ANEXO B

REGLAS PARA EL SERVICIO DE INSPECCIONES EN MATERIA DE GAS NATURAL-MEXICO

PR-GCV-04
VERSION 02
2024-04-30

1 OBJETIVO

Establecer el proceso y las condiciones contractuales para llevar a cabo la prestación del servicio de inspección de acuerdo con los requisitos aplicables a cada tipo de servicio.

2 ALCANCE

Aplica a todos los servicios de inspección prestados por CCC INSPECCIONES

3 RESPONSABLE

Es responsabilidad del Gerente Técnico el cumplimiento de este procedimiento.

4 DEFINICIONES

- **Certificado de inspección:** Documento emitido de acuerdo en el cual se manifiesta adecuada confianza de que un producto, proceso o servicio debidamente identificado está conforme con una norma técnica u otro documento especifico, para nuestros servicios será homologo a Dictamen de Inspección
- **Cliente:** persona moral o física que solicita voluntariamente la inspección para demostrar la conformidad con CCC INSPECCIONES.
- **Informe de Inspección**: Documento elaborado por el inspector, a través del cual se reportan los hallazgos, resultados, conclusiones y no conformidades detectadas (si existen), durante el desarrollo de una inspección.
- **Titular:** Solicitante que luego de ser verificada la conformidad de su producto, es autorizado por CCC INSPECCIONES para utilizar el certificado de conformidad.

- **Inspección:** actividades tales como la medición, el examen, el ensayo o la estimación de una o mas características de un producto, y la comparación de los resultados con los requisitos especificador, para establecer si se logra la conformidad de cada características.

- **Inspección por atributos:** inspección mediante la cual el ítem se clasifica simplemente como conforme o no conforme con respecto a un requisito especificado o a un conjunto de requisitos especificados, o se cuenta el numero de no conformidades del ítem.

- **Vigilancia:** repetición sistemática de actividades de inspección como base para mantener la validez de la declaración de la conformidad.

- **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 este ordenamiento, 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. Las Normas Oficiales Mexicanas se considerarán como Reglamentos Técnicos o Medidas Sanitarias o Fitosanitarias, según encuadren en las definiciones correspondientes previstas en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano es Parte.

- **Referencial o Referente técnico de aplicación:** Norma Oficial Mexicana, referente normativo o Reglamento Técnico que establece los requisitos aplicables al producto, proceso, servicio o instalación que se somete al proceso de inspección.

- **Inspección Extraordinaria:** Es aquella que no se encuentra contemplada en el programa de seguimiento o anualidad de las inspecciones o son dirigidas por verificación de las entidades competentes o procedencia de queja o apelación.

5 PROCEDIMIENTO

CCC INSPECCIONES sigue para su proceso de inspección un enfoque funcional para la evaluación de la conformidad:

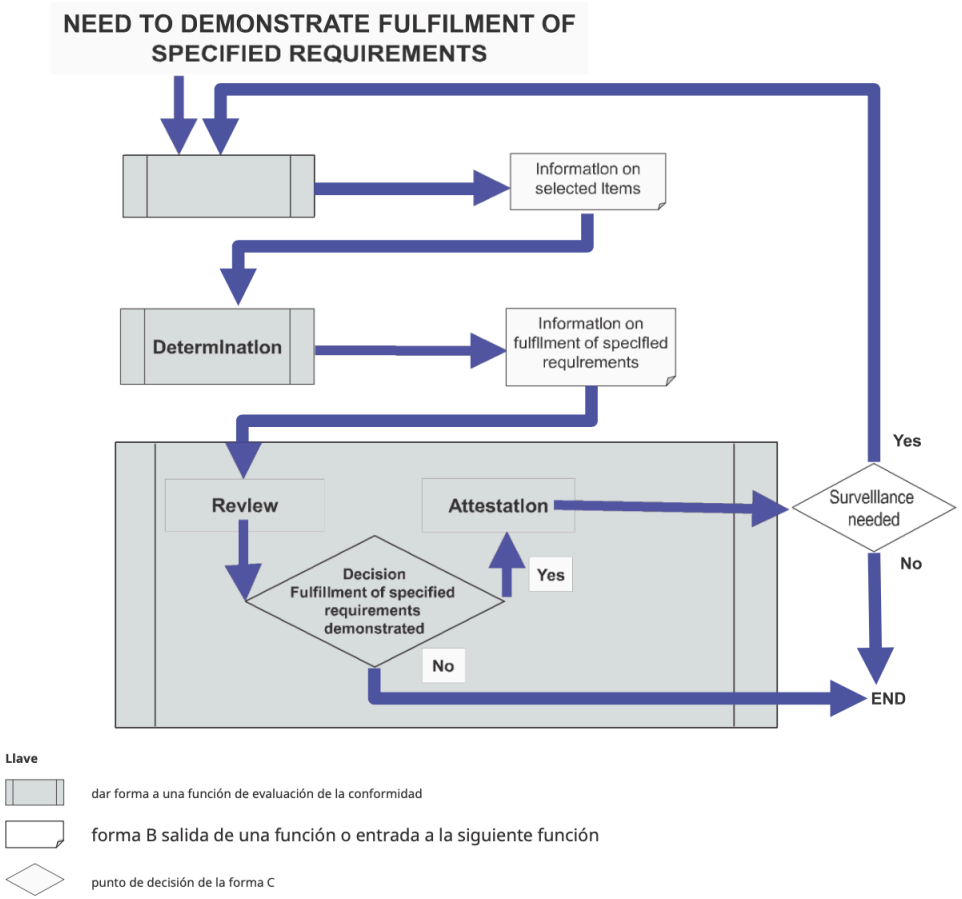


Figura A.1 — Enfoque funcional de la evaluación de la conformidad

Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima, se considera una copia no controlada.

5.1 ALCANCE DE LA INSPECCIÓN

El alcance de la inspección esta definido de acuerdo al tipo de servicio que el solicitante desea certificar. Los servicios de inspección prestados por CCC INSPECCIONES son:

Actividad de inspección	**Documento normativo**
GAS NATURAL	NOM-010-ASEA-2016
GAS NATURAL	NOM-011-SECRE-2000

6 POLITICA DE INDEPENDENCIA E IMPARCIALIDAD

La Gerencia de CCC INSPECCIONES demuestra y reafirma su compromiso con la imparcialidad e independencia en la prestación de los servicios de Inspección a todos sus clientes, mediante la implementación de una Política de Independencia e Imparcialidad, disponible al público, cuyos lineamientos que deben regir la conducta de los funcionarios y colaboradores la compañía.

CCC INSPECCIONES no prestá servicios de Diseño, fabricacion, instalación, distribucion ni conservacion de los items inspeccionados o consultaría a sus clientes

6.1 CONDICIONES NO DISCRIMINATORIAS

CCC INSPECCIONES hace accesible sus servicios de inspección a cualquier interesado sin distinción de nacionalidad, religión, posición social ni económica y no realiza tratos preferenciales, no limita la inspección a cualquier otra condición contractual y no maneja preferencias en la ejecución de sus servicios de inspección. No utiliza procedimientos que impidan o inhiban el acceso de los solicitantes.

CCC INSPECCIONES hace accesible sus servicios de inspección a todos los solicitantes cuyas actividades estén dentro del alcance de sus operaciones.

Todos los servicios son prestados bajo las mismas condiciones sin importar el tamaño o suscripción a grupos o agremiación alguna; No dependen del numero de dictámenes ya emitidos y no existen condiciones financieras, ni otras condiciones indebidas.

Cualquier persona moral o física puede solicitar a CCC INSPECCIONES, los servicios de inspección y no depende del tamaño, membresía a una asociación o grupo especifico, número de dictámenes emitidos, o cualquier condición distinta a los requisitos expresadas en este documento.

CCC INSPECCIONES podrá declinar la aceptación de una solicitud o el mantenimiento de un contrato de prestación de servicio, cuando existan razones fundamentadas o demostradas, tales como la participación del cliente en actividades ilegales o similares, que ocasione mala reputación para CCC INSPECCIONES.

Los criterios contra los cuales se evalúan la conformidad de las instalaciones de un cliente están establecidos en las Normas Oficiales Mexicana. CCC INSPECCIONES restringe sus requisitos, inspección y decisión sobre la inspección, a aquellos asuntos relacionados únicamente con el alcance de la inspección que se considera, como se establece en este documento.

6.2 CONFIDENCIALIDAD

CCC INSPECCIONES es responsable de la documentación e información obtenida durante el desempeño de las actividades de inspeccion y todos los mecanismos establecidos para el cumplimiento de este requisito se tienen establecidos en la Política de Confidencialidad, disponible al público.

En cumplimiento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, por la cual se dictan disposiciones para la protección de datos, CCC INSPECCIONES, en su calidad de responsable del tratamiento de datos, describe los lineamientos generales en esta materia en su Política de Confidencialidad.

Toda la información recolectada en las actividades de inspección será tratada como confidencial. Esta será divulgada solo en caso de ser requerido por la ley y el cliente o la persona implicada será notificado acerca de la información proporcionada, salvo que esté prohibido por la ley.

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

6.3 PROCEDIMIENTO PARA LA INSPECCIÓN

6.3.1 REQUISITOS DE LA INSPECCIÓN

Hace referencias a los requisitos que los solicitantes deben cumplir para obtener inspección por CCC INSPECCIONES.

6.3.1.1 Requisitos Del Organismo

CCC INSPECCIONES, establece Guías Técnicas, aprobadas por la Gerencia y desarrolladas por el Comité Técnico de la compañía, para complementar los criterios generales.

6.3.1.2 Requisitos Normativos

Son aquellos contenidos en los documentos normativos definidos según alcance aplicables al tipo de servicio.

Los requisitos Normativos de la inspección están definidos de acuerdo al tipo de servicio que el solicitante desea verificar:

Actividad de inspección	**Documento normativo**
Estaciones de servicio de GNC, Terminales de carga y descarga	NOM-010-ASEA-2016
Instalaciones vehiculares que usan GNC como combustible.	NOM-011-SECRE-2000

Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima, se considera una copia no controlada.

6.3.2 SOLICITUD DE INSPECCIÓN

Las personas/empresas interesadas en utilizar los servicios de CCC INSPECCIONES deberán realizar su petición diligenciando la Solicitud de Servicio, según el servicio que corresponda, adjuntando los anexos que apliquen, de acuerdo al Procedimiento de Solicitud de Servicio.

6.3.3 REVISIÓN DE LA SOLICITUD DE SERVICIO

Una vez recibida la solicitud de servicio, se revisará que la información suministrada sea la necesaria para completar el proceso de inspección y se evaluará si CCC INSPECCIONES tiene la competencia y capacidad de atender dicha solicitud.

Si la información suministrada no está completa o adecuada, no continuará el proceso de inspección hasta tanto se complete la información requerida. Se entenderá desistida la solicitud de servicio, si transcurridos quince (15) días calendario el solicitante no da respuesta a las observaciones.

6.3.4 OFERTA DE SERVICIO

Cuando la información se considere completa para iniciar la prestación del servicio, se enviará al solicitante la Oferta de Servicio, que incluye los costos de la evaluación y condiciones para la prestación del servicio.

Se entenderá aceptada la Oferta de Servicio una vez que el Contrato de prestación de servicios sea firmado por el representante legal del solicitante, el cual deberá remitirse a CCC INSPECCIONES firmado junto con el soporte de pago de la suma establecida para la inspección inicial. Recibido la información se procederá a la programación de la inspección.

6.3.5 PROGRAMACION DE LA INSPECCION

El Gerente Técnico asignará al inspector que llevarán a cabo el proceso de inspección, el cual será seleccionado del Listado de Personal Técnico Calificado.

El solicitante será informado con anticipación del inspector asignado y las fechas en que se realizan las etapas de la inspección.

Una vez realizada la asignación del inspector, el solicitante podrá rechazarla sustentando las razones de su objeción dentro de los siguientes 5 días calendario. En este caso, se analizará los motivos expuestos por el solicitante y le comunicará su decisión. En caso de que no se reciba ningún tipo de comunicación en este plazo se considerará aprobada la asignación.

6.3.6 INSPECCIÓN

El proceso de inspección se desarrollará de acuerdo a las siguientes actividades:

6.3.6.1 Etapa 1: inspección Documental

En esta etapa se realiza una revisión de los documentos y registros necesarios para la evaluación de la conformidad que deberán ser facilitados a el inspector según su solicitud, quien efectuará la revisión de acuerdo a el Procedimiento de prestación del servicio y a los instructivos definidos y realizará la preparación del plan para la inspección en campo, incluyendo la preparación y asignación de los recursos físicos y de personal necesarios para realización de la inspección. De esta etapa se pueden identificar no conformidades que serán informadas al cliente.

El inspector realiza un informe de la etapa 1 donde se incluyen los hallazgos, y aspectos que pueden constituirse como no conformidades para las terminales de carga, terminales de descarga y estaciones de suministro de GNC y diligencia la lista de inspección para las instalaciones vehiculares para dar viabilidad para realizar la etapa 2 de la inspección.

En caso de concluirse que el cliente no esta preparado para la inspección de etapa 2, se podrá reprogramar las misma hasta máximo 90 días calendario contados desde la etapa 1, cuando el cliente supere los aspectos encontrados como incumplimiento.

Esta etapa no aplica para la inspección de los sistemas de las instalaciones vehiculas que usan el Gas natural comprimido como combustibles.

6.3.6.2 Etapa 2: Inspección en campo

Durante la evaluación el inspector ejecutará las siguientes actividades

6.3.6.2.1 Inspección de Requisitos Técnicos

Inspección de Aspectos Técnicos, incluye características particulares de construcción, cumplimiento de distancias, requisitos y condiciones técnicas de equipos instalados, elementos de seguridad, facilidad y seguridad de operación, distribución de las instalaciones, requisitos de etiquetado, de acuerdo a la particularidad de cada servicio en relación a los requisitos normativos y requisitos del organismo.

Esta etapa no aplica para la inspección del Diseño de las Estaciones de Suministro de GNC, Terminales de Carga y de Descarga.

6.3.6.3 Inspección Complementaria

Cuando se detecten no conformidades en la inspección, el inspector las presenta antes de la reunión de cierre y si el cliente manifiesta interés en continuar el proceso, deberá establecer las correcciones inmediatas pertinentes para cada no conformidad y realizar una inspeccion complementaria completa dentro del plazo establecido aplicable al tipo de servicio:

Tipo de Instalación	**Dias(Calendario)**
Estaciones de servicio de GNV, de carga y descarga	90
Instalaciones vehiculares	15

Vencido el término para la inspección complementaria, sin que se haya realizado la ejecución de la misma, se entenderá desistido el proceso; sin embargo, antes del vencimiento del término el interesado podrá solicitar al Gerente Técnico que autorice una extensión del plazo hasta por treinta (30) días calendario adicionales, exponiendo las razones que lo justifiquen.

6.3.7 Resultados de la inspección

El inspector elaborará un informe con los resultados e información recopilada durante todas las actividades de inspección para las terminales de carga, terminales de descarga y estaciones de suministro de GNC y diligenciará la lista de inspección para las instalaciones vehiculares, incluida la inspección complementaria, para las instalaciones vehiculares el inspector declarara el cumplimiento de la conformidad en la lista de inspección.

Este informe será enviado al cliente con posterioridad a la revisión y consideración del mismo por el Gerente Técnico para las terminales de carga, terminales de descarga y estaciones de suministro de GNC y para las instalaciones vehiculares se le enviará el certificado de inspección o la declaración de conformidad cuando corresponda

6.3.8 Revisión y Decisión sobre la Inspección

Para tomar su decisión el Gerente Técnico analizará la información generada durante el proceso de inspección, la contenida en informes de inspección para las terminales de carga, terminales de descarga y estaciones de suministro de GNC y la lista de inspección para las instalaciones vehiculares y la demás información disponible y basándose en ello, adoptará una de estas decisiones:

- Otorgar el dictamen de Inspección, disponiendo la emisión del certificado correspondiente.
- Denegar la concesión de la Inspección.

Las decisiones del Gerente Técnico se informaran mediante comunicación escrita remitida mediante correo ordinario y/o mediante correo electrónico.

Cuando la decisión del Gerente Técnico sea adversa a la inspección, se informará al cliente por escrito los motivos de esta decisión, tales como:

- Denegar la concesión de la Inspección.

Cuando la decisión sea otorgar, se hará entrega de dos copias del certificado emitido de inspección para las instalaciones vehiculares, y para las terminales de carga, terminales de descarga y estaciones de suministro de GNC se hará entrega de dos copias del certificado emitido de inspección y una copia del informe de inspección.

Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima, se considera una copia no controlada.

Contra las decisiones sobre la inspección, el cliente podrán interponer apelaciones justificadas, por escrito, en el plazo de cinco (5) días hábiles contados desde fecha de la comunicación de la decisión, de acuerdo con el Procedimiento de Quejas y Apelaciones.

El cliente no podrá realizar reclamaciones tendientes a la devolución o indemnización de dineros luego de la realización de la inspección, teniendo el resultado que fuere el proceso de inspección, revisión y decisión sobre la inspección.

6.4 CERTIFICADO DE INSPECCIÓN

El Certificado de Inspección no será otorgado hasta tanto todas las no conformidades detectadas, con relación al proceso de inspección, hayan sido resueltas.

Tras una decisión positiva, y una vez que la organización haya pagado los costos correspondientes, CCC INSPECCIONES emitirá un certificado de inspección, que atestigua el otorgamiento de la inspección. CCC INSPECCIONES es el propietario del certificado otorgado y posee todos los derechos sobre el mismo.

6.5 MODIFICACIONES AL ALCANCE DE LA INSPECCIÓN

Para la ampliación o reducción del alcance de la inspección el cliente deberá diligenciar nuevamente un formulario de solicitud del servicio, se evaluara el costo de la ampliación, se le envia una oferta de servicio y se procede a realizar un visita de inspección de acuerdo al numeral 6.3. de este documento.

6.6 NOTIFICACION DE CAMBIOS DE LA INSTALACION INSPECCIONADA

La organización comunicara a solicitud a CCC INSPECCIONES los cambios que se proponga llevar a cabo en relación con:

- Su situación jurídica, de propiedad, comercial u organizativa;
- Su organización y gestión,
- Cualquier otro cambio fundamental que reposa en el dictamen y que haya cambiado por los efectos anteriores.

Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima, se considera una copia no controlada.

CCC INSPECCIONES determinara si los cambios notificados requieren la ejecución de un nuevo proceso de inspección, incluyendo la publicación de los resultados.

6.7 CAMBIOS QUE AFECTAN LA INSPECCION

En caso de que la inspección requiera ser modificada, dicha modificación será informada oficialmente al cliente por el medio de comunicación mas adecuado que se estime.

Las causas de modificación se pueden deber a:

- Actualización del referencial técnico bajo el cual se han evaluado o se estén evaluado los ítems, que genere la inspección de requisitos nuevos o se modifiquen los existentes.
- Se emita una declaración del ente de acreditación que genere la inspección de requisitos nuevos o se modifiquen los existentes.
- Actualización de algunos de los procedimiento internos de CCC INSPECCIONES
- Por solicitud de la entidad de vigilancia y control

El plazo para la adecuación a nuevas versiones de las normas o reglamentos se ajustará a lo que regulador determine para la transición entre una y otra versión del reglamento. Si no determina nada el regulador, se entenderá que no hay periodo de transición.

6.8 QUEJAS Y APELACIONES

El cliente tiene derecho a realizar quejas sobre los servicios prestados por CCC INSPECCIONES estas se tratan de acuerdo al Procedimiento de Quejas y Apelaciones documentado por la compañía.

El cliente tiene derecho a realizar apelaciones sobre cualquier decisión tomada por CCC INSPECCIONES siempre y cuando estas solo sean sobre el alcance certificado, estas apelaciones se tratan de acuerdo al Procedimiento de Quejas y Apelaciones documentado por la compañía.

6.9 DERECHOS Y OBLIGACIONES

6.9.1 Derechos del Titular o Solicitante de la Inspección.

- El titular tiene derecho a solicitar copias de su certificado cuando lo considere necesario.
- El solicitante tiene derecho a que se le efectué una inspección objetiva de los criterios con los cuales solicita la inspección.
- El titular y/o solicitante tiene derecho a efectuar cualquier solicitud de enmienda, corrección, re inspección o apelación solo para el alcance de la inspección descrito en el documento de solicitud del servicio.
- El titular del certificado tiene derecho a que se le realice cualquier corrección al certificado que considere pertinente, debido a errores en el proceso de impresión, para lo cual deberá: Hacer una solicitud escrita de los cambios que considera necesarios hacer en el certificado y enviar los originales de los certificados entregados por CCC INSPECCIONES en forma conjunta.
- El titular del certificado tiene derecho a realizar reclamaciones sobre la inspección, pero solamente con respecto al alcance para el cual se ha concedido la inspección.
- Conocer los informes de las inspecciones que se le realicen
- Los solicitantes del servicio de inspección podrán de manera voluntaria desistir de un proceso.

6.9.2 Obligaciones del Titular o Solicitante de la inspección

- Cumplir con lo establecido en el presente documento y en el contrato de prestación de servicio.
- Efectuar los pagos correspondientes que se deriven de la prestación del servicio de inspección.

- Devolver a CCC INSPECCIONES toda la documentación original entregada por éste, en caso de modificación o cambios. Además, deberá interrumpir toda publicidad que se realice al respecto.

- Suministrar a CCC INSPECCIONES toda la información y documentos para la prestación del servicio.

- El solicitante y/o titular del certificado debe permitir el acceso a todas las instalaciones y documentación necesaria al inspector de CCC INSPECCIONES, durante el proceso de inspección, con el fin de evidenciar el adecuado cumplimiento de los requisitos a evaluar.

- Finalizar inmediatamente el uso de toda publicidad que contenga cualquier referencia a la condición de inspección, cuando se suspenda o retire la inspección.

- Usar la inspección que se le otorgue solo para el alcance establecido en el certificado

6.9.3 Derechos de CCC INSPECCIONES

- Aplicar las sanciones a que hubiere lugar, debido al incumplimiento de las condiciones generales, establecidas en este documento.

- A tratar los reclamos, apelaciones e impugnaciones, bajo los procedimientos de CCC INSPECCIONES.

- A no entregar certificados o informes, sin la total cancelación por el Cliente, del monto cotizado.

6.9.4 Obligaciones de CCC INSPECCIONES

- CCC INSPECCIONES se compromete a tratar de manera estrictamente confidencial toda la información y los documentos obtenidos de la empresa en relación con las actividades desarrolladas para la inspección y a usarlas solo para fines relaciones con el mismo.

- Verificar el cumplimiento con los requisitos establecidos en la Norma Mexicana o Norma Oficial Mexicana o el Reglamento de la organización cliente, sin eximir a la empresa de su responsabilidad de cumplir con los requisitos especificados.

- Suministrar los servicios de inspección y inspección de acuerdo a los procedimientos internos.

- Suministrar al solicitante cualquier información adicional acerca de la solicitud, proceso de inspección o cualquier información adicional que este requiera.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Certificado de conformidad
- Formulario Solicitud de Servicio.
- Contrato de Prestación de Servicio
- Informe de Inspección
- Listado de Personal Técnico Calificado

7. ANEXOS

N.A.