



F.1 POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

FECHA ACTUALIZACIÓN: MAYO 2011

- Cláusula 1** Toda información que sea ingresada a **CALMECAC** por cualquier medio será considerada como confidencial.
- Cláusula 2** La información a la cual se refiere la cláusula anterior considera como mínimo, mas no se limita a: información de aplicación industrial o comercial, con carácter confidencial que le signifique obtener o mantener una ventaja competitiva o económica, respecto de la cual haya adoptado los medios o sistemas suficientes para preservar su confidencialidad y el acceso restringido a la misma.
- Cláusula 3** La información confidencial necesariamente deberá estar referida a la naturaleza, características o finalidades de los productos o servicios, a los métodos o procesos técnico administrativos, o a los medios y formas de distribución o comercialización de productos o prestación de servicios.
- Cláusula 4** No se considerará como confidencial, la información que sea del dominio público, la que resulte evidente para un técnico en la materia, con base en información previamente disponible o la que deba ser divulgada por disposición legal, por orden judicial o por organismos acreditadores siempre y cuando sea para fines de la evaluación de la conformidad respecto a las actividades que desempeñe **CALMECAC**.
- Cláusula 5** No se considerará que entra al dominio público o que es divulgada por disposición legal aquella información que sea proporcionada a cualquier autoridad por una persona que la posea como confidencial, cuando la proporcione para el efecto de obtener licencias, permisos, autorizaciones, registros, o cualesquiera otros actos de autoridad.
- Cláusula 6** La información a que se refiere la cláusula anterior deberá constar en documentos, medios electrónicos o magnéticos, discos ópticos, películas u otros instrumentos similares.
- Cláusula 7** La información confidencial que se encuentre en poder de **CALMECAC** no podrá transmitirse o autorizar su uso a un tercero, salvo consentimiento por escrito del cliente.
- Cláusula 8** En los convenios, contratos, solicitudes u otra documentación similar, por los que se transmitan conocimientos técnicos, asistencia técnica, provisión de ingeniería básica o de detalle, se podrán establecer cláusulas de confidencialidad y, para proteger la información, se deberán precisar los aspectos que comprenden.
- Cláusula 9** Todo el personal de **CALMECAC** (incluyendo los miembros del Consejo Directivo de Certificación), deberán abstenerse de revelar cualquier tipo de información (propiedad de **CALMECAC** o de los solicitantes y/o partes interesadas) sin causa justificada y sin consentimiento por escrito de la Dirección General y/o de la Coordinación de Jurídico.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:



CORPORATIVO

Calidad Mexicana Certificada

C A L M E C A C

Organismo Nacional de Certificación y Verificación

- Cláusula 10** Toda información que se proporcione al personal involucrado con **CALMECAC** (relación contractual o subcontratista), para realizar el desempeño de sus actividades, será considerada como confidencial, por lo que el colaborador se obliga a no divulgar, modificar, alterar, y a no hacer cualquier uso de ésta, más que lo estipulado en el presente documento.
- Cláusula 11** El personal de **CALMECAC**, reconoce y acepta (a través del Código de Ética), que tendrá acceso a dicha información confidencial en relación o como resultado de las actividades que desempeña y con el único propósito de cumplir con los objetivos del mismo, para lo cual se compromete a dar el tratamiento confidencial a dicha información (sea que la haya adquirido en documentos, medios electromagnéticos o de forma verbal o visual), y reservarlo solo para el uso indispensable y necesario de cumplir con sus obligaciones (contrato de prestación de servicios), por lo que a la terminación del mismo “el colaborador” se compromete a devolver toda la información proporcionada por **CALMECAC**.
- Cláusula 12** Todo el personal de **CALMECAC** realizará sus actividades apegado a los lineamientos y directrices establecidos en el Código de Ética, políticas y procedimientos, evitando incurrir en faltas que comprometan los principios de confidencialidad, objetividad e imparcialidad de **CALMECAC** para la prestación de sus servicios.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:



F2 POLÍTICA SOBRE EL CONFLICTO DE INTERESES

FECHA ACTUALIZACIÓN: MAYO 2011

- Cláusula 1** Todo el personal de **CALMECAC** de nuevo ingreso leerá, entenderá, firmará y aplicará las directrices del código de ética a través de sus actividades y actitudes conforme al puesto que desempeñen como asociados, para evitar entre otros puntos, caer en conflicto de intereses.
- NOTA 1:** Se entenderá como conflicto de intereses a la prestación de un servicio parcial o total al cliente externo donde el personal responsable de la actividad haya tenido o tenga una relación contractual o familiar y que se afecte la confidencialidad, imparcialidad y objetividad de dicha prestación de servicio.
- NOTA 2:** Se entenderá como personal responsable de la actividad a la persona socio, asociado, proveedores de productos o servicios, personal subcontratado, colaboradores, etc. que tenga una actividad de responsabilidad coordinadora o directora o que tenga influencia en la toma de decisiones dentro de **CALMECAC** para la prestación de un servicio parcial o total y que además tenga parentesco, relación contractual, sociedad, etc., que pueda influir de forma discriminatoria, favorable, pudiendo caer en un conflicto de intereses que no permita cumplir los preceptos de objetividad, confidencialidad e imparcialidad.
- NOTA 3** **Cualquier colaborador de CALMECAC que haya proporcionado a una organización servicios de consultoría durante los dos últimos años, no deberá involucrarse durante el proceso certificación de esa organización**
- Cláusula 2** Cumplirá con la máxima diligencia el servicio que le sea encomendado y se abstendrá de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o deficiencia de dicho servicio o implique abuso o ejercicio indebido de sus responsabilidades, actividades o funciones.
- Cláusula 3** Formulará y ejecutará, los planes, programas y presupuestos correspondientes a su competencia, y cumplir leyes principios, políticas, directrices y otras normas que determinen el manejo de recursos económicos públicos.
- Cláusula 4** Custodiará y cuidará la documentación e información que por razón de sus actividades conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, impidiendo o evitando el uso, la sustracción, destrucción, ocultamiento o inutilización indebidas de aquellas.
- Cláusula 5** Observará buena conducta en sus funciones y actividades, tratando con respeto, diligencia, imparcialidad y rectitud a las personas con las que tenga relación con motivo de éstas.
- Cláusula 6** Observará respeto y subordinación legítimas con respecto a sus superiores jerárquicos inmediatos o mediatos, cumpliendo las disposiciones que éstos dicten en el ejercicio de sus actividades.
- Cláusula 7** Abstendrá de disponer o autorizar a un subordinado a no asistir sin causa justificada a sus labores en un periodo de 5 días.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:



CORPORATIVO
Calidad Mexicana Certificada
C A L M E C A C
Organismo Nacional de Certificación y Verificación

- Cláusula 8** Excusará de intervenir en cualquier forma en la atención, tramitación o resolución de asuntos en los que tenga interés personal, familiar o de negocios, incluyendo aquéllos de los que pueda resultar algún beneficio para él, su cónyuge o parientes consanguíneos hasta el cuarto grado, por afinidad o civiles, o para terceros con los que se tenga relaciones profesionales, laborales o de negocios, o para socios o sociedades de las que el colaborador o las personas antes referidas formen o hayan formado parte.
- Cláusula 9** Informará por escrito al jefe inmediato y en su caso, al superior jerárquico, sobre la atención, trámite o resolución de los asuntos a que hace referencia la cláusula anterior y que sean de su conocimiento; y observar sus instrucciones por escrito sobre su atención, tramitación y resolución, cuando **CALMECAC** no pueda abstenerse de intervenir en ellos.
- Cláusula 10** En el dado caso de que, no obstante, se conozca que se encuentra en conflicto de intereses y el personal responsable de la actividad preste el servicio parcial o total contratado por **CALMECAC**, a dicho personal se le podrá rescindir el contrato e incluso, si las partes involucradas son severamente afectadas, podrá ser remitido a las autoridades competentes en cualquiera de las materias administrativa, laboral o penal.
- Cláusula 11** Abstendrá durante el ejercicio de sus funciones de solicitar, aceptar o recibir, por sí o por interpósita persona, dinero, objetos mediante enajenación a su favor en precio notoriamente inferior al del bien que se trate y que tenga en el mercado ordinario, o cualquier donación, empleo, cargo o comisión para sí o para las personas a que se refiere la cláusula 7, y que procedan de cualquier persona física o moral cuyas actividades profesionales, comerciales o industriales se encuentren directamente vinculadas, reguladas o supervisadas por personal de **CALMECAC** de que se trate en el desempeño de su empleo, cargo o comisión y que implique intereses en conflicto. Esta prevención es aplicable hasta un año después de que se haya retirado del empleo, cargo o comisión.
- Cláusula 12** Desempeñará su empleo, cargo o comisión sin obtener o pretender obtener beneficios adicionales a las contrataciones comprobables que **CALMECAC** otorga por el desempeño de su función, sea para él o para las personas a las que se refiere la cláusula 7.
- Cláusula 13** Abstendrá de intervenir o participar indebidamente en la selección, nombramiento, designación, contratación, promoción, suspensión, remoción, cese o sanción de cualquier personal de **CALMECAC**, cuando tenga interés personal, familiar o de negocios en el caso, o pueda derivar alguna ventaja o beneficio para él o para las personas a las que se refiere la cláusula 7.1.
- Cláusula 14** Atenderá con diligencia las instrucciones, requerimientos y resoluciones que se reciban de la Dirección General.
- Cláusula 15** Supervisará que los servicios que proporciona **CALMECAC** cumplan con las disposiciones, y denunciar por escrito, ante el superior jerárquico o la Alta Dirección, los actos u omisiones que en ejercicio de sus funciones llegare a

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
----------	---------	---------



CORPORATIVO

Calidad Mexicana Certificada

C A L M E C A C
Organismo Nacional de Certificación y Verificación

advertir respecto de cualquier servicio que pueda ser causa de responsabilidad técnico - administrativa en los términos de esta política.

Cláusula 16 Abstendrá de cualquier acto u omisión que implique incumplimiento de cualquier disposición jurídica relacionada con los servicios que proporciona **CALMECAC**.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
----------	---------	---------



F3 POLÍTICA SOBRE NO DISCRIMINACIÓN

FECHA ACTUALIZACIÓN: MAYO 2011

- Cláusula 1** **CALMECAC**, a través de los responsables de área, dará acceso a todas las solicitudes sin preferencia o parcialidad para cualquiera de ellos, evitando incurrir en algún conflicto de interés, que comprometa la confidencialidad, imparcialidad y objetividad de los servicios que ofrece **CALMECAC**.
- Cláusula 2** **CALMECAC** deberá contar con la infraestructura necesaria y recursos propios que asegure (a través de la administración eficaz) contar con apoyos suficientes, para realizar las actividades de manera objetiva y sin ningún tipo de presión por parte de cualquier solicitante.
- Cláusula 3** **CALMECAC** no brindará ninguna oportunidad de ventaja a solicitantes que sean miembros de alguna cámara o asociación, no existe ningún tipo de descuento sobre las cuotas cargadas a los solicitantes o facilidades para la realización de los pagos diferente a los establecidos por la Dirección General.
- Cláusula 4** **CALMECAC** no brindará ninguna oportunidad de ventaja a solicitantes que tengan algún nexo o vínculo con cualquier familiar o amistad del organismo, incluyendo a todos los colaboradores y personal que integra el Consejo Directivo de Certificación.
- Cláusula 5** **CALMECAC** dará igualdad de oportunidades a todo tipo de solicitantes siempre y cuando cumplan con los requisitos especificados establecidos en las solicitudes y anexos correspondientes de acuerdo con el servicio solicitado.
- Cláusula 6** Todo el personal de **CALMECAC** deberá demostrar en su comportamiento que no incurra en ningún tipo de discriminación hacia el personal solicitante (trato, familiaridad o favoritismo).
- Cláusula 7** No se discriminará a ningún solicitante por formar parte de algún orden de carácter religioso o partido político.
- Cláusula 8** Se dará libre acceso a participar como miembro del Consejo Directivo de Certificación siempre y cuando cubra los requisitos específicos para integrarse.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:



F4 POLÍTICA SOBRE CERTIFICACIONES ABANDONADAS O POR TRANSFERENCIA DE OTRO ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN

FECHA ACTUALIZACIÓN: MAYO 2011

- Cláusula 1** CALMECAC dará acceso a revisión de las solicitudes por otros organismos, los cuales han sido abandonados o existe la necesidad de transferir su certificado.
- Cláusula 2** Dependiendo del organismo de certificación se adoptará la certificación de manera automática, siempre y cuando sea éste un organismo con reconocimiento internacional.
- Cláusula 3** La toma de decisiones sobre la aceptación del organismo que haya abandonado o transferido a la organización certificada dependerá del Comité Técnico y del Consejo Directivo de Certificación bajo análisis del comportamiento y relevancia del mismo.
- Cláusula 4** Dependiendo del resultado del Comité Técnico y del Consejo Directivo de Certificación, se concederá el certificado de manera automática, se programará una auditoría parcial o se tomará como proceso de certificación nuevo.
- Cláusula 5** Sea cual fuese el resultado de la cláusula anterior, el solicitante tendrá que ingresar la documentación aplicable conforme a los anexos correspondientes y llenar una solicitud nueva.
- Cláusula 6** En caso que la decisión sea conceder la certificación de manera automática se llevará a cabo en su primer visita de mantenimiento una revisión que cubra como mínimo los requisitos de revisión de la dirección, documentación del sistema de calidad, realización del producto, auditorías internas, acciones correctivas y preventivas para determinar la eficacia de su sistema de gestión.
- Cláusula 7** En caso que la decisión sea efectuar una auditoría parcial al sistema de gestión, la Gerencia Técnica de Sistemas de Gestión deberá planificar los requisitos que considere necesarios para determinar la eficacia de su sistema de gestión.
- Cláusula 8** El Personal que lleva a cabo actividades de planeación para la auditoría deberá contar con toda la información que el organismo certificador le haya proporcionado.
- Cláusula 9** La organización se ajustará al programa de auditorías de vigilancia correspondiente, dependiendo del resultado de la primera auditoría.
- Cláusula 10** Cuando no se pueda otorgar la certificación, CALMECAC especificará las razones para este efecto y se darán a conocer al solicitante.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:



F5 POLÍTICA DE ATENCIÓN A RECLAMACIONES TÉCNICAS, QUEJAS, APELACIONES Y DISPUTAS

FECHA ACTUALIZACIÓN: MAYO 2011

- Cláusula 1** CALMECAC dará atención sin discriminación a todas las reclamaciones técnicas, quejas, apelaciones y disputas que puedan presentarse durante cualquier parte del proceso de los servicios que brinde el organismo.
- Cláusula 2** Se dará atención en forma cronológica, en orden de llegada, siguiendo los procedimientos internos establecidos, tomando prioridades sólo en aquellos casos en que la seguridad humana está de por medio.
- Cláusula 3** Las reclamaciones técnicas, quejas, apelaciones y disputas serán atendidas por cualquier medio (teléfono, fax, correo electrónico, etc.).
- Cláusula 4** CALMECAC establece el canal único de atención y registro para las reclamaciones técnicas, quejas, apelaciones y disputas. Cualquier área que reciba la inconformidad o conflicto del involucrado deberá turnarla inmediatamente al Secretario del Comité de Calidad.
- Cláusula 5** El Secretario del Comité Calidad o su designado responderá telefónicamente al reclamante para comunicar que se está atendiendo su comunicado.
- Cláusula 6** El reclamante recibirá por correo electrónico o vía fax una respuesta de su solicitud en un tiempo no mayor de 2 días hábiles posteriores a la recepción de la inconformidad o conflicto del involucrado.
- Cláusula 7** CALMECAC encauzará al reclamante para que especifique claramente cuál es el motivo de la reclamación técnica, queja, apelación o disputa y de ser posible, las evidencias que sustentan su inconformidad o conflicto, así como cualquier otro asunto relacionado.
- Cláusula 8** El Secretario del Comité de Calidad clasificará la inconformidad o conflicto de la siguiente manera: **1)** Si se trata de una corrección; **2)** Si afecta al proceso del servicio proporcionado; **3)** Si afecta el cumplimiento de la normativa aplicable.
- Cláusula 9** El Secretario del Comité de Calidad se encargará de informar y en su caso a convocar a las demás áreas involucradas sobre las condiciones de la reclamación técnica, queja, apelación o disputa, así como de reunir los elementos necesarios para debatir sobre la inconformidad o conflicto del involucrado y tomar una resolución. En dicha reunión deberán participar los integrantes del comité de calidad/Técnico, de ser necesario se convocará a una reunión extraordinaria con los miembros del Consejo Directivo de Certificación (solo en caso de cualquier tipo de certificación o reconocimiento en donde participe el Consejo Directivo de Certificación).
- Cláusula 10** El Secretario del Comité de Calidad se encargará, de ser necesario, a convocar una reunión con el involucrado para mediar entre partes en conflicto y aclarar las situaciones.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:



F6 POLÍTICA DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES TÉCNICAS, QUEJAS, APELACIONES Y DISPUTAS

FECHA ACTUALIZACIÓN: MAYO 2011

- Cláusula 1** Con base en las reuniones (de cualquier orden) y con todos los elementos que se presenten, se podrá sugerir el cambio de decisiones administrativas perjudiciales o inconvenientes con el involucrado en conflicto.
- Cláusula 2** Las reclamaciones técnicas se llevarán ante el Comité Técnico a través de un análisis que realicen sus miembros con los elementos que presente el involucrado en conflicto. La Reclamación Técnica se efectúa durante la prestación del servicio.
- Cláusula 3** El análisis al que se refiere la cláusula anterior involucra una investigación a detalle sobre el proceso que incluirá las condiciones externas que haya realizado el personal de **CALMECAC** involucrado, junto con el documento normativo en cuestión.
- Cláusula 4** El Comité Técnico/Calidad dictaminará a favor o en contra del involucrado en conflicto asentando en la minuta de comité la resolución resultante, esta es comunicada interna y externamente por el Secretario del Comité de Calidad o el designado por resolución de los comités.
- Cláusula 5** Las quejas carecerán de fundamentos de orden técnico y serán resueltas de manera directa entre el Secretario del Comité de Calidad y el responsable del área involucrada.
- Cláusula 6** En caso de incurrir 2 veces sobre la naturaleza de la misma queja, se llevará a cabo un análisis por parte del comité de calidad/ técnico con los elementos pertinentes sobre el origen de la queja para tomar una resolución. Esta resolución deberá ser comunicada a todos los involucrados por parte del Secretario del Comité de Calidad.
- Cláusula 7** En caso de incurrir 2 veces sobre la naturaleza de la misma queja (aún por diferente reclamante), en el que esté involucrado el mismo personal, el Secretario del Comité de Calidad presentará la información ante el Director General para dar atención inmediata y aplicar una acción correctiva..
- Cláusula 8** Bajo decisión del Comité Técnico/ Comité de Calidad se podrá convocar a una reunión de carácter informativa con el reclamante para explicar las resoluciones del comité, la cual no podrá tener un lapso mayor de 10 días hábiles posteriores al registro de la queja.
- Cláusula 9** **CALMECAC** deberá implementar medios eficaces para que el reclamante cuente con los elementos necesarios para manifestar su queja durante cualquier etapa del proceso desde la promoción hasta el seguimiento.
- Cláusula 10** **CALMECAC** tendrá a disposición medios eficaces para que el solicitante manifieste su inconformidad con los resultados y tenga a disposición la solicitud sobre el recurso de apelación.
- Cláusula 11** Una queja puede ser rechazada por CALMECAC, cuando carezca de fundamento o cuando sea anónima

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:



CORPORATIVO
Calidad Mexicana Certificada
C A L M E C A C
Organismo Nacional de Certificación y Verificación

- Cláusula 12** Las apelaciones podrán aparecer contra los resultados emitidos por **CALMECAC**, (constancia o dictamen negativo o resultados de auditoría o suspensión de certificado por ejemplo), el inconforme podrá utilizar el recurso de apelación.
- Cláusula 13** Cuando se utilice el recurso de apelación el Secretario del Comité de Calidad reunirá todos los elementos para presentarlos al Comité de Calidad y se realice la investigación correspondiente.
- Cláusula 14** La investigación se resumirá en un informe que deberá presentarse ante el comité técnico/calidad para tomar una decisión sobre el recurso de apelación. Solo para procesos de unidad de verificación la resolución del comité podrá ser modificar o ratificar el resultado del documento en cuestión, el cual deberá ser comunicado de inmediato al inconforme, por el Secretario del Comité de Calidad. Si éste no está conforme resolverá su inconformidad como una disputa.
- Cláusula 15** En el caso de procesos en los que la decisión sea tomada por el Consejo Directivo de Certificación, tanto el informe como el resultado del comité técnico será presentado ante el consejo quien tomará la decisión de modificar o ratificar el resultado del documento en cuestión, la resolución deberá ser comunicada de inmediato al inconforme por el Secretario del Comité de Calidad. Si este no está conforme resolverá su inconformidad como una disputa.
- Cláusula 16** Para ambos casos el Secretario del Comité de Calidad podrá convocar una reunión entre las áreas involucradas y el inconforme. Y podrá ser invitado como testigo el Director General y un representante del Consejo Directivo de Certificación (solo en procesos donde sea el propio consejo quien toma la decisión de conceder el documento).
- Cláusula 17** La disputa tomará efecto a raíz de una inconformidad o conflicto que tenga elementos suficientes por ambas partes (inconforme y personal de **CALMECAC**) sobre una decisión, o por que el inconforme del recurso de apelación no esté de acuerdo con la resolución adoptada.
- Cláusula 18** Para ambos casos el Secretario del Comité de Calidad (quien deberá contar con todos los elementos sobre la revisión del proceso y personal involucrado) convocará a una reunión entre el inconforme y el responsable del área involucrada, podrá ser invitado el Director General y un representante del Consejo Directivo de Certificación también con carácter de participante (solo en procesos donde sea el propio consejo quien toma la decisión de conceder el documento) en la investigación correspondiente.
- Cláusula 19** La decisión que se tome con base en los elementos, podrá ser modificar o ratificar el resultado en caso de procesos de verificación, mientras que para certificaciones y reconocimientos (donde el consejo está involucrado) serán presentados ante el Consejo Directivo de Certificación. La decisión será inapelable y comunicada de inmediato al inconforme por el Secretario del Comité de Calidad.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
----------	---------	---------



F7 POLÍTICA DE DISTINCIÓN ENTRE LA CERTIFICACIÓN DE PROVEEDORES Y DEMÁS SERVICIOS QUE BRINDA CALMECAC

FECHA ACTUALIZACIÓN: MAYO 2011

- Cláusula 1** CALMECAC operará como organismo de tercera parte bajo el marco de la evaluación de la conformidad y bajo la normativa aplicable.
- Cláusula 2** CALMECAC brindará sus servicios de certificación de sistemas de gestión.
- Cláusula 3** CALMECAC distinguirá sobre la operación de los servicios mediante la separación de funciones y responsabilidades para cada servicio solicitado.
- Cláusula 4** CALMECAC ofrecerá sus servicios de certificación para los servicios que ha sido acreditado ante los organismos o entidades correspondientes, bajo las leyes Mexicanas y la normativa nacional. En aquellos servicios para los cuales no exista un programa de acreditamiento, los procesos de CALMECAC se apegarán a la normativa.
- Cláusula 5** La extensión a la que se refiere la cláusula anterior no limita CALMECAC para acreditarse por un organismo extranjero.
- Cláusula 6** CALMECAC diseñará su sistema de gestión de calidad para operar como organismo de tercera parte e imparcial con una separación de responsabilidades y actividades referentes a los servicios proporcionados.
- Cláusula 7** La documentación referente al proceso de certificación no deberá estar interrelacionada o mezclada con ningún otro proceso.
- Cláusula 8** En aquellas áreas en las que sea común la actividad de operación (Coordinación de Jurídico por ejemplo), deberá existir una persona responsable por cada proceso de certificación, bajo la autoridad de un solo coordinador o director.
- Cláusula 9** Las responsabilidades y actividades deberán estar claramente definidas mediante un Manual de Funciones y Responsabilidades.
- Cláusula 10** Para los servicios de capacitación sobre temas relacionados con la calidad, solamente se podrán impartir dentro de las instalaciones de CALMECAC o en el lugar destinado para ello. Por ningún motivo se impartirán en las instalaciones del solicitante, de la misma manera no se aceptarán a más de cinco participantes de una misma empresa para no incurrir en un conflicto de interés.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:



F8 POLÍTICA SOBRE REVISIONES DE LA DIRECCIÓN

FECHA ACTUALIZACIÓN: MAYO 2011

- Cláusula 1** Las revisiones administrativas se llevarán a cabo anualmente, como mínimo.
- Cláusula 2** El Secretario del Comité de Calidad será el encargado de presentar todos los elementos para la revisión.
- Cláusula 3** Dentro de la reunión se revisará, como mínimo más no limitado, lo siguiente: **1)** Resultados de auditorías internas; **2)** resultados de auditorías externas; **3)** plan de negocios (objetivos metas y su cumplimiento); **4)** reclamaciones técnicas, quejas, apelaciones y disputas; **5)** revisiones por la Dirección pasadas; **6)** política de calidad y sus objetivos para la calidad; **7)** políticas generales; **8)** indicadores de desempeño; **9)** acreditamientos (renovaciones, mantenimientos, ampliaciones); **10)** acciones preventivas y correctivas; **11)** mejora continua; **12)** competencia y mantenimiento de la competencia del personal (incluye Consejo Directivo de Certificación); **13)** fuerza de ventas; **14)** recursos.
- Cláusula 4** Serán convocados para esta reunión todos directores y coordinadores titulares de área.
- Cláusula 5** Deberán especificar los titulares de las áreas si se alcanzaron los objetivos con respecto a la calidad, en caso de no haberlo logrado, el sustento y explicación de los motivos.
- Cláusula 6** De cada revisión administrativa se generará una minuta que será elaborada por e/la secretario(a) del comité de calidad, donde se detallen los resultados de la revisión y los compromisos resultantes.
- Cláusula 7** Se darán a conocer los resultados de la revisión administrativa.
- Cláusula 8** El Secretario del Comité de Calidad dará seguimiento a las disposiciones surgidas durante la revisión.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:



F9 POLÍTICA SOBRE RECLUTAMIENTO, CAPACITACIÓN Y PARA VIGILAR SU DESEMPEÑO

FECHA ACTUALIZACIÓN: MAYO 2011

- Cláusula 1** El reclutamiento del personal dependerá de la Gerencia Administrativa a través del área de Recursos Humanos.
- Cláusula 2** El responsable de Recursos Humanos deberá contar con los recursos necesarios para elaborar una planeación sobre los recursos humanos, cuyo objetivo será utilizar estos recursos con tanta eficacia como sea posible, donde y cuando se necesiten, a fin de alcanzar las metas de **CALMECAC**.
- Cláusula 3** Dentro de la planeación a la que se refiere la cláusula anterior, el área de Recursos Humanos deberá combinar la planeación de recursos humanos con la planeación estratégica de negocios y dentro del marco del sistema de gestión de calidad de **CALMECAC**.
- Cláusula 4** Dentro de la planeación deberá considerarse factores tales como, más no limitado a, lo siguiente: **1)** Factores económicos, incluyendo las condiciones generales y regionales, así como las tendencias competitivas; **2)** Cambios tecnológicos, incluyendo comunicaciones; **3)** Aspectos políticos y legislativos, incluyendo leyes y disposiciones administrativas; **4)** Aspectos sociales, incluyendo prioridades de educación; y **5)** Tendencias regionales.
- Cláusula 5** El responsable de recursos humanos deberá promover y apoyar, a través de los programas de capacitación y desarrollo, el mejoramiento permanente en la labor de las actividades de todo el personal de **CALMECAC**, fortaleciendo su experiencia profesional así como su capacidad para desarrollar y utilizar una variedad de métodos para la evaluación de la conformidad adquiriendo mayor conocimientos, valores, actitudes y habilidades.
- Cláusula 6** La capacitación se llevará con base en la detección de necesidades de capacitación y deberá de incluir como mínimo, más no limitado, un periodo de inducción, trabajo bajo supervisión y criterios para el desarrollo profesional.
- Cláusula 7** **CALMECAC** vigilará el desempeño del personal mediante el comité de competencia técnica a través de evaluaciones de desempeño y mecanismos tales como la supervisión con el objetivo de asegurarse que cubra con el perfil requerido por el área involucrada.
- Cláusula 8** Los responsables de área deberán vigilar la competencia de su personal, a través de sus actividades, resultados del desempeño y reportarán al Comité de Competencia Técnica en cada reunión ordinaria.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:



F10 POLÍTICA SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

FECHA ACTUALIZACIÓN: MAYO 2011

- Cláusula 1** **CALMECAC** deberá llevar a cabo sus actividades dentro de su infraestructura y recursos propios asegurando la imparcialidad, transparencia y objetividad para el proceso de certificación de sistemas de gestión;
- Cláusula 2** Deberán sentarse las bases sobre la integración, constitución, operación, objetividad e imparcialidad del Consejo Directivo de Certificación, así como la conformación de los comités y grupos técnicos necesarios con bases sólidas que soportarán el crecimiento en los diversos sectores para los cuales **CALMECAC** decida ampliar sus acreditamientos.
- Cláusula 3** Deberán realizarse actividades planificadas para definir las responsabilidades, autoridades e interrelación entre las diferentes áreas o departamentos con base en el organigrama y el acta constitutiva de **CALMECAC**, así como con el cumplimiento de la legislación y normativa aplicables.
- Cláusula 4** Se deberá contar con los requisitos de competencia y el mantenimiento de la competencia para todo el personal involucrado en los procesos de certificación.
- Cláusula 5** El comité de Calidad a través del secretario, deberá definir el proceso de operación, en concordancia absoluta con el sistema de gestión de calidad de **CALMECAC**; además, deberá definir también los subprocesos y características del proceso así como los indicadores de desempeño de éstos.
- Cláusula 6** La Gerencia Técnica de Sistemas de Gestión deberá tomar en cuenta todos los elementos necesarios para recomendar la concesión de una certificación con base en evidencia objetiva y resultados que demuestren eficacia en los procesos del cliente, dependiendo del documento normativo para certificar.
- Cláusula 9** Se integrará un informe o expediente por parte del área operativa que será presentado ante el Consejo Directivo de Certificación (incluye donde sea aplicable comités y grupos técnicos).
- Cláusula 10** Los expedientes serán revisados por personal competente con la calificación apropiada sobre el sector productivo en cuestión y con el balance sectorial apropiado que asegure la objetividad, imparcialidad y transparencia de la toma de decisión.
- Cláusula 11** Con base en la revisión mencionada en la cláusula anterior el Consejo Directivo de Certificación emitirá un certificado o documento similar que contendrá como mínimo, más no limitado el alcance de la certificación, vigencia, datos generales del solicitante.
- Cláusula 12** La Coordinación Ejecutiva de Certificación en conjunto con la Gerencia Técnica vigilarán a través de un programa de auditoría que el cliente certificado continúe cumpliendo con los criterios bajo los cuales se concedió la certificación inicial, y del que sea aplicable aplique la mejora continua de su sistema.
- Cláusula 13** En el caso de constatar el uso indebido de la certificación, **CALMECAC** solicitará la suspensión, cancelación y/o retiro de la certificación, así como las posibles acciones legales que se pudiesen desprender.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:



F11 POLÍTICA SOBRE LA RETENCIÓN DE REGISTROS

FECHA ACTUALIZACIÓN: MAYO 2011

- Cláusula 1** CALMECAC identificará los registros necesarios para demostrar el cumplimiento eficaz resultante de las actividades realizadas.
- Cláusula 2** Los registros deberán ser almacenados en un lugar seguro y confiable, protegidos de la luz directa del sol y de la humedad.
- Cláusula 3** CALMECAC retendrá los registros con base en las regulaciones aplicables. Se considerarán las disposiciones legales o de procedimiento que determinen el tiempo y condiciones bajo las que tendrán que resguardarse estos registros.
- Cláusula 4** El área generadora de los registros definirá un sistema de registros acorde con el ejercicio de las funciones que se desempeñan.
- Cláusula 5** Los responsables de los registros serán los responsables de los registros y los resguardarán con base en el procedimiento para el sistema de registros.
- Cláusula 6** Se deberá sensibilizar a todo el personal involucrado en los procesos de certificación, verificación y capacitación sobre los alcances del sistema de registros.
- Cláusula 7** El sistema de registros deberá ser eficaz de tal manera que asegure la fácil recuperación informativa de los datos contenidos en los registros para realimentar sus actividades.
- Cláusula 8** Los registros deberán ser codificados para asegurar su rastreabilidad, y en caso de cronogramas o programas deberá indicarse la fecha de emisión y en su caso la fecha de actualización.
- Cláusula 9** Se deberá contar con procedimientos que describan todos los aspectos referentes a la conservación de registros, es decir, que explique que registros han sido transferidos a fin de que éstos puedan ser auditados.
- Cláusula 10** Los registros podrán ser almacenados en sistemas computarizados, incluyendo discos compactos o discos duros de tal manera que faciliten su recuperación y consulta.
- Cláusula 11** El criterio sobre el tiempo de retención de los registros será de 3 años para actividades en los que el servicio no se vea involucrado con algún tipo de contacto humano (posibles riesgos a la salud humana por ejemplo), mientras que en los que el servicio se encuentre relacionado con algún tipo de contacto humano será de 5 años salvo que la ley o normativa aplicables o el cliente estipulen otro periodo diferente.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:



F12 POLÍTICA PARA RESTRINGIR EL ACCESO A REGISTROS

FECHA ACTUALIZACIÓN: MAYO 2011

- Cláusula 1** El acceso a los registros será prohibitivo en lo referente a la consulta por personal ajeno al área que los emite.
- Cláusula 2** El acceso a estos registros deberá ser restringido a las áreas ajenas a esta información.
- Cláusula 3** **CALMECAC** no divulgará ni reproducirá ningún tipo de registro en el que se vea involucrado el cliente salvo consentimiento por escrito del mismo.
- Cláusula 4** **CALMECAC** deberá contar con los medios que aseguren que el registro solamente es utilizado como consulta de datos para realimentar el ejercicio de sus actividades y no para reproducir o divulgar su contenido.
- Cláusula 5** No se prestarán registros a personal ajeno del área, salvo para fines que lo justifique, con aprobación del responsable del área solicitante.
- Cláusula 6** La cláusula anterior se extiende a llevar un registro consecutivo del personal que solicite algún registro bajo justificación (para fines de acreditación por ejemplo o cuando la ley así lo requiera).

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:



F13 POLÍTICA DE REGISTROS DISPONIBLES AL ACREDITADOR NACIONAL (ema)

FECHA ACTUALIZACIÓN: JULIO 2009

- Cláusula 1** **CALMECAC** deberá contar con un documento donde se encuentre el desarrollo de cada una de estas actividades por área, así como el resultado de éstas.
- Cláusula 2** Se deberá llevar un control de este(os) documento(s) donde se detallan las actividades por cada área.
- Cláusula 3** **CALMECAC** deberá examinar que las actividades tengan un resultado eficaz para poder decir que realmente se han estado llevando las actividades como se esperaban.
- Cláusula 4** Los datos de este documento deberán estar visibles para su consulta, a petición de parte.
- Cláusula 5** El tiempo de retención de los registros deberán ser consistentes con la regulación aplicable y/o el procedimiento aplicable vigente para cada actividad o lo que decida **CALMECAC**.
- Cláusula 6** **CALMECAC** deberá tener disponibles a los organismos acreditadores estos registros en medio electrónico y en papel según lo requieran, y se enviarán bajo la autorización de la Dirección General.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:



F15 POLÍTICA SOBRE IMPARCIALIDAD Y OBJETIVIDAD

FECHA ACTUALIZACIÓN: MAYO 2011

- Cláusula 1** La dirección de **CALMECAC** se compromete a realizar sus actividades de certificación de sistemas de gestión con total imparcialidad.
- Cláusula 2** El personal de **CALMECAC**, ya sea interno o externo, o los comités, que puedan influir en las actividades de certificación, actúan de manera imparcial y no permiten que las presiones comerciales, financieras u otras comprometan su imparcialidad.
- Cláusula 3** **CALMECAC** identifica, analiza y documenta las posibilidades de conflicto de intereses resultantes de la certificación considerada, incluidos todos los conflictos debidos a sus propias relaciones. Cuando una relación crea una amenaza para la imparcialidad, el organismo de certificación documenta y es capaz de demostrar cómo elimina o limita al mínimo dichas amenazas
- Cláusula 4** **CALMECAC** al ser un Organismo de Certificación no certifica las actividades de certificación de sistemas de gestión de otro organismo de certificación.
- Cláusula 5** **CALMECAC** y cualquier parte de la misma entidad legal no propone ni provee servicios de consultoría en materia de sistemas de gestión.
- Cláusula 6** **CALMECAC** y cualquier parte de la misma entidad legal no ofrece ni provee auditorías internas a sus clientes certificados. **CALMECAC** no certifica un sistema de gestión al cual ha proporcionado auditorías internas (si aplica) hasta dos años después de la finalización de las auditorías internas.
- Cláusula 7** **Cláusula 6** **CALMECAC** no certifica el sistema de gestión de un cliente que haya recibido una consultoría en materia de sistemas de gestión o auditorías internas, cuando la relación entre la organización que presta servicios de consultoría y **CALMECAC** constituya una amenaza inaceptable para la imparcialidad de **CALMECAC**.
- Nota 1. Una de las maneras de reducir la amenaza para la imparcialidad a un nivel aceptable consiste en dejar pasar un periodo de dos años, luego de la finalización de la prestación de la consultoría en materia de sistemas de gestión, o la auditoría interna.
- Cláusula 8** **CALMECAC** no subcontratar auditorías a ninguna organización. En caso de aplicar no subcontratará auditorías a una organización que preste servicios de consultoría en materia de sistemas de gestión, ya que ello constituye una amenaza inaceptable para la imparcialidad de **CALMECAC**.
- Cláusula 9** Las actividades de **CALMECAC** no se comercializan u ofertan como que están vinculadas con las actividades de un organismo de que provea servicios de consultoría en materia de sistemas de gestión.
- Cláusula 10** Con el fin de garantizar la ausencia de conflicto de intereses, **CALMECAC** no emplea personal que haya realizado una actividad de consultoría, incluidas las personas que actúan en la estructura de la dirección, para participar en una auditoría o en actividades de certificación, si han tomado parte en actividades de consultoría de sistemas de gestión para el cliente en cuestión, dentro de los dos años posteriores a la finalización de dicha consultoría.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:



CORPORATIVO
Calidad Mexicana Certificada
C A L M E C A C
Organismo Nacional de Certificación y Verificación

Cláusula 11 CALMECAC cuenta con la actitud frente a influencias extrañas a la Evaluación de la Conformidad, tendencias o presiones de cualquier índole, provenientes de las partes interesadas en los procesos sometidos a su alcance de certificación. Lo anterior es aplicable desde la promoción y publicidad de los servicios que ofrece CALMECAC, y durante todo el servicio (planeación, ejecución y seguimiento hasta la concesión, mantenimiento, extensión, reducción, suspensión o retiro de la certificación); con ausencia absoluta de favoritismo o de prevención a favor o en contra de cualquier parte interesada siempre haciendo la prestación del servicio objetivo y coherente con nuestras políticas y lineamientos como Organismo de Certificación. Por lo tanto, CALMECAC:

- a) Evita conceder ventajas o privilegios ilegítimos a cualquiera de las partes.
- b) Rechaza cualquier dádiva que provenga de alguna de las partes o de terceros.
- c) Se abstiene de hacer o aceptar invitaciones cuando con ellas se comprometa su imparcialidad.
- d) Se abstiene de concertar citas con alguna de las partes o personas vinculadas con ellas (organizaciones de consultaría, clientes y demás partes externas), fuera de las instalaciones de CALMECAC en el que ejerza su función o fuera de la agenda de auditoría.
- e) Se abstiene de emitir cualquier opinión que implique prejuzgar sobre un asunto.

Cláusula 12 CALMECAC evalúa la conformidad y dictamina la decisión de concesión, mantenimiento, extensión, reducción, suspensión o retiro de la certificación por las razones establecidas como Organismo de Certificación, y no por las que se deriven de su modo personal de pensar o de sentir. Por lo tanto, el grupo evaluador y el personal que tiene la responsabilidad de dictaminación:

- a) Al emitir una resolución, no busca reconocimiento alguno.
- b) Al tomar cualquier decisión sobre la certificación, antepone los lineamientos de CALMECAC y se basa en evidencias objetivas, a cualquier beneficio o ventaja personal.

Cláusula 13 El Consejo Directivo de Certificación y los Comités con representatividad sectorial, actúan con objetividad e imparcialidad, a fin de que sus decisiones estén desprovistas de aprensiones y prejuicios.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
----------	---------	---------



CORPORATIVO
Calidad Mexicana Certificada
CALMECAC
 Organismo Nacional de Certificación y Verificación

Naturaleza y Evolución del documento: MC01 SECC. VII Apéndice F

Rev. No.	Origen/Causa/Fecha (I)	Descripción de la Evolución (II)	Pág. / Secc.
00	MAYO 2011	Se reemplaza el término "Director de evaluación de la Conformidad" por Gerente Técnico de sistemas de Gestión"	Todo el documento
01	Mayo 2011	Revisión de las políticas del organismo Política de imparcialidad	Todo el documento F15
02			
03			
04			
05			
06			

ACP08F03.00