



Organismo Nacional de Certificación y Verificación  
International Certification Services  
World Wide Recognition

CORPORATIVO

Calidad Mexicana Certificada

CALMECAC

Organismo Nacional de Certificación y Verificación

# Certificado

Se Certifica que el Sistema de Gestión de la Calidad de:



Procuraduría  
de la Defensa  
del Contribuyente

Prodecon PROTEGE • DEFIENDE • OBSERVA

Cumple con la norma

## ISO 9001:2008

El Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo al siguiente alcance de certificación:

**Los procesos de realización del servicio otorgado a los contribuyentes:** Prestación del Servicio de Orientación y Asesoría Personalizada; Determinación del Medio de Defensa de Representación Legal y Defensoría Fiscal; Seguimiento Procesal; Admisión de la Queja; Acciones de Investigación; Conclusión de la Queja y Notificación.

**Los procesos de gestión de recursos relacionados con:** Elaboración de Informes Institucionales y Estratégicos; Elaboración del Programa Semestral de Trabajo de la Visitaduría; Desarrollo de Visitas de Supervisión; Servicios Generales; Sistemas; Actividades relacionadas con: Adquisiciones, Competencia y Capacitación.

**Los procesos de Dirección relacionados con:** Desarrollo y Evaluación de los Programas Institucional y de Trabajo; Desarrollo y Mejora Organizacional; Gestión del Sistema de Calidad de la Procuraduría; Medición, Análisis y Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad de la Procuraduría.

Excluyendo: 7.3, 7.5.2 y 7.6.

En instalaciones ubicadas en: Insurgentes Sur No. 954 Col. Insurgentes San Borja Delegación Benito Juárez. México. C.P. 03100

Certificado Desde: 12 de Diciembre de 2013

Aprobación del Consejo Directivo de Certificación: 12 de Diciembre de 2013

Renovación de la Certificación: 11 de Diciembre de 2016

Registro No. 13-10826-314

Organismo Nacional de Certificación y Verificación

International Certification Services

World Wide Recognition

Presidente  
Consejo Directivo de Certificación

Director General  
Corporativo Calidad Mexicana Certificada Calmecac

## REGLAMENTO OTORGAMIENTO Y USO DEL CERTIFICADO

Corporativo Calidad Mexicana Certificada CALMECAC S.C., con oficinas en Plaza Carlos J. Finlay N° 6, Col. Cuauhtémoc, C.P. 06500, México D.F., es un Organismo Nacional de Certificación y Verificación, acreditado por **ema (entidad mexicana de acreditación)** No. de Acreditación 76/10, fecha Vigente a partir de: 06/07/2010.



El presente certificado se otorga a la organización **PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE** con solicitud de certificación al expediente N° **AUS/10826/35/36/1262-13**, y en función de la revisión técnica y de las recomendaciones emitidas por el Comité de Certificación de Sistemas de Gestión, por el dictamen del Consejo Directivo de Certificación y la autorización de la Dirección General.

La organización manifiesta su aceptación y cabal cumplimiento del presente reglamento, que tiene como fin establecer las bases para el uso, retiro o suspensión del presente certificado de conformidad con la norma **ISO 9001:2008 / NMX-CC-9001-IMNC-2008** de la organización **PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE**; ubicada en **Insurgentes Sur No. 954 Col. Insurgentes San Borja Delegación Benito Juárez, México. C.P. 03100**. En el que se hace constar que el Sistema de Gestión de la Calidad ha cumplido satisfactoriamente las etapas del Proceso de Certificación solicitado.

**La vigencia del presente certificado que se identifica con el Registro No. 13-10826-314 será la que aparece en el anverso del presente certificado** a partir de la fecha del dictamen del Consejo Directivo de Certificación, si durante su vigencia la organización mantiene su certificación conforme a este reglamento.

Durante su vigencia, el uso del certificado se condiciona a los siguientes requisitos:

- 1 CALMECAC efectuará auditorías de mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad conforme lo que indique el Consejo Directivo de Certificación, sin exceder de un año y de reevaluación cada tres años, a partir de la fecha de aprobación del presente Certificado. CALMECAC auditará el Sistema de Gestión de la Calidad certificado por cuenta y costo de la organización; el incumplimiento de este requisito generará la cancelación del certificado, y la organización no podrá hacer uso por ningún medio del mismo.
- 2 De las auditorías de mantenimiento, CALMECAC podrá programar una testificación al proceso; la organización se compromete a otorgar todas las facilidades y accesos para el cumplimiento de la visita. Los costos de la actividad de testificación corren por cuenta de CALMECAC.
- 3 La organización deberá notificar a CALMECAC cualquier cambio sobre los elementos que sirvieron de base para el otorgamiento del certificado, tales como: manual de calidad, procedimientos, procesos, recursos y estructura organizacional.
- 4 CALMECAC realizará, de considerarlo, verificaciones al Sistema de Gestión de la Calidad certificado y la organización se compromete a otorgar todas las facilidades y accesos para el cumplimiento de la verificación. Estas verificaciones se realizarán por cuenta y costo de CALMECAC y tendrán la finalidad de vigilar el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en caso de: quejas contra la organización certificada, uso inadecuado del certificado, o cuando el Consejo Directivo de Certificación requiera mayor información para el proceso de certificación, notificando por escrito a la organización.
- 5 CALMECAC podrá revocar el certificado al detectarse un mal uso del mismo o una falta grave en el Sistema de Gestión de la Calidad durante la vigilancia.
- 6 La organización se compromete a dar buen uso del certificado, entendiéndose y limitándose este buen uso a:
  - a) Poder informar a sus clientes de su certificación y, en todo caso, sobre el alcance del mismo, la planta, sucursal, división, norma de referencia, etc.
  - b) Poder exhibir su certificado en el lugar de su elección (áreas propias de la organización).
  - c) Poder usar el nombre o logotipo de CALMECAC, en forma, modo, medios y tiempos preestablecidos en el contrato y reglamento de licencia de uso de marca y logotipo. En caso de requerir hacer uso en forma diferente a lo establecido, solicitar autorización expresa de CALMECAC.
  - d) Poder promover su certificación en papelería, folletos o cualquier información comercial.
  - e) **NO PODRÁ USARSE:** en productos, etiquetado o marcado del o sobre el producto, o en cualquier forma que se interprete o confunda como certificación de producto.
- 7 El certificado sólo podrá ostentarse durante su vigencia, siempre y cuando se cumpla con las salvedades y requisitos anteriormente expuestos, dentro de su alcance, y que no se haya dictaminado el retiro o suspensión del mismo.
- 8 Etapas de Certificación:
  - 1) Solicitud de Servicio de Certificación
  - 2) Auditoría 1ª Etapa
  - 3) Auditoría 2ª etapa
  - 4) Auditoría de No Conformidades (Si aplica)
  - 5) Auditorías de Mantenimiento
  - 6) Auditoría de Reevaluación
- 9 La organización debe mantener una lista y control sobre las reclamaciones que reciba por parte de clientes y usuarios, relacionadas con los productos y/o servicios que la organización proporciona, relacionadas con el alcance del certificado.
- 10 La organización certificada podrá apelar ante el Consejo Directivo de Certificación, las resoluciones emitidas, en el sentido de retiro, suspensión o negación sobre el otorgamiento y uso del Certificado.
- 11 El Certificado, el presente Reglamento así como el Contrato y Reglamento de Licencia de Uso de Marca y Logotipo forman un solo acto administrativo.

ELABORÓ / JEFE DE IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS:   
REVISÓ / COORDINADOR EJECUTIVO DE CERTIFICACIÓN:   
AUTORIZÓ / DIRECTOR GENERAL: 