




# **F7.1-04-01 Manual de certificación NMX-V-052-NORMEX-2016**

# DOCUMENTO CONTROLADO

F7.1-04-01 Manual de certificación NMX-V-052-NORMEX-2016.

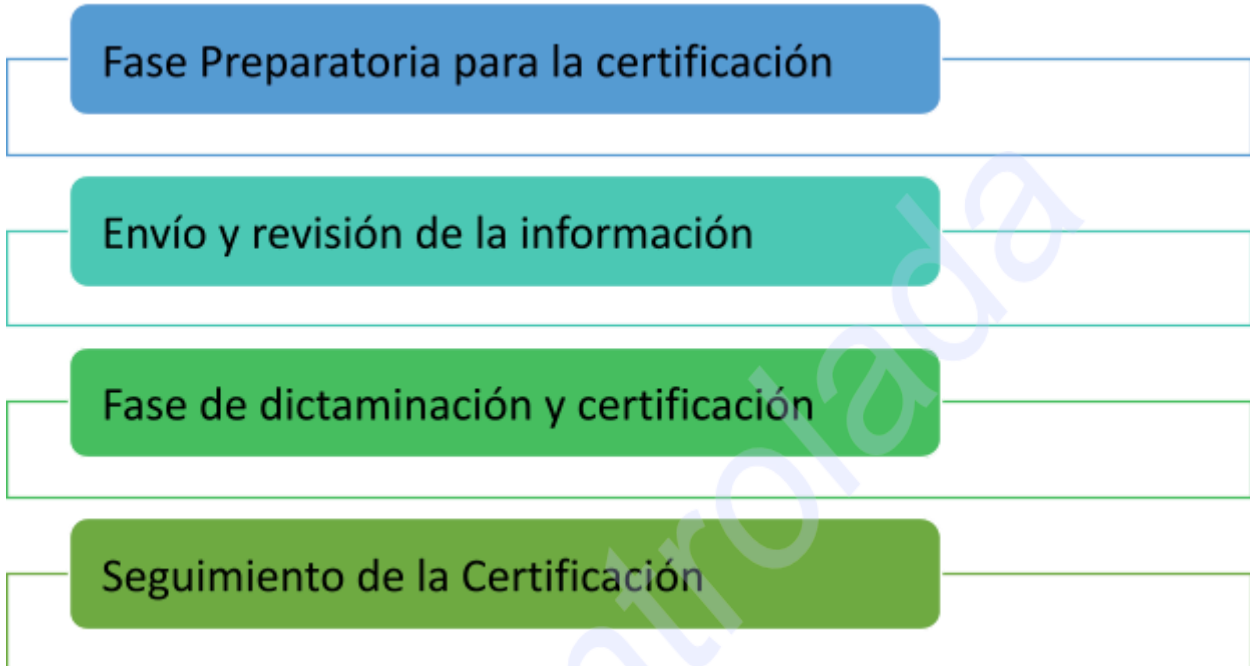
Copia controlada No. 1: Intranet

	Nombre	Puesto o función	Firma	Fecha
<b>Modificó:</b>	IIA. Zaida Selenia Coronado Sánchez	Auxiliar Gerencial del OC CIDAM		27-09-2023
<b>Revisó:</b>	QFB. Mayra Gutierrez Romero	Gerente Técnico del OC CIDAM		27-09-2023
<b>Aprobó:</b>	Mtra. Sylvana Figueroa Silva	Directora Ejecutiva de CIDAM A.C.		28-09-2023
Localización del documento: en la Intranet del CIDAM y disponible al público en la PÁGINA WEB INSTITUCIONAL DEL CIDAM <a href="https://www.cidam.org/">https://www.cidam.org/</a>				

## Índice

1. ETAPAS DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN	4
1.1. Fase preparatoria para la certificación	4
1.2. Envío y revisión de la certificación	6
1.3. Fase de dictaminación y certificación	7
1.4. Seguimiento de la certificación. (Servicios)	7
1.5 Trazabilidad del lote de mezcal	8
1.6 Servicios	8
2. DIAGRAMA DEL PROCESO	9
3. LABORATORIOS ACREDITADOS CON LOS QUE EL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN DE CIDAM TIENE CONVENIO	11
4. QUEJAS Y APELACIONES	13
5. REGISTROS	14
5.1. Protección de la información impresa (Registros).	14
5.2. Protección de la información electrónica. (Registros)	16
6. SUSPENSIÓN, RETIRO O NEGACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN.	17
7. DIRECTORIO DE PRODUCTO CERTIFICADO	18

## 1. ETAPAS DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN



### 1.1. Fase preparatoria para la certificación

El departamento de comercialización (DECOM) y/o el personal del OC CIDAM se pone en contacto con el CLIENTE para brindar la información sobre la certificación, y dar seguimiento a las dudas que podrían surgir, de igual manera se le envía al cliente el siguiente paquete informativo de certificación:

- Solicitud de Información al Cliente
- Requisitos documentales para la certificación
- Requisitos de instalaciones necesarios para la certificación
- Catálogo de servicios de la NXM-V-052-NORMEX-2016

Una vez que el CLIENTE conoce los requisitos necesarios para la certificación y decide comenzar con el proceso, el OC CIDAM le solicita al CLIENTE que realice el envío del formato de Solicitud de información al cliente con código F7.1-01-02, una vez recibido este formato con la información general del CLIENTE, el OC CIDAM le proporcionará el contacto de un miembro del organismo quien será el encargado de todo su proceso de certificación y de atender sus solicitudes.

El miembro del organismo asignado al CLIENTE revisa la información del formato enviado y realiza una cotización formal; dicha cotización puede ser pagada por el monto total o bien, el CLIENTE puede realizar el pago de forma parcial generando un pago del 50% al inicio de la certificación y el monto restante puede quedar pendiente hasta finalizar el proceso de certificación, antes de ser entregados los certificados de instalaciones.

Para iniciar con el proceso de certificación será necesario que el cliente firme el contrato de prestación de servicios, mismo que será elaborado por el personal del OC CIDAM y será enviado al cliente para su revisión y firma.

Los documentos necesarios para la elaboración del contrato son:

#### Persona física

- Formato de solicitud de información al cliente
- Identificación oficial vigente del Titular
- Comprobante de domicilio fiscal
- Constancia de Situación Fiscal

#### Persona moral

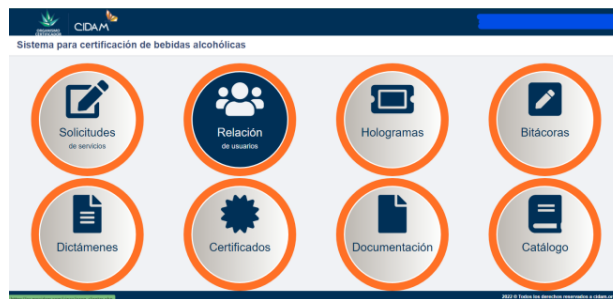
- Acta constitutiva
- Identificación oficial vigente del Representante Legal
- Comprobante de domicilio fiscal
- Constancia de Situación Fiscal

El contrato puede ser firmado de manera manuscrita o bien de forma digital, a tinta azul en cada una de las hojas del formato.

Una vez firmado el contrato, el personal del OC CIDAM generará un número de cliente con el cual se genera un expediente donde se adjuntará toda la información y documentación enviada y generada en el proceso de certificación y seguimiento.

### Plataforma ERP CIDAM

Cuando el cliente tiene el contrato firmado es considerado un **CLIENTE CONFIRMADO** por lo tanto se le genera un usuario y contraseña (Se envía al CLIENTE, F7.1-04-06 Carta de asignación de usuario y contraseña para plataforma del OC), para que el CLIENTE pueda ingresar a la plataforma ERP CIDAM (<https://oc.erp.cidam.com/>) en el cual puede generar solicitudes de servicio y dar seguimiento y control a los mismos. (Vista previa de la plataforma en las imágenes siguientes).



Para que el CLIENTE conozca la plataforma, se puede solicitar una capacitación para la misma o bien solicitar el manual de la plataforma, de igual manera cuando el cliente requiera ayuda para generar alguna acción en la misma, puede contactar a su encargado asignado por el OC CIDAM, para que pueda ayudarlo en su solicitud.

## 1.2. Envío y revisión de la certificación

El CLIENTE debe proporcionar al OC CIDAM la documentación necesaria para la certificación por eslabón de la cadena en el que esté solicitando la certificación bajo la NMX-V-052-NORMEX-2016. La documentación necesaria puede ser consultada en el formato con código F7.1-04-03 Requisitos a evaluar NMX-V-052-NORMEX-2016

Cuando el OC CIDAM recibe la documentación, esta es analizada, y en caso de tener alguna observación o documento faltante se notificará al cliente y se otorgará un plazo definido para que atienda el incumplimiento.

## 1.3 Fase de dictaminación y certificación

Para realizar el servicio de dictaminación será necesario que el CLIENTE de aviso por lo menos un día antes de la visita propuesta, llenando el formato F7.1-04-07 Solicitud de servicio, dicho formato puede solicitarlo al personal del OC CIDAM asignado para su atención, o bien puede realizar la solicitud por medio de la plataforma ERP CIDAM.

El OC CIDAM solicitará el servicio a la unidad de verificación para que se asigne un inspector y así asistir a las instalaciones y se realice inspección.

Para el servicio de inspección de instalaciones es necesario señalar que el CLIENTE debe tener en las instalaciones la documentación solicitada en el eslabón que será certificado.

Las instalaciones deben cumplir con lo establecido en la NORMA Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios. Para fines de conocer los requisitos se puede consultar la norma o de igual manera puede consultar el formato, F7.1-02-10 Requisitos a evaluar NOM 251-SSA1-2009, el cual será proporcionado en el **paquete informativo de certificación**.

Una vez realizada la dictaminación, si el CLIENTE cumple con todos los requisitos tanto documentales y de instalaciones, la unidad de verificación emitirá dictamen, en caso de que exista algún hallazgo la unidad de verificación se encargará de informar cuales son y de esta manera el CLIENTE pueda subsanarlos en el plazo establecido que le sea otorgado.

Cuando el cliente haya cumplido con los hallazgos el OC CIDAM realizará una nueva revisión del expediente y del dictamen emitido por la unidad de verificación, si no se tiene ninguna observación, se realizará la **EMISIÓN DEL CERTIFICADO DE INSTALACIONES** y el mismo será enviado al cliente de manera digital y si lo prefiere, el cliente puede solicitar el envío del mismo por correo.

Con este certificado de instalaciones se entiende que el CLIENTE ya se encuentra certificado y por lo tanto ya puede comenzar a elaborar sus lotes de producto para certificación.

#### **1.4 Seguimiento de la certificación. (Servicios)**

Para efecto de la realización de los servicios es necesario que el CLIENTE, siempre de aviso al organismo para generar una trazabilidad del producto a certificar, y para realizar las inspecciones en sitio correspondientes, este aviso se realiza llenando y enviando el formato F-7.1-04-07 Solicitud de Servicios, junto con la documentación necesaria para la realización del mismo, o bien generando esta solicitud, por medio de la plataforma ERP CIDAM, donde se puede también adjuntar la documentación que debe ser evaluada.

#### **1.5 Trazabilidad del lote de mezcal.**

El CLIENTE debe proporcionar al personal del OC CIDAM la trazabilidad del lote de mezcal que se utilizará para el la elaboración de la bebida alcohólica que contenga mezcal, los cuales son:

- Guía de traslado de maguey

- Certificado de lote a granel
- Análisis Físicoquímicos
- Vigilancia en el traslado de lote (en el caso de que la producción no sea en las instalaciones de elaboración de bebidas alcohólicas que contengan mezcal)

## **1.6 Servicios**

### ***Vigilancia en el proceso de producción***

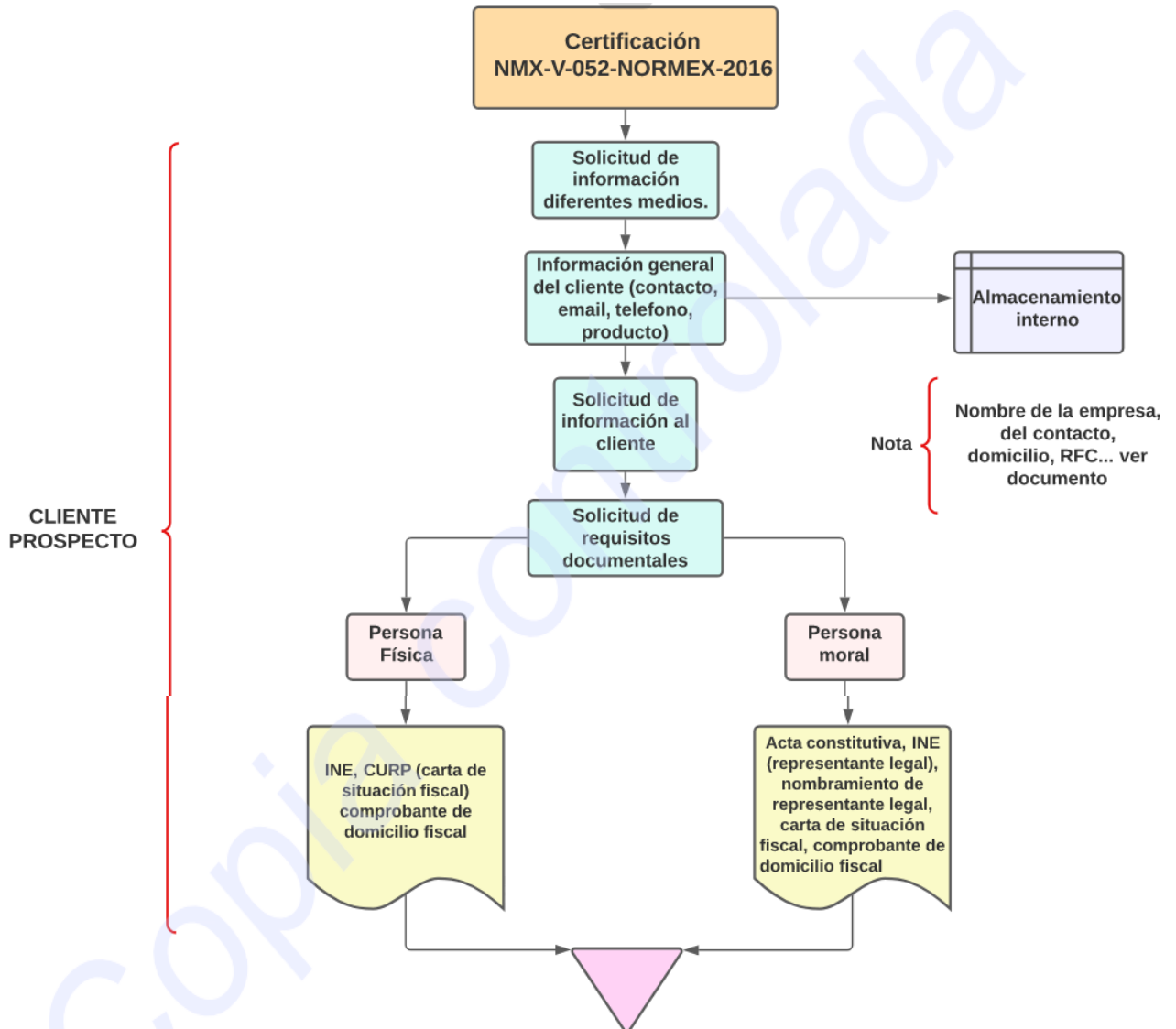
Una vez que se tenga el certificado a granel con toda la trazabilidad y el cuestionario de validación se designa el inspector y revisa el proceso de producción finalizando con una toma de muestra por triplicado para poder mandar a laboratorio y asignar una denominación a la bebida.

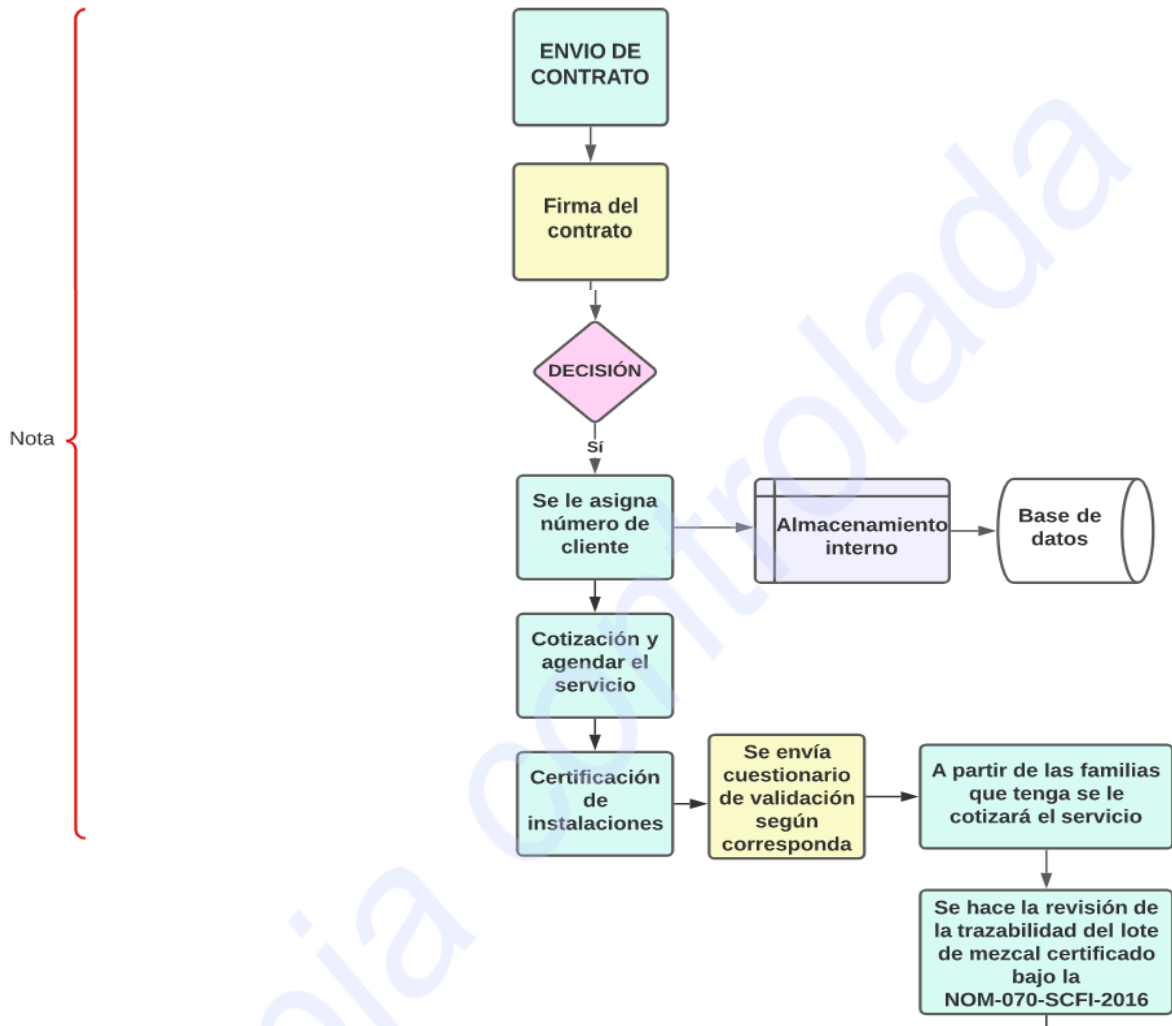
### ***Hologramas***

En el caso que el cliente solicite los hologramas se hará la solicitud a través de la plataforma ERP CIDAM, el personal del OC CIDAM le hace llegar el Manual para solicitudes de hologramas y el CLIENTE se apegaba a las políticas de hologramas mismas que vienen adjuntas en el contrato de servicios. (Este servicio es opcional).



## 2. DIAGRAMA DEL PROCESO





### 3. LABORATORIOS ACREDITADOS CON LOS QUE EL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN DE CIDAM TIENE CONVENIO

- Laboratorio del Centro de Innovación y Desarrollo Agroalimentario de Michoacán, A.C.

Laboratorio	Norma de acreditación	Prueba	Dirección y datos de contacto
CIDAM	NMX-V-004-NORMEX-2018	Furfural	Antigua Carretera a Pátzcuaro Km 8 S/N C.P. 58341  Atención a Clientes Tel. (443) 299-0181 (443) 299-0264
	NMX-V-005-NORMEX-2018	Aldehídos Metanol Esteres Alcoholes superiores	
	NMX-V-006-NORMEX-2018	Azucar reductores totales	
	NMX-V-013-NORMEX-2018	Contenido alcohólico	
	NMX-V-017-NORMEX-2018	Determinación de extracto seco y cenizas	

- Extracta Laboratorio de Análisis y Control de Calidad S.A. de C.V.

Laboratorio	Norma de acreditación	Prueba	Dirección y datos de contacto
EXTRACTA LABORATORIO	NMX-V-004-NORMEX-2018	Furfural	Heroica Escuela Naval Militar No. 1204, Colonia Reforma, C.P. 68050, Oaxaca de Juárez Oaxaca
	NMX-V-005-NORMEX-2018	Aldehídos, Metanol Ésteres, Alcoholes superiores	

	NMX-V-013-NORMEX-2018	Contenido alcohólico	
	NMX-V-017-NORMEX-2018	Determinación de extracto seco y cenizas	
	NMX-V-050-NORMEX-2010	Plomo y Arsénico	

- Consultoría e Investigación en Ciencias Químicas Nisa Nabani S.A.P.I. de C.V.

Laboratorio	Norma de acreditación	Prueba	Dirección y datos de contacto
NISA NABANI	NMX-V-015-NORMEX-2014	Acidez total, fija y volátil	Insurgentes Sur 126 Primer Piso Colonia Juárez. Delegación Cuauhtémoc Ciudad de México 06600 México  Atención a Clientes 55-5514-3391
	NMX-V-050-NORMEX-2010	Plomo y Arsénico	
	NMX-V-006-NORMEX-2018	Azúcares reductores totales	
	NMX-V-013-NORMEX-2018	Contenido alcohólico	
	NMX-V-017-NORMEX-2018	Determinación de extracto seco y cenizas	

## 4. QUEJAS Y APELACIONES

Se considera queja y apelación, cualquier muestra de insatisfacción de un CLIENTE, su representante u otras partes interesadas y de la misma manera cualquier muestra de insatisfacción del mismo personal de CIDAM.

La parte interesada que requiera interponer una queja o apelación tiene a su disposición el buzón de quejas en la página web del CIDAM, [www.cidam.org](http://www.cidam.org) en la cual se encuentra también la descripción del proceso de queja. La parte interesada puede presentar su queja o apelación mediante el correo electrónico que se tiene disponible en la página web de CIDAM [unidadgestion@cidam.org](mailto:unidadgestion@cidam.org).

Las acciones a seguir para la atención de quejas y apelaciones son realizadas a lo estipulado en el PR-UGII-008 Proceso de atención de quejas y apelaciones.

Cuando “EL CLIENTE” emita una queja y ésta proceda, “EL CIDAM, A.C.”, enviará al reclamante una notificación formal sobre el resultado y la finalización del proceso de reclamación, “EL CIDAM, A.C.” debe proporcionar al apelante una notificación formal del resultado y la finalización del proceso de apelación, para que “EL CLIENTE” conozca el proceso de atención de quejas y apelaciones “EL CLIENTE” podrá revisar el documento PR-UGII-008 el cual puede solicitarlo a los miembros del Organismo de Certificación para su consulta.

El CLIENTE debe atender los incumplimientos marcados por “EL CIDAM, A.C.” y dar facilidades para investigar las quejas interpuestas por las partes interesadas.

Informar oportunamente sobre algún cambio en lo relativo a los servicios del “EL CIDAM, A.C.”, así como a recibir y resolver quejas y apelaciones.

El cliente conserva un registro de quejas conocidas con respecto al cumplimiento de los requisitos de la certificación y pone tales registros a disposición del OC CIDAM cuando se le solicita, de igual forma toma las decisiones adecuadas con respecto a tales quejas y las deficiencias que se encuentren en los productos que afectan a la conformidad con los requisitos de la certificación y documenta las acciones realizadas.

## 5. REGISTROS

El OC CIDAM conserva registros en electrónico y en papel que demuestran que se han cumplido eficazmente con los requisitos del proceso de certificación. Dichos registros son resguardados de acuerdo a como lo marca nuestro P4.1-01-01 Procedimiento de Temas Legales y Contractuales, en el apartado de Protección a la Información Impresa y Electrónica, por lo cual preservamos dichos registros y controlamos la forma en la que se transportan, transmiten y transfieren los mismos, de manera que se asegura la conservación de la confidencialidad, y también mediante el Procedimiento de Control de Registros, con código PR-UGII-013.

### 5.1 Protección de la información impresa (Registros).

El CIDAM, es responsable de la gestión de 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 algún acuerdo con el cliente que se divulgará con el objeto de atender una queja. De lo contrario, se considera información privada y se rige bajo las Políticas del CIDAM PO-DIRC-001.

Cuando el personal del CIDAM o el OC CIDAM reciba o genere información de carácter confidencial, por medios impresos, se llevan a cabo las siguientes acciones:

- La información impresa recibida de los clientes es clasificada y almacenada por el personal del OC CIDAM en el expediente correspondiente a cada cliente. Esta información queda en resguardo por el OC CIDAM de manera física en archiveros.
- Se mantiene el acceso restringido a los expedientes de los clientes.
- La información impresa generada por el OC CIDAM se mantiene en el expediente físico que se encuentra en resguardo por personal del OC CIDAM.
- El personal del OC CIDAM puede facilitar información impresa cuando sea necesaria para el desarrollo del servicio con autorización de la Coordinación y Gerente del OC CIDAM, y la misma será devuelta para su resguardo.
- Los departamentos y/o laboratorios autorizados para tener acceso a la información del cliente son: el personal del OC CIDAM, DCOM, Laboratorio de Agrocibernética, Consejo Dictaminador y Unidad de Apoyo Administrativo.
- En situaciones que sea requerida la reproducción de información del cliente a personas externas a las autorizadas, se entrega una copia escribiendo la

leyenda “Copia autorizada para fines de uso externo al servicio” con consentimiento del cliente. Posteriormente de su uso la copia es devuelta para que sea destruida.

- Si otra persona del CIDAM o de los laboratorios recibe información impresa de carácter confidencial para el cliente, la remite al personal del OC CIDAM para su resguardo en el expediente del cliente.
- Si la información confidencial ya no es usada y es solicitada por el cliente esta es devuelta al mismo, o en caso contrario la información permanecerá en resguardo en el expediente por un periodo de 5 años, pasado el periodo mencionado la documentación será destruida.
- La información sólo es utilizada para fines de realizar o gestionar el servicio solicitado.
- La información no es divulgada, reproducida o transmitida a personal no autorizado a menos que sea autorizado por el cliente.

## 5.2 Protección de la información electrónica. (Registros)

Cuando el CIDAM reciba o genere información de carácter confidencial por medios electrónicos, o la información en cualquier otro medio sea convertida en formato electrónico, se llevan a cabo las siguientes acciones:

- El personal del OC CIDAM clasifica y almacena la información electrónica del cliente en Intranet y la Plataforma ERP CIDAM.
- Si otra persona del CIDAM recibe información electrónica de carácter confidencial para el cliente, debe ser remitida al personal del OC CIDAM para su resguardo.
- La información que en cualquier otro medio sea convertida en formato electrónico es administrada en la Plataforma ERP CIDAM y en Intranet. Se puede consultar el documento I-UGII-003 Instructivo de la Plataforma ERP CIDAM.
- El personal designado por la Gerente Técnico genera respaldos de la información electrónica cada 3 meses en el disco duro, como lo indica el PR-UGII-003 Procedimiento emisión y control de documentos, registrando los respaldos de acuerdo al R-UGII-069 Respaldo de información de laboratorios del CIDAM, con la finalidad de proteger la información confidencial de los clientes.
- Se mantiene el acceso controlado a la Plataforma ERP CIDAM, al Intranet del CIDAM y a los equipos de cómputo mediante contraseñas.
- Los departamentos y/o laboratorios autorizados para tener acceso a la información del cliente son: el personal del OC CIDAM, DCOM, Laboratorio de Agrocibernética, Consejo Dictaminador y Unidad de Apoyo Administrativo.

Este documento es propiedad del Centro de Innovación y Desarrollo Agroalimentario de Michoacán A.C. y no puede ser distribuido externamente sin la autorización escrita del Director Ejecutivo

on sólo es utilizada para fines de realizar o gestionar el servicio solicitado.

- La información no es divulgada o transmitida a terceros a menos que sea autorizado por el cliente, mediante oficio o correo electrónico oficial.
- Cuando sea requerida su reproducción o transmisión, es conforme lo indicado por el cliente y con su autorización.
- Si la información confidencial ya no es usada y es solicitada por el cliente esta es devuelta al mismo, o en caso contrario la información permanecerá en resguardo en el expediente por un periodo de 5 años, pasado el periodo mencionado la documentación será destruida.

## **6. SUSPENSIÓN, RETIRO O NEGACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN.**

“EL CLIENTE” deberá sujetarse a este manual para no incumplir con las obligaciones estipuladas por el esquema de certificación que maneja el OC CIDAM, si “EL CLIENTE” no cumple con estos requisitos señalados en este documento, está en el entendido que estará quebrantando lo pactado en el contrato de prestación de servicios y será sujeto a sanciones legales atendiendo además con lo señalado en la cláusula OCTAVA de su contrato.

EL CLIENTE puede ser acreedor a una negación, suspensión, cancelación o retiro de la certificación cuando incumpla lo siguiente:

- Incumpla con el Instructivo para el uso de certificados y marcas I4.1-01-01, así como el Manual de identidad corporativa del OC CIDAM F4.1-01-02, los cuales serán enviados por personal del OC CIDAM una vez elaborado el contrato de prestación de servicios, será firmado por el CLIENTE y anexo a este se le pedirá firmar también el formato F4.1-01-08 Carta de aceptación de términos y condiciones. En caso de no cumplir con lo estipulado se procederá a denegar o cancelar la certificación, según sea el caso.
- Proporcione documentos apócrifos o haga declaraciones sobre estos, entregados a EL CIDAM, A.C. como requisitos para la certificación causará la cancelación del certificado(s) emitido(s) por EL CIDAM, A.C.
- Altere las muestras quitando los sellos colocados por los inspectores sin autorización o vigilancia de los mismos.
- Traslado de lotes de mezcal sin solicitar una vigilancia de traslado.
- Envase sin solicitar una vigilancia de envasado.
- No subsane los hallazgos obtenidos de la dictaminación de instalaciones en el plazo estipulado por el OC CIDAM.
- Y en general cuando EL CLIENTE no solicite la vigilancia para realizar alguno de los servicios mencionados en este documento.
- Los hologramas podrán ser retirados cuando el CLIENTE no cumpla con la PO-UGII-011 Política de venta de hologramas, de igual forma el CLIENTE deberá llevar una trazabilidad de uso de los mismos, también podrán ser



retirados cuando sea alterado el lote a granel o bien cuando el cliente sea sujeto a una cancelación.

- Utilice su certificación de producto de manera que ocasione mala reputación para el OC CIDAM
- Haga declaraciones relacionadas con su certificación de producto, o proceso de producción que el OC CIDAM pueda considerar engañosa o no autorizada.

Si durante una re-certificación o vigilancia se confirma una no conformidad y el cliente no subsana el hallazgo, el OC CIDAM podrá decidir finalizar, reducir, suspender o retirar la certificación notificando al cliente mediante el formato F7.1-01-06 Notificación de cancelación al cliente.

Cuando una certificación termina (por solicitud de CLIENTE), se suspende o retira la misma, el personal del OC CIDAM hace las modificaciones pertinentes en el **expediente documental** para identificar al cliente como CLIENTE cancelado y se respalda la documentación necesaria para futuras aclaraciones por un periodo de 5 años pasado el periodo mencionado la documentación será destruida.

Cuando hay una suspensión de la certificación, el personal del OC CIDAM comunica al CLIENTE lo siguiente:

- Acciones necesarias para finalizar la suspensión y restablecer la certificación de los productos de acuerdo con el esquema de certificación.
- Cualquier otra acción requerida por el esquema de certificación.
- Cuando se restablece la certificación después de una suspensión el organismo certificador de CIDAM, realiza las modificaciones necesarias en la documentación formal y la información pública, asegurándose que todas las indicaciones avalan que el producto, sigue estando certificado.

## 7. DIRECTORIO DE PRODUCTO CERTIFICADO

La información del producto certificado podrá ser consultado directamente en nuestra página web institucional del CIDAM, donde se encuentra disponible al público en general nuestro listado de productos certificados o bien puede solicitarlos al Gerente General del Organismo Certificador del CIDAM, A.C. Llamando a los teléfonos (443) 299 0181 o al (443) 299 0264 Ext. 527, 528 y 229 o bien a los correos [organismocertificador@cidam.org](mailto:organismocertificador@cidam.org), [contacto\\_oc@erpcidam.com](mailto:contacto_oc@erpcidam.com)

# FIN DEL MANUAL