

entidad mexicana de acreditación, a. c.

MANUAL ADMINISTRATIVO

REEMBOLSO Y DESCUENTOS APLICABLES A LOS SERVICIOS DE ACREDITACIÓN DE LABORATORIOS, UNIDADES DE VERIFICACIÓN (ORGANISMOS DE INSPECCIÓN), ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN, ORGANISMOS VALIDADORES/VERIFICADORES DE EMISIÓN DE GASES DE EFECTO INVERNADERO Y PROVEEDORES DE ENSAYOS DE APTITUD POLÍTICAS

0 INTRODUCCIÓN

En este documento se establecen las políticas a seguir para aplicar descuentos, reembolsos de un porcentaje establecido del valor del servicio otorgado cuando no se detectan no conformidades en el proceso de evaluación para una acreditación inicial, renovación (reevaluación) o vigilancia, otorgar descuentos por procedimientos o métodos equivalentes o repetidos o por acreditación a establecimientos adicionales, descuentos para el programa de Laboratorios Clínicos y servicios de acreditación en normas NOM, NMX y NRF donde no existe estructura acreditada.

1 OBJETIVO

Asegurar que a los clientes de la entidad mexicana de acreditación, a.c. (ema) que no se les detecte no conformidades en el proceso de evaluación para una acreditación inicial, renovación (reevaluación) o vigilancia, se les reembolse un porcentaje establecido de acuerdo a lo indicado en esta política, otorgar descuentos por procedimientos o métodos equivalentes o repetidos o por acreditación a establecimientos adicionales del mismo cliente, proporcionar descuentos para el programa de Laboratorios Clínicos y para servicios de acreditación en normas NOM, NMX y NRF donde no existan Organismos de Evaluación de la Conformidad acreditados.

2 CAMPO DE APLICACIÓN Y ALCANCE

La política de reembolso aplica a Laboratorios, Unidades de Verificación (Organismos de Inspección), Organismos de Certificación, Organismos Validadores/Verificadores de Gases Efecto Invernadero y Proveedores de Ensayos de Aptitud para los procesos de acreditación inicial, renovación (reevaluación) o vigilancia.

La política de descuentos por procedimientos o métodos equivalentes o repetidos o por acreditación a establecimientos adicionales del mismo cliente, aplica únicamente a Laboratorios y existe uno de descuentos para el Programa de Laboratorios Clínicos.

La política de descuentos para fortalecer la acreditación en normas NOM, NMX y NRF aplica a Laboratorios, Unidades de Verificación (Organismos de Inspección) y Organismos de Certificación.

Nota: Siempre que se mencione el término “acreditado, acreditación u Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) acreditados”, se debe entender que está incluido el reconocimiento de verificación al cumplimiento de Buenas Prácticas de Laboratorio bajo los principios de la OCDE por ema.

FECHA DE EMISION	FECHA ENTRADA VIGOR	HOJA	MOTIVO: REVISIÓN
2016-04-22	2016-04-28	1 DE 6	DOCTO No. MA-BA006-06

entidad mexicana de acreditación, a. c.

3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Para la correcta aplicación de esta política se deben consultar los siguientes documentos en su versión vigente:

MA-BA005 Selección, contratación y pago a proveedores de bienes y servicios – Política.

MA-DP005 Envíos por mensajería - Procedimiento.

4 DESARROLLO DE LA INSTRUCCIÓN

4.1 Política de reembolso por Cero No Conformidades.

4.1.1 La entidad mexicana de acreditación, a.c., ha establecido una política para incentivar a sus clientes a obtener mejores resultados en sus procesos de evaluación y acreditación a través del reembolso del equivalente a un 10%, 11% o 12% del valor de los servicios de la acreditación inicial, renovación (reevaluación) y vigilancia de la acreditación.

4.1.2 La aplicación de la devolución del 10%, 11% o 12% del valor del proceso de evaluación y acreditación se dará siempre y cuando se cumpla con la condición de no haber registrado en la evaluación No Conformidades, en los procesos de acreditación inicial, renovación (reevaluación) o vigilancia de la acreditación de acuerdo con lo siguiente:

4.1.2.1 Si es el primer año en que el cliente obtiene cero No conformidades en evaluación en sitio el descuento que se aplicará será del 10% del costo del servicio de acreditación.

4.1.2.2 Si es el segundo año en que el cliente obtiene cero No conformidades en evaluación documental y en sitio el descuento que se aplicará será del 11% del costo del servicio de acreditación.

4.1.2.3 A partir de la tercera ocasión en la que el cliente obtiene cero No conformidades en evaluación documental y en sitio el descuento a aplicar será del 12% del costo del servicio de acreditación.

Nota 1.- No necesariamente tienen que ser consecutivas las ocasiones en que se obtengan Cero No Conformidades, sin embargo se tiene que cumplir el requisito tanto en la evaluación documental como en la del sitio a partir de la segunda ocasión.

Nota 2.- La devolución no es aplicable en los procesos de Testificación de Organismos de Certificación.

Nota 3.- La devolución no es aplicable a servicios de actualización, ampliación de alcance, ampliación de personal o seguimientos.

Nota 4.- La devolución aplica únicamente a los procesos correspondientes al programa, rama, área o materia en donde se obtuvo cero no conformidades.

4.2 Aplicación de la Política de reembolso.

4.2.1 El área operativa correspondiente, por conducto del responsable asignado de emα, identifica aquellos servicios de acreditación que hayan sido presentados al proceso de dictaminación por parte del Comité o Comisión de Opinión Técnica y que hayan obtenido cero No Conformidades durante la evaluación, en los procesos indicados en la política.

HOJA 2 de 6	DOCTO. No. MA-BA006-06
----------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 4.2.2 El responsable asignado al proceso, determina el importe del reembolso y solicita al Titular o especialista de Ingresos, en un término de cinco días hábiles a partir de la fecha de dictaminación por parte del Comité o Comisión de Opinión Técnica, por medio de un memorándum interno autorizado por el Gerente del área operativa o por la Dirección Ejecutiva, la elaboración de la nota de crédito en el sistema de facturación vigente
- 4.2.3 Después de tres días hábiles de que fue entregado el memorándum el Titular o especialista de Ingresos envía por correo electrónico la nota de crédito (en archivo pdf y xml y una vez timbrada y validada por el Servicio de Administración Tributaria al cliente) y al solicitante del área operativa correspondiente, se entrega un memorándum rubricado con el número de la nota de crédito que asigno el sistema de facturación vigente
- 4.2.4 El área operativa debe entregar al especialista en cuentas por pagar las notas de crédito los días miércoles para ser revisadas y programadas para pago. La nota de crédito debe ir acompañada de lo siguiente:
- FOR-ADM-040 “Solicitud de cheque y/o transferencia” vigente debidamente firmada y autorizada.
- Caratula del Estado de Cuenta del cliente beneficiado
- Se debe incluir la información correcta y completa de lo contrario, el área de Finanzas no programará el pago.
- 4.2.5 Con base en el MA-BA005 “Selección, Contratación y Pago a proveedores de bienes y servicios” vigente el área de Finanzas toma a revisión las solicitudes de pago los días miércoles para programar la transferencia electrónica en los siguientes cinco días hábiles.
- 4.2.6 El Coordinador de Finanzas supervisa el registro correcto de las notas de crédito elaboradas y las transferencias interbancarias realizadas, así como coteja con las áreas operativas que se hayan realizado los reembolsos de todos los servicios que hayan sido solicitados.
- 4.2.7 En los casos en que durante la evaluación se hayan considerado dos o más procesos (inicial, vigilancia y renovación), no será aplicable el descuento para el proceso específico que obtuvo una o más No Conformidades.
- 4.2.8 Las notas de crédito tendrán vigencia de un año a partir del momento de su emisión, el OEC tendrá un año para decidir si la Nota de Crédito es pagada directamente al OEC, o bien, si la Nota de Crédito es aplicada a una factura por nuevos servicios.
- 4.2.9 Otra opción que tiene el OEC para utilizar su nota de crédito parcial o totalmente es la donación directa a Ayuda EMA, A.C.
- 4.3 Política de descuentos por procedimientos o métodos equivalentes o repetidos (Solo aplicable para laboratorios)**
- 4.3.1 Esta política implica descuentos referidos a los procedimientos o métodos equivalentes o repetidos entre las distintas ramas que contenga la solicitud.

HOJA 3 de 6	DOCTO. No. MA-BA006-06
----------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

4.3.2 Procedimientos o Métodos repetidos.

4.3.2.1 Son los procedimientos o métodos de ensayo que siguen el mismo principio pero se realizan en diferentes ramas, por lo tanto, la matriz de aplicación es diferente.

4.3.2.2 Se cobrará un solo costo base de acreditación al 100% y se aplicará un descuento por la suma total de los procedimientos o métodos repetidos de acuerdo con la siguiente tabla:

Procedimientos o Métodos repetidos	% de descuento
de 1 a 15	20
de 16 a 30	35
de 31 a 50	40
más de 50	50

4.3.2.3 Para los procedimientos o métodos no repetidos el cobro se realizará conforme a las tarifas vigentes.

4.3.3 Procedimientos o Métodos equivalentes.

4.3.3.1 Son los procedimientos o métodos de ensayo que siguen el mismo principio y la misma matriz de aplicación pero utilizan diferentes normas de referencia.

4.3.3.2 En este caso se cobra el costo base de acreditación al 100% y el diferencial por el procedimiento o método de ensayo.

4.3.4 En todos los casos el grupo evaluador y el Comité de Evaluación validarán la equivalencia o repetición de los procedimientos o métodos de ensayo, en caso de que se detecte que no existe equivalencia o repetición se ajustará la cotización para realizar el cobro de acuerdo a las tarifas vigentes.

4.4 Aplicación de la política de descuentos por procedimientos o métodos equivalentes o repetidos.

4.4.1 El grupo evaluador y el Comité de Evaluación identificarán y validarán la equivalencia o repetición de los procedimientos o métodos de ensayo y el área de laboratorios, por conducto de los Ingenieros, Coordinadores o el Gerente responsable de emα recibirán esta información a través de la revisión a la solicitud de servicios de acreditación del laboratorio el mismo día en que se determina.

4.4.2 Las áreas operativas responsables de los servicios, determinan el importe del descuento y solicitan al Titular o especialista de Ingresos en un término de cinco días hábiles a partir de la fecha en que reciben la información determinada en el punto 4.2.1, por medio de un memorándum interno autorizado por el Gerente del área operativa o por la Dirección Ejecutiva, la elaboración de la nota de crédito correspondiente.

4.4.3 El cliente podrá solicitar la aplicación de la nota de crédito contra facturas por servicios posteriores o solicitar su reembolso de acuerdo a lo señalado en el punto 4.2.6 y 4.2.8 de este documento.

HOJA 4 de 6	DOCTO. No. MA-BA006-06
----------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

4.4.4 Titular o especialista de Ingresos programa la mensajería y envía la factura y la nota de crédito originales al cliente en el plazo establecido para envío de facturas descrito en el procedimiento MA-DP005 “Envíos por mensajería”, vigente.

4.4.5 El Coordinador de Finanzas supervisa el registro correcto de las notas de crédito elaboradas.

4.5 Descuentos por acreditaciones a establecimientos adicionales del mismo cliente (Aplicable a Laboratorios)

4.5.1 En el caso de laboratorios que se encuentren ubicados en diferentes instalaciones y que soliciten la acreditación en alcances similares entre ellos, se les otorgará un descuento sobre el costo de las ramas/áreas a evaluar en sus establecimientos o sucursales adicionales, coincidentes con los de la oficina matriz, de acuerdo a la siguiente tabla:

Establecimientos adicionales	descuento %
de 1 a 5	5.00%
de 6 a 10	6.00%
de 11 a 15	7.00%
de 16 en adelante	8.00%

4.5.2 En el caso de que varios laboratorios se encuentren ubicados en las mismas instalaciones pero solicitan la acreditación en diferentes ramas/áreas, pagarán un costo base de acreditación y el diferencial de métodos/procedimientos involucrados en el alcance de la acreditación cuando se ingrese la solicitud en conjunto.

4.5.3 Estos descuentos serán aplicables siempre y cuando los laboratorios tengan el mismo sistema de gestión de calidad y razón social.

4.5.4 En el supuesto de que algunos establecimientos adicionales requirieran la evaluación en ramas/áreas y/o métodos/procedimientos diferentes a las del establecimiento principal o matriz, se le cobrarán los servicios de acreditación sin descuento alguno.

4.6 Política de descuentos para Laboratorios Clínicos

4.6.1 Con la finalidad de promover la acreditación de los Laboratorios Clínicos se creó el programa “Adopta un Laboratorio”. El objetivo del programa es que los laboratorios acreditados adopten laboratorios interesados en acreditarse para guiarlos en temas específicos para el logro de su acreditación.

4.6.2 Los laboratorios clínicos acreditados interesados en formar parte de este programa podrán elegir a los interesados de acuerdo al alcance, ubicación geográfica, historial del laboratorio o en caso de pertenecer a su Asociación o Colegio y establecerán un programa de trabajo con el Laboratorio que será adoptado.

HOJA 5 de 6	DOCTO. No. MA-BA006-06
----------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

4.6.3 Los Laboratorios Clínicos podrán proponer laboratorios que estén interesados en adherirse a este proyecto. Cada laboratorio que se acredite y esté dispuesto a participar en este proyecto, elegirá un laboratorio interesado para integrarlo a este programa.

4.7 Política de descuentos para fortalecer la acreditación en normas NOM, NMX y NRF

4.7.1 A partir de enero del 2012, para las solicitudes de acreditación y/o ampliación que se reciban en normas NOM, NMX y NRF en las cuales no existe estructura acreditada, se aplicará un descuento equivalente al 25% del costo total del proceso de acreditación y/o ampliación del alcance de acreditación, con base en la lista de precios de servicios vigente. Este descuento será solicitado una vez finalizado el proceso de acreditación por el responsable asignado del área operativa conforme a lo señalado en los incisos 4.2.2 al 4.2.6 del presente documento.

4.7.2 En normas NMX y NRF el descuento se aplicará, a los primeros 5 Laboratorios, Organismos de Certificación de Producto y/o Unidades de Verificación que logren su acreditación

4.7.3 En el caso de normas NOM el descuento únicamente se aplicará a los primeros 3 Laboratorios, Organismos de Certificación de Producto y/o Unidades de Verificación que logren su acreditación.

4.7.4 Los laboratorios clínicos acreditados que adopten un laboratorio y demuestren que a través de su apoyo se logró la acreditación del laboratorio interesado (adoptado), se les aplicará un descuento del 10% en el siguiente proceso de renovación y/o vigilancia que reciban posterior a la fecha de acreditación del laboratorio que haya sido adoptado.

IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

INCISO	PÁGINA	CAMBIO(S)
2	1	Se agregó la nota al final del capítulo 2
4	3 al 5	Se revisaron y actualizaron los incisos 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 4.2.5, 4.2.5, 4.4.2, 4.4 y 4.4.5., incluyendo el nombre de área y de los puestos del personal. En el inciso 4.4.3 se agrega la referencia al nuevo punto 4.2.8.
4	3	Se eliminó el inciso 4.2.6 y se recorre el resto de los numerales. Se agregan como nuevos los incisos 4.2.8 y 4.2.9.
Observaciones: En la versión anterior (05) los cambios que se reflejaron fueron: <ul style="list-style-type: none">- Se actualizó el inciso 4.2.7.- En el inciso 4.7.1 se actualizó y completó la información con la siguiente mención: "Este descuento será solicitado una vez finalizado el proceso de acreditación por el responsable asignado del área operativa conforme a lo señalado en los incisos 4.2.2 al 4.2.7 del presente documento".		

HOJA 6 de 6	DOCTO. No. MA-BA006-06
----------------	---------------------------