificado de conformidad

Acción derivada del incumplimiento de la presente Norma Oficial Mexicana o el esquema de certificación bajo el cual fue emitido el certificado de conformidad.

3.24 Validez del certificado de conformidad

Los certificados de conformidad tienen validez, cuando sean emitidos por organismos de certificación de producto acreditados y aprobados, o por la autoridad normalizadora correspondiente, durante su vigencia. (**3870_MX_Esquemas de certificación PT**)

4. REQUISITOS GENERALES

4.1 Requisitos Legales y Contractuales

4.1.1 Responsabilidad legal

DEKRAMERICAS S. de R. L. de C.V. es una empresa mexicana que se identifica con la siguiente información ante la Secretaría de Administración Tributaria (SAT) (**véase archivo: MX-CSF_DEKRAMERICAS_GDL**).

Datos de Identificación fiscal de la empresa	
Denominación/Razón Social: DEKRAMERICAS	RFC: DEK200505RHO
Régimen Capital: SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE CAPITAL VARIABLE	Nombre Comercial: DEKRAMERICAS
Datos del domicilio registrado	
Código Postal: 44610 Tipo de Vialidad: AVENIDA (AV.)	Nombre de Vialidad: AV AMERICAS Número Exterior: 1600
Número Interior:3 C Nombre de la Colonia: COUNTRY CLUB Nombre de la Entidad Federativa: JALISCO Entre Calle: AV PROVIDENCIA	Nombre de la Localidad: GUADALAJARA Nombre del Municipio o Demarcación Territorial: GUADALAJARA
Datos del domicilio de Oficinas operativas del OCP en Ciudad de México	
C. Montes Urales 530 - PB 1 O, Lomas-Virreyes, Lomas de Chapultepec III Sección. Miguel Hidalgo, CP 11000 Email: gma.pt.mx@dekra.com Celular: +52 5625636772 Oficina: +52 5590146060	

Así mismo la creación de la entidad legal se hace constar en el Acta Constitutiva (véase archivo **#3594 - MX-DEKRAMERICAS Incorporation Mexico**).

Para más información visite: <https://www.dekra.mx/es/quienes-somos/>

AM-System 3853:8

4.1.2 Acuerdo de certificación

Para obtener el Certificado de conformidad o acceder a cualquier servicio de certificación de Dekramericas (OCP), los solicitantes o interesados (fabricante y/o comercializador y/o importador y/o distribuidor y/o proveedor) tienen que apegarse a un Contrato de prestación de Servicios de Certificación el cual establece las responsabilidades del cliente con respecto a las reglas de operación del servicio de certificación y del propio OCP.

Véase (**3850_MX_Contrato_de_Prestacion_de_Servicios_PT**).

4.1.3 Uso de la licencia, los certificados y las marcas de conformidad

El OCP ejerce el control especificado en los esquemas de certificación, sobre la propiedad, el uso de certificados y marcas de conformidad del producto certificado. Los detalles sobre el uso de los certificados y marcas de conformidad se indican en el “**4053_MX_Reglas de uso de certificados y marcas de conformidad**” y en la **NOM-106-SCFI-2017** o la que la sustituya. (Véase Alcance **3861_MX_Alcance Dekramericas PT**).

4.2 Gestión de la Imparcialidad

Dekramericas cuenta con un mecanismo para asegurar la imparcialidad y mantenerse fuera de conflictos de intereses en las operaciones que realiza el OCP, estas salvaguardas se encuentran descritas en una declaración de imparcialidad que abarca desde la creación del OCP hasta la Dirección General, la cual se ha firmada y ratificada (Véase **3620_MX_Declaratoria e Identificación de Potencial Conflicto de Interés**).

Basado en lo anterior, el personal que conforma el OCP de Dekramericas y cualquier parte de la misma entidad legal y entidades bajo su control organizacional no debe:

- Ser el diseñador, fabricante, instalador, distribuidor ni responsable del mantenimiento del producto certificado;
- Ser el diseñador, fabricante, instalador, distribuidor ni responsable del mantenimiento del proceso certificado;
- Ser el diseñador, fabricante, instalador, distribuidor ni responsable del mantenimiento del servicio certificado;
- No ofrecen ni suministran consultoría a sus clientes
- No ofrecen ni suministran consultoría de sistemas de gestión, ni auditoría a sus clientes cuando el esquema de certificación exige la evaluación del sistema de gestión del cliente

Las actividades de certificación se realizan de manera imparcial, para ello Dekramericas cuenta con un procedimiento para la identificación, clasificación, y eliminación de riesgos a la Imparcialidad, conjuntamente todo el personal del OCP firma una **3590_MX_Política de Imparcialidad_PT**.

El Organismo de Certificación se responsabiliza de sus actividades de certificación y no permite que sobre el personal se ejerzan presiones comerciales, financieras o de otra índole que comprometa la imparcialidad. Por ello el personal establece su compromiso con la Imparcialidad por medio de una **3606_MX_Carta de imparcialidad y No conflicto de intereses**.

Cuando se presentan posibles riesgos el OCP demuestra la minimización o contención del riesgo mediante la metodología de Gestión de Riesgos a la Imparcialidad (Véase: **4200_MX_Gestión de riesgos a la imparcialidad**).

Es responsabilidad del Country Manager y/o el Quality Manager asumir la propiedad y el papel de representante de la dirección quien deja de manifiesto su compromiso ante la imparcialidad firmando **3606_MX_Carta de imparcialidad y no conflicto de intereses**.

AM-System 3853:8

Todos los empleados son responsables de utilizar y cumplir lo establecido en este sistema de gestión de la calidad.

El OCP de DEKRAMERICAS se asegura de que sus empleados que toman parte en el proceso de certificación no estén de alguna manera, total o parcialmente involucrados en actividades de diseño, fabricación, instalación, distribución, ni mantenimiento, relacionado con la actividad del producto, proceso o servicio certificado, ni otorgan en algún momento consultoría a clientes, o a sistema de gestión o bien auditorías a sus clientes en el o los esquema de certificación u otra actividad que entren en conflicto con las actividades o la decisión de otorgar el certificado de conformidad de producto. (Véase **3590_MX_Política de Imparcialidad_PT**).

El OCP también se asegura que las actividades legales estén separadas, por lo que no se comprometen las actividades de certificación. Para ello los organigramas de DEKRAMERICAS están disponibles en AM-System en "**3605_MX_EstructuraLegal_Global**", el organigrama de DEKRAMERICAS se encuentra disponible en AM-System en el archivo: **3619_MX_Organizational Chart Mexico_2023**.

4.3 Responsabilidad legal y financiamiento

El OCP cuenta con las disposiciones adecuadas para cubrir las responsabilidades legales que se deriven de sus operaciones y para ello contrata una Póliza de Responsabilidad Civil y un Póliza de Responsabilidad Profesional (Véase **Poliza_RC_RP_PT**).

Así mismo, el OCP manifiesta que tiene la estabilidad financiera y los recursos que se requieren para sus operaciones y actividades de certificación a través de los Estados Financieros de la empresa.

4.4 Condiciones de no discriminación

Las políticas y los procedimientos bajo los cuales opera el OCP así como su administración, son de carácter no discriminatorio. No se utilizan procesos diferentes de aquellos suministrados en este documento (Procedimiento General de Certificación) o se ejecutan prácticas que impidan o inhiban el acceso a los solicitantes.

Todos los servicios del OCP son accesibles a todos los solicitantes siempre y cuando las actividades requeridas se encuentren dentro del alcance de sus operaciones.

El acceso al proceso de certificación no depende del tamaño del cliente, ni de la membresía de cualquier asociación o grupo, tampoco depende del número de certificaciones ya emitidas. Así mismo el OCP asegura que no existen condiciones indebidas, sean financieras u otras.

En el caso de que el OCP detecte que existen razones fundamentadas o demostradas, tales como, la participación del cliente en actividades ilegales, un historial de no conformidades repetidas con los requisitos de producto o de certificación, o temas similares relacionados con el cliente o si los requisitos, evaluación, revisión, decisión y vigilancia (si existe) no están dentro del alcance, el OCP declinará la solicitud.

Véase (**3859_MX_Política de diversidad e inclusión y 3207_MX_Código de etica**)

4.5 Confidencialidad

El organismo de certificación es responsable de la gestión de toda la información obtenida o creada durante el desempeño de las actividades de certificación. Con excepción de la información que el cliente pone a disposición del público, o cuando existe acuerdo de divulgación entre el OCP y el cliente (por ejemplo, con fines de responder a las quejas), toda otra información es considerada información privada y es tratada como confidencial.

AM-System 3853:8

El organismo de certificación informará al cliente, con anticipación, acerca de la información que pretende poner a disposición del público.

Cuando se exige al OCP, por ley o autorización de las disposiciones contractuales, la divulgación de información confidencial se notificará al cliente o persona implicada la información proporcionada salvo que esté prohibido por ley.

La información relativa al cliente, obtenida de fuentes distintas al cliente (por ejemplo, de una queja o de autoridades reglamentarias), también será tratada como información confidencial.

Véase **(3604_MX_Carta de confidencialidad, 3116_MX_Procedimiento para la identificación, clasificación, y eliminación de riesgos a la Imparcialidad en la sección de confidencialidad) y Nondisclosure Agreement.**

4.6 Información disponible al público

El organismo de certificación mantiene a través de publicaciones: En su página WEB <https://www.dekra.mx> (Información relacionada con la certificación de sus productos), Medios electrónicos (correo electrónico a solicitud del cliente) u otros medios (Sección Contacto de su página WEB), donde pone a disposición según necesidad, la siguiente información:

A) Información sobre (o referencia a) los esquemas de certificación, incluyendo los procedimientos de evaluación, las reglas y los procedimientos para otorgar, mantener, ampliar o reducir el alcance de la certificación, o para suspender, retirar o denegar la certificación; **(3870_MX_Esquemas de certificación_PT)**

B) La descripción de los medios mediante los cuales el OCP obtiene apoyo financiero e información general sobre las tarifas cobradas a los solicitantes y clientes; **(3876_MX_Cotizacion Prestacion de servicios certificacion)**

C) La descripción de los derechos y deberes de solicitantes y clientes, que incluya requisitos, restricciones o limitaciones del uso del nombre del organismo de certificación y de la marca de certificación, y sobre la manera de hacer referencia a la certificación otorgada; (Requisitos del proceso del **3853_MX_Procedimiento General de Certificación**), **4053_Reglas de uso de certificado y marcas de conformidad**

d) La información sobre los procedimientos para el tratamiento de quejas y apelaciones. (Véase **3622_MX_Procedimiento de Quejas y Apelaciones** y **3592_MX_Formato de Quejas y Apelaciones**).

Para conocer la más a detalle sobre la información del Organismo de certificación visite:

<https://www.dekra.mx>

<https://www.dekra.mx/es/aviso-de-privacidad/>

<https://www.dekra.mx/es/terminos-y-condiciones-de-uso/>

<https://www.dekra.mx/es/contacto/> (para tratar cualquier controversia, queja o reclamación)

<https://www.dekra-product-safety.com/en/global-market-access> (para conocer más servicios relacionados)

5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL OCP

5.1 Estructura de la organización y alta dirección

Las actividades de certificación están estructuradas y gestionadas de manera que salvaguarden la imparcialidad.

El OCP cuenta con una estructura organizacional que define los deberes, las responsabilidades y las autoridades de la dirección y demás personal de certificación, y de cualquier comité.

AM-System 3853:8

El OCP de Dekramericas es una parte definida de una entidad legal, la cual incluye una línea de autoridad y la relación con otras partes dentro de la misma entidad legal.

La dirección del OCP identifica al comité, grupo de personas o persona quien tiene la autoridad y responsabilidad general de cada una de las siguientes actividades: (véase las actividades detalladas en los perfiles de puesto)

El organismo de certificación cuenta con reglas formales para la designación, los términos de referencia y el funcionamiento del comité involucrado en el proceso de certificación (véase capítulo 7). Tal comité no tienen en ningún momento presiones de tipo comercial, financiero u otras que puedan influir en las decisiones.

El OCP conserva la autoridad de designar o desvincular a los miembros de tales comités y esto se establece en el documento **3874_MX_Lineamientos para la integración, organización y coordinación del comité técnico.**

5.2 Mecanismo para salvaguardar la imparcialidad

El OCP cuenta con un mecanismo para salvaguardar su imparcialidad. Este mecanismo provee elementos de entrada sobre lo siguiente:

1. Políticas y los principios relativos a la imparcialidad de sus actividades de certificación;
2. toda tendencia por parte del organismo de certificación a permitir que consideraciones comerciales u otras impidan la prestación imparcial y constante de las actividades de certificación;
3. temas que afecten a la imparcialidad y a la confianza en la certificación, incluyendo la transparencia.

El mecanismo que salvaguarda la imparcialidad del OCP está documentado formalmente en el archivo **3590_MX_Política de Imparcialidad y 3874_MX_Lineamientos para la integración, organización y coordinación del comité técnico.**

5.3 Dirección General

El Director General es nombrado por la Alta Dirección y la casa matriz de Dekra y está cualificado para llevar a cabo las actividades descritas a continuación:

- El desarrollo de políticas relativas al funcionamiento del organismo de certificación;
- La supervisión de las finanzas del organismo de certificación;
- La delegación de autoridad en comités o personas, según el caso, para llevar a cabo en su nombre actividades definidas;
- Los acuerdos contractuales;
- La provisión de recursos apropiados para las actividades de certificación;

5.4 Gerente de Certificación

El Gerente de Certificación es el responsable del cumplimiento del Sistema de gestión del Organismo de certificación de Producto, estará cualificado para actuar como revisor técnico o gerente de certificación. Este perfil corresponde con un puesto de trabajo el cuál tiene las principales funciones:

- Revisar y autorizar mediante firma expresa, que la solicitud está dentro de los alcances del OC.

AM-System 3853:8

- Revisar y autorizar mediante firma expresa, que la COTIZACIÓN reúna los requisitos técnicos y económicos necesarios, antes de la entrega al solicitante.
- Recibir la solicitud de certificación, y realizar la REVISION de la solicitud en conjunto con el Revisor Técnico, para asignar y registrar el folio a la solicitud, elaborar la cotización con base en los datos proporcionados por el cliente en su solicitud (refiriendo al folio de esta) y entregarla al solicitante.
- Revisa y justificar las solicitudes rechazadas.
- Revisar la información completa y elaborar el contrato respectivo.
- Realizar el dictamen de certificación y emitir el documento correspondiente (hoja de presentación del Informe de resultados de certificación).
- Expedir y firmar el certificado que ampara la conformidad del producto.
- Registrar en informe de resultados toda explicación, aclarando y/o, justificando todo hecho que pudiera afectar al proceso de certificación y que no haya sido previsto (relativo al muestreo, evaluaciones y revisiones).
- Cuando aplique, entregar al cliente la notificación cuando haya sido seleccionado para realizar la vigilancia por aleatoriedad.
- Archivar los documentos y registros generados del proceso de certificación.
- El desarrollo de las actividades de certificación;
El desarrollo de los requisitos de la certificación;
- La evaluación (véase 7.4);
- La revisión (véase 7.5);
- Las decisiones relativas a la certificación (véase 7.6);
- Los requisitos de competencia del personal;

El gerente de certificación del OCP deberá satisfacer los siguientes requisitos de formación académica (**véase 3872_MX_Criterios de calificación del personal del Organismo de certificación de producto**)

- Poseer amplio dominio de las NOM y Estándares de acuerdo con el Alcance vigente

También deberá poseer la siguiente formación complementaria:

- PEC en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión
- Lineamientos para la homologación de productos, equipos, dispositivos o aparatos destinados a telecomunicaciones o radiodifusión.
- Políticas y procedimientos para la evaluación de conformidad para el sector ENER y de Eficiencia eléctrica
- Capaz de evaluar documentación sobre resultados de pruebas (EMC, RF, SAR y seguridad)
 - Norma ISO 17065

Para el desempeño de dichas funciones, deberá poseer, al menos, la siguiente experiencia:

- La educación puede ser cubierta con 2 años de experiencia en el producto, excepto cuando el esquema de certificación establezca un nivel de escolaridad específico.

AM-System 3853:8

5.5 Asistente Administrativo

El responsable de las tareas administrativas y cuestiones no técnicas del OCP tiene como principales funciones las siguientes actividades (**véase 3872_MX_Criterios de calificación del personal del Organismo de certificación de producto**)

- Proporcionar a los interesados en obtener la certificación de productos, la INFORMACION sobre los procedimientos y requisitos para obtenerla.
- Realizar la verificación del cumplimiento de los requisitos administrativos.
- Realizar la verificación del cumplimiento de los requisitos técnicos que apliquen dependiendo del PEC específico.
- Conformar expediente del cliente del proceso de certificación y turnarlo al revisor técnico.
- Explicar al solicitante, el proceso de certificación, las condiciones del servicio, los laboratorios con los que se tiene convenio (Convenio de Subcontratación) y los procedimientos relacionados.
- Entregar al interesado el formato de la **"3848_MX_Formato_de_Solicitud_de_Certificacion_PT"** y el listado de requisitos para solicitar la certificación de sus productos **"3870_MX_Esquemas_de_certificación_PT" si se requiere.**
- Informar al cliente sobre las no conformidades o hallazgos derivados de la revisión inicial de documentos y/o vigilancia.
- Registrar en la lista de empresas con productos certificados de la página web de DEKRAMERICAS, sobre los clientes que cuenten con el certificado respectivo y dar seguimiento a su periodo de vigencia. Haciendo uso de la plataforma interna de gestión de proyectos **"TACS4ONE"**.
- Liberación y entrega del certificado al cliente.
- Notificar al cliente con 30±5 días naturales previo al vencimiento de la certificación, esto para el inicio de los trámites de un nuevo proceso de certificación.

Deberá satisfacer los siguientes requisitos de formación académica:

- Experiencia profesional similar o demostrable en labores y responsabilidades de actividades administrativas y organizacionales, tramites gubernamentales y atención a clientes.

También deberá poseer la siguiente formación complementaria:

- Norma ISO 17065

Para el desempeño de dichas funciones, deberá poseer, al menos, la siguiente experiencia:

- Un año en actividades y tareas administrativas.

5.6 Revisor/Experto Técnico

El Revisor/Experto Técnico es el responsable de la evaluación del producto o de la revisión y la decisión previa a la certificación. La cualificación necesaria para los perfiles de Revisor Técnico y Gerente de Certificación es la misma, por lo que el personal podrá actuar como revisor técnico o de certificación indistintamente, aunque no simultáneamente en el mismo proceso de certificación.

Las principales funciones son las siguientes:

AM-System 3853:8

- Revisión de la solicitud en caso de actuar como responsable de certificación.
- Evaluación de los reportes de pruebas y soporte documental.
- Realizar las inspecciones visuales requeridas en el procedimiento de certificación y registra los resultados en Informe resultados de certificación y lo firma para documentar su actividad.
- Informar al asistente administrativo para que notifique al cliente sobre las no conformidades (en caso de haber).
- Transferir la información completa del proceso de certificación del que se haya realizado en el informe, al "Gerente de certificación" para realizar la revisión técnica y emisión de dictamen o Certificado de Conformidad.
- Revisión y recomendación final sobre la certificación (incluyendo la emisión del Certificado) en caso de actuar como responsable de certificación.
- Cuando aplique, programar y ejecutar con el representante de la empresa la revisión de acciones correctivas que se hayan derivado del proceso de vigilancia y elaborar un documento de resultados de esta revisión.
- El revisor técnico/responsable de certificación deberá satisfacer los siguientes requisitos de formación académica: **(véase 3872_MX_Criterios de calificación del personal del Organismo de certificación de producto)**
- Poseer amplio dominio de las NOM y Estándares de acuerdo con el Alcance vigente, contar con

También deberá poseer la siguiente formación complementaria:

- PEC en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión
- Lineamientos para la homologación de productos, equipos, dispositivos o aparatos destinados a telecomunicaciones o radiodifusión.
- Capaz de evaluar documentación sobre resultados de pruebas (EMC, RF, SAR y seguridad eléctrica)
- Conocimiento o Certificación en la Norma ISO 17065.

Para el desempeño de dichas funciones, deberá poseer, al menos, la siguiente experiencia:

- La educación puede ser cubierta con 2 años de experiencia en el producto, excepto cuando el esquema de certificación establezca un nivel de escolaridad específico
- En el caso de las Disposiciones técnicas del IFT se requiere que cuenten con título profesional afín a las competencias requeridas por el Instituto, con amplio conocimiento, experiencia y dominio de las DT(s) objeto de la solicitud de Acreditación, incluyendo el tipo, alcance y volumen de sus actividades de certificación.
- El desarrollo de las actividades de certificación;
- El desarrollo de los requisitos de la certificación;
- La evaluación (véase 7.4);
- La revisión (véase 7.5);
- Las decisiones relativas a la certificación (véase 7.6);
- Los requisitos de competencia del personal;

AM-System 3853:8

5.7 Gerente de Calidad

El Gerente de Calidad es responsable de que todos en la empresa cumplan con el Sistema de Gestión de Calidad establecido en la organización. Las actividades por las cuales es responsable son:

- Informar al Comité Técnico de Certificación sobre la resolución del proceso de certificación y de los resultados de la evaluación del servicio, así como realizar la convocatoria que corresponda
- En su caso, aplicar las recomendaciones realizadas por el Comité técnico de Certificación sobre el proceso de certificación.
- Dar seguimiento a la atención de quejas (por el cliente), y los registros que se hayan derivado de éstas, incluyendo las acciones correctivas emprendidas, cuando aplique. **(véase 3592_MX_formato, quejas y apelaciones).**

También deberá poseer la siguiente formación complementaria:

- Norma ISO 17065
- Ley de infraestructura de la calidad
- Reglamento de la ley federal de metrología y normalización (o la que la sustituya)

Para el desempeño de dichas funciones, deberá poseer, al menos, la siguiente experiencia:

- Dos años en actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad y las regulaciones, normas y estándares para la certificación de producto.
- La supervisión de la implementación de las políticas y los procedimientos;
- El sistema de gestión del organismo de certificación (véase capítulo 8).

6 REQUISITOS DE LOS RECURSOS DEL OCP

6.1 Personal del organismo de certificación

6.1.1 Generalidades

El OCP emplea y tiene acceso a la cantidad suficiente de personal para cubrir todas las operaciones relacionadas con los esquemas de certificación, normas y otros documentos normativos aplicables en el proceso de certificación de producto. Véase **(3619_MX_Organizational Chart Mexico_2023)**.

El OCP emplea y tiene acceso a la cantidad suficiente de personal para cubrir todas las operaciones relacionadas con los esquemas de certificación, normas y otros documentos normativos aplicables en el proceso de certificación de producto y también asegura que todo el personal involucrado en el proceso de revisión de la documentación técnica, la evaluación de la información y el veredicto de la certificación cuenta con las cualificaciones necesarias para llevar a cabo estas tareas.

El OCP también asegura un programa de capacitaciones continuas para mantener actualizados los perfiles y las capacidades necesarias del personal. **(véase 3740_MX_Programa de capacitación y 3140_MX_Detección de Necesidades de Capacitación).**

6.1.2 Gestión de la competencia para el personal involucrado en el proceso de certificación

AM-System 3853:8

El personal que participa en las actividades del Organismo de Certificación es competente a las funciones que desempeña, los juicios que emite, sus políticas y lo que implementa. Para ello se cuenta con un: **3902_MX_Manual de Procedimientos de RH**, donde se establecen criterios de cualificación o competencia (véase **3872_MX_Criterios de calificación del personal**), para el Organismo de certificación de producto. Estos criterios se documentan e incluyen los requisitos específicos para programas regulatorios. Los empleados están cualificados para un campo especializado con conocimientos y tareas en función de su educación, formación y experiencia, manteniendo los registros pertinentes para las que están cualificados o asignados.

6.2 Recursos para la evaluación

6.2.1 Recursos internos

El OCP cuenta con recursos internos propios y recursos bajo su control, cumpliendo con los requisitos aplicables en la NMX-EC-17065-IMNC-Vigente (ISO/IEC 17065:2012), así como toda actividad relacionada a las actividades del proceso de certificación.

En dado caso que se intervinieran recursos externos, éstos deberán cumplir con los requisitos aplicables con la familia de normas 17000, [EC-17025-IMNC-Vigente (ISO/IEC 17025:2017) para laboratorios, EC-17020-IMNC-Vigente (ISO/IEC 17020:2012) para unidades inspección] o según la naturaleza del negocio que le corresponda y ésta será tratada como unidad de negocio independiente.

6.2.2 Recursos externos (subcontratación)

El OCP contrata externamente actividades de evaluación, únicamente con organismos que cumplen con los requisitos aplicables de la Norma Mexicana o Disposición Técnica en función y según lo que especifiquen los esquemas de certificación y que cuenten con una acreditación otorgada por una entidad de acreditación y una aprobación de la dependencia correspondiente. Cuando el OCP contrata externamente a organismos no independientes (laboratorios filiales o no de DEKRA) con fines de actividades de evaluación, el OCP se asegura de la confianza en los resultados emitidos, ya que genera contrato legal (Convenio).

El OCP mantiene evidencia de sus acuerdos mediante el documento **3862_MX_Convenio de Subcontratación PT** (para laboratorios) y/o **4051_MX_Convenio de subcontratación PT UI** (para unidades de inspección), que regulan el proceso de subcontratación para la prestación de servicios de acuerdo con la NMX-EC-17065-IMNC-Vigente (ISO/IEC 17065:2012) y el organismo que suministra el servicio contratado, los cuales incluyen su confidencialidad y estar libres de conflictos de interés.

El OCP define adicionalmente que:

1. Es responsable de TODAS las actividades subcontratadas por otro OC
2. Se asegura que el organismo que proporciona los servicios y su personal no están involucrados directamente o indirectamente (por otro empleador) para corroborar credibilidad de los resultados
3. Cuenta con un **3864_MX_Procedimiento de seleccion de Proveedores_PT** que emplea hacia los organismos que prestan servicio para sus actividades de certificación, donde documenta una serie de requisitos para su calificación, evaluación y seguimiento. (Véase **3863_MX-Subcontractor Performance Evaluation Form**).
4. Mantiene una lista de proveedores contratados externamente (**Véase: Globac**)

AM-System 3853:8

5. Implementa acciones para cualquier incumplimiento de contrato, los cuales se indican en el propio convenio. (**3862_MX_Convenio de prestación de servicios de subcontratación PT**) y/o **4051_MX_Convenio de subcontratación PT UI**
6. Se informa al cliente con anticipación a cerca de las actividades contratadas externamente y darle oportunidad de objetar (**3848_MX_Solicitud de certificación**)

El Interesado, también puede informarse en el/los portal(es) de Internet del IFT, SE y CONUEE (la información contenida en los portales de las autoridades normalizadoras no es responsabilidad de Dekra) ,a cerca de los Laboratorios de Prueba o Unidades de inspección, para la selección a su conveniencia y que éstos lleven a cabo los Procedimientos de Evaluación de la Conformidad, a efecto de obtener el Reporte de Prueba y/o el Dictamen de Inspección, según corresponda, respecto de las Disposiciones Técnicas emitidas por el Instituto y Normas Oficiales Mexicanas complementarias que hacen referencia al cumplimiento de dichas Disposiciones Técnicas emitidas por el IFT, SE y/o CONUEE.

(Véase: para telecomunicaciones:<https://www.ift.org.mx/industria/lista-de-laboratorios-de-prueba> ;

para eficiencia energética:<https://www.gob.mx/conuee/acciones-y-programas/listado-de-laboratorios-de-prueba-por-norma-certificacion>).

7. REQUISITOS DEL PROCESO.

7.1 GENERALIDADES.

El OCP de Dekramericas establece las directrices que deban de observar los interesados para operar diferentes Esquemas y Modalidades de Certificación. Los requisitos necesarios para realizar la Evaluación de la conformidad de los productos están descritos en las NOMs y en los documentos listados a continuación:

- **3865_MX_Expediente de producto y documentacion_Tecnica_PT_MX.**
- **3870_MX_Esquemas de Certificacion_PT.**
- **3861_MX_Alcance Dekramericas PT.**
- **3848_MX_Solicitud de Certificación PT.**
- **3625_MX_Solicitud de Certificación Telecom.**
- **3850_MX_Contrato de Prestación de servicios.**
- **MX_Checklist Verificación de cumplimiento DT y/o NOM correspondiente.**
- **3867_MX_Diagrama Procedimiento_Gral_de_Certificacion_PT).**
- **3624_MX_Formato de Certificado Telecom**
- **3859_MX_Formato de Certificado.**
- **3622_MX_Procedimiento de Quejas y Apelaciones**
- **3876_MX_Cotización_Presentación_de_servicios_de_certificación.**

Los requisitos particulares de las NOMs y DT definidas en el alcance son:

AM-System 3853:8

NOM-001-SCFI-2018

Para la certificación de producto bajo esta norma, el cliente puede optar por alguno de los siguientes esquemas establecidos en el Procedimiento de Evaluación (PEC) de la misma.

Esquema	Descripción	Validez
6.5.2.1 (E I)	Esquema de certificación con seguimiento del equipo electrónico o sistema en punto de venta (comercialización) o fábrica o bodega	Un año
6.5.2.2 (E II)	Esquema de certificación con seguimiento del equipo electrónico y/o sistema en punto de venta (comercialización) o fábrica o bodega y al sistema de rastreabilidad.	Dos años
6.5.2.3 (E III)	Esquema de certificación con base en el sistema de control de la calidad de las líneas de producción.	Tres años
6.5.2.4 (E IV)	Esquema de certificación por lote	Mientras se comercialice el lote

REQUISITOS DE ESQUEMAS	6.5.2.1 E I	6.5.2.2 E II	6.5.2.3 E III	6.5.2.4 E IV
1. Solicitud de certificación.	•	•	•	•
2. Descripción general del producto (equipo o sistema) producto (Nombre, Marca, Modelo, Fracción Arancelaria, Categoría, Tipo, No. Serie)	•	•	•	•
3. Fotografías o imágenes del producto.	•	•	•	•

AM-System 3853:8

4. Instructivos y/o manuales de operación y/o servicio.	•	•	•	•
5. Especificaciones técnicas.	•	•	•	•
6. Etiqueta de marcado (conforme a norma aplicable).	•	•	•	•
7. Diagramas eléctricos/bloques/esquemáticos.	•	•	•	•
8. Complemento de la solicitud de certificación (cuando aplique)	•	•	•	•
9. Informe(s) de pruebas, vigente.	•	•	•	•
10. Carta compromiso en la que se señale y se asuma la responsabilidad de que la muestra presentada es representativa del equipo electrónico y/o sistema a certificar. El interesado es responsable de informar de cualquier cambio en el equipo electrónico y/o sistema, una vez que esté certificado.	•	•	•	
11. Copia del informe del sistema de control de la calidad de las líneas de producción emitido por el Organismo de certificación del sistema de gestión de la calidad.			•	
			•	

AM-System 3853:8

12. Copia del certificado vigente del sistema de control de la calidad vigente de las líneas de producción.				
13. Copia del Informe de verificación del sistema de rastreabilidad.		•		
14. Manual de reconstrucción o reacondicionamiento previa aprobación del OCP.				•
15. Copia de Plan de muestreo de la inspección previa a la certificación.				•
16. Carta que declare tamaño del lote y números de serie de cada uno de los productos.				•

NOM-019-SCFI-1998 y NOM-016-SCFI-1993

Para la certificación de producto bajo esta norma, el cliente puede optar por alguno de las siguientes modalidades establecidas en el Procedimiento de Evaluación (POLEVAS).

Esquema	Descripción	Validez
I (M I)	Certificación con verificación mediante pruebas periódicas al producto.	Un Año
II (M II)	Certificación con verificación mediante el sistema de calidad de la línea de producción.	Tres Años
VI (M VI)	Certificación de artículos reconstruidos.	Un Año

AM-System 3853:8

VII (M VII)	Certificación por lote de artículos usados o de segunda mano, de segunda línea o discontinuados.	Hasta que se comercialice, importe o exporte la totalidad del lote.
----------------	--	---

REQUISITOS DE MODALIDADES	I M I	II M II	VI M VI	VII M VII
1. Solicitud general de servicios de certificación.	•	•	•	•
2. Descripción general del producto (equipo o sistema) (Nombre, Marca, Modelo, Fracción Arancelaria, Categoría, Tipo, No. Serie)	•	•	•	•
3. Imágenes o fotografías del producto.	•	•	•	•
4. Instructivos y/o manuales de operación y/o servicio.	•	•	•	•

AM-System 3853:8

<p>5. Hoja de especificaciones técnicas (podrán aceptarse las especificaciones que aparezcan en los manuales de operación, instructivos, folletos, catálogos).</p>	•	•	•	•
<p>6. Declaración de las características eléctricas del producto (Tensión de alimentación en V (volts), Frecuencia nominal en Hz (Hertz) y naturaleza de la alimentación (c.a. o c.c.) y/o consumo de corriente nominal en A (Amperes) o marcado del producto.</p>	•	•	•	•
<p>7. Diagramas eléctricos.</p>	•	•	•	•

AM-System 3853:8

<p>8. Para productos que usen eliminador de baterías o adaptadores de tensión eléctrica, fotocopia de la parte del eliminador con las especificaciones, o en su defecto, una hoja con especificaciones y la muestra física</p>	•	•	•	•
<p>9. Anexos conforme a complemento de la solicitud.</p>	•	•	•	•
<p>10. Informe(s) de pruebas, vigente</p>	•	•	•	•
<p>11. Copia del certificado vigente del sistema de calidad en el que incluya la línea de producción (expedido por un Organismo de Certificación de Sistemas).</p>		•		
<p>12. Original o copia certificada del informe de certificación de</p>		•		

AM-System 3853:8

<p>sistemas respecto al procedimiento de verificación, el cual deberá tener un máximo de noventa días naturales de emitido en la fecha en que el interesado presente la solicitud de certificación.</p>				
<p>13. Informe de visita de muestreo previo a la certificación para envío de modelos a pruebas de laboratorio.</p>				<ul style="list-style-type: none"> •
<p>14. Manual de reconstrucción de los productos.</p>			<ul style="list-style-type: none"> • 	
<p>15. Carta de la planta reconstructora donde declare, bajo protesta de decir verdad, que 16. reconstruyó los modelos de productos de los cuales se solicita la certificación.</p>			<ul style="list-style-type: none"> • 	

AM-System 3853:8

17. Información comercial conforme a la NOM-017-SCFI-vigente			•	•
--	--	--	---	---

Las imágenes o fotografías (DEBEN tener buena resolución) de cada uno de los modelos con una definición que permita identificar al producto claramente.

NOM-029-ENER-2017

Esquema	Descripción	Validez
12.5.1.2 (M I)	Certificación mediante pruebas periódicas al producto (por modelo o por familia).	Un año
12.5.1.3 (M II)	Certificación mediante el sistema de gestión de la calidad de la línea de producción.	Tres años

Para la certificación de producto bajo esta norma (NOM-029-ENER-2017), el cliente puede optar por alguno de las siguientes modalidades establecidas en el Procedimiento de Evaluación (PEC).

REQUISITOS MODALIDAD	POR	M I	M II
1. Solicitud general de servicios de certificación.		•	•
2. Original del informe de pruebas realizadas por un laboratorio de prueba. (Acreditado y Aprobado)		•	•
3. Etiqueta de eficiencia energética		•	•
4. Fotografías o representación gráfica del producto		•	•
5. Instructivo o manual de uso		•	•

AM-System 3853:8

<p>6. Características eléctricas (Marcado): Tensión (V), frecuencia (Hz), potencia nominal (W) o corriente nominal (A)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	<ul style="list-style-type: none"> •
<p>7. Declaración bajo protesta de decir verdad por medio de la cual el solicitante manifiesta que el producto que presenta es representativo de la familia que se pretende certificar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	<ul style="list-style-type: none"> •
<p>8. Copia del certificado vigente del sistema de aseguramiento de la calidad que incluya la línea de producción o fabricación, expedido por un organismo de certificación para sistemas de aseguramiento de la calidad</p>		<ul style="list-style-type: none"> •
<p>9. Diagrama eléctrico.(Si aplica)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	<ul style="list-style-type: none"> •
<p>10. Listado de componentes en donde se indiquen las especificaciones eléctricas del compresor, motor ventilador de la unidad interior y motor ventilador de la unidad exterior; así como el material del evaporador y del serpentín condensador. (En caso de que aplique)</p>		<ul style="list-style-type: none"> •
<p>11. Informe de certificación del sistema de calidad que indique que se cuenta con procedimiento de verificación al proceso de producción. (NOM-029-ENER-2017)</p>		<ul style="list-style-type: none"> •
<p>12. Marcado de especificaciones de eficiencia energética conforme a los incisos 10.1 y 10.2 de la NOM- 029-ENER-2017</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	<ul style="list-style-type: none"> •

AM-System 3853:8

REQUISITOS PARTICULARES PARA TELECOMUNICACIONES (CERTIFICADO UNICO)

En caso de que el producto a certificar corresponda a normas del IFT (Telecomunicaciones), se adicionarán a los requisitos anteriores, la documentación correspondiente de las empresas filiales, subsidiarias y/o Importadores.

Adicionalmente, el cliente deberá cumplir con los requisitos establecidos en el ANEXO A del Procedimiento de evaluación de la conformidad en materia de telecomunicaciones y radiodifusión.

Para la certificación de productos bajo las normas y Disposiciones Técnicas, el cliente puede optar por alguno de los siguientes esquemas establecidos en el Procedimiento de Evaluación (PEC).

Esquema	Descripción	Vigencia
I (E I)	Muestra por Modelo de Productos para un solo Lote.	Indefinida
II (E II)	Muestra por Modelo de Productos y Vigilancia para más de un Lote.	Indefinida
III (E III)	Muestra por Familia de modelos de Producto y Vigilancia.	Indefinida
IV (E IV)	Muestra por Dispositivo de telecomunicaciones o radiodifusión y Vigilancia	Indefinida

TABLA DE REQUISITOS ANEXOS POR TIPO DE SOLICITUD	TIPO DE SOLICITUD				
	I	II	III	IV	V
REQUISITOS (Ver NOTAS)					
1. Copia certificada del acta constitutiva de la persona moral Interesada, y en su caso manifestación bajo protesta de decir verdad para las filiales y/o subsidiarias, para demostrar que están formalmente establecidos en México.	X	X	X	X	
2. Copia certificada de la protocolización del acta de asamblea donde se nombre al representante legal y atribuciones conferidas a la persona que firma la solicitud de Certificación y, en su caso, para las filiales y/o	X	X	X	X	X

AM-System 3853:8

subsidiarias, lo correspondiente para los representantes legales de las referidas filiales y/o subsidiarias.					
3. Copia simple de la identificación oficial del representante legal del Interesado y en su caso de los representantes legales de las filiales y/o subsidiarias <u>y/o</u> importadores.	X	X	X	X	X
4. Copia de la Cédula de Situación Fiscal que acredite al interesado y en su caso a las filiales, subsidiarias <u>y/o importadores</u> con domicilio(s) formalmente establecido(s) en México; así mismo, el titular, filiales, subsidiarias y/o importadores que hacen uso de un CC deben presentar firmado el contrato de prestación de servicios del Organismo de Certificación, en los mismos términos que el suscrito por el interesado.	X	X	X	X	
5. Para persona física, copia simple de la Identificación oficial, para acreditar su firma en la solicitud de Certificación como Interesado.	X	X	X	X	X
6. Copia del Registro Federal de Contribuyentes (RFC) del Interesado y en su caso de las filiales, subsidiarias y/o Importadores.	X	X	X	X	
7. Copia del Alta del RFC del Interesado y en su caso de las filiales y/o subsidiarias expedida por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).	X	X	X	X	
PARTICULARES					
1. Identificación oficial del representante legal del Interesado como persona moral para gestionar la certificación (original para cotejo y una copia).	X	X	X	X	X
2. Identificación oficial del Interesado como persona física (original para cotejo y una copia).	X	X	X	X	X

AM-System 3853:8

3. Solicitud de Pruebas, dirigida al Laboratorio de pruebas, con el Modelo de las muestras seleccionadas por el OC firmada por el Interesado, como persona física o en su caso por el representante legal de la persona moral.	X	X	X	X	
4. En su caso, original del Reporte de Prueba, emitido por un Laboratorio extranjero reconocido.	X	X	X	X	
5. Diagramas esquemáticos y/o de bloques que muestren las características técnicas de diseño.	X	X	X	X	X
6. Diagrama a bloques de cómo se va a conectar el Producto a las redes públicas de telecomunicaciones y/o hacer uso del espectro radioeléctrico.	X	X	X	X	X
7. Especificaciones técnicas del Producto de telecomunicaciones o radiodifusión, que muestren las características técnicas de diseño.	X	X	X	X	X
8. Instructivos o manuales del Producto de telecomunicaciones o radiodifusión, en donde se describan todas sus funcionalidades de uso destinado.	X	X	X	X	X
9. Fotografías o imágenes, digitales o impresas, internas y externas, del Producto de telecomunicaciones o radiodifusión que muestren, las características técnicas de diseño.	X	X	X	X	X
10. Especificaciones de instalación, cuando proceda.	X	X	X	X	X
11. En su caso, original de la definición de la Familia de modelos de Producto y el Modelo de la misma que debe probarse.	X	X	X		
12. Entregar al Organismo de Certificación, las muestras seleccionadas del Producto en empaque cerrado e identificable para entregar al Laboratorio de Pruebas.	X	X	X	X	
13. Presentar muestras de los Modelos que se pretendan integrar a la Familia de modelos de Producto que se desea definir.					X
14. Solicitud de Certificación en formato libre con la información que se indica en el Artículo 26, fracción IV, inciso a) del presente ordenamiento.				X	

AM-System 3853:8

<p>15. Información técnica y operativa del correspondiente producto o equipo de uso cotidiano que incorpora al Dispositivo de telecomunicaciones o radiodifusión: que incluya entre otros los instructivos o manuales, diagramas esquemáticos y/o de bloques que muestren las características técnicas de diseño, así como fotografías o imágenes, digitales o impresas, internas y externas, del dispositivo respecto del transceptor o radio transmisor con la disposición de pistas, circuitos integrados, componentes, antenas, frecuencias y tecnología de operación, entre otros y las especificaciones de instalación, cuando proceda.</p>				X	
<p>16. Carta compromiso en la que señale y asuma bajo protesta de decir verdad que las Muestras tipo presentadas son representativas de los correspondientes Productos que incorporan al Dispositivo de telecomunicaciones o radiodifusión a certificar.</p>				X	
<p>17. Para la Ampliación del Certificado del Dispositivo de telecomunicaciones o radiodifusión, debe presentarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de definición del grupo de productos o equipos de uso cotidiano cuya funcionalidad esté enfocada al Internet de las cosas (IoT), o a la radiocomunicación de corto alcance, que contienen al mismo Dispositivo de telecomunicaciones o radiodifusión, - Relación de Productos que incorporan al Dispositivo de telecomunicaciones o radiodifusión, que incluya la siguiente información, para cada uno de los dispositivos: marca y modelo, nombre comercial, información técnica y operativa, número de identificación de la versión del firmware y hardware. - Información técnica y operativa de los correspondientes Productos que incorporan al Dispositivo de telecomunicaciones o radiodifusión: que incluya entre otros los instructivos o manuales, diagramas esquemáticos y/o de bloques que muestren las características técnicas de diseño, así como fotografías o imágenes, digitales o impresas, internas y externas, del dispositivo respecto del transceptor o radio transmisor con la disposición de pistas, circuitos integrados, componentes, antenas, frecuencias y tecnología de operación, entre otros y las especificaciones de instalación, cuando proceda. 				X	

AM-System 3853:8

Nota 1: Los requisitos generales 1 al 7 se presentarán sólo cuando sea la primera vez que se va a solicitar el servicio de Certificación o cuando cambien las circunstancias o las personas a las que se refieren.

Nota 2: Debe consultarse el Anexo A del Procedimiento de Evaluación de la Conformidad en materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, para la descripción completa de los requisitos enlistados en la tabla anterior.

Nota 3: Familia de modelos de Producto: Grupo de modelos de un producto, equipo, dispositivo o aparato destinados a telecomunicaciones y/o radiodifusión, de una misma marca, en el que las variantes entre dichos modelos son de carácter estético o de apariencia, pero que conservan las mismas características técnicas de diseño con las que fueron construidos durante su respectivo proceso considerando de manera enunciativa más no limitativa: tarjeta para el transceptor o radio transmisor con la misma disposición de pistas, circuitos integrados, componentes, antena(s), frecuencia(s) y tecnología(s) de operación, entre otros; y las mismas funcionalidades de uso en materia de telecomunicaciones y/o radiodifusión, lo que asegura el cumplimiento con las Disposiciones Técnicas que le sean aplicables.

Nota 4: Grupo de productos o equipos de uso cotidiano cuya funcionalidad esté enfocada al Internet de las cosas (IoT), o a la radiocomunicación de corto alcance, que contienen al Dispositivo de telecomunicaciones o radiodifusión: Grupo de Modelos de productos o equipos de uso cotidiano de una misma marca, en el que las variantes entre dichos Modelos son de carácter estético o de apariencia, pero que conservan las mismas características técnicas de diseño con las que fueron construidos durante su respectivo proceso considerando de manera enunciativa más no limitativa:

1) Dispositivo de telecomunicaciones o radiodifusión con la misma disposición de pistas, circuitos integrados, componentes electrónicos, antena(s), frecuencia(s) y tecnología(s) de operación, entre otros;

2) mismas funcionalidades de uso en materia de telecomunicaciones y/o radiodifusión, así como mismo tipo de producto, lo que asegura el cumplimiento con las Disposiciones Técnicas que le sean aplicables. Las funcionalidades y el tipo de producto a las que se refiere el párrafo anterior deben estar establecidas en el correspondiente manual de usuario de cada Modelo del producto o equipo de uso cotidiano que integran el Grupo de productos o equipos de uso cotidiano cuya funcionalidad esté enfocada al Internet de las cosas (IoT), o a la radiocomunicación de corto alcance, que contienen al Dispositivo de telecomunicaciones o radiodifusión;

Se considera que los productos o equipos de uso cotidiano, en el IoT se definen como cosas, y son aquellos cuyo uso principal es diferente al de telecomunicaciones y/o radiodifusión, pero que puedan interconectarse con redes de telecomunicaciones o hacer uso del espectro radioeléctrico mediante un Dispositivo de telecomunicaciones o radiodifusión el cual le otorga a estos las capacidades de radiocomunicación.

Para esquema E1 se puede solicitar la certificación para los Productos No Nuevos Producto no nuevo: Aquel Producto reacondicionado, reconstruido y/o usado o de segunda mano. Tal como se definen a continuación:

a) Productos reacondicionados: aquellos que se someten a un proceso de reparación, sustituyéndoles las piezas defectuosas o de mal funcionamiento, por piezas o componentes usados o nuevos, y que al final del proceso pueden lucir con apariencia de un Producto nuevo.

b) Productos reconstruidos: Productos que desde fábrica se han vuelto a construir sustituyéndoles las piezas defectuosas o de mal funcionamiento por piezas nuevas.

AM-System 3853:8

c) Productos usados o de segunda mano: aquellos Productos que ya han sido usados y son puestos a la venta del público en general sin reconstruir ni reacondicionar.

Esta documentación aplica para las normas y disposiciones Técnicas:

- NOM-196-SCFI-2016(IFT-004-2016)
- NOM-208-SCFI-2016 (IFT-008-2015)
- NOM-218-SCFI-2017 (IFT-005-2016)
- NOM-221-SCFI-2017 PARTE 1 (IFT-011-2017 PARTE 1)
- NOM-221-2-SCFI-2018 (IFT-011-2017 PARTE 2)
- IFT-011-2022
- IFT-012-2019 y sus modificaciones vigentes.

Complementando lo anterior para los Productos No Nuevos se requiere documentación adicional que a continuación se describe, así como un muestreo previo conforme a la NMX-Z-12/2-1987.

Producto Reconstruido o Reacondicionados:

- Manual de Reconstruido o Reacondicionados de los productos de que se trate, el cual deberá anexarse al trámite de Certificación. Cuando el Interesado presente diversas solicitudes respecto a un mismo producto, sólo se requerirá entregar el manual en una ocasión;
- Certificado del sistema de gestión de la calidad de la planta que reconstruye o reacondiciona, según corresponda, mediante el cual un OC para sistemas de gestión de la calidad acreditado y autorizado, haga constar que dicha planta que reconstruye o reacondiciona cumple con los requisitos establecidos en la NMX-CC-9001-IMNC-2015 e ISO/IEC- 9001-2015 o las que las sustituyan, y que incluye, dentro de su alcance, el control de calidad de las líneas de reconstrucción o reacondiciona de los productos a certificar, y;
- Carta de la planta de reconstrucción o reacondicionamiento donde declare, bajo protesta de decir verdad, que reconstruyó los modelos de productos de los cuales se solicita la certificación, incluyendo en ésta los números de serie correspondientes.

Para el caso de los productos reacondicionados en territorio nacional que cuenten con un IMEI válido y único en el listado de IMEI que mantiene el Instituto, y en tanto no se actualice la Disposición Técnica IFT-011-2017, no se requiere que cumplan nuevamente con lo establecido en la referida DT en el numeral 8.4bis. en caso contrario se deberá de realizar un muestreo de IMEI, con base en la norma mexicana NMX-Z-12/2-1987.

Así mismo en la siguiente página web podrá observar el listado de los laboratorios de pruebas de tercera parte nacionales acreditados y autorizados por el IFT (<http://www.ift.org.mx/industria/lista-de-laboratorios-de-prueba-de-tercera-parte-nacionales-acreditados-y-autorizados>)

Si es el caso, en la siguiente página se podrá visualizar la Lista de Laboratorios de Prueba de Tercera Parte Extranjeros Reconocidos en el marco del correspondiente Acuerdo de Reconocimiento Mutuo por el IFT (<http://www.ift.org.mx/industria/lista-de-laboratorios-de-prueba-de-tercera-parte-extranjeros-reconocidos-en-el-marco-del>) Si se ingresa un Reporte de pruebas extranjero, este debe de estar en idioma español.

El cliente debe informar a GLOBAL CONFORMITY SERVICES cualquier cambio o actualización de la información que fue proporcionada, relacionado a la condición legal, comercial de la

AM-System 3853:8

organización, cambios de propiedad, organización y gestión, de los representantes legales o personas autorizadas, domicilio fiscal y ubicación, de lo contrario se puede detener el proceso de certificación.

Los participantes/personal de Dekra involucrado en este procedimiento son:

- **Asistente Administrativo**
- **Revisor/Experto Técnico**
- **Gerente de Certificación**

Los certificados de la conformidad de producto se expedirán por **equipo electrónico y/o sistema o familia de equipos y/o sistemas**.

Los titulares de dichos certificados de conformidad pueden ser las personas físicas o morales que sean mexicanos o fabricantes de otros países, con representación legal en los Estados Unidos Mexicanos y éstos pueden otorgar la ampliación de la titularidad del Certificado de conformidad a un representante legalmente establecido en territorio nacional (si la NOM lo permite).

El titular, filiales, subsidiarias y/o Importadores que hacen uso de un CC deben:

- I. Cumplir con los requisitos del OC y los establecidos en el Esquema de Certificación al hacer referencia a la Certificación en medios de comunicación, tales como documentos, folletos o publicidad;
- II. Cumplir con los requisitos de Certificación, incluyendo en su caso, la implementación de los cambios requeridos e indicados por el OC;
- III. Sujetarse a las actividades de Vigilancia del cumplimiento de la Certificación y dar acceso al OC a los lugares propios o arrendados donde se encuentre el Producto certificado a efecto de permitir las actividades de Vigilancia del cumplimiento de la Certificación, e
- IV. Informar al OC sobre los cambios en el Producto que impacten en su cumplimiento con todas las DT aplicables, incluyendo ajustes internos, software o la reconfiguración del Producto, particularmente los parámetros del transmisor, tales como potencia y/o frecuencia(s) de operación.

NOTA: TELECOMUNICACIONES: A efecto de constatar lo anterior, el titular del CC, previo a que surtan efecto los cambios en el Producto, debe obtener el RP correspondiente, de conformidad con lo previsto en las fracciones V a VIII del artículo 11 del PEC- IFT y presentarlo al OC, para que éste constate que los referidos cambios no afectan el cumplimiento con las DT respectivas; de lo contrario el OC debe aplicar lo que corresponde del artículo 15 del PEC -IFT.

7.1.1 TIEMPOS DE RESPUESTA.

Para Dekramericas (OCP) el tiempo de respuesta a la solicitud de los servicios de certificación será de acuerdo a lo establecido en la **Norma correspondiente y/o lo definido en el documento 3870_MX_Esquemas_de_Certificacion_PT**, dicho documento hace referencia a los documentos técnicos de las dependencias mexicanas locales.

AM-System 3853:8

El tiempo de respuesta para que el OCP analice las acciones derivadas de los comunicados, a fin de atender las desviaciones detectadas que ingrese el solicitante, se indicara en el sitio web y en el documento **3621_MX_Memorandum y 4071_MX_Acta de desviaciones**.

Los tiempos de respuesta serán contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de ingreso de las correcciones derivadas del comunicado (**3621_MX_Memorandum y 4071_MX_Acta de desviaciones**).

7.1.2 REVISIÓN INICIAL DE DOCUMENTOS

El **Asistente Administrativo** informará al interesado, a través de comunicados por correo electrónico, de las desviaciones detectadas durante el proceso de revisión de documentos, (**3621_MX_Memorandum y 4071_MX_Acta de desviaciones**).

En caso de que el cliente no subsane las desviaciones mencionadas, la autoridad competente o el OCP generará un documento (**3621_MX_Memorandum**), en el cual manifieste el motivo del incumplimiento y se informará de la suspensión o cancelación del proceso de certificación por medios electrónicos.

En caso de que la autoridad competente o el OCP emita un comunicado en el que se informe de desviaciones en la documentación ingresada, el interesado tendrá que apegarse al plazo establecido en PEC de la NOM solicitada/correspondiente.

En caso de que no se hayan subsanado las deficiencias manifestadas, en el plazo establecido, la autoridad competente o el OCP generará un registro mediante correo electrónico (**3621_MX_Memorandum**) en el cual manifieste el motivo por el cual no otorgó la certificación, dando por terminado el trámite.

7.1.3 INFORME DE PRUEBAS/ENSAYOS.

Todos los Informes de pruebas/ensayos deben de llevarse a cabo por un laboratorio acreditado y aprobado por la dependencia correspondiente o reconocido mediante un acuerdo de reconocimiento mutuo, aprobado por la dependencia correspondiente y vigente, además de contar con el alcance de la NOM, NMX o DT aplicable.

Para motivos de este Procedimiento, el cumplimiento de la conformidad de una NOM o DT se demuestra a través de un informe de pruebas.

El **Asistente Administrativo** realiza la revisión de estos informes a fin de asegurar que los informes tienen una fecha de Inicio de Pruebas, Una fecha de Fin de Pruebas y una Fecha de expedición del Reporte de pruebas.

La vigencia de este Informe deberá estar de acuerdo a lo donde establecido en la NOM/DT aplicable contando los días naturales a partir del día de su emisión, después de este periodo no deben utilizarse para efectos de evaluación de la conformidad.

En caso de que la autoridad competente o el OCP emita un comunicado en el que se informe de desviaciones en el Informe de pruebas/ensayos, el interesado tendrá el plazo que marque la NOM/DT correspondiente en días naturales, a partir del día siguiente en que el interesado haya sido notificado para subsanar las desviaciones.

AM-System 3853:8

En caso de que no se hayan subsanado las deficiencias manifestadas, en el plazo establecido, la autoridad competente o el OCP generará un registro (**3621_MX_Memorandum**) en el cual manifieste el motivo por el cual no otorgó la certificación, dando por terminado el trámite.

Para el caso de pruebas complementarias el periodo de aceptación de los informes puede extenderse según lo establecido en NOM/DT correspondiente.

7.1.4 OPCIONES DE SEGUIMIENTO.

En la NOM/DT y en el archivo de **3870_MX_Esquemas_de_Certificacion_PT**, donde debe optar por una de las opciones de seguimiento del OCP de acuerdo con el esquema de Certificación solicitado, y tendrá que apegarse al plazo establecido en lo descrito en el PEC correspondiente a la NOM/DT solicitada.

El **Asistente Administrativo** deberá revisar si la Opción de Seguimiento indicada por el cliente corresponde al Esquema de Certificación seleccionado.

7.2 SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN.

El **Asistente Administrativo** enviará al solicitante el formato **3848_MX_Formato_de_Solicitud_de_Certificacion_PT** y/o **3625_MX Formato de Solicitud de Certificación Telecom** para ser completado por el cliente.

Una vez que se reciba de vuelta, el **Asistente Administrativo** apoyándose del **Revisor/Experto Técnico** revisarán el formato con respecto a normas, esquemas y demás requisitos para garantizar que:

- La información del cliente y el producto es suficiente para realizar el proceso de certificación;
- Se resuelve cualquier diferencia de entendimiento conocida entre el organismo de certificación y el cliente, incluyendo el acuerdo con respecto a las normas u otros documentos normativos;
- Se corrobora el alcance de la certificación solicitada;
- Se dispone de los medios para realizar todas las actividades de evaluación;
- El Organismo de Certificación tiene la competencia y la capacidad para llevar a cabo la actividad de certificación.

Para obtener el Certificado de conformidad o acceder a cualquier servicio de certificación de Dekramericas (OCP), los solicitantes o interesados (fabricante y/o comercializador y/o importador y/o distribuidor y/o proveedor) deberán apegarse a lo siguiente:

El cliente solicitará al OCP por medio del **Asistente Administrativo** los procedimientos, requisitos, reglas o la información necesaria para iniciar el servicio de certificación correspondiente;

El OCP a través del **Asistente Administrativo** proporcionará al solicitante o interesado lo siguiente:

a) El formato de solicitud de servicios de certificación donde el manifieste su interés en obtener la certificación de producto y los datos que le sean solicitados, de manera veraz (véase **3848_MX_Formato_de_Solicitud_de_Certificacion_PT** y **3625_MX Formato de Solicitud de Certificación Telecom**) y se desglosa la información necesaria para completar el proceso de certificación con el esquema que se solicitará.

AM-System 3853:8

b) El OCP a través del Asistente Administrativo proveerá al cliente la información acerca de los procedimientos, requisitos y reglas para otorgar, mantener, ampliar, reducir, suspender y cancelar el certificado de conformidad (véase **3870_MX_Esquemas_de_Certificacion_PT** y la NOM/DT correspondiente); así como los requisitos legales para el alta del cliente.

c) El detalle de la información técnica acerca del proceso de certificación relacionado con cada esquema de certificación de equipo electrónico y/o sistema (**Véase: 3870_MX_Esquemas_de_Certificacion_PT y 3865_MX_Expediente_de_producto_y_documentacion_Tecnica_PT_MX y la NOM/DT correspondiente**);

d) La Relación de documentos requeridos conforme a lo mencionado en el punto 7.1 de este procedimiento, así como el listado completo de los laboratorios de prueba del que puede hacer uso (**Véase 3865_MX_Expediente_de_producto_y_documentacion_Tecnica_PT_MX**);

Una vez verificada la correcta entrega de la información por el cliente, el **Revisor/Experto Técnico** a través del **Asistente Administrativo** y mediante la solicitud enviarán al solicitante toda la información relativa al proceso de certificación, incluyendo la cantidad de muestras a ensayar, así como de las actividades contratadas externamente si es que así aplica.

Dicha documentación detallará claramente el campo de aplicación de la certificación, siendo declinada cualquier solicitud que no se ajuste al alcance del OCP.

e) Contrato de prestación de servicios (**Véase 3850_MX_Contrato de Prestación de Servicios**).

Una vez aceptados y aprobados los documentos previos por el cliente, se procederá con el contrato, documento en el cual se dan a conocer declaraciones, derechos y deberes de ambas partes, anexando el formato de solicitud ratificada y la oferta de prestación de servicios (**3876_MX_Cotización_Presentación_de_servicios_de_certificación**).

Será rechazada cualquier solicitud de certificación en las que DEKRA no posea la competencia y la capacidad para todas las actividades de certificación, debiendo informar oportunamente al solicitante de dicha situación.

Para el caso de solicitudes de certificación (por modelo, por familia o ampliaciones que requieran un informe de resultados de laboratorio), el solicitante debe elegir un laboratorio de pruebas, con objeto de someter a pruebas de laboratorio una muestra tipo.

Las pruebas se realizan bajo la responsabilidad del solicitante de la certificación, del laboratorio de pruebas y del organismo de certificación de producto que reconozca el informe de dichos resultados.

Una vez que el solicitante o interesado ha analizado la información proporcionada por el OCP, deberá presentar la solicitud y el contrato de prestación de servicios firmado por el representante legal y/o apoderado de la empresa solicitante de servicios de certificación.

Para acreditar dicha representación se debe presentar:

AM-System 3853:8

- Copia simple del acta constitutiva o poder notarial de dicho representante,
- Copia de identificación oficial del representante legal.

El requisito del contrato y cualquier documentación de tipo administrativo son presentados por única ocasión, a menos que cambien las condiciones o personas originales a la firma del contrato.

Adicionalmente el solicitante o interesado debe agregar:

- Una declaración por escrito, bajo protesta de decir verdad, en la que manifieste la categoría del equipo o sistema que presenta, ya sea nuevo, reacondicionado, de segunda línea, discontinuado, reconstruido, usado o de segunda mano.

7.3 REVISIÓN DE LA SOLICITUD

El **Asistente Administrativo** procede entonces a revisar la solicitud con el fin de asegurar que cuenta con toda la información necesaria para poder desarrollar el proceso de certificación (véase **3848_MX_Formato de Solicitud de Certificación_PT**), y declinará cualquier solicitud de certificación si carece de las competencias necesarias para cumplir con este proceso.

En este punto se realiza una segunda revisión de la solicitud que está constituida por una lista de chequeo de documentos y formatos encaminados a clarificar las necesidades, responsabilidades y obligaciones de cada una de las partes involucradas en el proceso de certificación (**Véase MX_Checklist de Cumplimiento de la NOM/DT correspondiente y el 4272_MX_Informe de Actividades de Certificación de Producto**).

El resultado de revisión de este punto debe quedar registrado en el formato de Checklist correspondiente al norma solicitada , incluyendo un comentario del **Asistente Administrativo** y/o el **Revisor/Experto Técnico** sobre este punto.

7.3.1 REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

El solicitante o interesado debe construir un expediente electrónico con la documentación técnica del producto y deberá ser entregada al Asistente Administrativo quien a su vez realizará la carga de los archivos en la herramienta informática de TACS4ONE.

La documentación técnica depende de la naturaleza del producto y debe incluir la documentación necesaria, desde el punto de vista técnico, para identificar plenamente y demostrar la conformidad del producto con la Norma Oficial aplicable, NMX o DT aplicable. (**Véase 3865_MX_Expediente de producto y documentacion Tecnica_PT_MX**) y (**Véase 3866_MX_Checklist_Actividades_Revision_y_Certificacion_PT**).

Alguna de la documentación a aportar por el solicitante para llevar a cabo el análisis mencionado será:

1. Identificación del solicitante.
2. Identificación y descripción general del producto
3. Fotografías o ilustraciones de las características exteriores y la configuración interna.
4. Planos de diseño y fabricación, o dibujos del diseño conceptual.

AM-System 3853:8

5. Descripciones y explicaciones necesarias para la comprensión de dichos planos, esquemas y del funcionamiento del aparato.
6. Lista de normas aplicadas total o parcialmente, y cuando no se hayan aplicado esas normas, la descripción de las soluciones adoptadas para cumplir con los requisitos esenciales de los protocolos, incluida una lista de otras especificaciones técnicas pertinentes aplicadas.
7. Lista de componentes en un formato conforme a lo indicado por los protocolos, cuando aplique.
8. Declaraciones sobre conformidad en un formato conforme a lo indicado por los protocolos, cuando aplique.
9. Informes con los resultados de los ensayos.
10. Cumplimiento con el marcado especificado en los protocolos.
11. Manual de uso, mantenimiento e instalación, según corresponda, en idioma español. Por mencionar, pero se recomienda revisar el Check list correspondiente al área donde solicita el servicio.

Para todos los casos, el OCP se asegura que tiene la competencia y capacidad para todas las actividades de certificación que le requieren llevar a cabo, y mantiene un registro (Véase la herramienta informática TACS4ONE y **4272_MX Informe de Actividades de Certificación de Producto**) cuyos expedientes justifican las decisiones de factibilidad para llevar a cabo la certificación.

Una vez recibida toda la documentación pertinente, el **Revisor/Experto Técnico** procederá a su análisis pudiendo requerir, a través de algún medio electrónico, (si procede) documentación adicional que considere oportuno para llevar a cabo la evaluación.

En caso de detectar cualquier deficiencia, el **Revisor/Experto Técnico** lo comunicará al **Asistente Administrativo** para que se contacte al solicitante y este pueda realizar las aclaraciones oportunas y/o subsanar las desviaciones especificadas.

El proceso de certificación se detendrá hasta que se solventen las desviaciones detectadas, durante un periodo máximo de 10 días, a menos que el solicitante no desee continuar con el proceso.

En este último caso, el proceso de certificación del producto será cerrado y, según lo requiera el esquema de certificación, se remitirá un informe de rechazo a la Autoridad Normalizadora.

Una vez subsanadas todas las deficiencias, el expediente pasará al proceso de Evaluación.

7.4 EVALUACIÓN

Dekramericas cuenta con un plan para las actividades de evaluación y gestionar las disposiciones generales necesarias (Véase **3867_MX Diagrama Procedimiento general de certificación_PT y MX Checklist de Verificación de Cumplimiento de la NOM/DT correspondiente**) y el **4272_MX Informe de Actividades de Certificación de Producto** correspondiente a cada norma para evaluación de la conformidad.

Una vez que la información necesaria está disponible para llevar a cabo las actividades de evaluación, se procede a realizar la evaluación para la certificación, donde se aseguran las

AM-System 3853:8

competencias mínimas de los participantes (Veáse: **3872_MX_Criterios de calificación del personal del Organismo de certificación de producto**).

El **Revisor/Experto Técnico** lleva a cabo la recolección de los documentos que constituirán las bases sobre la que se dictaminará la procedencia o no procedencia de la certificación junto con la revisión de los resultados de los ensayos de prueba provistos por el cliente.

En este contexto el **Gerente de Certificación** junto con el **Asistente Administrativo** define la planeación de todas estas actividades en la herramienta informática **TACS4ONE** dónde a su vez también almacena la información provista por el cliente.

La creación y asignación de actividades en la herramienta informática **TACS4ONE** es realizada por el **Asistente Administrativo**, con previa definición y planeación en conjunto con el **Gerente de Certificación**.

El **OCP** únicamente asigna y realiza las actividades de revisión y certificación con personal legalmente contratado por Dekramericas previamente evaluado y asegurando que cuenta con las competencias necesarias para llevar a cabo estas actividades.

El **Revisor/Experto Técnico** se basa únicamente en los resultados de una evaluación terminada (reporte de pruebas/ ensayos) antes de la solicitud de certificación cuando asume la responsabilidad de los resultados y se asegura de que el laboratorio que realizó la evaluación cumple con los requisitos del apartado **6.2** y con aquellos especificados por el esquema de certificación.

Esto puede incluir el trabajo realizado bajo acuerdos de reconocimiento entre los organismos de certificación o acuerdos de reconocimiento mutuo de laboratorios de tercera parte.

En caso de que el **Revisor/Experto Técnico** detecte alguna no conformidad en los requisitos o inconsistencia en la documentación presentada, este entregará por medios electrónicos un documento (**3621_MX_Memorandum**) en el que se indica con claridad la No conformidad que el solicitante debe subsanar y en dado caso puede devolver al interesado la documentación, y requisitos presentados.

Cabe reiterar que el **OCP** ejecuta sus actividades con recursos propios, y gestiona los recursos que contrata externamente (Véase 6.2.2 de este procedimiento) según el plan de evaluación que se requiera, siendo que estos son evaluados con los requisitos del alcance y de los esquemas de certificación.

Si el **Revisor/Experto Técnico** detecta una o más no conformidades, y si el cliente expresa interés en continuar el proceso de certificación, el **Asistente Administrativo** proporcionará la información con respecto a las labores de evaluación adicionales necesarias para verificar que las no conformidades se han corregido.

Si el cliente está de acuerdo en completar las labores de evaluación adicionales, el proceso que se especifica en el apartado 7.4 se debe repetir para completar las tareas de evaluación adicionales.

AM-System 3853:8

Los resultados de todas las actividades de evaluación se documentarán antes del proceso de revisión en la herramienta informática **TACS4ONE**.

7.4.1 EVALUACIÓN EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES

En el caso de dispositivos que se evalúen en materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión se seguirá el **Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones expide el Procedimiento de evaluación de la conformidad en materia de telecomunicaciones y radiodifusión en su CAPÍTULO III, Sección I, Procedimientos para la Certificación de Producto. Este punto (7.4) se complementa con el PEC mencionado en cada una de las normas señaladas/especificadas el alcance del OCP.**

Si en este punto surgen no conformidades reportadas por el **Revisor/Experto Técnico**, estas serán comunicadas al cliente a través del **Asistente Administrativo**, proporcionando información con respecto a las labores de evaluación adicionales necesarias para verificar que las no conformidades se han corregido y pueda así insistir en el proceso de certificación, para lo cual se repiten los pasos anteriores en evaluación, o el cliente puede desistir del proceso.

En este último caso, se genera un informe de no conformidades (**3621_MX_Memorandum**), de la cual se derivará una copia a la Autoridad Normalizadora si esto es exigido en el esquema de certificación.

AM-System 3853:8

o **EVALUACIÓN DE NOM-221-SCFI-2017 / IFT-011-2017 (PARTE 1).**

La evaluación de un servicio de certificación en la Norma NOM-221-SCFI-2017 y la Disposición Técnica correspondiente: IFT-011-2017 (PARTE 1), corresponde a una evaluación documental, para la cual, no se requiere el análisis de un informe de resultados emitido por un laboratorio de pruebas.

El Experto Técnico/Revisor Técnico verifica que la documentación e información del expediente del servicio entregado por el solicitante, este completa y correcta, a través del 4278_MX_MX_Lista_de_verificación_de_cumplimiento_Disposición_Técnica_IFT_011_parte_1 , el Experto Técnico/Revisor Técnico, realiza un análisis y evaluación de la información técnica del producto, como son diagramas eléctricos, especificaciones y analiza la información comercial del producto como son: etiquetas, marcado y manuales o instructivos conforme a la Norma Oficial Mexicana y en su caso conforme a la Disposición Técnica y demás requisitos aplicables como criterios en materia de certificación.

El Experto Técnico/Revisor Técnico solicita al Gerente de certificación/Revisor Técnico las 3 muestras físicas para poder llevar a cabo la evaluación del servicio.

El Experto Técnico/Revisor Técnico procede a aplicar el método de prueba conforme a la DT IFT-011-2017 Parte 1 y verifica el cumplimiento de las 3 muestras con cada una de las pruebas aplicables, registra su evaluación en 4278_MX_MX_Lista_de_verificación_de_cumplimiento_Disposición_Técnica_IFT_011_parte_1 , indicando si el producto “Cumple”, “No cumple” o “No aplica” con los requisitos de la Disposición Técnica IFT-011-2017 Parte 1, así como la evidencia de las pruebas efectuadas a los productos.

Si en al menos una de las tres muestras se presenta un no cumplimiento y solo se ingresaron las tres muestras mínimas al OCP, el Experto Técnico/Revisor Técnico genera los registros derivados de la evaluación de manera habitual, acentuando en el 4278_MX_MX_Lista_de_verificación_de_cumplimiento_Disposición_Técnica_IFT_011_parte_1 , con las desviaciones que presentó el producto durante las pruebas, elabora la carta de no cumplimiento (4071_MX_MX_Acta de Visita o diligencia (Desviaciones derivadas procedimiento evaluación conformidad) y pasa el expediente para la revisión al Revisor Técnico/Gerente de certificación.

En caso contrario al punto anterior, si el cliente ingresó una o más muestras adicionales de manera opcional para poder disponer de ésta en caso de incumplimiento en alguna de las primeras tres evaluadas, el Experto Técnico/Revisor técnico notifica al Asistente administrativo para que notifique al cliente por medios electrónicos la situación, para que este de su VoBo para aplicar la prueba a la muestra adicional.

Una vez que se haya aplicado el método de prueba y las muestra se liberen, el Experto Técnico/Revisor técnico las regresa al Gerente de certificación. El Experto Técnico/Revisor técnico continua con la revisión del estatus de los IMEI de acuerdo con el punto que le aplique: Evaluación con relación de IMEI o Evaluación sin relación de IMEI de este manual.

AM-System 3853:8

Evaluación con relación de IMEI: Si el expediente cuenta con la Relación de IMEI del Fabricante realiza un muestreo de los estos, con base en la norma mexicana NMX-Z-12/2-1987 "Muestreo para la inspección por atributos", considera la Tabla I, Letras clave correspondientes al tamaño de la muestra y la Tabla II-B, Planes de muestreo sencillo para inspección rigurosa, con un nivel de inspección general II y un nivel de calidad aceptable de 0.15. El Experto Técnico/Revisor técnico se basa en el formato de Plan de Muestreo, para determinar la muestra a seleccionar. Dicho Plan de Muestreo lo entrega al Gerente de Certificación/ Revisor Técnico para su VoBo, una vez seleccionada y listada la muestra de IMEI en el plan de muestreo, esta se anexa al expediente del servicio.

Nota: no es necesario enviar el plan de muestreo al cliente.

El Experto técnico/Revisor Técnico solicita el acceso al GSMA al Gerente de Certificación para constatar mediante revisión documental que la muestra seleccionada de los IMEI contenidos en la Relación de IMEI del Fabricante, no estén incluidos en la lista de dispositivos móviles reportados como robados o extraviados. Para lo anterior consulta el Sistema de Verificación de Dispositivos (IMEI Device Check) de la GSMA o aquel que en su momento lo sustituya. El Experto técnico/Revisor Técnico anexa la evidencia del proceso indicando si los IMEI muestreados cumplen o no con lo estipulado en la IFT-011-2017 PARTE 1 en el documento (3621_MX_Memorandum)

Nota 1: se puede consultar en la siguiente liga: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/consulta-de-imei>

Nota 2; El gerente de Certificación mantendrá el contrato actualizado con la GSMA para tener el acceso a la base de datos.

De igual forma, el Experto técnico/Revisor Técnico solicita la última actualización del listado de IMEI de homologados del instituto al Gerente de Certificación, con objeto de revisar la muestra seleccionada, para constatar que no se encuentren incluidos aun en la base de datos de IMEI de Equipos Terminales móviles homologados del IFT.

Nota: El Gerente de Certificación solicita la base de datos actualizada de IMEI homologados al IFT a través del correo electrónico relacionimei@ift.org.mx

El Experto técnico/Revisor Técnico registra en el (3621_MX_Memorandum) del estatus del IMEI el resultado de la revisión en la lista de dispositivos móviles reportados como robados o extraviados y en la base de datos de IMEI de Equipos Terminales móviles homologados del IFT. En caso de que el producto cumpla se continua con la revisión por parte del Gerente de Certificación/Revisor Técnico

Evaluación sin relación de IMEI: En caso de que el servicio no cuente con la Relación de IMEI, el Experto técnico/Revisor Técnico revisará que el expediente cuente con la siguiente documentación:

- Autorización vigente como Empresa Certificada en la modalidad de Comercializadora e Importadora u Operador Económico Autorizado, en términos de las reglas vigentes emitidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y publicadas en el Diario Oficial de la Federación.

AM-System 3853:8

Adicionalmente:

- Copia certificada expedida por fedatario público de la autorización vigente como Empresa Certificada en la modalidad de Comercializadora e Importadora u Operador Económico Autorizado, en términos de las reglas que al efecto emita la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y publicadas en el Diario Oficial de la Federación.
- En su caso, copia certificada expedida por fedatario público del poder que faculta como representante legal al solicitante.
- Identificación oficial con fotografía del solicitante.

De ser este el caso, notifica al Gerente de Certificación/Revisor Técnico para su revisión

Posterior a la emisión del certificado el Gerente de Certificación da seguimiento a la entrega de la relación de IMEI, esta debe entregarla el cliente en un plazo no mayor a 10 días hábiles contados a partir de la notificación del Certificado de Homologación emitido por el IFT. Una vez recibida la relación de IMEI el Gerente de Certificación la anexa al expediente del servicio y asigna al servicio al Experto técnico/Revisor Técnico para que realice el muestreo y la evaluación del servicio de acuerdo con el punto Evaluación con relación de IMEI de este manual. En caso de no recibir la relación de IMEI en el periodo establecido, el Gerente de Certificación lo notifica al IFT.

Si durante la evaluación se detecta algún incumplimiento o bien, alguno o varios de los IMEI se ubicaron en la lista de dispositivos móviles reportados como robados o extraviados o se encontraron en la base de datos de IMEI de Equipos Terminales móviles homologados del IFT, el Asistente Administrativo notifica al cliente por medio de un documento (3621_MX_Memorandum) indicando el incumplimiento.

Al término de la evaluación el Experto técnico/Revisor Técnico notifica al Gerente de certificación/Revisor Técnico para su revisión.

Emisión del CC

Una vez emitido el Certificado de Conformidad, el Gerente de Certificación en un plazo no mayor a 3 días hábiles, enviará a través del correo electrónico relacionimei@ift.org.mx la Relación de IMEI del fabricante en el formato que el instituto indique, el instituto en un plazo no mayor a dos días hábiles confirmará la recepción exitosa de la Relación de IMEI del fabricante.

7.5 REVISIÓN DE CUMPLIMIENTO.

La revisión del cumplimiento de la Norma o DT solicitada será realizada por un **Revisor/Experto Técnico**, quien emitirá una recomendación para la certificación en base a toda la información surgida de la evaluación técnica del producto y su revisión (**MX_Checklist de Verificación de Cumplimiento de la NOM/DT correspondiente, 4272_MX_Informe de Actividades de Certificación de Producto**)

En caso de un veredicto negativo, éste será comunicado al solicitante a través del **Asistente Administrativo** para que pueda interponer las evidencias oportunas y/o subsanar las desviaciones especificadas por el **Revisor/Experto Técnico**.

AM-System 3853:8

El proceso de certificación se detendrá hasta que se solventen las desviaciones detectadas, a menos que el solicitante no desee continuar con el proceso.

En este último caso, el proceso de certificación del producto será cerrado y, según lo requiera el esquema de certificación, se remitirá un informe de rechazo a la Autoridad Normalizadora.

En este contexto, el **OCP** Dekramericas asegura que la revisión sólo se realiza por personas que no hayan estado involucradas en el proceso de evaluación y siguiendo las Política de Imparcialidad (**3590_MX_Política de Imparcialidad**).

Las recomendaciones para una decisión sobre la certificación con base en la revisión, se documentan en el **MX_Checklist de Verificación de Cumplimiento de la NOM/DT correspondiente y 4272_Informe de Actividades de Certificación de Producto**.

7.6 DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN

El **Gerente de Certificación** es responsable de las decisiones relacionadas con la certificación y siempre conserva la autoridad en tales decisiones.

El **OCP** siempre asigna por lo menos a una persona para que tome la decisión de certificación basada en toda la información relacionada con la evaluación, su revisión y toda otra información pertinente.

La decisión de certificación se lleva a cabo por una persona o un grupo de personas que no han estado involucradas en ningún momento en el proceso de evaluación en este caso el **Gerente de Certificación**.

Una vez finalizado el proceso completo, el **Gerente de Certificación** dará un veredicto positivo o negativo sobre el cumplimiento con los requisitos específicos del proceso de certificación.

En caso de veredicto negativo, éste será comunicado al solicitante a través del **Asistente Administrativo** para que pueda interponer las adecuaciones oportunas y/o subsanar las desviaciones especificadas por el **Gerente de Certificación** si así corresponde.

De no subsanarse o de realizarse un desistimiento del proceso por parte del cliente, se tendrá que generar un Informe de rechazo que indique las no conformidades detectadas y, en el caso de la certificación de productos eléctricos, debe derivarse a la Autoridad normalizadora competente.

En caso de veredicto positivo, el **Gerente de Certificación** emitirá un Certificado de aprobación y se informará al solicitante, proporcionando una copia de dicho certificado.

En el caso de la certificación de productos eléctricos, esta información se debe subir al portal de la Dependencia o Autoridad Normalizadora correspondiente que generará el registro del certificado correspondiente (<http://www.normas-aduanas.gob.mx/normas-Aduanas/>).

En cualquier caso, el responsable de la certificación siempre podrá comunicarse con el cliente directamente.

La persona o personas asignadas por el OCP para tomar la decisión sobre la certificación siempre es un empleado de Dekramericas y tiene un contrato establecido legalmente. Véase **3215_MX_Contrato_individual_Dekra**

AM-System 3853:8

NOTA: El OCP notificará a los clientes la decisión de No Otorgar la certificación y debe identificar las razones para tal decisión cuando se dé el caso, usando el **3621_MX_Memorandum**, a través del **Asistente Administrativo** y por medios electrónicos.

7.7 DOCUMENTACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN (CERTIFICADOS).

Los certificados emitidos por Dekramericas (OCP) contienen al menos la siguiente información:

1. Nombre del organismo de certificación de producto, fecha, domicilio y lugar de expedición
2. Número o identificación de la solicitud de certificación
3. Número de certificado
4. Número del informe de prueba que se toma como base para otorgar la certificación
5. Nombre del solicitante
6. Domicilio fiscal
7. Nombre del producto certificado
8. Categoría (nuevo, o no nuevo)
9. Indicar el alcance, la norma oficial mexicana y el Estandar (NOM y NMX) tomada como base para la certificación, y cuando aplique ambas.
10. Esquema de certificación de producto
11. En su caso domicilio de fábrica.
12. País de origen/fabricacion y pais procedencia
13. Vigencia del certificado y términos de la vigencia
14. Firma del personal autorizado por el organismo
15. Modelo o familia de modelos de acuerdo a los criterios de agrupación de familia
16. Marca o marcas de acuerdo a los criterios de agrupación de familia
17. Especificaciones técnicas o características descriptivas del producto
18. No de serie o identificación (aplica sólo para certificación por lote)

Este punto (7.7) se complementa con el PEC mencionado en cada una de las normas señaladas/especificadas el alcance del OCP.

Véase **3624_MX_Formato de Certificado Telecom**, **3869_MX_Formato de Certificado**.

El certificado formal emitido incluye la firma u otra autorización definida de las personas del OCP a quienes se les asignó tal responsabilidad.

La documentacion formal de certificacion unicamente de debe emitir después o simultáneamente con las siguientes actividades:

1. cuando se ha tomado la decisión de otorgar o ampliar el alcance de la certificación;
2. cuando se ha cumplido con todos los requisitos de la certificación;
3. cuando se ha completado/firmado el acuerdo de certificación.

7.8 DIRECTORIO DE PRODUCTOS CERTIFICADOS.

El OCP mantendrá la información sobre los productos certificados asociando, por lo menos, los siguientes datos:

- **Identificación del Certificado de aprobación.**
- **Vigencia del Certificado de aprobación.**
- **Identificación del fabricante.**
- **Identificación del o los productos sujetos a evaluación.**

AM-System 3853:8

- **Requisitos esenciales que han sido evaluados.**
- **Documentos normativos que han sido utilizados para la evaluación de la conformidad.**

El organismo de certificación suministrará información, según solicitud, acerca de la validez de una certificación determinada, donde esta información está estipulada según el esquema correspondiente

El OCP mantendrá toda la información necesaria correspondiente en su herramienta informática **TACS4One** y las partes de esta información que sea necesaria publicar o poner a disposición de cliente, podrá revisarse en el sitio web <https://dekra.mx>.

Alternativamente DEKRA mantendrá un registro, que manejará desde la plataforma TACS4ONE y será visualizada por el cliente a través de Global Market Access (web) <https://www.dekra-product-safety.com/en/about-dekra/accreditations> con los productos certificados bajo los esquemas de certificación, en el que se incluyen los detalles necesarios para el correcto seguimiento de las certificaciones emitidas.

Adicionalmente, este registro incluirá información de los procesos de evaluación de conformidad que no hayan sido completados positivamente, así como de los certificados restringidos, suspendidos o retirados.

NOTA: Se mantendrá informada a la CONUEE (Comisión Nacional para el Uso Eficiencia de la Energía), sobre los servicios en el alcance del sector energético, donde el OCP comunicará a ésta dependencia competente y durante las reuniones del comité técnico, el estatus de los certificados que se otorguen y amplíen. Y sobre los seguimientos mensuales que se realicen, cuando aplique que los certificados se suspendan o cancelen.

7.8.1 USO DE ETIQUETA EN EL PRODUCTO

Durante las etapas de evaluación y antes de su utilización, el Revisor Técnico verificará que la información contenida en la etiqueta o su diseño cumpla con los requisitos de marcado indicados con la NOM de Seguridad o de Eficiencia Energética y la(s) NMX's específicas aplicables al producto. La utilización de la marca de Certificación únicamente se autoriza después de que se haya emitido el certificado.

La Contraseña Oficial (NOM), cuando deba de colocarse según disposición de la norma aplicable, se colocará tomando en cuenta las especificaciones de colocación de la Norma Oficial Mexicana NOM-106-SCFI-vigente, y podrá colocarse sobre los productos o en su etiqueta, envase o empaque, y embalaje en su caso, siempre de manera visible, legible e indeleble al menos hasta el momento en que éste sea adquirido por el consumidor en el territorio nacional (**Véase 4053_MX_Reglas de uso de certificados y marcas de conformidad**)

7.8.2 AUTORIZACION DE USO DE MARCA

Una vez emitida la decisión de certificación y la emisión del certificado, se da la autorización para usar la marca de conformidad de DEKRAMERICAS (si así lo conviene el cliente) sobre el producto, embalaje o información que lo acompaña. Una vez que se han llevado a cabo las

AM-System 3853:8

actividades del plan de evaluación correspondiente al esquema o modalidad de certificación aplicable deberá cumplir con la vigilancia para asegurar la validez de la demostración del cumplimiento de los requisitos del producto de acuerdo a lo indicado en la sección 7.9 del presente procedimiento.

Posterior a recibir el Certificado, el solicitante está obligado a producir, distribuir y comercializar un producto que cumpla con los requisitos de la(s) norma(s) bajo la(s) cual(es) fue evaluado, así como con los requerimientos del esquema o modalidad base de la certificación, y con los términos establecidos en el **3850_MX_Contrato_de_Prestacion_de_Servicios_DEKRAmericas**.

7.9 VIGILANCIA

Los certificados de la conformidad del producto otorgados y las ampliaciones de titularidad estarán sujetos a visita de seguimiento por parte de la autoridad competente o el OCP de acuerdo con los esquemas de certificación. (vease **3870_MX_Esquemas_de_Certificacion_PT** y/o la **NOM/DT correspondiente**).

De cada visita de seguimiento realizado por el OCP o la autoridad competente se expedirá un informe de seguimiento, (4071_MX_Acta de visita o diligencia) sea cual fuere el resultado, que será firmado por el representante del OCP, y el titular del certificado si hubiere intervenido.

La falta de participación del titular en el seguimiento o su negativa a firmar el informe, afectará la validez del certificado y puede derivar en la suspensión del mismo.

Las visitas de seguimiento que lleve a cabo la autoridad competente y el OCP, se practicarán únicamente por personal autorizado correspondiente.

7.9.1 CRITERIOS PARA LA PROGRAMACIÓN DE LA VIGILANCIA:

Los Criterios para la programación de visita son:

La fecha propuesta para la realización de las visitas de vigilancia están en función de algunas consideraciones como:

- Fecha de vencimiento del certificado o dictamen
- Presentación de alguna queja
- Temporada de cierto producto
- Importación del producto por parte del cliente
- Cantidad de productos certificados
- Modalidad o esquema de certificación
- Conforme a la norma aplicable.

7.9.2 NOTIFICACIÓN DE LAS VISITAS.

Una vez realizada la programación de visita, el **Asistente Administrativo** informará al titular de la certificación el "Aviso de su vigilancia" con la fecha en la que se realizará la visita, a fin de designar a un responsable para atender la diligencia.

Para el caso de la certificación en materia de Telecomunicaciones también se especifica la hora de la visita de vigilancia.

AM-System 3853:8

La notificación se realiza por correo electrónico, con un mínimo de 10 días hábiles de anticipación en el caso de las visitas que sean de tipo "Ordinario" y para los otros tipos de visita dependerá de las necesidades particulares del cliente, siempre y cuando no incumpla el tiempo establecido para subsanar cualquier desviación que sea motivo de una suspensión o queja.

NOTA: Para los certificados de Telecomunicaciones que se vinculen y/o incluyan filiales, subsidiarias o importadores, se enviará notificación de visita de vigilancia tanto al representante legal como a las demás partes que hayan sido seleccionadas.

7.9.3 CONFIRMACIÓN DE LA VISITA.

El solicitante debe de enviar al **OCP** la confirmación de visita por escrito, ratificando la visita o en su caso corrigiendo el domicilio para la visita de vigilancia e indicando preferentemente el nombre de la persona responsable de la visita.

En caso de que esta confirmación sea de forma verbal por parte del cliente, el personal de parte del **OCP** que recibe la información deja evidencia por escrito (**Asistente Administrativo**).

Si se considera la visita en punto de venta, fábrica o bodega se ejecutará según la modalidad o esquema de certificación y la NOM aplicable.

En caso de no indicarse el lugar de la visita se realizará preferentemente en fábrica o bodega del titular a fin de comprobar los datos ingresados en el proceso de certificación inicial.

NOTA 1: Para el esquema de certificación con seguimiento al producto y a sistema de rastreabilidad, el titular de la certificación envía además de la confirmación de la visita, la propuesta de los certificados de producto que serán muestreados para su aprobación por el gerente de vigilancia.

Para las visitas ordinarias, si la visita no se confirma en 5 días hábiles a partir del día siguiente que se envió el aviso de vigilancia, el **Asistente Administrativo** del OCP envía un recordatorio por escrito para recibir su confirmación.

NOTA 2 : Para el caso de los certificados de telecomunicaciones debe confirmar el titular de la certificación y/o el representante de las filiales, subsidiarias o importadores, si estos fueron notificados de la visita de vigilancia.

Para poder retirar la suspensión de los certificación se deberá de recibir la conformación de la visita por escrito, por parte del titular de la certificación, así como el pago de la visita y de la suspensión.

Si el titular no cuenta con producto para realizar el muestreo, el representante legal o autorizado de la empresa debe de dar aviso de esta situación por escrito al **Gerente de Certificación**, quien notificará al personal correspondiente para suspender el certificado.

El producto entonces es identificado como "producto con antecedentes" y puede certificarse como "nuevo", quedando el nuevo certificado como condicionado a cumplir con lo indicado el propio expediente del "producto con antecedentes".

NOTA 3: Si por razones ajenas a DEKRAMERICAS S DE RL DE CV no se puede llevar a cabo la vigilancia acordada en su programación, el cliente puede cambiar la fecha de su visita indicándolo por escrito y ya sea por el "Representante legal" o "representante autorizado" y con 3

AM-System 3853:8

días hábiles como mínimo de anticipación, con la nueva fecha propuesta para llevar a cabo la visita de vigilancia.

Si el cliente declara que no cuenta con producto y no confirma la realización de la visita, puede solicitar la cancelación del certificado a petición de parte, siempre y cuando el certificado se encuentre vigente y no haya sido suspendido por incumplimiento o por no entregar el informe de resultados, derivado de la visita. Esto con la finalidad de que el producto no quede clasificado como "con antecedentes"

Si uno o varios certificados se encontraran dentro del último mes de vigencia la visita no podrá ser postergada, haciendo este hecho del conocimiento del cliente a través de su "Aviso de vigilancia"

El **Gerente de Certificación** suspende los certificados que se encuentren en su último mes de vigencia y no han conformado la visita, pudiéndose levantar esta suspensión, solo tras haber recibido la confirmación por parte del cliente de que realizará la importación del producto certificado, dando oportunidad así de realizar la visita de vigilancia. Para el caso de los certificados suspendidos que no pudieran atender la visita, mantendrán este estatus hasta que se les realice la visita.

7.9.4 ASIGNACIÓN DEL PERSONAL PARA LA VISITA DE VIGILANCIA.

Cuando el personal de OCP recibe la confirmación de la visita por parte del cliente, asigna al **Revisor/Experto Técnico** para ejecutar la visita considerando agendas, cantidades de visitas por ejecutar y capacidad del ejecutor y evidencia de aviso de vigilancia donde se notificó al cliente

NOTA: El **Revisor/Experto Técnico** podrá hacer uso para muestrear de la tabla de muestreo por atributos

7.9.5 ETIQUETADO E IDENTIFICACIÓN DE MUESTRAS.

El **Revisor/Experto Técnico** prepara las etiquetas de identificación del producto. Dichas etiquetas son utilizadas para identificar las muestras que son enviadas al laboratorio, por lo que solo se requieren cuando la vigilancia se haga al producto, es decir cuando se realiza un muestreo de producto.

La asignación del número de folio para la asignación de muestras será relacionada con el Folio de la Cotización y/o Identificación del Proyecto (Control de Registros y Control de Documentos) y de los demás documentos que la acompañan, de tal manera que sea rastreable.

Una vez hecha la recepción de la muestra y ésta sea etiquetada, se mandará a resguardo dicha muestra; de tal manera que no se usen, por lo que estas sólo deberán ser única y exclusivamente para las pruebas del laboratorio y la revisión del OCP. Cabe mencionar que las muestras deben de registrarse en la bitácora de entrada y salida (Formato simple que contine Nombre del solicitante, fecha, hora de entrada y salida) para posteriormente proceder a cerrarse bajo llave a cargo de Gte de certificación. En caso de requerir tomar la muestra se procede bajo el mismo criterio. Es importante recalcar que las muestras deberán de transportarse en vehículos oficiales de DEKRA o vehículo propiedad del empleado de DEKRA.

AM-System 3853:8

El **Revisor/Experto Técnico** hace uso de la cinta adhesiva de seguridad que se utiliza para las muestras que son enviadas al laboratorio, por lo que solo se requieren cuando se realiza un muestreo de producto.

Posteriormente el inspector prepara el informe vigilancia en de acuerdo a su programación .

En caso de que la vigilancia sea solicitada por la autoridad, o como parte de algún operativo o testificación también se acompaña dicho documento.

7.9.6 CONFIRMACIÓN DE LA VISITA.

Se conserva la evidencia de confirmación de visita de parte del cliente (titular de certificación o representante autorizado) para certificados de Telecomunicaciones, del representante de las filiales, subsidiarias y/o importadores.

NOTA: es importante revisar el esquema de las visitas de vigilancia de los certificados de telecomunicaciones que se realicen en bodegas y puntos de venta propios o arrendados por el titular, filiales, **subsidiarias y/o importadores**.

El verificador asignado a la visita revisa que toda la información coincida con la del certificado a vigilar.

Para el esquema de certificación con seguimiento en el producto y al sistema de rastreabilidad el inspector verifica que la propuesta del titular de los certificados de producto estén aprobados por el gerente de certificación.

El titular del certificado tendrá la obligación de permitir el acceso y proporcionar las facilidades necesarias al personal de la autoridad competente o del OCP, en los términos del esquema que hayan suscrito con el OCP.

En los informes de seguimiento se hará constar:

1. Nombre, denominación o razón social del titular del certificado;
2. Hora, día, mes y año en que inicie y en que concluya el seguimiento;
3. 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;
4. Número y fecha del oficio de comisión que la motivó; (nombrar oficio de visita de seguimiento dentro de TACS4ONE)
5. Nombre y cargo de la persona con quien se entendió la visita de seguimiento;
6. Datos relativos a los productos relacionados en el seguimiento y en su caso las muestras tipo seleccionadas para envío a pruebas;
7. Datos relativos a la actuación;
8. Declaración del visitado, si quisiera hacerla; y
9. Nombre y firma de quienes intervinieron en la diligencia, incluyendo los que la llevó a cabo.

7.9.7 REALIZACIÓN DE LA VISITA.

Las visitas de vigilancia constan de lo siguientes pasos:

- Inicio de la visita

AM-System 3853:8

- Revisión documental o inspección visual
- Inspección física del producto (para vigilancias al producto)
- Toma de muestras (para vigilancias al producto)
- Identificación de la muestra (**para vigilancias al producto**)
- Toma de muestreo testigo en la vigilancia (**para vigilancias al producto**)
- Resultados de la visita de vigilancia
- Cierre de visita de vigilancia

7.9.7.1 INICIO DE LA VISITA.

El inspector se presenta en la dirección (lugar, fecha y hora indicados) e informa sobre las actividades a realizar.

NOTA: En caso de no poder realizar la visita por causas imputables al cliente, el verificador/inspector anota sus observaciones, en este caso el gerente de certificación revisa las observaciones y procede a suspender el certificado por incumplimiento estipulado en contrato.

7.9.7.2 REVISIÓN DOCUMENTAL O INSPECCIÓN VISUAL:

El verificador/inspector realiza un análisis o inspección visual a todos los puntos requeridos en los formatos del informe de vigilancia, poniendo énfasis en revisar que:

1. La información que presenta el solicitante coincide con la información que se proporcionó al OCP al momento de la certificación inicial.
2. Analizar si se requiere hacer una visita a más de un producto, o sistema o a ambos para realizar vigilancias múltiples.
3. Recabar evidencia necesaria para demostrar que el producto del cliente continua cumpliendo con los requisitos por los que se otorgó la certificación inicial.
4. Analiza toda la información presentada al cliente y solicita las aclaraciones necesarias con la evidencia de su cumplimiento o no cumplimiento.
5. Anota las actualizaciones a la información del cliente como cambios (domicilio representante legal, tramitador, etc.)

7.9.7.3 INSPECCIÓN FÍSICA DEL PRODUCTO.

Esta inspección está orientada a comprobar que la información entregada por el solicitante coincida con la del producto físicamente y a asegurar que el producto vigilando contiene la misma información con la que se certificó inicialmente, como pudiera ser información técnica, especificación comercial, marcado, instructivo, garantías.

7.9.7.4 TOMA DE MUESTRAS:

El inspector realiza el muestreo al producto tomando las muestras de acuerdo a su modalidad o esquema.

7.9.7.5 IDENTIFICACIÓN DE LAS MUESTRAS:

Una vez seleccionada la muestra el verificador/inspector, llena la etiqueta de identificación y la coloca en el producto, en una parte visible, para posteriormente sellar el empaque con la cinta adhesiva.

7.9.7.6 RESULTADOS DE LA VISITA DE VIGILANCIA:

AM-System 3853:8

Si al realizar la visita toda la información, y en su caso el producto cumple con todo lo ingresado al inicio de certificación; el inspector/verificador da por terminada la visita de vigilancia y el OCP queda en espera del informe de laboratorio para proceder a su evaluación.

Pero si en el transcurso de visita de vigilancia se encuentran desviaciones en la información o del producto respecto a lo ingresado al inicio de la certificación y el certificado sigue vigente, se procede a suspender el certificado, por lo que el cliente debe corregir todas las desviaciones detectadas y solicitar una nueva visita, para corroborar dichas modificaciones y muestrear el producto.

El titular cuenta con 30 días naturales a partir de la emisión de la suspensión para desvirtuar todas las desviaciones encontradas y realizar el pago de la suspensión para que se elimine. En caso de que el cliente requiera de mas tiempo para desvirtuar las desviaciones encontradas, tendrá que solicitarlo por escrito indicando las razones, por lo que el OCP podrá conceder hasta 15 días naturales de prórroga.

7.9.7.7 CONCLUSIÓN DE LA VISITA DE VIGILANCIA.

Una vez concluidas las actividades de la visita, el verificador/inspector encargado de atender la visita da a firmar los informes correspondientes y culmina entregando copia de los informes al encargado de atender la visita (**4071_MX_Acta de visita o diligencia**).

7.9.7.8 CONTROL DE VISITAS DE VIGILANCIA.

Una vez efectuada la visita el inspector/verificador captura su información en la plataforma de la empresa TACS4ONE que corresponden a las vigencias del certificado y captura la información de la vigilancia al producto por etiqueta.

El Asistente Administrativo del OCP recibe toda la información correspondiente con la visita de vigilancia y corrobora que la información esté ingresada en la plataforma TAC4SONE para la revisión y toma de decisión sobre el documento emitido.

7.9.7.9 HALLAZGOS QUE PUDIERAN PRESENTARSE EN LAS VISITAS DE VIGILANCIA.

Existen varias situaciones que pudieran presentarse y no limitarse como a continuación se describen:

- a) El responsable de atender la visita se ausenta totalmente o por periodos de tiempo prolongados, retrasando las actividades de vigilancia.
- b) No se permite la colocación de la cinta adhesiva a las muestras.
- c) Se siguiere insistentemente al inspector/verificador la muestra a tomar.

Si se llegara a presentar alguna anomalía en el desarrollo de la visita, el inspector/verificador lo registra en el informe de la visita para que junto con el Gerente de certificación determinen las acciones a seguir.

En caso que el verificador/inspector no elija libremente la muestra, el certificado o dictamen será suspendido y se debe de repetir la visita de vigilancia. Y en caso de reincidencia el certificado es cancelado.

7.9.7.10 SITUACIONES NO CONSIDERADAS EN LA VISITA DE VIGILANCIA:

AM-System 3853:8

Si durante la visita se presentan situaciones no consideradas dentro de esta instrucción que plantean desviaciones al mismo, el verificador/inspector puede consultar con el gerente de certificación, las acciones a considerar vía telefónica o por algún otro medio.

Casos extraordinarios que requieren vista de vigilancia. Cuando se presenta un cambio significativo en el diseño del producto o en la información ingresada para la obtención de la certificación, se realiza la visita de vigilancia para constatar que el cambio realizado no afecta el cumplimiento del producto con la norma de referencia. Algunos ejemplos de los casos que se pudieran presentar son:

- Diseño de producto
- Norma de referencia de la cual se certificó
- Domicilio fiscal del cliente, cambio de bodega
- Cambio de propietario

Si en el proceso de vigilancia se encuentran desviaciones el gerente de certificación realiza la suspensión del certificado. El cliente cuenta con 30 días para realizar las aclaraciones y/o correcciones que desvirtúen los incumplimientos en los términos en los que se haya citado la suspensión, de lo contrario el certificado es cancelado por incumplimiento.

7.9.7.11 ENVÍO DE MUESTRAS AL LABORATORIO.

Es responsabilidad del titular de certificación enviar las muestras tomadas en la visita de vigilancia con un laboratorio contratado por DEKRAMERICAS S DE RL DE CV, para que se realicen los ensayos correspondientes, excepto para certificaciones en telecomunicaciones, en este caso es responsabilidad del OCP a hacer la entrega de las muestras a probar al laboratorio seleccionado por el cliente.

NOTA: Es indispensable que el OCP esté en comunicación con el cliente, de tal manera que le marque los tiempos límites sobre los días hábiles para la entrega de muestras al laboratorio y una vez que se haga la entrega notifique al inspector/verificador. Así mismo todos los costos derivados de esta actividad correrán por cuenta del titular del certificado.

7.9.7.12 MANEJO DE MUESTRAS.

Es responsabilidad del titular de la certificación asegurar la integridad de las muestras una vez que éstas han sido seleccionadas, hasta el envío del laboratorio o hasta el envío del OCP para el caso de Telecomunicaciones.

En caso de extravío, mal manejo de pruebas (Por violación en los sellos, etiquetas de muestreo o cinta adhesiva) el cliente debe de proceder con la muestra testigo para su envío al laboratorio.

En caso de que no se cuente con la muestra testigo, el titular debe de dar aviso al Gerente de certificación para solicitar un nuevo muestreo cubrir el costo de la visita.

En caso de reincidir con el extravío o mal manejo de muestras el gerente de certificación procede con la cancelación del certificado de producto.

7.9.7.13 MUESTRA TESTIGO:

AM-System 3853:8

Para hacer uso de la muestra testigo el solicitante debe informar por escrito al gerente de certificación, las razones por las que es necesario hacer uso de dicha muestra y quedaran en espera de la autorización por escrito para hacer uso de ésta. El informe de pruebas que emita el laboratorio debe de contener la evidencia de que el producto fue vigilado por DEKRAMERICAS S DE RL DE CV y es identificado con su etiqueta y su folio de rastreabilidad correspondiente.

Para solicitar el uso y evaluación de la segunda muestra, será dentro del término de 7 días hábiles siguientes (véase: NOM-001-SCFI-2018) de aquel en el que se tuvo conocimiento de la primera muestra. Si no se solicita, se corrobora el resultado de la primera evaluación.

Pueden efectuarse estas segundas pruebas, con la supervisión del OCP, en el mismo laboratorio o en otro acreditado y aprobado en la Norma certificada. Si en estas segundas pruebas se demuestra que el producto cumple satisfactoriamente con la Norma Oficial Mexicana, se tiene por desvirtuado el primer resultado, si no las cumple, se da por confirmado.

7.9.7.14 RECEPCIÓN DEL INFORME DE PRUEBAS

Los informes de laboratorio de prueba derivados del proceso de vigilancia deben de ser ingresados a DEKRAMERICAS S DE RL DE CV en el plazo de tiempo que indica cada NOM o de lo contrario DEKRAMERICA S DE RL DE CV suspende el certificado correspondiente.

7.9.7.15 EVALUACIÓN DEL INFORME DE PRUEBAS:

El revisor técnico realiza la evaluación de la información y cuando el resultado de la evaluación de la vigilancia es positivo, el documento final que se emite avala un documento de cumplimiento, el cual podrá ser utilizado como medio para solicitar la renovación de su certificado.

Si como resultado de la evaluación se emite un comunicado al servicio de certificación "**4071 MX Acta de visita o diligencia**", el titular tiene un plazo de 30 días naturales contados a partir del día siguiente de la fecha de recepción del comunicado (vía correo electrónico, web) para realizar, documentar e ingresar aclaraciones y/o evidencias que destituyen las desviaciones encontradas.

Cuando el gerente de certificación recibe las correcciones o aclaraciones de los hallazgos encontrados, serán entregadas al revisor técnico para que desvirtúe las desviaciones encontradas.

Cuando se requiera de una visita para desvirtuar las desviaciones encontradas, el cliente deberá de solicitar una visita extraordinaria para verificar las correcciones realizadas y muestrear nuevamente el producto de ser necesario.

Si al término de los 30 días naturales el titular no logra desvirtuar los hallazgos que dieron lugar en la emisión de su acta, el certificado será suspendido.

Si el titular del certificado, no desvirtúa los argumentos de la suspensión en el plazo definido, puede solicitar una prórroga por escrito a DEKRAMERICAS S DE RL DE CV indicando las razones por las que quiere la prórroga y dependiendo del caso, el OCP otorgará la prórroga máxima de 15 días naturales para poder desvirtuar las desviaciones. De no solicitar esta prórroga y rebasar el tiempo establecido DEKRAMERICAS S DE RL DE CV cancela el certificado.

7.9.7.16 CONSULTA AL COMITÉ TÉCNICO:

AM-System 3853:8

Cuando en la etapa de vigilancia, ocurran situaciones de carácter técnico que requieren de la atención de una desviación en el proceso de certificación, ésta puede ser planteada para consulta por el comité técnico de evaluación, absteniéndose de mencionar el nombre del titular del certificado para concebir una resolución, que tan pronto se resuelva se dará a conocer al titular del certificado por medio de un escrito. En caso de no estar de acuerdo con la resolución tomada con apoyo del comité técnico de certificación, el titular del certificado o dictamen podrá presentar su reclamo conforme al "**3622_MX_Procedimiento de Quejas y Apelaciones**".

En caso de denuncia que evidencie algún incumplimiento de un producto certificado, se deben efectuar los seguimientos necesarios adicionales para evaluar el cumplimiento de dicho producto (Véase el Punto 7.11).

La Procuraduría Federal del Consumidor podrá realizar visitas de verificación con el objeto de vigilar el cumplimiento con la NOM, conforme a la Ley de la Infraestructura de la calidad.

La Dirección General de Normas podrá realizar visitas de verificación con el objeto de vigilar el cumplimiento con los presentes procedimientos para la evaluación de la conformidad, en los términos establecidos en la Ley de la Infraestructura de la calidad

7.9.7.17 VIGILANCIA PARA EQUIPOS DE RADIOCOMUNICACIONES:

Los equipos de radiocomunicaciones certificados conforme a la DT estarán sujetos a seguimiento mediante muestreo, medición, pruebas de laboratorios, constatación ocular o examen de documentos por parte del IFT o del organismo de certificación para comprobar que dichos equipos continúen cumplimiento con las condiciones y requisitos correspondientes y, por tanto, para mantener vigente el certificado correspondiente.

Dicho seguimiento se llevará a cabo sobre una porción que no excederá de la mitad del total de certificados expedidos, seleccionados de manera aleatoria. El seguimiento se hará con cargo al titular del certificado y, se efectuará sobre los equipos que se encuentren en el territorio nacional, en las bodegas de los fabricantes, importadores, comercializadores, distribuidores o arrendadores.

El IFT llevará a cabo pruebas a equipos de radiocomunicaciones evaluados de conformidad y homologados conforme a la presente DT, para asegurar el cumplimiento continuo de la misma.

7.10 CAMBIOS QUE AFECTAN LA CERTIFICACIÓN

En caso de que algún esquema de certificación o norma introduzca requisitos nuevos o revisados que afecten al cliente, el **Asistente Administrativo** comunicará estos cambios y actualizaciones vía correo electrónico. El **Gerente de Certificación** verificará la implementación de los cambios por parte de sus clientes y emprenderá las acciones requeridas por el esquema o norma actualizada.

El **Gerente de Certificación** considera otros cambios que afectan a la certificación los cuales incluyen los cambios iniciados por el cliente, y decidirá sobre la acción adecuada y establecerá acuerdos con el cliente para subsanar la afectación a la certificación.

AM-System 3853:8

Los cambios que afectan a la certificación pueden incluir información nueva relacionada con el cumplimiento de los requisitos de la certificación obtenida por el OCP después de haber establecido la certificación.

Las acciones para implementar los cambios que afectan a la certificación deben incluir, según se requiera, lo siguiente:

- evaluación (véase 7.4);
- revisión (véase 7.5);
- decisión (véase 7.6);
- emisión de documentación formal de certificación revisada (véase 7.7) para ampliar o reducir el alcance de la certificación;
- emisión de documentación de certificación de las actividades de vigilancia revisadas (si la vigilancia es parte del esquema de certificación).

Estas acciones se completarán de acuerdo con las partes aplicables de los apartados 7.4, 7.5, 7.6, 7.7 y 7.8. Los registros (véase 7.12) deben incluir la justificación para excluir cualquiera de las actividades arriba mencionadas (por ejemplo, cuando cambia un requisito de certificación que no es un requisito del producto y no es necesaria ninguna actividad de evaluación, revisión o decisión).

El titular, filiales, subsidiarias y/o Importadores que hacen uso de un Certificado de conformidad deben:

Informar al OC sobre los cambios en el Producto que impacten en su cumplimiento con todas las NOM, Estándares y DT (disposiciones técnicas) aplicables, incluyendo ajustes internos, hardware, especificaciones eléctricas, software o la reconfiguración del producto, particularmente los parámetros del transmisor, tales como: potencia y/o frecuencia(s) de operación, etc.

A efecto de constatar lo anterior, el titular del CC, previo a que surtan efecto los cambios en el Producto, debe obtener el RP correspondiente, de conformidad con lo previsto en los PEC, NOM, Estándares o DT (disposiciones técnicas) aplicables.

7.11 FINALIZAR, REDUCIR, SUSPENDER O RETIRAR (CANCELAR) LA CERTIFICACIÓN.

Sin perjuicio de las condiciones contractuales de la prestación del servicio de certificación, las autoridades competentes y los OCP deben aplicar los supuestos siguientes para suspender o cancelar un certificado de la conformidad del producto.

7.11.1 Se procederá a la suspensión del certificado de la conformidad del producto:

1. Por incumplimiento con la NOM, DT o Estándar aplicable en aspectos de marcado o información comercial. (Véase **4053_MX_Reglas de uso de certificados y marcas de conformidad**)
2. Cuando el seguimiento no pueda llevarse a cabo por causas imputables al titular del certificado.
3. Cuando el titular del certificado no presente al OCP el informe de pruebas derivado de las visitas de seguimiento, 30 días naturales contados partir de la fecha de emisión del informe de pruebas y dentro de la vigencia del certificado de la conformidad del producto.
4. Por cambios o modificaciones a las especificaciones o diseño de los productos certificados que no hayan sido evaluados por causas imputables al titular del certificado.

AM-System 3853:8

5. Cuando la autoridad competente lo determine con base a la Ley de la Infraestructura de la calidad y art. 102 del Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización o la que la sustituya.
6. Cuando NO se cuente un segundo tanto de la muestra tipo para corroborar o desvirtuar el resultado de la primera evaluación.
7. El titular, filiales, subsidiarias y/o Importadores que hacen uso de un certificado no le proporcione la información del Producto o no permita(n) obtener muestras de los productos requeridos para la Vigilancia del cumplimiento de la Certificación.
8. El titular, filiales, subsidiarias y/o Importadores que hacen uso de un certificado impida(n) u obstaculice(n) las labores de Vigilancia del cumplimiento de la Certificación.
9. Para los Certificados y DT de Telecom: El titular, en un período de 5 días hábiles no entregue por medios electrónicos al OCP (Véase PEC IFT, artículo 15).

I) La copia del acuse de recibo del trámite de solicitud de la homologación o ampliación de la homologación ante el IFT, contados a partir de la fecha de emisión del Certificado de Conformidad, y

II) La copia de la homologación o ampliación de la homologación del Producto correspondiente, contados a partir de la fecha de su emisión.

10. Para los Certificados y DT de Telecom: El Producto deje de cumplir con las Disposiciones Técnicas aplicables derivado de cambios en el mismo, que hayan sido informados al OCP de acuerdo con lo previsto en la fracción IV del artículo 12 del PEC en materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión vigente.
11. Para los Certificados y DT de Telecom: El Producto provoque daños o interferencias perjudiciales a las redes y/o servicios de telecomunicaciones o radiodifusión.

La suspensión del Certificado de Conformidad implica cesar los efectos legales de la Certificación de manera temporal, hasta en tanto sea resuelto el procedimiento correspondiente.

Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo cuando se suspenda el Certificado de Conformidad, el OCP informará de ello al titular, filiales, subsidiarias y/o Importadores que hagan uso del Certificado de Conformidad y al Instituto a través del medio electrónico que este determine, en un plazo no mayor a un día hábil contado a partir de que se declare dicha suspensión, indicando la causa de la suspensión, ocurriendo lo mismo cuando se subsane y cese la referida suspensión. En el caso de productos que les apliquen dentro del rubro de Telecomunicaciones y radiodifusión, el Instituto (IFT) , en un plazo no mayor a un día hábil contado a partir de la recepción de la información, registrará y confirmará al OCP la recepción exitosa del referido aviso.

El medio electrónico mediante el cual se informe lo relacionado con la suspensión de los CC (Certificados de conformidad) debe permitir verificar la fecha y la hora de recepción correspondientes, tanto al remitente como al Instituto (IFT).

La suspensión debe ser notificada al titular del certificado por el personal competente, otorgando un plazo de 20 días naturales para hacer las aclaraciones pertinentes o subsanar las deficiencias del producto o del proceso de certificación.

AM-System 3853:8

En cualquiera de los supuestos establecidos en la lista anterior, se procederá con la suspensión de los certificados de la conformidad del producto de los titulares y los certificados derivados de las ampliaciones de titularidad.

Una vez suspendido el Certificado, se tendrá por suspendida la homologación ante el IFT, lo cual será publicado en el portal de Internet del Instituto a más tardar 2 días hábiles posteriores a su suspensión.

La suspensión de los Certificados de Conformidad se hará del conocimiento de la Procuraduría Federal del Consumidor y de la Secretaría de Economía por parte del OCP, para los efectos conducentes, en un plazo no mayor a 2 días hábiles contados a partir de que se declare la suspensión.

El titular del Certificado que fue objeto de una suspensión tendrá un plazo de 20 días hábiles para hacer las aclaraciones pertinentes y/o subsanar las deficiencias que dieron origen a la suspensión; en caso de que se tengan por subsanadas las referidas deficiencias por parte del titular del Certificado de Conformidad, el OCP le informará de este hecho y se tendrá por terminada dicha suspensión. Asimismo, informará a la PROFECO, a la SE y a la Unidad de Concesiones y Servicios del Instituto a través del medio electrónico que este determine, en un plazo no mayor a un día hábil contado a partir de que se declare por terminada dicha suspensión, para que tengan por terminada la suspensión del Certificado y a la correspondiente homologación. En este último caso, el Instituto lo publicará en su portal de Internet a más tardar 2 días hábiles posteriores al referido aviso.

Pasado el plazo otorgado y en caso de que no se hayan subsanado los incumplimientos, la autoridad competente o el OC procederá a la cancelación inmediata del certificado de la conformidad del producto.

7.11.2 Se procederá a la cancelación inmediata del certificado de la conformidad del producto:

1. En su caso, por cancelación o pérdida de vigencia del certificado del sistema de gestión de la calidad de la línea de producción, cuando aplique.
2. Cuando se detecte falsificación o alteración de documentos relativos a la certificación.
3. A petición del titular de la certificación, siempre y cuando se hayan cumplido las obligaciones contraídas en la certificación, al momento en que se solicita la cancelación.
4. Cuando el titular, filiales, subsidiarias y/o importadores incurran en declaraciones engañosas en el uso del certificado de la conformidad del producto o no se cumpla con las condiciones establecidas en el mismo.
5. Su titular, filiales, subsidiarias y/o importadores haya(n) proporcionado información falsa, o falsifique(n) o altere(n) los documentos relativos a la Certificación.
6. Por incumplimiento con especificaciones de la NOM aplicable, que no sean aspectos de marcado o información comercial y en caso de no contar con otro tanto de la muestra tipo, a que se refiere el inciso f) del punto 7.11.1.
7. Una vez notificada la suspensión, no se corrija el motivo de ésta en el plazo establecido.
8. Cuando la autoridad competente lo determine con base a la Ley de la Infraestructura de la calidad y su Reglamento vigente.

AM-System 3853:8

9. Se hayan efectuado modificaciones al producto sin haber notificado al OCP correspondiente.
10. Como resultado de las acciones de Vigilancia del cumplimiento de la Certificación, cuando no se cumpla con lo establecido en las Disposiciones Técnicas y/o NOMs aplicables.
11. No se cumpla con las características y condiciones establecidas en el certificado.
12. El Producto deje de cumplir con las Disposiciones Técnicas o NOMs aplicables, derivado de modificaciones al mismo sin que hayan sido informadas al OC correspondiente.
13. Los informes de prueba pierdan su utilidad o se modifiquen o dejen de existir las circunstancias que dieron origen al mismo, previa petición de parte.
14. El OC reciba un aviso de revocación de la homologación por parte del IFT, SE, PROFECO o CONUEE (según la dependencia que le aplique).

En cualquiera de los supuestos establecidos en los puntos 7.11.2, se procederá conforme a lo establecido en el PEC correspondiente. La cancelación no deberá llevarse a cabo sin la opinión positiva de la autoridad.

En todos los casos de cancelación se procede a dar aviso a las autoridades correspondientes, informando los motivos de ésta. El OCP mantendrá el expediente de los productos con certificados de la conformidad del producto cancelados por incumplimiento con la NOM correspondiente, durante 5 años.

Cuando un certificado de la conformidad del producto sea cancelado, todo tipo de ampliaciones que se derivan de éste deben ser canceladas.

7.11.3 Renovación del certificado de la conformidad del producto.

Para obtener la renovación de un certificado de la conformidad del producto en el esquema de certificación que resulta aplicable, excepto para el esquema de certificación por lote, se procederá conforme a lo siguiente:

Deberán presentarse los documentos siguientes:

- a) Solicitud de renovación.
- b) Actualización de la información técnica debido a modificaciones en el producto en caso de haber ocurrido.

En caso de que se realice un cambio o actualización en una Norma, estándar o esquema de certificación el OCP deberá informar al cliente de estas modificaciones con el propósito de dar cumplimiento a las mismas.

7.11.3.1 La renovación estará sujeta a lo siguiente:

- a) Haber cumplido en forma satisfactoria con los seguimientos y pruebas correspondientes.
- b) Que Dekramericas (OCP) compruebe que se mantienen las condiciones del esquema de certificación, bajo la cual se emitió el certificado de la conformidad del producto inicial.

Una vez renovado el certificado de la conformidad del producto, se estará sujeto a los seguimientos indicados en los esquemas de certificación de producto bajo los cuales se renovó, así como las disposiciones aplicables del presente procedimiento.

7.11.3.2 Ampliación de la vigencia del certificado.

La vigencia inicial de los certificados emitidos bajo los esquemas definidos se detalla en el documento **3870_MX_Esquemas_de_Certificacion_PT**, y se ampliará la vigencia de éste a dos años cumpliendo con lo siguiente:

1. Que estén constituidos conforme a la Legislación mexicana,

AM-System 3853:8

2. Que el titular del certificado acredite historial de al menos 5 (cinco) años en procesos de evaluación de la conformidad sin cancelaciones por incumplimiento de NOM.

Lo anterior se comprueba por medio de la carta o cartas emitidas por el OCP que hayan otorgado dichos certificados de la conformidad de producto, manifestando la no cancelación por incumplimiento con la NOM aplicable. (Validar con laboratorios)

7.11.4 Ampliación, modificación o reducción del alcance y titularidad del certificado de la conformidad de producto.

Los titulares del certificado pueden solicitar a las autoridades competentes y a los OCP, sin perjuicio de las especificaciones de la NOM aplicable la ampliación, modificación o reducción del alcance y titularidad del certificado de la conformidad de producto, y se estará sujeta a lo siguiente:

7.11.4.1 Ampliación, modificación o reducción del alcance del certificado de la conformidad de producto.

Una vez otorgado el certificado de la conformidad del producto se puede ampliar, reducir o modificar su alcance, a petición del titular del certificado, siempre y cuando se demuestre que se cumple con los requisitos de la NOM, Estándar (NMX) y/o DT aplicable, mediante análisis documental y, de ser el caso, pruebas tipo o parciales.

El titular del certificado puede ampliar, modificar o reducir los alcances de los certificados de la conformidad del producto, modelos, marcas, especificaciones técnicas o domicilios, países de origen o procedencia, entre otros. Siempre y cuando se cumpla con los criterios generales en materia de certificación y correspondan a la misma familia de productos.

Los certificados de la conformidad del producto que se expidan por solicitud de ampliación serán vigentes hasta la misma fecha que los certificados de cumplimiento a que correspondan.

Para ampliar, modificar o reducir el alcance del certificado de la conformidad del producto, se deben presentar los documentos siguientes:

1. Información técnica que justifique los cambios solicitados y que demuestre el cumplimiento con las especificaciones establecidas en la NOM, Estándar (NMX) o DT aplicable, con los requisitos de agrupación de familia y con el esquema de certificación correspondiente. Así como modificación al alcance del certificado de conformidad durante su vigencia, en cuanto a modelos, país de origen, país de procedencia, fracción arancelaria, accesorios y/o domicilio, siempre y cuando se cumpla con los requisitos según lo especifique el PEC, NMX, NOM o DT.
2. En caso de que el producto sufra alguna modificación, el titular del certificado deberá notificarlo al OCP correspondiente, para que se compruebe que continúa cumpliendo con la NOM, Estándar (NMX) o DT aplicable

NOTA: Para propósitos de la evaluación de la conformidad como una familia de productos, se deben consultar las características de agrupación establecidas en la NOM aplicable o en los criterios generales en materia de certificación.

7.11.4.2 Ampliación de titularidad del certificado de la conformidad del producto.

Siempre y cuando la NOM establecida lo permita, el titular del certificado de conformidad podrá ampliar la titularidad de este a los interesados que designe. Para obtener una ampliación de titularidad, tanto los titulares como los beneficiarios de la ampliación de dichos certificados

AM-System 3853:8

deberán aceptar su corresponsabilidad. Asimismo, los beneficiarios deberán establecer un contrato con el OCP, en los mismos términos que el titular del certificado.

Los certificados de la conformidad de producto emitidos como consecuencia de una ampliación de titularidad quedarán con la responsabilidad compartida que se derive del certificado ampliado.

Los certificados de la conformidad de producto emitidos como consecuencia de una ampliación de titularidad podrán contener la totalidad de modelos y marcas del certificado del que derivan, o bien una parcialidad de éstos.

Los certificados de la conformidad de producto que se expidan por ampliación de titularidad serán vigentes hasta la misma fecha que el certificado del que derivan.

La vigencia de los certificados de la conformidad de producto que se expidan por ampliación de titularidad estará sujeta al resultado de la visita de seguimiento del certificado titular y de los ampliados, de acuerdo a lo establecido en el esquema de certificación aplicable.

Los documentos que debe presentar el interesado, para fines de una ampliación de titularidad, son:

1. Copia de certificado de la conformidad de producto.
2. Solicitud de ampliación.
3. Declaración escrita con firma autógrafa del titular del certificado en la que señale ser responsable solidario del uso que se le da al certificado de la conformidad de producto solicitado y, en su caso, que informará oportunamente a la autoridad competente al OCP, cualquier anomalía que detecte en el uso del certificado por sus importadores, distribuidores o comercializadores.

El titular del certificado debe notificar a Dekramericas (OCP) y este a su vez a la autoridad competente según corresponda, por medios electrónicos, la fecha del cese la relación con sus importadores, distribuidores y/o comercializadores para emitir la cancelación de los certificados de las ampliaciones de titularidad respectivas y adjuntar una declaración del titular del certificado, en la que se haga constar que es responsable del mal uso que pueda darse a los certificados cancelados o bien la devolución de los originales, en el momento del cese de la relación.

Cuando aplique, el OCP comunicará al cliente sobre las acciones necesarias para finalizar la suspensión y reestablecer la certificación, o cualquier acción necesaria sobre el esquema de certificación.

7.11.5 Resolución y análisis de suspensión de certificados.

El OCP analizará los informes de revisión de acciones correctivas que presenten los clientes que están suspendidos o en proceso de suspensión, con la finalidad de decidir si están cerrando las no conformidades que provocaron la suspensión y, en su caso, retirar la suspensión o dictaminar la no procedencia de la suspensión.

En caso de que se decida reducir el alcance de la certificación, como reducción para su restablecimiento el OCP procede a hacer todas las modificaciones necesarias en los documentos formales de la certificación, información pública, autorizaciones para uso de marca de conformidad, etc. Y se asegura de la comunicación clara de la reducción hacia con su cliente y se especifica en la documentación de la certificación y la información pública.

7.11.6 Restablecimiento de la Certificación

Si se restablece la certificación después de la suspensión, el organismo de certificación llevará a cabo todas las modificaciones necesarias en los documentos formales de la certificación, la información pública, las autorizaciones para el uso de las marcas de conformidad, etc., con el fin

AM-System 3853:8

de asegurarse de que existen todas las indicaciones correspondientes de que el producto sigue estando certificado, así mismo en el caso de decidir reducir el alcance de la certificación como condición para su restablecimiento, el organismo de certificación debe hacer todas las modificaciones necesarias en los documentos formales de la certificación, la información pública, las autorizaciones para el uso de las marcas de conformidad etc., con el fin de asegurarse de que se comunica claramente la reducción del alcance de la certificación al cliente y que esto se especifica con claridad en la documentación de la certificación y la información pública.

7.12 REGISTROS

El OCP se asegura de conservar todos los registros que demuestran que se han cumplido eficazmente, todos los requisitos del proceso de certificación (los de esta Norma Mexicana, NMX-EC-17065-IMNC-2014 y los del esquema de certificación) (véase **3124_MX_Procedimiento de control de registros**).

Para la creación de NUMERO DE PROYECTO y su rastreo, se tomará el Folio de la Cotización entregada y aceptada por el cliente y que tiene la siguiente estructura:

- **AAAAMMDD-CLIENTE-##**

Donde

- AAAA=hace referencia al año,
- MM=hace referencia a mes,
- DD=hace referencia al día,
- CLIENTE= Razón social del cliente
- ## = No. Consecutivo del servicio.

Para la creación y registro del NÚMERO CONSECUTIVO DEL CERTIFICADO y su rastreo, se tiene que seguir la siguiente estructura:

- **DKMX- AA - ##### - M#**
- **DKMX- AA - ##### - E#**
- **DKMX- AA- ##### - R#**

Donde:

- DKMX = Es la referencia de la operación en México
- AA = hace referencia al año
- ##### = No. consecutivo del certificado
- M# = hace referencia a alguna modificación en el certificado en cuanto a ampliación, reducción, etc.
- E# = hace referencia a una edición de tipo ortográfica
- R# = hace referencia a una renovación o continuidad de la validez del certificado.

Para la creación y registro del Contrato de prestación de servicios se tiene que seguir la siguiente estructura:

AM-System 3853:8

- C-AAMMDD-NOMBRE DE LA EMPRESA

Donde:

- C= Es la referencia del tipo de contrato
- AA = Hace referencia al año en que se firma
- MM = Hace referencia al mes en que se firma
- DD = Hace referencia al día en que se firma
- NOMBRE DE LA EMPRESA = Es el nombre de la empresa con quien se firma este contrato.

Para la creación y registro del NÚMERO CONSECUTIVO DEL CONVENIO DE SUBCONTRATACIÓN y su rastreo, se tiene que seguir la siguiente estructura:

- **MX- ####**

Donde:

- MX = hace referencia al país de la operación
- #### = hace referencia al No. Consecutivo del convenio

Adicionalmente, los registros de certificación contienen los siguientes documentos relacionados con el titular del certificado:

- Documentación legal (requerida para registrar una empresa en el OCP);
- Información técnica del producto certificado (Diagramas eléctricos, manuales, fotografías, etiquetas, fichas técnicas, informe de pruebas, etc.)
- Correspondencia relacionada con la programación de las vigilancias (visitas de seguimiento);
- Conservación de los registros de vigilancia (visitas de seguimiento) de los últimos tres (3) años naturales;
- Los registros de modificaciones (correcciones) solicitadas por el titular de la certificación

El OCP asegura también la preservación de la confidencialidad de los registros. Los registros se transportan, transmiten y transfieren de manera que se asegura la conservación de la confidencialidad (véase también 4.5).

En caso de que el esquema de certificación implique la reevaluación completa de los productos dentro de un ciclo determinado, todos los registros de certificación deberán conservarse hasta que el proceso de la certificación se termine, ya sea por el OCP o por el solicitante. Una vez que se haya revocado la certificación del producto o que se termine el contrato de certificación, el archivo se conservará por cinco (5) años y posteriormente será destruido

AM-System 3853:8

Todos esta información se llevan a cabo a través de la herramienta informática **TACS4One**.

Toda la documentación será gestionada de forma confidencial, excepto la información que el cliente pone a disposición del público, o cuando exista un acuerdo entre el cliente y el Organismo de Certificación. Cuando por cuestiones legales se requiera a la entidad de certificación la divulgación de información confidencial, se deberá notificar al cliente. También se tratará de modo confidencial toda información obtenida de fuentes distintas al cliente (por ejemplo, de una queja o de las autoridades reglamentarias).

Toda la documentación del proceso de certificación es almacenada en la red interna conforme a los requisitos de nuestro sistema de gestión, excepto el requisito de tiempo de retención. El tiempo de retención para todos los registros será de 5 años.

7.12.1 Cambio o modificaciones al producto certificado

El titular de la certificación deberá informar al Organismo de Certificación acerca de cualquier cambio que haya ocurrido en los diseños o especificaciones de los productos certificados. En este caso, la información ingresada al Organismo de Certificación deberá ser evaluada conforme a la evaluación, revisión, decisión de la certificación y documentos de la certificación, donde el Gerente de certificación tomará como base los **Check list correspondientes por cada norma**, para determinar si es viable por Ampliación-reducción: marca, países, modelos, especificaciones, cambio fracción arancelaria

7.12.2 Cambio de ubicación o reubicación del titular del certificado.

Si un titular del certificado añade o cambia la ubicación de la dirección oficial de los productos certificados, se deberá notificar al Organismo de Certificación de inmediato por escrito, proporcionando la documentación que avale los cambios. El Organismo de Certificación procederá conforme a la evaluación, revisión, decisión de la certificación y documentos de la certificación, donde el Gerente de certificación tomará como base los **Check list correspondientes por cada norma**, para determinar si es viable por Ampliación-reducción: marca, países, modelos, especificaciones, cambio fracción arancelaria.

7.12.3 Cancelación y retiro de los certificados

El titular de la certificación podrá solicitar la Cancelación de la Certificación por así convenir a sus intereses o su petición y en tal caso el Organismo de Certificación emitirá el documento "Cancelación de Certificado a Petición del Titular.

En otros caso también procederá a la cancelación inmediata de un certificado cuando:

- Se detecta falsificación o alteración de documentos relativos a la certificación;
- Cuando se incurra en declaraciones engañosas en el uso del certificado;
- Cuando las autoridades competentes así lo determinen con base en el artículo 154 de la Ley de Infraestructura de la Calidad.
- Se hayan efectuado modificaciones al producto sin haber notificado al Organismo de Certificación;
- No se cumpla con las características y condiciones establecidas en el certificado;

AM-System 3853:8

- El documento donde consten los resultados de la evaluación de la conformidad pierda su utilidad o se modifiquen o dejen de existir las circunstancias que dieron origen al mismo, previa petición de parte.

NOTA: Una vez que ha sido retirada (cancelada), la certificación es dada de baja del portal normas-aduana, de esta forma el Organismo de Certificación se asegura de que el documento de la certificación retirada, no podrán ser utilizado por el titular de esta.

NOTA 2: En todos los casos de reducción de alcance o retiro de la certificación en organismo hace las modificaciones necesarias en la información y registros de la certificación y en caso de cancelación procede a dar aviso a las autoridades correspondientes.

7.12.4 Renovación de los certificados

El **Asistente administrativo** encargado del ingreso de las solicitudes, debe revisar en el formato **3625_MX_Formato_de_Solicitud_de_Certificacion** o **3848_MX_Formato_de_Solicitud_de_Certificacion_PT**

la información del certificado a renovar, para corroborar que realmente se haya otorgado al cliente un Certificado y que corresponde con el que se está solicitando renovación, para su proceder; pero en caso que no correspondan a la renovación de certificado, entonces se registra únicamente lo referente al servicio solicitado y se hace referencia a la certificación existente, para que en caso de que el cliente lo solicite se proporcione la justificación de la omisión de las actividades.

Después al tener la documentación e información completa y correcta se procede conforme a la evaluación, revisión, decisión de la certificación y documentos de la certificación.

El titular de la certificación podrá solicitar la renovación de sus certificados, siempre y cuando el resultado del proceso de seguimiento haya concluido de manera satisfactoria con la emisión de un **3621_MX_Memorandum** que describe el cumplimiento para renovación sin análisis o Informe de Pruebas de laboratorio para renovación con análisis cuando el producto no haya sufrido modificaciones y el documento normativo base de la certificación continúe siendo el mismo.

Para el caso de productos certificados bajo cualquier modalidad o esquema y la visita de seguimiento se haya realizado, el titular del certificado podrá presentar para la renovación, el **3621_MX_Memorandum** que describe el cumplimiento y el informe de resultados de pruebas derivado del seguimiento, siempre y cuando se ingrese dentro del periodo de vigencia del certificado.

NOTA: Una vez renovado el certificado, éste estará sujeto a los seguimientos indicados en el esquema de certificación bajo el cual se renovó y los requisitos del PEC aplicable

7.12.5 Correcciones, modificaciones a los certificados

Para el caso de solicitudes de certificación de correcciones, modificaciones, o Certificaciones finales de las normas se procede conforme a la evaluación, revisión, decisión de la certificación y documentos de la certificación. Y se le asignará para su evaluación y revisión correspondiente, y creará una carpeta con el número de solicitud asignado en la certificación inicial.

7.13 Quejas y apelaciones

AM-System 3853:8

El OCP cuenta con un procedimiento documentado para recibir, evaluar y tomar decisiones acerca de las quejas y las apelaciones. Véase: **3622_MX_Manejo de Quejas y Apelaciones y 3592_MX_Formato de Quejas y Apelaciones.**

En este documento se registra y se realiza el seguimiento de las quejas y las apelaciones, así como las acciones que se han emprendido para resolverlas.

Inmediatamente después de recibir una queja o una apelación, el OCP confirma si la queja o la apelación se relaciona con las actividades de certificación de las cuales es responsable y, de ser así se les dará el tratamiento correspondiente.

El OCP hará llegar el acuse de recibo de una queja o una apelación de manera formal al cliente o afectado.

Una vez iniciado este procedimiento, el OCP es responsable de reunir y verificar toda la información necesaria (en la medida de lo posible) para alcanzar una decisión sobre la queja o la apelación.

La decisión que resuelve la queja o la apelación se tomará, revisará y aprobará por personas que no estén involucradas en las actividades de certificación relacionadas con la queja o la apelación.

Para asegurar que no existe conflicto de intereses, el personal (incluyendo aquel que actúa a nivel directivo) que ha proporcionado consultoría (véase 3.2) a un cliente, o ha sido empleado de un cliente, no será utilizado por el OCP para revisar ni aprobar la resolución de una queja o una apelación para ese cliente durante los dos años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.

Así mismo, el OCP proporcionará al reclamante una notificación formal sobre el resultado y la finalización del proceso de reclamación y de la misma manera en el caso de un apelante.

El OCP emprenderá acciones posteriores que son necesarias para resolver la queja o la apelación.

8. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

8.1. Generalidades del SGC.

En el siguiente diagrama se muestra un esquema de la **Estructura de la documentación** del Sistema de gestión de calidad, el cual es capaz de asegurar el cumplimiento coherente de los requisitos de esta Norma Mexicana para el OCP de acuerdo con la Opción A.

POLÍTICA EMPRESA

(3596_MX_Política de calidad y 3590_MX_Política de Imparcialidad)

MANUAL DE CALIDAD

(3875_MX_Manual de calidad_PT): OCP

***(3871_MX_Manual de calidad_UI): UI**

PROCEDIMIENTOS COMPARTIDOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

(3118_MX_Control documentos),

(3124_MX_Control registros),

(3133_MX_Revisión por dirección),

(3119_MX_Auditoria interna),

AM-System 3853:8

**(3131_Acciones correctivas y preventivas),
(3622_MX_Quejas y apelaciones).**

PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS

Actividades específicas de división, área, grupo de áreas.

FORMATOS ESPECÍFICOS

Ver: (3861_MX-Cross Check list 17065_PT)
(3248_Lista maestra de Control de documentos) UI

Todos los procedimientos, incluyendo los procedimientos técnicos se encuentran disponibles en la herramienta informática **AM-System** para el personal involucrado en el OCP, mediante formato electrónico. La documentación general de todo el sistema basado en ISO/IEC 17065:2012 (NMX-EC-17065-IMNC-2014) y está contemplada y referenciada en **3861_MX_Cross Checklist 17065_PT**.

8.2. Documentación del SGC.

La alta dirección evidencia su compromiso con el OCP estableciendo y cumpliendo, políticas y objetivos alienados al estándar ISO/EC-17:065-IMNC y sus esquemas de certificación **Ver: 3596_MX_Política de calidad, 3590_MX_Política de imparcialidad**

Para un adecuado mantenimiento y control de las actividades relacionadas con el sistema de gestión de calidad se requiere ver: **3875_MX_Manual de calidad_PT** en las secciones:

- Sección **8.2 Relacionada a documentación del SGC**
- Sección **8.3. Control de documentos.**
- Sección **8.4 Control de Registros**
- Sección **8.5 Revisión por la dirección**
- Sección **8.6 Auditorías internas**
- Sección **8.7 Acciones correctivas y preventivas**
- Sección **7.3 Quejas y apelaciones.**