

MANUAL DE PROCESO OPERATIVO PARA LA INSPECCIÓN DE LA NMX-F-605-NORMEX-VIGENTE

1. OBJETIVO

El presente manual tiene como objetivo establecer las actividades a realizar para la inspección de la NMX-F-605-NORMEX-VIGENTE en establecimientos fijos que se dedican a la preparación de alimentos y bebidas.

2. ALCANCE

Aplica para todas las actividades necesarias para llevar a cabo inspecciones en establecimientos fijos que se dedican a la preparación de alimentos y bebidas para determinar el grado de cumplimiento con respecto a la NMX-F-605-NORMEX-VIGENTE.

3. RESPONSABLES

- **Gerente técnico:** Inspeccionar el cumplimiento de lo establecido en el presente manual de proceso y en la UNE-EN/ISO/IEC 17020: Vigente.
- **Gerente técnico sustituto:** En ausencia del Gerente técnico, inspeccionar el cumplimiento de lo establecido en el presente manual de proceso y en la UNE-EN/ISO/IEC 17020: Vigente.
- **Inspectores autorizados:** Evaluar la conformidad de la NMX-605-NORMEX-vigente según el método establecido en el presente manual de proceso.
- **Personal operativo:** Proporcionar información del servicio de inspección para la obtención del Distintivo H, recibir, revisar y analizar la información contenida en las solicitudes de servicio, elaborar cotizaciones en ausencia del Ejecutivo de Proyectos Comerciales, generar números de referencia, asignar servicios a los inspectores, conformar y resguardar expedientes, enviar comunicados de visita y notificaciones de terminación de visita de inspección, elaborar y enviar informes técnicos a la SECTUR federal, solicitar facturas de los servicios de inspección, dar seguimiento al cobro del servicio, mantener contacto con los clientes potenciales, clientes y con los consultores H.
- **Líder de Inspección:** Es el responsable de realizar el registro de la información del Tablero de control de la UI y del envío del reporte de los servicios de inspección a la entidad mexicana de acreditación, a.c.
- **Coordinador del SGI:** Es el responsable de vigilar el cumplimiento de los indicadores de proceso descritos en el presente manual de proceso.

4. REFERENCIAS

- Ley de Infraestructura de la Calidad
- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
- NMX-F-605-NORMEX-VIGENTE, "Alimentos-Manejo Higiénico en el servicio de alimentos preparados para la obtención del distintivo H"

- NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de Higiene para el proceso de alimentos bebidas o suplementos alimenticios.
- NOM-127-SSA1-VIGENTE, "Salud ambiental. Agua para uso y consumo humano. Límites permisibles de calidad y tratamientos a que debe someterse el agua para su potabilización".
- NOM-201-SSA1-VIGENTE, Productos y servicios. Agua y hielo para consumo humano, envasados y a granel. Especificaciones sanitarias.
- NMX-F-610-NORMEX-2002, "Alimentos Disposiciones técnicas para la prestación de servicios en materia de desinfección y control de plagas"
- NOM-026-STPS-2008, "Colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías".
- NOM-018-STPS-2015, Sistema armonizado para la identificación y comunicación de peligros y riesgos por sustancias químicas peligrosas en los centros de trabajo.
- NOM-159-SSA1-2016, Productos y servicios. Huevo y sus productos. Disposiciones y especificaciones sanitarias. Método de prueba
- NMX-Z-12-12-1987, Muestreo para la Inspección por atributos- Parte 2: Métodos de muestreo, tablas y gráficas.
- Ley Federal de Turismo.
- Reglamento de la Ley Federal de Turismo.
- Ley General de Salud (vigente).
- Reglamento de Control Sanitario de Productos y Servicios (vigente).
- MPO-01, Manual de Proceso Operativo para la Comercialización de Servicios de Evaluación de la Conformidad.
- MPO-09, Manual de Proceso Operativo para la Contratación de personal a tiempo parcial para servicios de inspección en Distintivo H.
- MPO-10, Manual de Proceso Operativo para el Mantenimiento de los equipos de medición de la unidad de inspección.
- MPS-08, Manual de Proceso de Soporte para de Atención a quejas, sugerencias y felicitaciones.
- MPS-09, Manual de Proceso de Soporte para la Atención de apelaciones y reclamaciones.
- INSSGI-02, Instructivo para el equipo de medición y material de inspección.
- MPS-00, Manual de Proceso de Soporte para la Información documentada.
- MPS-04, Manual de Proceso de Soporte para la Confidencialidad.
- DATMPO-08.01, Homologación de criterios para el llenado del FORMPO-08.05 la Lista de inspección NMX-F-605-VIGENTE.

5. DEFINICIONES

- **Acta de evaluación de la conformidad:** Documento que se elabora al término de una visita de inspección donde se indica el resultado del dictamen técnico de la evaluación de la conformidad respecto al estándar correspondiente.
- **Cliente:** Persona física o moral que mantiene un contrato con SEEMAN CERTIFICADORA S.A DE C.V. (o que para el caso del servicio de inspección de Distintivo H ha ingresado una solicitud de servicio).
- **Cliente potencial:** Personas morales que tienen la necesidad de adquirir un servicio de Evaluación de la Conformidad y que están evaluando el adquirirlo con SEEMAN CERTIFICADORA S.A DE C.V.

- **Consultor H:** Persona física autorizada y con registro vigente por la SECTUR federal para dar cursos de capacitación y realizar la implementación de la NMX-F-605-NORMEX-VIGENTE.
- **Líder:** Es el Líder de Inspección.
- **Coordinador SGI:** Es el Coordinador del Sistema de Gestión Integral.
- **Dictamen técnico:** Resultado de la evaluación de la conformidad respecto a un estándar, el cual es indicado en el documento Acta de evaluación de la conformidad FORMPO-08.03. Para el caso de la NMX-F-605-NORMEX-VIGENTE, se considera un dictamen técnico positivo cuando el resultado de la inspección corresponde a lo siguiente:
 1. Requisitos no críticos, se cumplen mínimo al 90%
 2. Requisitos críticos, se cumplen al 100%Se considera un dictamen técnico negativo, cuando el resultado de la inspección corresponde a lo siguiente:
 1. Requisitos no críticos, se cumplen en menos del 90%
 2. Requisitos críticos, se cumplen en menos del 100%*Nota: Para la determinación del dictamen técnico positivo o negativo es necesario que se cumplan ambos incisos.*
- **Expediente:** Es la evidencia generada a partir de las actividades de inspección, incluida la información documentada proporcionada por el cliente.
- **Estándar:** Al documento técnico que prevé un uso común y repetido de reglas, especificaciones, atributos o métodos de prueba aplicables a un bien, producto, proceso o servicio, así como aquellas relativas a la terminología, simbología embalaje, marcado, etiquetado o concordaciones.
- **ema:** entidad mexicana de acreditación, a. c.
- **Evaluación de la conformidad:** Al proceso técnico que permite demostrar el cumplimiento de las Normas Oficiales mexicanas, Estándares, Normas Internacionales ahí referidos o de otras disposiciones legales. Comprende, entre otros, los procedimientos de muestreo, prueba, inspección, evaluación y certificación.
- **Informe Técnico:** Documento informativo dirigido y enviado a la SECTUR federal, en el que se expresa información general del cliente inspeccionado, el dictamen técnico de cumplimiento y donde se realiza la petición de otorgar el reconocimiento del Distintivo H al cliente inspeccionado. El informe técnico es impreso en hoja membretada y debe ir acompañado de la siguiente información: Acta de evaluación de la conformidad FORMPO-08.03 lista de capacitación firmada por el consultor y sellada por SECTUR federal o estatal, lista de inspección de la NMX-F-605-NORMEX-VIGENTE FORMPO-08.05 y formato de SECTUR.
- **Inspección:** La constatación ocular o comprobación mediante muestreo, medición, pruebas de laboratorio o examen de documentos que se realiza por las unidades de inspección para evaluar la conformidad en un momento determinado a petición de parte interesada.
- **Lista Clinton:** (oficialmente: Specially Designated Narcotics Traffickers o SDNT list) es como se le conoce a la lista negra de empresas y personas vinculadas de tener relaciones con dinero proveniente del narcotráfico en el mundo.
- **Norma Oficial Mexicana:** A la regulación técnica de observancia obligatoria expedida por las Autoridades Normalizadoras competentes cuyo fin esencial es el fomento de la calidad para el desarrollo económico y la protección de los objetivos legítimos de interés público previstos en la Ley de Infraestructura de la Calidad, mediante el establecimiento de reglas, denominación, especificaciones o características aplicables a un bien, producto, proceso o servicio, así como aquellas relativas a terminología, marcado o etiquetado y de información.

- **Personal contratado a tiempo parcial:** Es aquella persona que cubra con el perfil que solicita la convocatoria por parte de la Secretaría de Turismo y que para el caso del Distintivo “H”, pase por un periodo de calificación y obtenga la acreditación ante la entidad mexicana de acreditación, a.c.
- **Personal operativo:** Se refiere a cualquiera de los siguientes puestos; Ejecutivo de Proyectos Comerciales, Líder de Inspección y/o Evaluador de la Conformidad.
- **Solicitante:** Propietario, empresario, representante legal, administrador o comerciante que solicita la inspección de su establecimiento para la obtención del dictamen técnico de cumplimiento con respecto a la NMX-F-605-NORMEX-VIGENTE.
- **Viáticos:** Corresponde a los gastos realizados por el inspector por concepto de traslados (no incluyendo los gastos de traslados donde exista capacidad instalada), hospedaje (en caso de requerirse) y alimentos.

6. DESARROLLO

6.1 Solicitud y contrato de prestación de servicio de inspección

A petición del solicitante el personal operativo debe proporcionar información acerca del proceso para la inspección de la NMX-F-605-NORMEX-VIGENTE, la información puede ser proporcionada de primera instancia vía telefónica y posteriormente hacerla llegar vía correo electrónico, para lo cual se deberá enviar el portafolio de servicios FORMPO-01.04. Por otro lado, el personal operativo debe informar al solicitante el precio del servicio de inspección ya sea de forma verbal, por medio de un correo electrónico, o en caso de que el solicitante así lo requiera por medio de la elaboración y el envío de una cotización formal FORMPO-01.03, la cual deberá de enviarse en un máximo de 24 horas una vez que se obtengan los datos necesarios para la elaboración de la cotización o en su caso, sea recibida la solicitud de servicios requisitada por el solicitante; dicha cotización deberá recibir tratamiento conforme lo estipulado en el MPO-01 Manual de Proceso Operativo para la Comercialización de Servicios de Evaluación de la Conformidad.

Al momento de proporcionar la información relativa al servicio de inspección, el personal operativo debe indagar con el interesado sobre la fecha propuesta para llevar a cabo la inspección en sus instalaciones, esto con el único propósito de confirmar que la unidad de inspección acreditada de SEEMAN CERTIFICADORA S.A. DE C.V. cuente con personal disponible para realizar la inspección; una vez confirmada la fecha por parte del solicitante y la disponibilidad por parte del inspector asignado, el personal operativo deberá generar el evento en el calendario de Outlook, completando los datos que el mismo Outlook solicita, añadiendo el nombre y apellido de la persona que solicitó el servicio, y deberá de enviar la invitación al Gerente Técnico, Gerente Técnico Sustituto, Ejecutivo de Proyectos Comerciales, Evaluador de la Conformidad y al Coordinador del SGI.

Por otra parte, el personal operativo deberá investigar sobre las necesidades especiales del cliente, como podría ser la revisión de documentos vía electrónica o revisión de documentos en físico un día antes de la inspección cuando ésta sea foránea, etc.; en caso de que el cliente solicite la revisión de documentos vía electrónica éstos deberán ser enviados al personal operativo que este atendiendo la solicitud con al menos dos días hábiles de anticipación con respecto a la fecha de realización de la inspección, el personal operativo deberá pedir al solicitante que entregue sus registros ordenados conforme a lo descrito en el DATMPO-08.02 y una vez recibidos deberá remitirlos al inspector autorizado asignado para la realización de la inspección, quien deberá revisarlos y hacer el registro de su cumplimiento, no cumplimiento y/o no aplicabilidad en la lista de inspección.

Además, deberá de indagar acerca de la gestión de viáticos si es que la ubicación geográfica de donde se llevará la inspección así lo requiera, para este caso existen dos opciones, la primera es que SEEMAN CERTIFICADORA, S.A. DE C.V. gestione los viáticos apegándose a las políticas de viáticos del solicitante (siempre y cuando se nos informe y se nos proporcione dicha

política) y que una vez realizada la inspección se le facturen los mismos al solicitante a costo real, la segunda opción es que el solicitante los gestione directamente los viáticos del inspector.

Para la prestación del servicio de inspección de Distintivo H el solicitante deberá entregar la siguiente documentación al personal operativo de SEEMAN CERTIFICADORA S.A. DE C.V.

- La solicitud de servicios de inspección Distintivo H FORMPO-08.01 debe presentarse completamente requisitada y preferentemente firmada por el solicitante.
- El personal operativo debe determinar la necesidad de la firma del contrato para la prestación de servicios de inspección para la obtención del Distintivo H FORMPO-08.02, dependiendo de las necesidades del solicitante, las cuales pueden variar según el tipo y al carácter legal de cada empresa. El solicitante deberá de entregar por duplicado el contrato FORMPO-08.02. El personal operativo debe inspeccionar que los contratos entregados por el solicitante se encuentren completamente requisitados, con rúbrica con tinta azul en cada página y con la(s) firma(s) con tinta azul en donde corresponda. El contrato FORMPO-08.02 podrá sufrir modificaciones cuando el cliente así lo requiera y lo exprese por medio de un correo electrónico.

Esta información debe ser enviada al Evaluador o Líder de SEEMAN CERTIFICADORA S.A. DE C.V. por medio de un correo electrónico. Una vez que el Evaluador o Líder cuenta con la información del solicitante, procede a revisar que se indiquen claramente los datos del solicitante y del servicio requerido, adicional corrobora el nombre y número de registro ante la SECTUR del consultor H que impartió la capacitación sobre el Manejo Higiénico de los Alimentos contra la base Matriz Consultores H vigente y proporcionada por la SECTUR se encuentra activo, en caso de que la información esté incompleta el Evaluador o Líder contactará al solicitante para recabar la información faltante y la escribirá con tinta azul, cuando se requiera modificar la información contenida en la solicitud de servicio, el solicitante deberá notificar al Evaluador o Líder vía correo electrónico o vía telefónica el cambio requerido, el Evaluador o Líder procederá a realizar los cambios solicitados por el cliente, dejando su rúbrica con tinta azul como evidencia de la modificación.

Una vez completada toda la información requerida en el FORMPO-08.01, el Evaluador o Líder que revise la solicitud antes de proceder a asignar un número de referencia deberá asegurarse de que el cliente potencial que solicita el servicio no realice sus operaciones en alguno de los casos siguientes:

- Operaciones fuera de tierra firme (por ejemplo, barcos, plataformas petroleras, etc.).
- Operaciones en zonas destinadas a operaciones aéreas (aeropuertos).
- Operaciones dentro de instalaciones del sector energético, tales como: gaseras, refinerías, centrales termoeléctricas, parques eólicos terminales marítimas.
- Operaciones dentro de una empresa en México o provenientes de una empresa en México que se encuentre registrada en la Lista Clinton vigente, lo cual deberá corroborar entrando al siguiente link: <http://sanctionssearch.ofac.treas.gov/>.

En caso de que las operaciones del solicitante se encuentren dentro de algunas de las situaciones anteriormente descritas, SEEMAN CERTIFICADORA, S.A. DE C.V. no podrá realizarle la prestación del servicio debido a que la póliza de seguro de responsabilidad civil vigente, excluye ese tipo de operaciones, en los tres primeros casos el personal Líder o Evaluador a cargo deberá de comunicarle por escrito al solicitante las razones por las que no se puede atender su solicitud, en el último y por seguridad del personal de SEEMAN CERTIFICADORA, S.A. DE C.V. se deberá de consultar con el Director General la manera de abordar el tema con el interesado.

Para los casos en los que no exista ningún impedimento, para realizar la prestación del servicio el personal Evaluador o Líder procederá a colocar la fecha en que se completó la solicitud y a generar el número de referencia del servicio utilizando para

ello la Bitácora de referencias para los servicios de inspección de Distintivo H, FORMPO-08.08, ubicada en el sitio SharePoint en la siguiente ruta: <https://seemanmx.sharepoint.com/Documentos/OperativosUI>. El número de referencia es único y debe contener lo siguiente:

- Año (cuatro dígitos)
- DH (distintivo H)
- Número consecutivo (tres dígitos)

Ejemplo: 2021DH001

Posteriormente genera la carpeta física y electrónica para el resguardo del expediente del cliente. Ambas carpetas serán identificadas con el número de referencia y con el nombre del establecimiento a inspeccionar. La carpeta física debe ser almacenada en un lugar identificado como “Servicios de Inspección DH” y la carpeta electrónica debe almacenarse en el Sitio de SharePoint de SEEMAN con la siguiente ruta: <https://seemanmx.sharepoint.com/Documentos/RegistrosSeemanCertificadora/Expedientesdeserviciosdeverificacióndistintivo> en la carpeta titulada “Servicios de Inspección Año en curso DH”. Toda la información documentada generada durante la prestación del servicio de Inspección ya sea en soporte físico o electrónico debe almacenarse en la carpeta correspondiente. La información documentada en formato físico debe escanearse y almacenarse en la carpeta electrónica que corresponda.

Todas las actividades que surjan a partir de la prestación del servicio de Inspección están sujetas a lo establecido en el Manual de Proceso de Soporte para la Confidencialidad MPS-04.

6.2 Planeación y logística

Una vez confirmada la fecha en que la cliente desea recibir su visita de Inspección el personal operativo debe consultar la plantilla de inspectores DATMPO-09.01 ubicada en SharePoint en la ruta <https://seemanmx.sharepoint.com/Documentos/RegistrosSeemanCertificadora/Plantilladeinspectores>, al momento de seleccionar al inspector deberá de tomar en cuenta las consideraciones siguientes:

- Acreditación y autorización vigente.
- Se encuentra en la ciudad más cercana al lugar donde se llevará a cabo la Inspección.
- Ausencia de conflicto de intereses.

El personal operativo informa al inspector seleccionado, ya sea de manera verbal o escrita la asignación del servicio, además de informarle las necesidades especiales solicitadas por el cliente (si es que existieran). Si el inspector seleccionado es un inspector base, procederá a preparar la documentación y el equipo de necesario para llevar a cabo el servicio.

La documentación es la siguiente:

- Solicitud de servicios inspección Distintivo H FORMPO-08.01
- Comunicado de visita FORMPO-08.04
- Lista de inspección de la NMX-F-605-NORMEX-VIGENTE FORMPO-08.05
- Acta de Evaluación de la Conformidad FORMPO-08.03
- Formato de SECTUR DATEXT-38
- NMX-F-605-NORMEX-VIGENTE
- Encuesta de satisfacción para inspección fase I FORSGI-00.13

- Formato de Revisión de Expediente FORMPO-08-09

El equipo de inspección es el siguiente:

- Termómetro digital tipo paleta
- Kit para determinación de cloro libre residual
- Lámpara de mano
- Espejo para inspección
- Lentes de seguridad (opcional)
- Zapatos de seguridad o cerrados antiderrapantes
- Bata
- Cofia
- Guantes (opcional)
- Tiras reactivas para determinación de cloro, yodo, sales cuaternarias y ácido peracético.
- Toallitas de alcohol isopropílico al 70%
- Tabla de apoyo para escribir
- Equipo de cómputo portátil (opcional)
- USB de SEEMAN CERTIFICADORA S.A. DE C.V. (opcional)
- Sello de la unidad de inspección

Si el inspector es personal contratado a tiempo parcial, el Evaluador o Líder debe preparar tanto la documentación, así como corroborar que cuente con el equipo necesario para realizar el servicio de inspección, para posteriormente y antes de que se venza la fecha solicitada por el cliente hacer entrega de la documentación y del equipo requerido. La documentación y el equipo es el mismo que el que se prepara para los inspectores base. La entrega del equipo de inspección quedará evidenciada a través del FORMPO-10.07 Entrega de equipo de inspección, en caso de que el inspector devuelva a SEEMAN el equipo de inspección asignado quedará evidenciado a través del FORMPO-10.08 Devolución de equipo de inspección.

El Evaluador o Líder confirma por medio del Comunicado de visita FORMPO-08.04 la fecha, la hora y la dirección en donde se va a llevar a cabo la visita de inspección. El envío del Comunicado de visita FORMPO-08.04 es vía correo electrónico y debe enviarse por lo menos un día hábil antes de la fecha en que se va a llevar a cabo la visita de inspección.

Nota: Cuando el Evaluador o Líder no cuente con la Solicitud de Servicio de Inspección Distintivo H FORMPO-08.01 y/o la suficiente información de la fecha, la hora y la dirección y, en donde se llevará a cabo la visita de inspección, derivado a que el cliente o solicitante por causa de fuerza mayor no la pudiese enviar en tiempo. Se llevará a cabo el envío del Comunicado de visita FORMPO-08.04 el mismo día de la visita de inspección antes de efectuarse el servicio por medio de un correo electrónico.

Nota1: Para dar cabal cumplimiento con los indicadores establecidos en el presente manual, cuando se cuente con la solicitud de servicio de inspección completamente requisitada, los comunicados de visita se elaborarán y enviarán a los clientes e inspectores asignados el viernes anterior a la semana de programación.

6.3 Visita de Inspección y cierre de no conformidades

El inspector asignado acude al lugar(es), el día y la hora especificados por el cliente en la solicitud de servicios de inspección Distintivo H FORMPO-08.01, se presenta ante el cliente, se identifica como personal de SEEMAN CERTIFICADORA S.A. DE

C.V., el inspector deberá presentarse con zapatos cerrados y antiderrapantes o de seguridad, ropa clara, cabello recogido, sin accesorios como reloj, pulseras, anillos, collares, cadenas, aretes y las mujeres sin maquillaje.

Posteriormente el inspector solicita al cliente le indique un lugar apropiado para colocarse la indumentaria de trabajo, (cofia, guantes; cuando se tengan heridas, o quemaduras leves o cuando así sea requerido por el cliente, bata blanca y mariconera, mochila o petaca que contenga el equipo de inspección), una vez provisto de todo esto el inspector procede a llevar a cabo la reunión de apertura (la reunión de apertura se llevará a cabo frente al personal del establecimiento que el cliente considere pertinente). El inspector llevará a cabo la reunión de apertura considerando los siguientes puntos:

- Presentarse como inspector o en su caso presentar al equipo inspector.
- Solicitar a la persona que atiende la visita de inspección, que se presente y que presente a su equipo de trabajo.
- Confirmar los datos incluidos en el Comunicado de visita FORMPO-08.04 correspondiente y le entrega una copia al encargado de atender la visita, solicitando acuse de recibido pidiendo que coloque la fecha, su nombre y su firma en cualquier espacio en blanco del formato, si al momento de realizar la confirmación de la información existiera algún error, el inspector procede a realizar la(s) corrección(es) pertinente(s), dejando su rúbrica como evidencia de la actualización de la información.
- Mencionar el objetivo (NMX-F-605-NORMEX-VIGENTE) y alcance (establecimiento a inspeccionar y áreas) de la inspección conforme a la Solicitud de servicios de inspección de Distintivo H FORMPO-08.01.
- Indicar los métodos de inspección (entrevistas al personal, inspección ocular, medición, revisión documental).
- Especificar la clasificación y ponderación de los hallazgos (total de puntos en la lista de inspección, número de puntos críticos, número de puntos no críticos, porcentajes de cumplimiento para un dictamen técnico positivo, etc.)
- Informar que de encontrarse no conformidades y observaciones se indicarán al momento de su detección a la persona que atiende la visita de inspección.
- Informar la existencia de una Carta de Confidencialidad FORMS-04.02 y un Código de Ética FORMPS-04.01 firmado por el personal inspector de SEEMAN CERTIFICADORA S.A. DE C.V. los cuales garantizan que la información verbal o escrita recabada en las instalaciones del cliente no será divulgada por ningún medio.
- Indicar en qué momento se realizará la reunión de cierre para la presentación de los resultados de la inspección y de la emisión del dictamen técnico.
- Preguntar si existen dudas sobre el proceso de inspección.
- Solicitar las indicaciones de seguridad que se deban seguir dentro de las instalaciones del cliente.
- Informar que la Unidad de Inspección acreditada y aprobada de SEEMAN CERTIFICADORA S.A. DE C.V. cuenta con una Póliza de Responsabilidad Civil que respalda la cobertura de posibles daños o perjuicios a terceros con relación en el registro de algún resultado erróneo o inconsistencia del Dictamen Técnico.

Una vez concluida la reunión de apertura se da inicio a la inspección.

El uso del equipo de medición utilizado se realizará de acuerdo al INSSGI-02 Instructivo para el equipo de medición y al MPO-10 Manual de Proceso Operativo para el Mantenimiento de los equipos de la unidad de inspección, el control en el uso del equipo de medición se llevará a cabo a través de la lista de inspección FORMPO-08.05 en la que se registrará el equipo de medición utilizado, así como la codificación asignada, para su trazabilidad en los servicios.

La calibración de los equipos de medición se realiza con un laboratorio acreditado ante un organismo de acreditación.

El inspector evaluará la conformidad de cada uno de los requisitos de la NMX-F-605-NORMEX-VIGENTE mediante el uso del FORMPO-08.05 Lista de inspección de la NMX-F-605-NORMEX-VIGENTE y mediante la aplicación de los siguientes métodos de inspección.

- Inspección visual
- Entrevista
- Medición (concentración de soluciones de desinfección, temperaturas y cloro libre residual)
- Revisión documental (punto 6 Documentos de la NMX-F-605-NORMEX-VIGENTE). El cual el inspector deberá entregar los documentos basándose conforme en el orden de formato FORMPO-08.09 Revisión de Expediente al Evaluador o Líder de SEEMAN de forma física o electrónica.

El inspector deberá de ir registrando el cumplimiento, incumplimiento y/o no aplicabilidad de cada uno de los requisitos del estándar conforme a lo señalado en el DATMPO-08.01 Homologación de criterios para el llenado del FORMPO-08.05 Lista de inspección de la NMX-F-605-VIGENTE.

El método de inspección (inspección visual, entrevista, medición y/o revisión documental) que se va a utilizar para evaluar cada requisito de la NMX-F-605-NORMEX-VIGENTE se encuentra definido en el FORMPO-08.05., sin embargo, no es limitativo, el inspector conforme a su experiencia podrá aplicar cualquiera de los métodos de inspección cuando no sea posible aplicar el método propuesto en el FORMPO-08.05.

Para el punto 6 Documentos de la Lista de inspección de la NMX-F-605-NORMEX-VIGENTE FORMPO-08.05, una vez inspeccionada la evidencia original que da cumplimiento al requisito, el inspector debe solicitar al cliente que le proporcione copia de dicha evidencia para la conformación de su expediente. La información proporcionada por el cliente será entregada al Evaluador o Líder de SEEMAN CERTIFICADORA, S.A. DE C.V. y es considerada confidencial por lo que deberá tratarse y resguardarse conforme al MPS-04 y al MPS-00.

El llenado de la matriz de resultados de la lista de inspección debe realizarse de la siguiente manera:

Una vez evaluados todos los requisitos del estándar contenidos en la lista de inspección se suman las calificaciones para cada uno de los 13 apartados evaluados y se obtiene el total de puntos críticos y no críticos cumplidos y no cumplidos, así como el total de puntos que no aplicaron. Posteriormente estos datos se vacían de forma horizontal en la matriz de resultados contenida en la lista de inspección.

Ver el siguiente ejemplo:

3. MANEJO DE PRODUCTOS QUÍMICOS						
PUNTO A INSPECCIONAR	PUNTOS CRÍTICOS			PUNTO NO CRÍTICOS		
	C	NC	NA	C	NC	NA
a) Área limpia, seca y en orden. Visual				✓		
b) *Plaguicidas identificados, en su envase original y almacenado bajo llave. Visual y/o entrevista			✓			
c) Almacenamiento de productos de limpieza, desinfectantes y otros productos químicos en un lugar delimitado debidamente identificado y separado de cualquier área de manejo o almacenamiento de alimentos. Visual				✓		
d) 1. Productos químicos en recipientes exclusivos, etiquetados y cerrados. 2. Control estricto en la distribución y uso de los mismos. 3. Indicar su toxicidad, empleo y medidas en caso de contacto o ingestión. 4. Mostrar hojas de datos de seguridad. Visual y documental				✓		
e) Los envases que contuvieron productos químicos no se utilizan para manejar alimentos y bebidas ni viceversa. Visual				✓		
Total de puntos críticos (1)	0	0	1			
Total de puntos no críticos (4)	4	0	0			

MATRIZ DE RESULTADOS								
PUNTO A INSPECCIONAR	PUNTOS CRÍTICOS			PUNTOS NO CRÍTICOS			REFERENCIA	
	C	NC	NA	C	NC	NA	PUNTOS CRÍTICOS (PC)	PUNTOS NO CRÍTICOS (PNC)
1							1	15
2							1	12
3	0	0	1	4	0	0	1	4
4.1							2	9
4.2							2	13
5.1							2	8
5.2							2	13
6							5	23
7							6	5
8							3	8
9							1	8
10							0	4
11							0	3
12							1	2

- La suma de puntos de cumplimiento (C), no cumplimiento (NC) y puntos de no aplicables (NA) para puntos críticos, debe dar un total de 28 puntos.
- La suma de puntos de cumplimiento (C), no cumplimiento (NC) y puntos de no aplicables (NA) para puntos no críticos, debe dar un total de 135 puntos.
- La suma total de puntos críticos y no críticos (aplicables y no aplicables) deber ser de 163 puntos.
- El % de cumplimiento de puntos críticos y puntos no críticos debe calcularse utilizando una regla de 3, conforme a lo siguiente:
 - Para puntos críticos 28 corresponde al 100%, entonces:
 $\% \text{ de cumplimiento de puntos críticos} = \frac{\text{Puntos críticos de CUMPLIMIENTO} \times 100}{\text{Total de puntos críticos}}$
 - Para puntos no críticos 135 corresponde al 100%, entonces:
 $\% \text{ de cumplimiento de puntos no críticos} = \frac{\text{Puntos no críticos de CUMPLIMIENTO} \times 100}{\text{Total de puntos no críticos}}$

De acuerdo con el porcentaje (%) de cumplimiento de puntos críticos y no críticos, el inspector determinará el Dictamen Técnico obtenido por el cliente, los criterios para decidir si corresponde a un dictamen técnico positivo o negativo son los siguientes:

Para el caso de la NMX-F-605-NORMEX-VIGENTE, se considera un dictamen técnico positivo cuando el resultado de la inspección corresponde a lo siguiente:

- 1) Requisitos no críticos, se cumplen mínimo al 90%
- 2) Requisitos críticos, se cumplen al 100%

Se considera un dictamen técnico negativo, cuando el resultado de la inspección corresponde a lo siguiente:

- 1) Requisitos no críticos, se cumplen en menos del 90%
- 2) Requisitos críticos, se cumplen en menos del 100%

Nota: Para la determinación del dictamen técnico positivo o negativo es necesario que se cumplan ambos incisos.

Una vez terminado de calcular los porcentajes de cumplimiento de puntos críticos y de puntos no críticos, el inspector sellará y rubricará cada una de las páginas de la lista de inspección y procederá a requisitar el formato Acta de Evaluación de la Conformidad FORMPO-08.03, en el cual debe asentarse el Dictamen Técnico obtenido por el cliente, este documento puede ser llenado de manera manual con bolígrafo de tinta azul o de manera electrónica, para lo cual el inspector requiere haber acudido al establecimiento con su equipo de cómputo portátil y una USB de SEEMAN CERTIFICADORA S.A. DE C.V. Si el llenado del Acta de Evaluación de la Conformidad FORMPO-08.03 se realizará de manera electrónica, el inspector deberá guardar el documento en formato PDF en su USB y deberá de acompañar al cliente a imprimirlo con el objetivo de preservar la confidencialidad de la información.

Posteriormente el inspector solicita al responsable de atender la visita de inspección que reúna a las personas que desea estén presentes durante la reunión de cierre. El inspector realiza la reunión de cierre considerando los siguientes puntos:

- Informar a detalle los requisitos ya sea críticos o no críticos que no se cumplieron.
- Informar el porcentaje de cumplimiento de los requisitos con respecto al estándar.

- Informar el dictamen técnico obtenido.
- Informar al cliente que la emisión del distintivo H es responsabilidad de la dependencia federal.
- Informar que el servicio de la unidad de inspección termina al momento del envío del Informe Técnico a la SECTUR Federal y de hacerle llegar vía correo electrónico una Notificación de terminación de servicio de-inspección FORMPO-08.07 y la encuesta de satisfacción del servicio fase II.
- Se solicita al responsable de atender la visita de inspección que plasme sus comentarios respecto al ejercicio realizado en la página 4 de 5 del Acta de Evaluación de la Conformidad, en el espacio designado como "Declaraciones de quien atiende la visita de inspección".
- Informar al cliente que de no estar de acuerdo con el resultado de la inspección y/o con el dictamen técnico obtenido puede acceder al recurso de apelación mediante el proceso descrito en el MPS-09 Manual de Proceso de Soporte ubicado en el área de "Apelaciones" de nuestra página web (seemanmx.com).
- Informar al cliente que de no estar de acuerdo con el servicio proporcionado por el personal de SEEMAN CERTIFICADORA S.A. DE C.V., puede acceder al recurso de queja mediante el proceso descrito en el MPS-08 Manual de Proceso de Soporte para la Atención de quejas, sugerencias y felicitaciones ubicado en el área de "Contacto" de nuestra página web (seemanmx.com).
- Preguntar si existen dudas respecto a la información proporcionada y resolverlas.

Finalizada la reunión de cierre y una vez aclaradas todas las dudas (si es que existieran), el inspector, el responsable de atender la visita de inspección y dos testigos (preferentemente que hayan estado presentes durante la inspección), colocan su nombre completo y firman con bolígrafo de tinta azul en la página 5 de 5 del acta evaluación de la conformidad FORMPO-08.03 en el área de "Personal involucrado en la inspección", cabe mencionar que la dirección que se solicita se coloque en esa área es la del establecimiento inspeccionado.

Posteriormente el inspector solicita se obtenga una copia de esta Acta de Evaluación de la Conformidad FORMPO-08.03; para que tanto en la original como en la copia sea colocado el sello de la unidad de Inspección y la rúbrica del inspector en cada página, la copia es entregada al responsable de atender la visita y el documento original es resguardado por el inspector para posteriormente sea entregado al Evaluador o Líder de SEEMAN CERTIFICADORA S.A. DE C.V.

Concluida la visita de Inspección y el llenado de la documentación correspondiente, el inspector da las gracias por las atenciones recibidas solicita el llenado de la encuesta de satisfacción fase FORSGI-00.13, recibe la encuesta y se retira de las instalaciones del cliente.

Si posterior a realizada la Inspección y a que el inspector se haya retirado de las instalaciones del cliente, se detectará un error en la información contenida en el FORMPO-08.03 Acta de Evaluación de la Conformidad y fuera necesario realizar correcciones, deberá sustituirse el acta emitida (original) mediante el uso de un nuevo formato en el que se registre nuevamente la información FORMPO-08.03, el acta sustituida se deberá conservar el número de referencia del acta original y se deberá indicar la fecha de emisión del acta de Evaluación de la Conformidad que es sustituida en el área designada para ello.

En el caso de que la sustitución del Acta de Evaluación de la Conformidad FORMPO-08.03 corresponda a un servicio local, el inspector asignado al servicio será el responsable de hacer llegar al cliente el Acta de Evaluación de la Conformidad FORMPO-08.03 modificada y de recabar las firmas del responsable de atender la inspección y de los dos testigos que estuvieron presentes durante la visita de inspección, para las firmas del Acta de Evaluación de la Conformidad FORMPO-08.03 deberá usarse bolígrafo de tinta azul.

En el caso de que la sustitución del Acta de Evaluación de la Conformidad corresponda a un servicio foráneo, el Evaluador o Líder de SEEMAN deberá hacer llegar al cliente a través de un servicio de paquetería el Acta de Evaluación de la Conformidad

FORMPO-08.03 modificada para que esta sea firmada por el responsable que atendió la visita de inspección y por los dos testigos que estuvieron presentes durante la visita de inspección, se le deberá de indicar al cliente que el Acta de Evaluación de la Conformidad deberá ser firmada con tinta azul.

Cuando el resultado de la inspección sea un dictamen técnico negativo, el inspector debe informar al cliente que cuenta con hasta 90 días naturales posteriores a la emisión de dicho dictamen para solicitar una visita de inspección de cierre de no conformidades, la solicitud debe realizarse a través del ingreso de la FORMPO-08.01 Solicitud de servicios de inspección, para estos casos el cliente conservara su número de referencia, sin embargo para llevar un control del número de visitas a realizar, las cuales sólo pueden ser tres, se deberá de colocar un "Vn", de acuerdo a lo siguiente:

V = visita de cierre de no conformidades

n = número de visita de cierre de no conformidades efectuada (a un solo dígito)

Ejemplo: 2019DH001V1

El ejemplo anterior corresponde a la primera visita de inspección para el cierre de no conformidades del número de referencia 2019DH0001. En la Lista de inspección de la NMX-F-605-NORMEX-VIGENTE FORMPO-08.05, y en el documento Acta de Evaluación de la Conformidad FORMPO-08.03 también se colocará el número de visita a realizar "Vn".

Por otro lado, el inspector asignado al servicio definirá si los no cumplimientos detectados pueden resolverse y evaluarse a nivel documental o deben ser resueltos y evaluados en sitio, en ambos casos, el inspector asignado debe analizar las acciones presentadas por el cliente, y debe determinar si:

- Son acordes a la magnitud del o los incumplimientos normativos detectados.

Nota: El cierre de no conformidades de puntos críticos debe ser evaluado en sitio.

Cuando el incumplimiento critico sea debido a la presencia de plaga en el establecimiento del cliente el periodo no podrá ser menor a 28 días calendario entre ellas, y en caso de no cumplir con los requisitos establecidos en el estándar se procederá a emitir un dictamen técnico negativo. Para el resto de los incumplimientos la visita de cierre de no conformidades podrá realizarse en un periodo de tiempo menor si es que así se considera pertinente por parte del cliente y del inspector que realizó el ejercicio de inspección.

Es importante tener como referencia la lista de inspección de la NMX-F-605-NORMEX-VIGENTE FORMPO-08.05 y el Acta de Evaluación de la Conformidad FORMPO-08.03 de la primera visita, ya que para el caso del cierre de no conformidades derivados del incumplimiento del porcentaje puntos críticos, el inspector asignado deberá de copiar en una nueva lista de inspección los puntos no críticos (cumplidos y no cumplidos) y los puntos críticos cumplidos en la primera visita para que únicamente quede el espacio para **evaluar los puntos críticos que no se cumplieron**.

Para el caso del cierre de no conformidades derivados del incumplimiento del porcentaje puntos no críticos, el inspector asignado deberá de copiar en una nueva lista de inspección los puntos críticos (cumplidos y no cumplidos) y los puntos no críticos cumplidos en la primera visita para que únicamente quede el espacio para **evaluar los puntos no críticos que no se cumplieron**. Para el caso de que el cierre de no conformidades sea debido a que el cliente no alcanzó el porcentaje de cumplimiento de puntos críticos y no críticos, entonces se deberá de realizar nuevamente una inspección completa.

Por otro lado, una vez evaluados nuevamente los requisitos de la NMX-F-605-NORMEX-vigente que se encontraban en estatus de no cumplimiento y conforme a lo descrito anteriormente, el inspector procederá a elaborar una nueva Acta de Evaluación de la Conformidad FORMPO-08.03, la cual deberá llenar con respecto a la lista de inspección FORMPO-08.05 utilizada para la visita de cierre de no conformidades y finalmente procederá a dar el nuevo dictamen técnico obtenido por el cliente.

6.4 Elaboración del Informe Técnico y Notificación a la Secretaría de Turismo federal (SECTUR)

Una vez concluida la visita de inspección y sin exceder los 10 días hábiles, el Evaluador o Líder de la Unidad de Inspección de SEEMAN CERTIFICADORA S.A. DE C.V. elabora el Informe Técnico FORMPO-08.06 y se lo proporciona vía correo electrónico o de forma física al Gerente Técnico o Gerente Técnico Sustituto junto con la Lista de Inspección FORMPO-08.05, el Acta de Evaluación de la Conformidad FORMPO-08.03, el DATEXT-38 Formato SECTUR llenado por el cliente y transcrito por el Evaluador o Líder, la lista de capacitación del curso Manejo Higiénico de los Alimentos sellada por SECTUR y/o firmada por el consultor, la Carta Compromiso del empresario H, el Certificado vigente del Registro Nacional de Turismo o en su caso la Carta Dispensa nueva o renovada, el DATEXT-48 Formato de emisión Distintivos H y el DATEXT-50 Caratula de recepción documentos, una vez recibida la información por el Gerente Técnico o el Gerente Técnico Sustituto debe realizar las siguientes funciones:

- Revisar el llenado correcto de la lista de inspección y la sumatoria de la matriz de resultados.
- Corroborar que coincida la información contenida en la lista de inspección con la contenida en el acta de evaluación de la conformidad, así como revisar que el resultado obtenido en la matriz de resultados sea consistente con el dictamen técnico emitido y firmar el acta de evaluación de la conformidad donde corresponda.
- Revisar el contenido del informe técnico que coincida con los datos del formato SECTUR que llenado por el cliente y firmarlo.
- Revisar que el contenido del formato SECTUR llenado por el cliente coincida con el Formato SECTUR transcrito por el personal Evaluador o Líder.

En caso de que el Gerente Técnico haya realizado el ejercicio de inspección el Evaluador o Líder deberá de proporcionar el informe técnico e información complementaria (Lista de Inspección FORMPO-08.05, el Acta de Evaluación de la Conformidad FORMPO-08.03, el DATEXT-38 Formato SECTUR llenado por el cliente y transcrito por el Evaluador o Líder, la lista de capacitación del curso Manejo Higiénico de los Alimentos sellada por SECTUR y/o firmada por el consultor, Carta Compromiso del empresario H, el Certificado vigente del Registro Nacional de Turismo o en su caso la Carta Dispensa nueva o renovada, el DATEXT-48 Formato de emisión Distintivos H y el DATEXT-50 Caratula de recepción documentos al Gerente Técnico Sustituto. Cuando el Gerente Técnico o el Gerente Técnico Sustituto detecten algún error en los documentos se los regresará al Evaluador o Líder para que en su caso recabe la información pertinente y realice las correcciones solicitadas.

Finalmente, el Líder envía por medio de un correo electrónico al encargado del Distintivo H de la SECTUR Federal el informe técnico e información complementaria (Lista de Inspección FORMPO-08.05, el Acta de Evaluación de la Conformidad FORMPO-08.03 firmada por el GTS o en su caso por el GT, el DATEXT-38 Formato SECTUR llenado por el cliente y transcrito por el Evaluador o Líder, la lista de capacitación del curso Manejo Higiénico de los Alimentos sellada por SECTUR y/o firmada por el consultor, Carta Compromiso del empresario H, el Certificado vigente del Registro Nacional de Turismo o en su caso la Carta Dispensa nueva o renovada, el DATEXT-48 Formato de emisión Distintivos H y el DATEXT-50 Caratula de recepción documentos) y marca copia al Gerente Técnico al Evaluador y al Coordinador del SGI.

Nota 1: La elaboración de envíos de Informes Técnicos de la Unidad de Inspección serán elaborados los lunes y miércoles de cada semana para dar cabal cumplimiento a los indicadores de envío establecidos en el presente manual.

Nota 2: En caso de no contar con la información completa con respecto a la Carta Compromiso del empresario H, Certificado vigente del Registro Nacional de Turismo o en su caso la Carta dispensa nueva o renovada, y esta información no es entregada al Evaluador o Líder en los 10 días hábiles posteriores a la fecha de realización de la inspección, se deberá notificar por escrito a través de un correo electrónico al Coordinador del SGI con copia al Gerente Técnico y Gerente Técnico Sustituto para su conocimiento.

Nota 3: En caso de ausencia del Líder, quien deberá de realizar el envío del informe técnico e información complementaria es el GT.

Una vez enviado el informe técnico y éste haya sido acusado de recibido por el encargado del Distintivo H de la SECTUR, el Evaluador o Líder que envió el informe técnico a la SECTUR debe hacer la publicación de los datos del cliente en la página web de SEEMAN CERTIFICADORA, S.A. DE C.V. (seemanmx.com) en la sección “Consulta de Distintivos H” siempre y cuando el cliente haya señalado en el FORMPO-08.01 Solicitud de servicios de inspección de distintivo H estar de acuerdo con su publicación.

6.5 Terminación del servicio al cliente

Una vez que el Líder haya enviado el correo electrónico con el Informe Técnico FORMPO-08.06 al encargado de SECTUR, el Evaluador procederá a enviar un correo electrónico al cliente con la Notificación de terminación de servicio de inspección FORMPO-08.07 a más tardar en 3 días hábiles en el cual deberá copiar al Líder, al GT y al Coordinador del SGI. El Evaluador y/o Líder de la Unidad de Inspección archiva y resguarda la documentación referente a todo el servicio, generando el expediente correspondiente (ver numeral 6.8).

Nota 1: Los envíos de Notificación de terminación de servicio de inspección se realizarán los jueves para dar cabal cumplimiento con los indicadores establecidos en el presente manual.

Nota 2: La información contenida en el envío del informe técnico y documentos complementarios a la Secretaría de Turismo son de carácter confidencial, por lo que esta información solo puede ser compartida a petición de alguna de las partes interesadas (consultor H y/o cliente) con autorización previa del GT.

Para el caso de la aplicación de la encuesta de satisfacción Fase II FORSGI 00.13 se llevará a cabo de forma mensual por muestreo. Para determinar el tamaño de la muestra de la aplicación de la encuesta a los clientes vía telefónica se utilizará como referencia al estándar NMX-Z-12-12-1987 “Muestreo para la Inspección por atributos- Parte 2: Métodos de muestreo, Tablas y Graficas”, de acuerdo con la siguiente tabla de muestreo:

Cantidad de servicios	Letra para Muestreo según NMX-Z-12-2-1987	Cantidad de expedientes a revisar	Nivel de rechazo para el proceso (Igual o mayor a)	Nivel de Confiabilidad del proceso
2 a 15	A	3	1	97.5%
16 a 25	B	5	1	97.5%
26 a 90	C	7	1	97.5%
91 a 150	D	10	2	97.5%
151 a 280	E	13	3	97.5%
281 a 500	F	20	4	97.5%
501 a 1000	G	32	5	97.5%

Para llevar a cabo la selección de la muestra de los clientes a los que se les aplicará la encuesta, se imprimirán los números de referencia de los servicios efectuados un mes anterior debido a que a final de mes se pueden encontrar expedientes abiertos de las visitas que se realizaron en los últimos días de mes en curso; posteriormente se recortarán en pedazos de papel del mismo tamaño, frente a los compañeros, el CSGI deberá doblar dos veces y de manera simétrica cada uno de los pedazos de papel con la referencia escrita, posteriormente los colocará en un recipiente, en donde se revuelven realizando movimientos circulares y de arriba para abajo durante 30 segundos.

Posteriormente se realizará la selección del número de papelitos de acuerdo con el tamaño de la muestra previamente establecida, conforme al número de servicios.

6.6 Notificación del estatus de los servicios a partes interesadas

Cuando el cliente o parte interesada solicite información acerca del estatus del distintivo H, el Líder deberá de dar respuesta por escrito y en un tiempo de máximo 48 horas, en caso de no atender a tiempo a las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas la alta dirección procederá a realizar el levantamiento de un acta administrativa en contra del Evaluador o Líder que no haya atendido la solicitud.

El Líder de Inspección debe mantener actualizado el FORMPO-08.10 Tablero de control de Indicadores de avances de servicios de DH diariamente conforme al desarrollo de los servicios de inspección programados y/o realizados, con el fin de que el Coordinador del SGI, Gerente Técnico y Gerente Técnico Sustituto pueda consultarlo a través de la plataforma de SharePoint con la ruta <https://seemanmx.sharepoint.com/Documentos/Operativosde la UI/Tablero de control de indicadores> en tiempo real cuando así lo requiera. Todos los viernes el Líder de Inspección enviará por correo electrónico al Coordinador del SGI un resumen de los servicios realizados en la semana, número de comunicados enviados, cantidad de envíos a SECTUR, cantidad de envíos de notificación de terminación de servicios y número de expedientes subidos a SharePoint con sus referencias asignadas.

Adicionalmente, el Líder de Inspección es el responsable del envío por correo electrónico de los reportes de servicios de inspección al enlace de la ema, dicho reporte debe enviarse en los primeros diez días de los meses siguientes: enero, abril, julio y octubre, al momento del envío se deberá marcar copia al Gerente Técnico, Gerente Técnico Sustituto y al Coordinador del SGI.

6.7 Renovación

Cuando el establecimiento se sujeta a estos estándares y los cumple, el Gobierno de México a través de la SECTUR federal entrega el reconocimiento de Distintivo H, mismo que tiene vigencia de un año, por lo que el cliente deberá solicitar su renovación al término de este o bien dejar de ostentarlo y retirar su reconocimiento de Distintivo H de la vista de sus comensales.

El interesado que desee obtener los servicios de la Unidad de Inspección de SEEMAN CERTIFICADORA S.A. DE C.V. para con ello obtener la renovación del Distintivo H, deberá solicitar formalmente el servicio a la Unidad de Inspección de SEEMAN a través del ingreso del FORMPO-08.01 Solicitud de servicios de inspección Distintivo H, la cual recibirá el tratamiento conforme a lo descrito en el punto 6.1 del presente manual.

6.8 Apelación

Si el cliente no está de acuerdo con el resultado emitido o con el servicio proporcionado por el personal de SEEMAN CERTIFICADORA S.A. DE C.V., tiene el derecho de apelar para que su caso sea examinado de acuerdo con lo estipulado en el Manual de Proceso de Soporte para la Atención de apelaciones y reclamaciones MPS-09 y en el Manual de Proceso de Soporte para la Atención de quejas, sugerencias y felicitaciones MPS-08.

6.9 Archivo

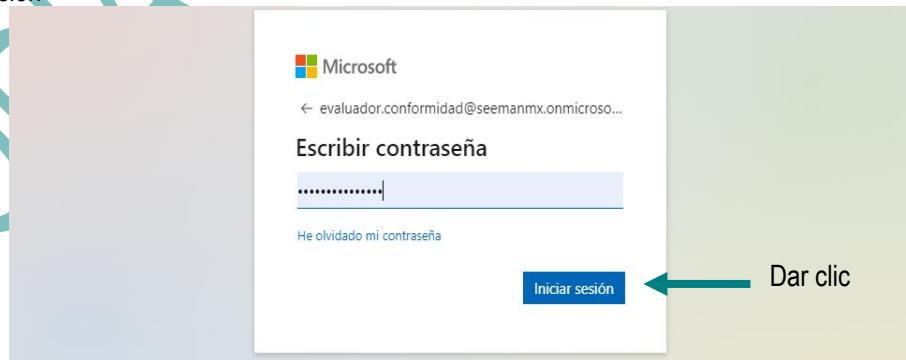
Una vez concluido el servicio de inspección y antes del envío del expediente de inspección al Evaluador o Líder de SEEMAN CERTIFICADORA, S.A. de C.V. el inspector asignado procede al acomodo de toda la documentación obtenida durante el ejercicio de sus funciones, conforme al FORMPO-08.09 Revisión de expediente; el cual deberá de ser llenado y firmado por el inspector.

Toda la información documentada generada durante la prestación del servicio de inspección ya sea en soporte físico o electrónico debe almacenarse en la carpeta correspondiente. La información documentada en formato físico y/o electrónico debe revisarse para confirmar que se cuente con toda la evidencia conforme al registro del FORMPO-08.05 Lista de inspección y el FORMPO-08.09 Revisión de expediente; posteriormente los documentos físicos deben escanearse y almacenarse en la carpeta electrónica dentro de SharePoint ubicada en el grupo de servicios de Inspección DH en un tiempo máximo de 20 días naturales después de haberse realizado la visita de inspección. El tiempo de resguardo de los expedientes se realiza conforme al MPS-00 Manual de Proceso de Soporte para la Información documentada.

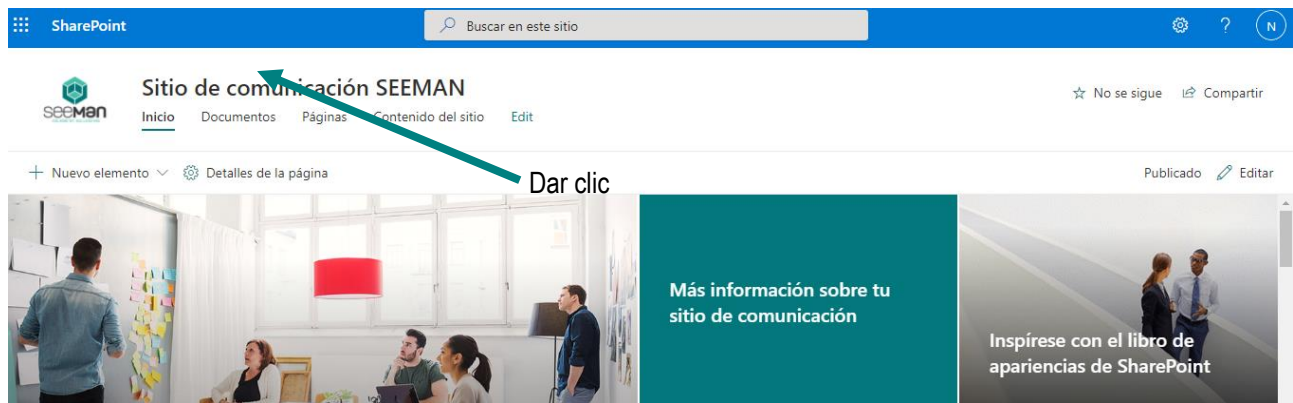
Nota: En caso de que el inspector asignado sea personal contratado a tiempo parcial y/o no tenga sede en la Ciudad de México, se gestionará el envío de los documentos que componen el expediente del servicio de inspección mediante el proveedor de paquetería a cargo del Evaluador o Líder, quien deberá enviar la guía de paquetería al inspector y dirigir el envío a las oficinas de SEEMAN CERTIFICADORA S.A. de C.V. para su revisión y resguardo; en caso de que se presente alguna situación emergente donde no se pueda acudir a las oficinas de SEEMAN CERTIFICADORA, el envío de los documentos podrá realizarse al domicilio del Evaluador o Líder de SEEMAN CERTIFICADORA, S.A. de C.V., el paquete podrá ser recolectado en la ciudad base del inspector y/o en la ciudad donde se encuentre.

El Evaluador o Líder, deberá de subir las carpetas electrónicas de los servicios de inspección DH a SharePoint, conforme al siguiente procedimiento:

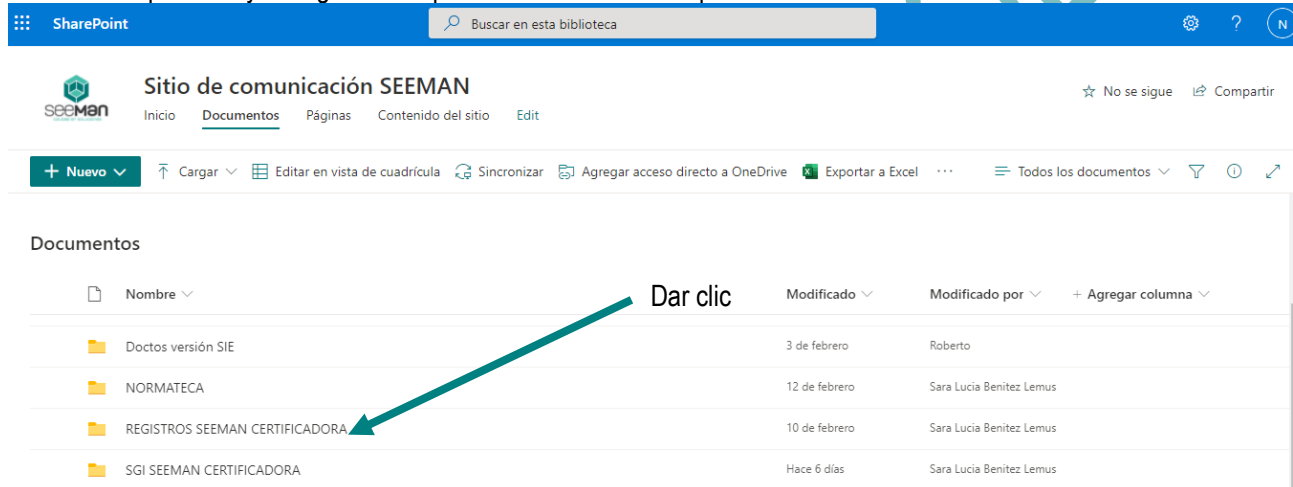
1. Se ingresa al sitio <https://seemanmx.sharepoint.com/>, se coloca el usuario y contraseña asignado y se da clic en "Iniciar Sesión"



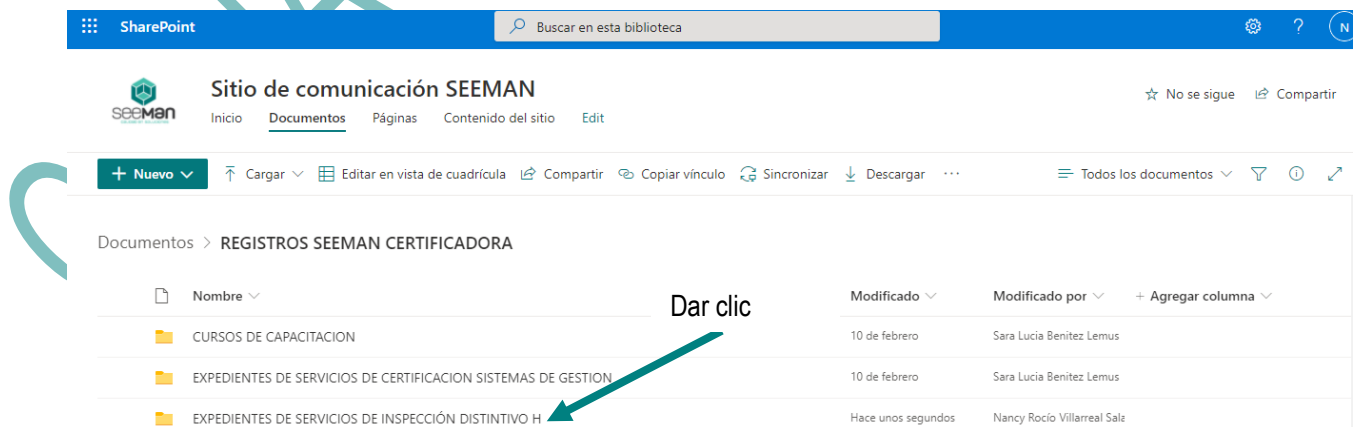
2. Posteriormente deberá dar clic en la palabra Documentos y se desplegarán las carpetas.



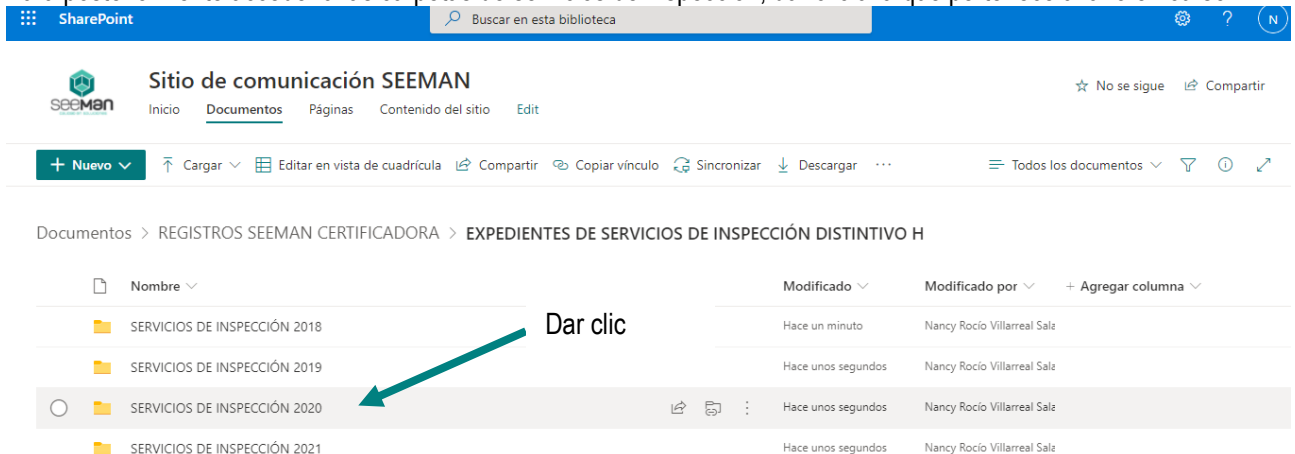
3. Ya que se haya desglosado la pantalla dar clic en la carpeta de nombre "REGISTROS SEEMAN CERTIFICADORA"



4. A continuación se desplegarán las carpetas de los registros y deberá dar clic en la carpeta "EXPEDIENTES DE SERVICIOS DE INSPECCIÓN DISTINTIVO H".



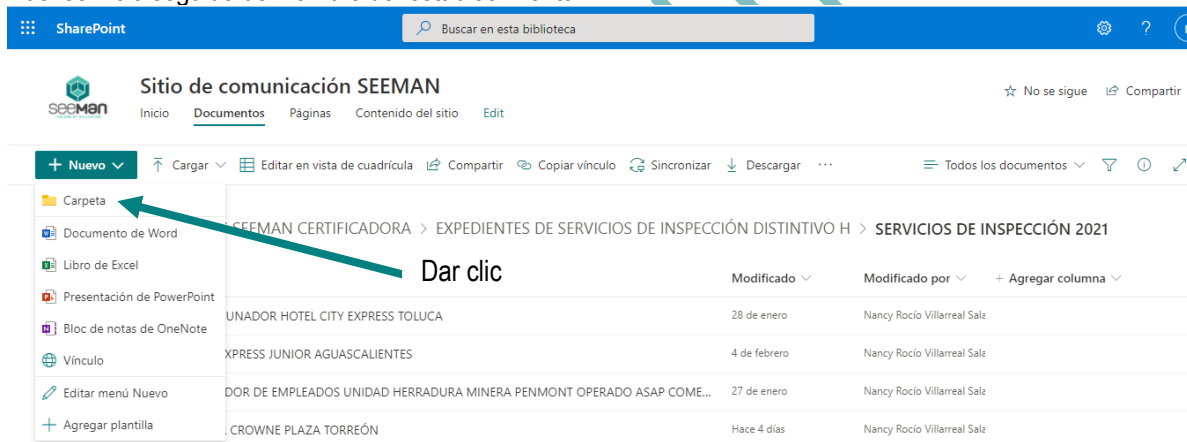
5. Para posteriormente acceder a las carpetas de servicios de inspección, dar clic a la que pertenece al año en curso.



The screenshot shows the SharePoint interface for the 'Sitio de comunicación SEEMAN'. The breadcrumb trail is 'Documentos > REGISTROS SEEMAN CERTIFICADORA > EXPEDIENTES DE SERVICIOS DE INSPECCIÓN DISTINTIVO H'. A table lists folders for the years 2018, 2019, 2020, and 2021. The 'SERVICIOS DE INSPECCIÓN 2020' folder is highlighted, and a green arrow points to it with the text 'Dar clic'.

Nombre	Modificado	Modificado por	+ Agregar columna
SERVICIOS DE INSPECCIÓN 2018	Hace un minuto	Nancy Rocio Villarreal Sale	
SERVICIOS DE INSPECCIÓN 2019	Hace unos segundos	Nancy Rocio Villarreal Sale	
SERVICIOS DE INSPECCIÓN 2020	Hace unos segundos	Nancy Rocio Villarreal Sale	
SERVICIOS DE INSPECCIÓN 2021	Hace unos segundos	Nancy Rocio Villarreal Sale	

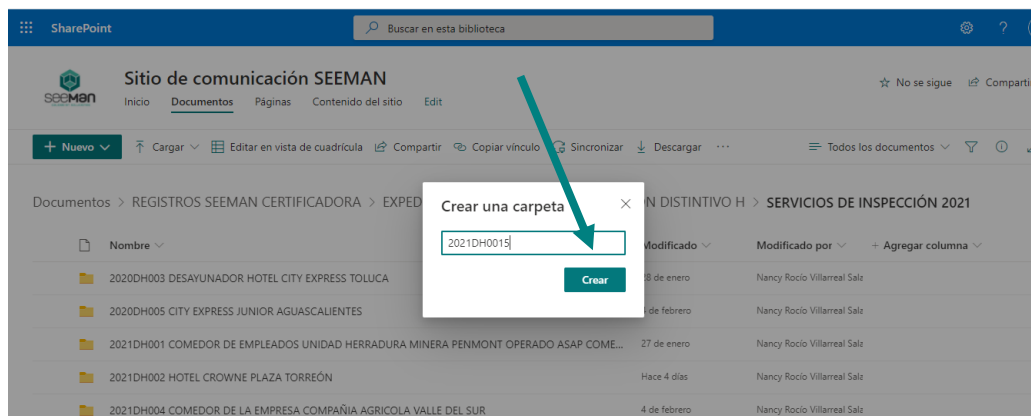
6. Donde se creará una nueva carpeta dando clic en "Nuevo" y se le asignará el nombre con el número de referencia del servicio seguido del nombre del establecimiento.



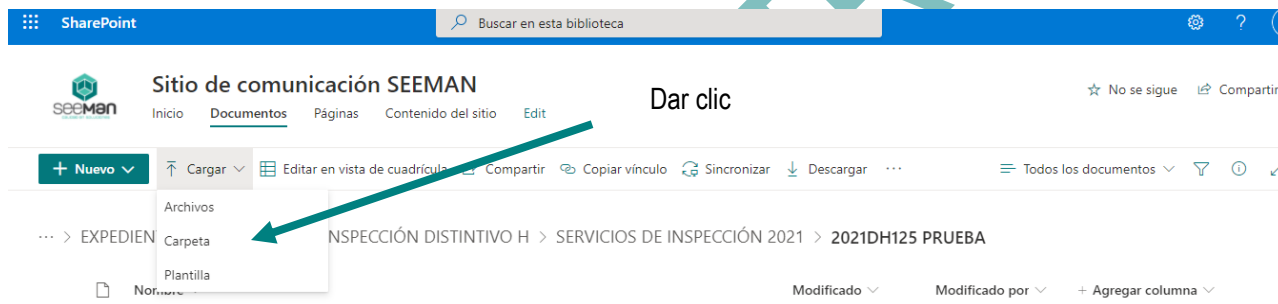
The screenshot shows the same SharePoint interface, but the 'Nuevo' button in the top ribbon is clicked, opening a dropdown menu. A green arrow points to the 'Carpeta' option in the menu with the text 'Dar clic'. The breadcrumb trail is 'SEEMAN CERTIFICADORA > EXPEDIENTES DE SERVICIOS DE INSPECCIÓN DISTINTIVO H > SERVICIOS DE INSPECCIÓN 2021'.

Nombre	Modificado	Modificado por	+ Agregar columna
UNADOR HOTEL CITY EXPRESS TOLUCA	28 de enero	Nancy Rocio Villarreal Sale	
XPRESS JUNIOR AGUASCALIENTES	4 de febrero	Nancy Rocio Villarreal Sale	
DOR DE EMPLEADOS UNIDAD HERRADURA MINERA PENMONT OPERADO ASAP COME...	27 de enero	Nancy Rocio Villarreal Sale	
CROWNE PLAZA TORREÓN	Hace 4 días	Nancy Rocio Villarreal Sale	

7. Una vez terminado de colocar el nombre se le dará clic en la palabra "Crear"



8. Una vez creada la carpeta se dará clic en la misma y para subir cada uno de los documentos se dará clic en "Cargar" y posteriormente en "Archivos", a continuación, asignando para cada documento el Número de Referencia seguido de un guion y el número de acuerdo al FORMPO-08-09 enlistado a continuación.



El expediente del cliente tanto físico como digital debe contener y estar acomodado conforme al formato Revisión de Expediente FORMPO-08.09.

1. Solicitud de servicios de inspección FORMPO-08.01 (con firma del cliente, personal que recibió la solicitud y sello de recibido).
2. Contrato para la prestación de servicios de inspección para la obtención del Distintivo H FORMPO-08.02 (cuando aplique, con rúbrica en cada página y firma en el(los) lugar(es) correspondientes).
3. Comunicado de visita FORMPO-08.04 (con nombre, firma y fecha de acuse por parte del cliente).
4. Lista de inspección de la NMX-F-605-NORMEX-VIGENTE FORMPO-08.05 (rubricada y sellada en cada página por el inspector que realizó la visita).
5. Acta de Evaluación de la Conformidad FORMPO-08.03 (rubricada y sellada en cada página por el inspector que realizó la visita de inspección y con las firmas donde corresponda).
6. Encuesta de Satisfacción Fase 1
7. Formato SECTUR (llenado por el cliente, rubricado por el responsable del establecimiento y cuando sea posible por el consultor H) y el transcrito por el Evaluador o Líder.
8. Informe Técnico FORMPO-08.06 impreso en hoja membretada.
9. Notificación de terminación de servicio de inspección FORMPO-08.07.
10. Encuesta de Satisfacción fase II. En caso de que aplique. (ver numeral 6.5)
11. Evidencia del Certificado vigente del Registro Nacional de Turismo o en su caso la Carta Dispensa nueva o renovada

12. Carta compromiso firmada por el cliente y consultor.

Nota: En caso de existir un cierre de no conformidades los documentos derivados de esta actividad deberán tener el siguiente orden: 1B solicitud de servicio de inspección Distintivo H, FORMPO-08.01 (con firma del cliente, personal que recibió la solicitud y sello de recibido), 3B Comunicado de visita FORMPO-08.04 (con nombre, firma y fecha de acuse por parte del cliente) 4B lista de inspección de la NMX–F-605-NORMEX-VIGENTE FORMPO-08.05 (rubricada y sellada en cada página por el inspector que realizó la visita), 5B Acta de Evaluación de la conformidad FORMPO-08.03 (rubricada en cada página por el inspector que realizó la visita de inspección y con las firmas donde corresponda), 6B Encuesta de Satisfacción Fase 1, 7B Formato SECTUR.

Evidencia documental solicitada en el punto 6 Documentos de la NMX–F-605-NORMEX-VIGENTE.

13. Control de temperatura de recepción de los alimentos a través de fechas, proveedor producto y temperatura y características organolépticas. Registros de un mes (retroactivo a la fecha que se realizó la inspección, incluyendo los registros del día de la inspección).
14. Control de temperatura de alimentos refrigerados (toma de lectura de alimentos representativos, mínimo una vez por turno). Registros de un mes retroactivo a la fecha que se realizó la inspección, incluyendo los registros del día de la inspección).
15. Control de temperatura de alimentos congelados refrigerados (toma de lectura de alimentos representativos, mínimo una vez por turno). Registros de un mes retroactivo a la fecha que se realizó la inspección, incluyendo los registros del día de la inspección).
16. Control de temperatura ambiente de unidades de refrigeración (una vez por turno). Registros de un mes retroactivo a la fecha que se realizó la inspección, incluyendo los registros del día de la inspección).
17. Control de temperatura ambiente en unidades de congelación (una vez por turno). Registros de un mes retroactivo a la fecha que se realizó la inspección, incluyendo los registros del día de la inspección).
18. Programa de mantenimiento preventivo de equipos de potabilización y/o purificación de agua y/o máquina de hielo y evidencia de que se haya realizado.
19. Mantenimiento, limpieza y desinfección a los depósitos donde se almacene el agua de uso y consumo con una frecuencia mínima de una vez al año.
20. Mantenimiento de secadoras de aire para manos incluyendo cambio de filtros y evidencia que se haya realizado, en caso de que aplique.
21. Licencia federal sanitaria del proveedor de control de plagas expedida por la autoridad competente.
22. Hojas de seguridad y registros de COFEPRIS CICOPLAFEST u hoja de libre venta de cada uno de los químicos aplicados en los últimos tres meses.
23. Programa de control de plagas.
24. Registros e informes que amparen el servicio durante los últimos tres meses de control de plagas.
25. Contrato de servicios de control de plagas vigente.
26. Programa de limpieza que indique: equipo o áreas, frecuencia, procedimiento, responsable y supervisión.
27. Hojas de datos de seguridad de los productos químicos utilizados en el establecimiento.
28. Evidencia de capacitación del curso de Manejo Higiénico de Alimentos impartida por el consultor registrado ante SECTUR.
29. Evidencia de potabilidad del agua, determinación diaria de cloro residual libre 0.2 a 1.5mg/L (ppm) y en su caso contar con un del sistema de potabilización que elimine el cloro residual libre deberán demostrar la efectividad de este con la realización, de análisis microbiológicos por lo menos una vez al mes y de ser necesario análisis fisicoquímicos. Para este punto, el cliente deberá mostrar los reportes de análisis microbiológicos los cuales se deben conservar durante un año, considerando lo que a continuación se detalla:

- a) Para establecimientos que solicitan la renovación de Distintivo H después de la entrada en vigor de la NMX-F-605-NORMEX-VIGENTE y para los establecimientos que presentaban solamente registros de cloro residual de 12 meses tomando como referencia la fecha de la inspección.
 - b) Para establecimientos que inicien el proceso para la obtención del distintivo H en fecha posterior a la entrada en vigor de la NMX-F-605-NORMEX-VIGENTE, en caso de contar con equipos de potabilización o utilizan agua purificada, deberán presentar a la fecha de la inspección registros de análisis microbiológico de al menos tres meses, considerando el proceso que se lleva, y puedan estar en posibilidad de cumplir los reportes de análisis microbiológicos del agua y hielo requeridos, y bitácora de cloro libre residual de un mes.
30. Programa de mantenimiento de trampas de grasa del último mes y evidencia de que se haya realizado.
 31. Evidencia del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos involucrados en el proceso de los alimentos registros del último mes
 32. Menú o registros de temperaturas de cocción de los alimentos. Registros de un mes (retroactivo a la fecha que se realizó la inspección, incluyendo los registros del día de la inspección).

Una vez que el Evaluador o Líder haya recibido el expediente físico y/o electrónico y que haya revisado que cumple con todos los requisitos solicitados en el punto 6 del estándar NMX-F-605-NORMEX-vigente y con todo lo descrito en el presente manual de proceso, se procederá a programar el pago de los honorarios del inspector que hay realizado el servicio, el cual quedará efectuado de 3 a 5 días hábiles, siempre y cuando se haya recibido la factura de honorarios de su parte y se haya entregado la comprobación de gastos completa (cuando aplique).

El Evaluador o Líder ; debe hacer uso del FORMPO-08.09 Revisión de expediente para asegurarse que el expediente se encuentre completo y en orden, dicho formato debe ser firmado por quien realizó la revisión una vez que el Evaluador o Líder reciba el expediente del cliente por parte del inspector asignado y una vez que haya realizado el envío del informe técnico, acuse de recibo de SECTUR y haya recabado las encuestas de satisfacción por parte del cliente, cabe mencionar que estas actividades deberán de ser realizadas de manera progresiva de tal forma que los expedientes se tengan siempre actualizados.

El lugar que se designa para realizar el resguardo temporal de los expedientes del servicio debe conservarse libre de cualquier factor que pudiera deteriorarlos de acuerdo con lo establecido en el MPS-00 Manual de Proceso de Soporte para la Información documentada.

6.10 Declaraciones organizacionales

Independencia

Seeman Certificadora, S.A. de C.V. declara que es totalmente independiente de las partes inspeccionadas, que las inspecciones que realiza son de tercera parte y que cumple con los requisitos de una Unidad de Inspección tipo "A" estipulados en el Anexo A de la norma ISO/IEC 17020:2012.

Subcontratación

Seeman Certificadora, S.A. de C.V. declara que no realiza ninguna actividad de subcontratación para la prestación de sus servicios de inspección.

7. REGISTROS

Nomenclatura del registro	Nombre del registro
---------------------------	---------------------



seeMan

FORMPO-08.01	Solicitud de Servicios de inspección Distintivo H
FORMPO-08.02	Contrato de prestación de Servicios de inspección para la obtención del Distintivo H
FORMPO-08.03	Acta de Evaluación de la Conformidad
FORMPO-08.04	Comunicado de Visita
FORMPO-08.05	Lista de Inspección de la NMX-F-605-NORMEX-VIGENTE
FORMPO-08.06	Informe Técnico SECTUR
FORMPO-08.07	Notificación de Terminación del Servicio de inspección n Distintivo H
FORMPO-08.08	Bitácora de referencias para los servicios de inspección de Distintivo H
FORMPO-08.09	Revisión de expediente
FORMPO-08.10	Tablero de control para el monitoreo de los indicadores del Proceso MPO-08

8. CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES

Número de versión	Descripción del cambio	Fecha de emisión
15	-Se agrega una nota en el apartado 6.4 y 6.5. -Se agrega un apartado 6.10 Declaraciones organizacionales. -Se corrigió la numeración de los puntos.	01/07/2021

9. APROBACIONES

Elaboró
Nancy Rocío Villarreal Salazar
Líder de Inspección

Revisó
Roberto Suárez Sánchez
Líder de Certificación

Autorizó
Gloria Fonseca Mendoza
Director General