

NOM-138-SCFI-2000

NORMA OFICIAL MEXICANA, PRACTICAS COMERCIALES-ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA COMERCIALIZACION DE SERVICIOS DE CONSULTORIA EN MATERIA DE CALIDAD.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Comercio y Fomento Industrial.

La Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, por conducto de la Dirección General de Normas, con fundamento en los artículos 34 fracciones XIII y XXX de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 39 fracción V, 40 fracciones III y XII, 47 fracción IV de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 24 fracciones I y XV del Reglamento Interior de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, y

CONSIDERANDO

Que es responsabilidad del Gobierno Federal procurar las medidas que sean necesarias para garantizar que los productos y servicios que se comercialicen en territorio nacional contengan la información necesaria con el fin de lograr una efectiva protección de los derechos del consumidor;

Que habiéndose cumplido el procedimiento establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización para la elaboración de proyectos de normas oficiales mexicanas, la Presidenta del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, ordenó la publicación del Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-138-SCFI-1999, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización de servicios de consultoría en materia de calidad, lo que se realizó en el **Diario Oficial de la Federación** el 17 de septiembre de 1999, con objeto de que los interesados presentaran sus comentarios al citado Comité Consultivo que lo propuso;

Que durante el plazo de 60 días naturales contados a partir de la fecha de publicación de dicho proyecto de norma oficial mexicana, la Manifestación de Impacto Regulatorio a que se refiere el artículo 45 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, estuvo a disposición del público en general para su consulta; y que dentro del mismo plazo, los interesados presentaron sus comentarios al proyecto de norma, los cuales fueron analizados por el citado Comité Consultivo, realizándose las modificaciones procedentes;

Que con fecha 25 de febrero de 2000, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, aprobó por unanimidad la norma referida;

Que la Ley Federal sobre Metrología y Normalización establece que las normas oficiales mexicanas se constituyen como el instrumento idóneo para la protección de los intereses del consumidor, se expide la siguiente: Norma Oficial Mexicana NOM-138-SCFI-2000, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización de servicios de consultoría en materia de calidad.

Para efectos correspondientes, esta Norma Oficial Mexicana entrará en vigor 60 días naturales después de su publicación en el **Diario Oficial de la Federación**.

En virtud de lo anterior, los proveedores que hayan dado inicio a las actividades sujetas al campo de aplicación de la presente NOM con anterioridad a su vigencia, deben cumplir con la obligación contenida en el primer párrafo del punto 4.6 de esta NOM, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su entrada en vigor.

México, D.F., a 4 de abril de 2000.- La Directora General de Normas, **Carmen Quintanilla Madero**.- Rúbrica.

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-138-SCFI-2000, PRACTICAS COMERCIALES-ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA COMERCIALIZACION DE SERVICIOS DE CONSULTORIA EN MATERIA DE CALIDAD

PREFACIO

En la elaboración de la presente Norma Oficial Mexicana participaron las siguientes empresas e instituciones:

- ASOCIACION MEXICANA DE CAPACITACION DE PERSONAL, A.C.
- ASOCIACION NACIONAL DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION DEL SECTOR ELECTRICO, A.C.
- CALIDAD MEXICANA CERTIFICADA, A.C.
- CAMARA MEXICANA DE LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCION
- CAMARA NACIONAL DE EMPRESAS DE CONSULTORIA
- CAMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA DE LA TRANSFORMACION
- CANON MEXICANA, S. DE R.L. DE C.V.
- CEMEX MEXICO, S.A. DE C.V.
- CENTRO DE SOLUCIONES DE CALIDAD, S.C.
- CENTRO MEXICANO DE TECNOLOGIA PARA LA COMPETITIVIDAD, S.C.
- CENTRO NACIONAL DE METROLOGIA
- COLEGIO NACIONAL DE EDUCACION PROFESIONAL TECNICA Dirección de Servicios de Capacitación
- CULTECK
- COLEGIO Y PROYECTOS EN MICROELECTRONICA, S.C.
- COMITE TECNICO NACIONAL DE NORMALIZACION DE SISTEMAS DE CALIDAD

- CONSEJO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION DE COMPETENCIA LABORAL Coordinación de Normalización
- CRYOINFRA, S.A. DE C.V.
- DR. ERNESTO PALOMARES H. (CONSULTOR INDEPENDIENTE)
- FILAMENTOS MEXICANOS, S.A. DE C.V.
- GRUPO CRASA Y ASOCIADOS, S.C.
- ING. ROBERTO V. SALINAS DIAZ (CONSULTOR INDEPENDIENTE)
- ILADE, S.A. DE C.V.
- INFRA, S.A. DE C.V.
- INSTITUTO JALISCIENCE DE LA CALIDAD, A.C.
- INSTITUTO MEXICANO DE CONTROL DE CALIDAD, A.C.
- INSTITUTO MEXICANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION, A.C.
- INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL Unidad Profesional Interdisciplinaria de Biotecnología, Zacatenco Escuela Superior de Ingeniería Mecánica y Eléctrica
- INTERFIL, S.A. DE C.V.
- INTERSYS MEXICO, S.A. DE C.V.
- SOCIEDAD MEXICANA DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION, S. C.
- OFICINA DE LOS PREMIOS NACIONALES DE CALIDAD, EXPORTACION Y TECNOLOGIA Fideicomiso para el Premio Nacional de Calidad
- PERRY JOHNSON DE MEXICO, S.A DE C.V.
- PERRY JOHNSON REGISTRARS DE MEXICO, S.A. DE C.V.
- PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Subprocuraduría de Servicios al Consumidor Subprocuraduría de Verificación y Vigilancia Subprocuraduría Jurídica
- SECRETARIA DE COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL Dirección General de Normas Dirección General de Política de Comercio Interior Dirección General del Registro Mercantil y Correduría
- SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL Dirección General de Capacitación y Productividad
- SCHNEIDER ELECTRIC MEXICO, S.A. DE C.V.
- SECRETARIA DE TURISMO Dirección General de Servicios a Prestadores de Servicios Turísticos
- SOCIETE GENERALE DE SURVEILLANCE DE MEXICO, S.A. DE C.V.
- SOLDADURAS INDUSTRIALES INFRA, S.A.
- TUBOS MEXICANOS FLEXIBLES, S.A.

INDICE

1. Objetivo
2. Campo de aplicación
3. Definiciones
4. Disposiciones generales
5. De la información preliminar
6. Del contrato de prestación de servicios
7. Verificación y vigilancia
8. Bibliografía
9. Concordancia con normas internacionales

1. Objetivo

La presente Norma Oficial Mexicana establece los requisitos de información comercial que deben proporcionarse en el ofrecimiento de servicios de consultoría en materia de calidad, así como los requisitos mínimos de información que debe contener el contrato mediante el cual se formalice la prestación de estos servicios.

2. Campo de aplicación

Esta Norma Oficial Mexicana es de observancia obligatoria para las personas físicas o morales que se dediquen a prestar servicios de consultoría en materia de calidad dentro de la República Mexicana.

3. Definiciones

Para efectos de esta Norma Oficial Mexicana, se entiende por:

3.1 Calidad

Al conjunto de características de un elemento, que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades explícitas o implícitas de un cliente o consumidor.

3.2 Cliente o consumidor

A la persona física o moral que contrata los servicios de consultoría en materia de calidad.

3.3 Contrato de prestación de servicios

Al documento elaborado por el proveedor, de acuerdo con el cliente o consumidor, para establecer los términos y condiciones a que debe sujetarse dicha prestación.

3.4 Diagnóstico o evaluación preliminar

A las actividades establecidas contractualmente para poner al descubierto necesidades de administración o el

grado de implantación de un sistema de calidad, las cuales pueden servir de base para cotizar con mayor veracidad y precisión el monto de todo un proyecto de implantación.

3.5 Elemento

Al proceso, producto, servicio, organización o cualquier combinación de los anteriores.

3.6 Garantía

Al compromiso del proveedor para satisfacer las expectativas del cliente o consumidor, bajo ciertas condiciones. Este compromiso puede establecerse en un documento específico y/o en un apartado o cláusula contenida en el contrato de prestación de servicios.

3.7 Ley

A la Ley Federal de Protección al Consumidor.

3.8 Necesidades del cliente o consumidor

A las características deseables por el cliente o consumidor para un elemento, especificadas en términos de requisitos para la calidad. Pueden incluir aspectos de desempeño, adecuación, seguridad y funcionalidad, entre otros.

3.9 NOM

A la presente Norma Oficial Mexicana.

3.10 Procuraduría

A la Procuraduría Federal del Consumidor.

3.11 Proveedor

A la persona física o moral que proporciona servicios de consultoría en materia de calidad.

3.12 Secretaría

A la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial.

3.13 Servicios de consultoría en materia de calidad

A la asistencia objetiva e independiente que presta un proveedor para atender una o varias necesidades en materia de calidad, presentadas por el cliente o consumidor, cuya solución puede darse en diferentes niveles, tales como: una opinión u orientación; análisis; estudios; proyectos; guía de recomendaciones o directrices para la planeación o implantación de sistemas de calidad, los procesos productivos o administrativos; apoyo y desarrollo tecnológico; generación de metodología, etc.

4. Disposiciones generales

4.1 La publicidad que los proveedores difundan o exhiban por cualquier medio debe ser verídica, comprobable y libre de descripciones gráficas o distintivos que provoquen confusión, engaño o desconcierto en el cliente o consumidor, o que lo inciten a contratar servicios de consultoría en materia de calidad bajo declaraciones falsas del proveedor, respecto de su capacidad profesional, técnica y financiera, experiencia, infraestructura, etc.

4.2 El precio de los servicios de consultoría en materia de calidad debe expresarse en moneda nacional, sin perjuicio de que se pacte en otra moneda. En este último caso, la forma de solventar los pagos dentro de la República Mexicana debe ser a través de su equivalente en moneda nacional, en el lugar y fecha de pago correspondiente, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos.

4.3 El proveedor no debe realizar cargos adicionales al precio pactado originalmente con el cliente o consumidor para la prestación de servicios de consultoría en materia de calidad, salvo que obtenga la autorización por escrito del cliente o consumidor, en la cual se indiquen las causas justificadas de dicho cargo.

4.4 Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación fiscal, el proveedor debe entregar al cliente o consumidor factura, recibo o comprobante, en el que consten los datos específicos del servicio prestado.

4.5 La prestación de los servicios de consultoría en materia de calidad no debe condicionarse a la adquisición de otro bien o servicio.

4.6 Los proveedores sujetos al cumplimiento de la presente NOM, están obligados a proporcionar a la Dirección General de Normas de la Secretaría, dentro de los 15 días hábiles siguientes al inicio de las actividades sujetas al campo de aplicación de esta NOM, la información siguiente:

4.6.1 Nombre, denominación o razón social.

4.6.2 Registro Federal de Contribuyentes.

4.6.3 Domicilio, teléfono y, en su caso, fax y correo electrónico.

4.6.4 Nombre del representante legal, en su caso.

4.6.5 Especificación de los elementos en que se especializa su consultoría.

Los proveedores deben informar a la Secretaría cualquier modificación en los datos señalados en los puntos 4.6.1 a 4.6.5 de esta NOM, en un plazo que no exceda de los 15 días hábiles siguientes a la fecha en que éstos ocurran. Sin perjuicio de lo anterior, la Secretaría, en uso de sus facultades legales, puede solicitar a los proveedores que dicha información sea actualizada o ratificada.

5. De la información preliminar

Previo a la contratación de los servicios de consultoría en materia de calidad y conforme a las necesidades manifestadas por el cliente o consumidor, el proveedor debe proporcionar a éste, por escrito, al menos la información siguiente:

5.1 El perfil del proveedor, señalando, entre otros aspectos:

5.1.1 Infraestructura de que dispone.

5.1.2 Datos que sean relevantes para la prestación del servicio, respecto al nivel de preparación, capacitación, manejo de idiomas y experiencia del personal del proveedor.

5.1.3 Descripción general de la metodología que emplea para desarrollar su actividad.

5.1.4 En su caso, certificaciones o reconocimientos con que cuenta.

5.2 Descripción general de los servicios de consultoría en materia de calidad que ofrece, haciendo énfasis en aquellos que resulten útiles para atender las necesidades del cliente o consumidor.

5.3 Propuesta inicial de trabajo, especificando, en su caso, la pertinencia de elaborar un diagnóstico preliminar, que permita conocer el estado que guarda el o los elementos objeto de las necesidades del cliente o consumidor.

5.4 En su caso, el precio del diagnóstico preliminar indicado en el punto anterior.

5.5 Presupuesto del servicio, señalando:

5.5.1 Productos o resultados que ofrece el proveedor para resolver las necesidades del cliente o consumidor.

5.5.2 Actividades a desarrollar, insumos a utilizar y plazo de ejecución, incluyendo los compromisos del cliente o consumidor para el logro de resultados.

5.5.3 Documentos o comprobantes que se entregan al cliente o consumidor durante la prestación del servicio y al finalizar ésta. Si el proveedor no entrega documentación alguna, debe advertirlo claramente por escrito al cliente o consumidor.

5.5.4 Formas, medios y condiciones de pago. En el caso de que se requiera el pago de algún anticipo, debe especificarse el monto del mismo, así como los casos y las condiciones para que éste pueda ser reembolsable.

5.6 En su caso, garantías de los servicios de consultoría en materia de calidad, así como sus condiciones y los procedimientos para hacerlas efectivas.

5.7 Copia del acuse de recibo del documento mediante el cual se dio cumplimiento a lo señalado en el punto 4.6 de esta NOM.

6. Del contrato de prestación de servicios

6.1 La prestación de servicios de consultoría en materia de calidad debe formalizarse por escrito, mediante un contrato de prestación de servicios, el cual puede registrarse en la Procuraduría.

6.2 Los contratos de prestación de servicios de consultoría en materia de calidad que se celebren en territorio nacional, para su validez, deben estar escritos en idioma español y sus caracteres deben ser legibles a simple vista. En caso de que el contrato de prestación de servicios se exprese también en otros idiomas, debe prevalecer la interpretación del texto escrito en idioma español.

6.3 El contrato de prestación de servicios de consultoría en materia de calidad que utilicen los proveedores debe contener, al menos, la siguiente información:

6.3.1 Datos del proveedor

6.3.1.1 Nombre o razón social, Registro Federal de Contribuyentes, domicilio fiscal, teléfono, fax, apartado postal y correo electrónico, en su caso.

6.3.1.2 En su caso, nombre del representante legal del proveedor, facultado legalmente para celebrar contratos de prestación de servicios a nombre del proveedor.

6.3.2 Datos del cliente o consumidor

6.3.2.1 Nombre o razón social, domicilio, teléfono y correo electrónico, en su caso.

6.3.2.2 En su caso, nombre del representante legal del cliente o consumidor, facultado legalmente para contratar la prestación de servicios.

6.3.3 Objeto del contrato, especificando el tipo de servicios a proporcionar y los productos o resultados que debe entregar el proveedor.

6.3.4 Precio del servicio contratado.

6.3.5 Condiciones de pago.

6.3.6 Descripción general del plan de trabajo del proveedor, señalando las fechas de inicio, de presentación de avances y de conclusión, así como los compromisos que contrae el cliente o consumidor para la realización del servicio. El detalle de actividades, lugares de ejecución y tiempos, puede presentarse en el cuerpo del contrato de prestación de servicios o en un documento anexo que forme parte del mismo.

6.3.7 Fecha en que el proveedor debe entregar los productos o resultados del servicio contratado, a plena satisfacción del cliente o consumidor.

6.3.8 Lista de documentos o comprobantes que debe entregar el proveedor al cliente o consumidor, cuando concluya la prestación de los servicios.

6.3.9 Compromiso del proveedor de que la información que le proporcione el cliente o consumidor será utilizada única y exclusivamente para efectos de los servicios contratados. El manejo de dicha información, así como de los productos o resultados que se obtengan tienen carácter confidencial, salvo autorización escrita en contrario por parte del cliente o consumidor.

6.3.10 En su caso, garantías que ofrece el proveedor, especificando sus condiciones y el mecanismo para hacerlas efectivas.

6.3.11 Forma, procedimiento y lugar para que el cliente o consumidor presente inconformidades.

6.3.12 En su caso, plazo que se otorga al cliente o consumidor para rescindir el contrato sin responsabilidad alguna.

6.3.13 Penas convencionales para las partes por incumplimiento parcial o total del contrato de prestación de servicios.

7. Verificación y vigilancia

7.1 La verificación y vigilancia de esta NOM está a cargo de la Secretaría y de la Procuraduría, en el ámbito de sus respectivas atribuciones, conforme a lo dispuesto en la Ley, en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y demás ordenamientos legales aplicables.

8. Bibliografía

8.1 Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 6 de marzo de 1985.

8.2 Ley Federal sobre Metrología y Normalización, publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 1 de julio de 1992.

8.3 Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 24 de diciembre de 1992.

8.4 Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, publicado en el **Diario Oficial de la Federación** el 14 de enero de 1999.

8.5 NMX-Z-13, Guía para la redacción, estructuración y presentación de las normas oficiales mexicanas. Declaratoria de vigencia publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 31 de octubre de 1977.

8.6 NMX-CC-001: 1995 IMNC (ISO 8402:1994) Administración de la calidad y aseguramiento de la calidad-Vocabulario. Declaratoria de vigencia publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 4 de julio de 1995.

8.7 NMX-CC-003: 1995 IMNC (ISO 9001:1994) Sistemas de calidad-Modelo para el aseguramiento de la calidad en diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio. Declaratoria de vigencia publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 4 de julio de 1995.

8.8 NMX-CC-006/2: 1995 IMNC (ISO 9004/2:1991) Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad. Parte 2: Directrices para servicios. Declaratoria de vigencia publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 4 de julio de 1995.

9. Concordancia con normas internacionales

Esta NOM no coincide con norma internacional alguna, por no existir referencia alguna al momento de su elaboración.

México, D.F., a 4 de abril de 2000.- La Directora General de Normas, **Carmen Quintanilla Madero**.- Rúbrica.