

PROCESO DE CERTIFICACIÓN PARA SISTEMAS DE GESTIÓN

ISO 9001:2015 - CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La certificación es un proceso por el cual un Organismo de Certificación garantiza que el Sistema de Gestión de la Calidad implementado por una Organización, satisface los requisitos de la norma de referencia ISO 9001:2015 / NMX-CC-9001IMNC-2015.

BENEFICIOS OBTENIDOS POR UNA ORGANIZACIÓN AL CERTIFICAR SU SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Proporciona elementos de apoyo en la satisfacción del cliente logrando así clientes leales.
- Confianza a sus clientes y demás partes interesadas, en la calidad de los servicios y de los productos proporcionados.
- Ingreso a mercados que exigen proveedores con sistemas de gestión de la calidad certificados.
- Reducción de costos derivados de la No Calidad de productos o servicios no conformes.
- Ayuda al mejoramiento permanente de los resultados.
- Permite mayor flexibilidad para afrontar los cambios y demandas del entorno global.

REQUISITOS PRELIMINARES PARA INICIAR EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Para iniciar el proceso de certificación es necesario que la organización realice lo siguiente:

- 1) Definir el alcance del sistema de gestión de la calidad. Es recomendable que el sistema de calidad sea implementado en toda la organización, sin embargo, éste puede estar limitado a los procesos que requiera la organización, de acuerdo a sus necesidades.
- 2) Establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos establecidos en la ISO 9001:2015 / NMX-CC-9001-IMNC2015.
- 3) Realizar por lo menos una auditoría completa a todo el alcance del sistema de gestión de la calidad.
- 4) Realizar por lo menos una revisión por la dirección del sistema de gestión de la calidad.

PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Solicitud de servicios de certificación: Con los datos proporcionados por el cliente en la solicitud de servicios de NORMEX, la Gerencia de Contabilidad elabora la cotización del servicio de acuerdo al alcance establecido por la organización.

La auditoría inicial de certificación de un sistema de gestión se realiza en dos etapas: etapa 1 y etapa 2.

ETAPA 1

Los objetivos de la etapa 1 son:

- a) Revisar la información documentada del sistema de gestión del cliente.
- b) Evaluar las condiciones específicas del sitio del cliente e intercambiar información con el personal del cliente con el fin de determinar el estado de preparación para la auditoría de la etapa 2.
- c) Revisar el estado del cliente y su grado de comprensión de los requisitos de la norma, en particular lo que concierne a la identificación de desempeños clave o aspectos, procesos, objetivos y funcionamiento significativos del sistema de gestión.
- d) Recopilar la información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión, que incluye:
 - Ubicación del cliente.
 - Procesos y equipos empleados.
 - Niveles de controles establecidos (particularmente en caso de clientes Multisitio).
 - Requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- e) Revisar la asignación de recursos para la auditoría de la etapa 2 y acordar con el cliente los detalles de la auditoría.
- f) Proporcionar un enfoque para la planificación de la auditoría de la etapa 2, obteniendo una comprensión suficiente del sistema de gestión del cliente y de las operaciones del sitio en el contexto de la norma del sistema de gestión u otros documentos normativos.
- g) Evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y se realizan, y si el nivel de implementación del sistema de gestión confirma que la organización cliente está preparada para la auditoría de la etapa 2.

Análisis de la documentación

El análisis de la documentación del sistema de gestión de la organización, integra la auditoría de etapa 1.

Para realizar el análisis de la documentación, se requiere que la organización proporcione los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, así como, los resultados de la revisión por la dirección e informe de la última auditoría interna.

Puede darse el caso que parte de la auditoría de la etapa 1, se lleve a cabo en las instalaciones del cliente, para alcanzar los objetivos declarados anteriormente.

Se comunica al cliente las conclusiones documentadas con respecto al cumplimiento de los objetivos de la etapa 1 y el estado de preparación para la etapa 2, incluida la identificación de cualquier área de interés que se pudiera clasificar como no conformidad durante la etapa 2.

ETAPA 2

➤ Auditoría de certificación

La auditoría de etapa 2 se realiza en el o los sitios del cliente, se efectúa evaluando el grado de conformidad del SGC con todos los requisitos aplicables de la norma de referencia.

Como resultado de la auditoría de certificación, el grupo evaluador elabora un informe de auditoría en donde se indican los hallazgos detectados.

➤ Auditoría de cierre de no conformidades

Las evidencias que genere la organización para atender no conformidades mayores (debilidades) encontradas durante la auditoría de certificación, son evaluadas documentalmente en NORMEX (sin costo adicional) y sólo se realiza auditoría de cierre de no conformidades en el caso de que las acciones correctivas derivadas de las no conformidades, deban ser verificadas en sitio.

➤ Dictamen y emisión de certificado

El Comité de Evaluación y Seguimiento de NORMEX se reúne para evaluar la documentación relativa al proceso de certificación y decidir sobre el otorgamiento de la certificación. El certificado tiene una vigencia de 3 años.

➤ Auditorías de vigilancia

Se llevan a cabo cada nueve meses, con el fin de comprobar el mantenimiento y la eficacia del sistema gestión de la calidad de la organización certificada. También se evalúa la implementación de las medidas de mejoramiento detectadas en auditorías anteriores.

➤ Auditoría de renovación

Se realiza en el tercer año, por lo menos 30 días naturales, antes de la caducidad de la certificación.

SERVICIOS ADICIONALES PRE-AUDITORÍA

La pre-auditoría es una etapa opcional que consiste en la evaluación profunda y completa de la eficacia, adecuación y conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, con los requisitos de la norma de referencia, **previo al análisis documental**, y que al mismo tiempo ofrece a la organización la posibilidad de familiarizarse con la metodología empleada por NORMEX durante el proceso de certificación.

Las pre-auditorías no forman parte del proceso de certificación por lo que no se le da seguimiento a la atención de los hallazgos identificados, no se le solicita al cliente un plan de acciones ni se somete a dictaminación del Comité de Evaluación y Seguimiento de NORMEX.

ISO 14001:2015 CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL

La certificación es un proceso por el cual un Organismo de Certificación garantiza que el Sistema de Gestión Ambiental implementado por una Organización, satisface los requisitos de la norma de referencia NMX-SAA-14001-IMNC-2015 / ISO 14001:2015.

BENEFICIOS OBTENIDOS POR UNA ORGANIZACIÓN AL CERTIFICAR SU SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

- Demuestra el compromiso de la organización con el medio ambiente y su salvaguarda.
- Reducción en los consumos de energía y de agua.
- Creación de productos y tecnologías ecológicas capaces de generare nuevos mercados.
- Evitar los altos costos derivados de posibles sanciones, la restauración del medio y las primas de seguros.
- Ingreso a mercados que exigen proveedores con sistemas de gestión ambientales certificados.

REQUISITOS PRELIMINARES PARA INICIAR EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Para iniciar el proceso de certificación es necesario que la organización realice lo siguiente:

- 1) Definir el alcance del sistema de gestión ambiental. La organización tiene la libertad y flexibilidad para definir sus límites y puede elegir implementar el SGA en toda la organización o en unidades operativas específicas de ésta.
- 2) Establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión ambiental y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos establecidos en la norma NMX-SAA-14001-IMNC-2015 / ISO 14001:2015.
- 3) Realizar por lo menos una auditoría completa a todo el alcance del sistema de gestión ambiental.
- 4) Realizar por lo menos una revisión por la dirección del sistema de gestión ambiental.

PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Solicitud de servicios de certificación

Con los datos proporcionados por el cliente en la solicitud de servicios de NORMEX, la Gerencia de Contabilidad elabora la cotización del servicio de acuerdo al alcance establecido por la organización.

La auditoría inicial de certificación de un sistema de gestión se realiza en dos etapas: etapa 1 y etapa 2.

ETAPA 1

Los objetivos de la etapa 1 son:

- a) Revisar la información documentada del sistema de gestión del cliente.
- b) Evaluar las condicione específicas del sitio del cliente e intercambiar información con el personal del cliente con el fin de determinar el estado de preparación para la auditoría de la etapa 2.

- c) Revisar el estado del cliente y su grado de comprensión de los requisitos de la norma, en particular lo que concierne a la identificación de desempeños clave o aspectos, procesos, objetivos y funcionamiento significativos del sistema de gestión.
- d) Recopilar la información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión, que incluye:
- Ubicación del cliente.
 - Procesos y equipos empleados.
 - Niveles de controles establecidos (particularmente en caso de clientes Multisitio).
 - Requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- e) Revisar la asignación de recursos para la auditoría de la etapa 2 y acordar con el cliente los detalles de la auditoría.
- f) Proporcionar un enfoque para la planificación de la auditoría de la etapa 2, obteniendo una comprensión suficiente del sistema de gestión del cliente y de las operaciones del sitio en el contexto de la norma del sistema de gestión u otros documentos normativos.
- g) Evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y se realizan, y si el nivel de implementación del sistema de gestión confirma que la organización cliente está preparada para la auditoría de la etapa 2.

Análisis de la documentación

El análisis de la documentación del sistema de gestión de la organización, integra la auditoría de etapa 1.

Para realizar el análisis de la documentación, se requiere que la organización proporcione lo documentos del Sistema de Gestión Ambiental, así como, los resultados de la revisión por la dirección e informe de la última auditoría interna.

Puede darse el caso que parte de la auditoría de la etapa 1, se lleve a cabo en las instalaciones del cliente, para alcanzar los objetivos declarados anteriormente.

Se comunica al cliente las conclusiones documentadas con respecto al cumplimiento de los objetivos de la etapa 1 y el estado de preparación para la etapa 2, incluida la identificación de cualquier área de interés que se pudiera clasificar como no conformidad durante la etapa 2.

ETAPA 2

Auditoría de certificación

La auditoría de etapa 2 se realiza en el o los sitios del cliente, se efectúa evaluando el grado de conformidad del SGA con todos los requisitos aplicables de la norma de referencia.

Como resultado de la auditoría de certificación, el grupo evaluador elabora un informe de auditoría en donde se indican los hallazgos detectados.

➤ **Auditoría de cierre de no conformidades**

Las evidencias que genere la organización para atender no conformidades mayores (debilidades) encontradas durante la auditoría de certificación, son evaluadas documentalmente en NORMEX (sin costo adicional) y sólo se realiza auditoría de cierre de no conformidades en el caso de que las acciones correctivas derivadas de las no conformidades, deban ser verificadas en sitio.

➤ **Dictamen y emisión de certificado**

El Comité de Evaluación y Seguimiento (CES) de NORMEX se reúne para evaluar la documentación relativa al proceso de certificación y decidir sobre el otorgamiento de la certificación. El certificado tiene una vigencia de 3 años.

➤ **Auditorías de vigilancia**

Se llevan a cabo cada nueve meses, con el fin de comprobar el mantenimiento y la eficacia del sistema gestión ambiental de la organización certificada. También se evalúa la implementación de las medidas de mejoramiento detectadas en auditorías anteriores.

➤ **Auditoría de renovación**

Se realiza en el tercer año, por lo menos 30 días naturales, antes de la caducidad de la certificación.

SERVICIOS ADICIONALES PRE-AUDITORÍA

La pre-auditoría es una etapa opcional que consiste en la evaluación profunda y completa de la eficacia, adecuación y conformidad del Sistema de Gestión Ambiental, con los requisitos de la norma de referencia, **previo al análisis documental**, y que al mismo tiempo ofrece a la organización la posibilidad de familiarizarse con la metodología empleada por NORMEX durante el proceso de certificación.

Las pre-auditorías no forman parte del proceso de certificación por lo que no se le da seguimiento a la atención de los hallazgos identificados, no se le solicita al cliente un plan de acciones ni se somete a dictaminación del Comité de Evaluación y Seguimiento de NORMEX.

ISO 45001:2018 CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La certificación es un proceso por el cual un Organismo de Certificación garantiza que el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, implementado por una Organización, satisface los requisitos de la norma de referencia NMX-SAST-45001-IMNC2018 / 45001:2018.

BENEFICIOS OBTENIDOS POR UNA ORGANIZACIÓN AL CERTIFICAR SU SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- Demostrar un buen desempeño de seguridad y salud en el trabajo controlando sus riesgos.
- Enfocar el desempeño de la organización en pro de una cultura de seguridad y salud en el trabajo.
- La reducción de accidentes, a través del control de riesgos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.
- Evitar los altos costos derivados de incumplimientos de requisitos legales.
- Ingreso a mercados que exigen proveedores con sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

REQUISITOS PRELIMINARES PARA INICIAR EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Para iniciar el proceso de certificación es necesario que la organización realice lo siguiente:

- 1) Definir el alcance del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. La organización tiene la libertad y flexibilidad para definir sus límites y puede elegir implementar el SGSST en toda la organización o en unidades operativas específicas de ésta.
- 2) Establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos establecidos en la norma NMX-SAST-45001-IMNC-2018 / ISO 45001:2018.
- 3) Realizar por lo menos una auditoría completa a todo el alcance del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- 4) Realizar por lo menos una revisión por la dirección del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Solicitud de servicios de certificación

Con los datos proporcionados por el cliente en la solicitud de servicios de NORMEX, la Gerencia de Contabilidad elabora la cotización del servicio de acuerdo al alcance establecido por la organización.

La auditoría inicial de certificación de un sistema de gestión se realiza en dos etapas: etapa 1 y etapa 2.

ETAPA 1

Los objetivos de la etapa 1 son:

- a) Revisar la información documentada del sistema de gestión del cliente.
- b) Evaluar las condiciones específicas del sitio del cliente e intercambiar información con el personal del cliente con el fin de determinar el estado de preparación para la auditoría de la etapa 2.
- c) Revisar el estado del cliente y su grado de comprensión de los requisitos de la norma, en particular lo que concierne a la identificación de desempeños clave o aspectos, procesos, objetivos y funcionamiento significativos del sistema de gestión.
- d) Recopilar la información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión, que incluye:
 - Ubicación del cliente.
 - Procesos y equipos empleados.
 - Niveles de controles establecidos (particularmente en caso de clientes Multisitio).
 - Requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- e) Revisar la asignación de recursos para la auditoría de la etapa 2 y acordar con el cliente los detalles de la auditoría.
- f) Proporcionar un enfoque para la planificación de la auditoría de la etapa 2, obteniendo una comprensión suficiente del sistema de gestión del cliente y de las operaciones del sitio en el contexto de la norma del sistema de gestión u otros documentos normativos.
- g) Evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y se realizan, y si el nivel de implementación del sistema de gestión confirma que la organización cliente está preparada para la auditoría de la etapa 2.

Análisis de la documentación

El análisis de la documentación del sistema de gestión de la organización, integra la auditoría de etapa 1.

Para realizar el análisis de la documentación, se requiere que la organización proporcione los documentos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como, los resultados de la revisión por la dirección e informe de la última auditoría interna.

Puede darse el caso que parte de la auditoría de la etapa 1, se lleve a cabo en las instalaciones del cliente, para alcanzar los objetivos declarados anteriormente.

Se comunica al cliente las conclusiones documentadas con respecto al cumplimiento de los objetivos de la etapa 1 y el estado de preparación para la etapa 2, incluida la identificación de cualquier área de interés que se pudiera clasificar como no conformidad durante la etapa 2.

ETAPA 2

➤ Auditoría de certificación

La auditoría de etapa 2 se realiza en el o los sitios del cliente, se efectúa evaluando el grado de conformidad del SGSST con todos los requisitos aplicables de la norma de referencia.

Como resultado de la auditoría de certificación, el grupo evaluador elabora un informe de auditoría en donde se indican los hallazgos detectados.

➤ Auditoría de cierre de no conformidades

Las evidencias que genere la organización para atender no conformidades mayores (debilidades) encontradas durante la auditoría de certificación, son evaluadas documentalmente en NORMEX (sin costo adicional) y sólo se realiza auditoría de cierre de no conformidades en el caso de que las acciones correctivas derivadas de las no conformidades, deban ser verificadas en sitio.

➤ Dictamen y emisión de certificado

El Comité de Evaluación y Seguimiento (CES) de NORMEX se reúne para evaluar la documentación relativa al proceso de certificación y decidir sobre el otorgamiento de la certificación. El certificado tiene una vigencia de 3 años.

➤ Auditorías de vigilancia

Se llevan a cabo cada nueve meses, con el fin de comprobar el mantenimiento y la eficacia del sistema gestión de seguridad y salud en el trabajo. También se evalúa la implementación de las medidas de mejoramiento detectadas en auditorías anteriores.

➤ Auditoría de renovación

Se realiza en el tercer año, por lo menos 30 días naturales, antes de la caducidad de la certificación.

SERVICIOS ADICIONALES PRE-AUDITORÍA

La pre-auditoría es una etapa opcional que consiste en la evaluación profunda y completa de la eficacia, adecuación y conformidad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, con los requisitos de la norma de referencia, **previo al análisis documental**, y que al mismo tiempo ofrece a la organización la posibilidad de familiarizarse con la metodología empleada por NORMEX durante el proceso de certificación.

Las pre-auditorías no forman parte del proceso de certificación por lo que no se le da seguimiento a la atención de los hallazgos identificados, no se le solicita al cliente un plan de acciones ni se somete a dictaminación del Comité de Evaluación y Seguimiento de NORMEX.

CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS

La certificación es un proceso por el cual un Organismo de Certificación garantiza que el Sistema de Gestión Integrado (SGI), implementado por una Organización, satisface los requisitos de las normas de referencia contempladas en el SGI (NMX-CC-9001-IMNC2015, NMX-SAA-14001-IMNC-2015 y NMX-SAST-45001-IMNC-2018).

REQUISITOS PRELIMINARES PARA INICIAR EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Para iniciar el proceso de certificación es necesario que la organización realice lo siguiente:

- 1) Definir el alcance del sistema de gestión integrado. Es recomendable que el sistema sea implementado en toda la organización, sin embargo, éste puede estar limitado a los procesos que requiera la organización, de acuerdo a sus necesidades.
- 2) Establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión integrado y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos establecidos en las normas de referencia incluidas en el SGI (NMX-CC-9001-IMNC-2015, NMX-SAA-14001-IMNC-2015 y NMX-SAST-45001-IMNC-2018).
- 3) Determinar el nivel de integración del SGI.
- 4) Realizar por lo menos una auditoría completa a todo el alcance del sistema de gestión integrado.
- 5) Realizar por lo menos una revisión por la dirección del sistema de gestión integrado.

PROCESO DE CERTIFICACIÓN

➤ Solicitud de servicios de certificación

Con los datos proporcionados por el cliente en la solicitud de servicios de NORMEX, el Área de Atención a Clientes elabora la cotización del servicio de acuerdo al alcance establecido por la organización.

AUDITORÍA DE ETAPA 1

La auditoría de etapa 1 considera la evaluación de la información contenida en la solicitud del servicio de certificación, así como la información solicitada, por cualquier medio, al cliente que permita determinar el estado de preparación para la auditoría de etapa 2, por ejemplo, las condiciones específicas del sitio del cliente, el estado de comprensión de los requisitos correspondientes de las normas de referencia, en particular lo relacionado a la identificación de desempeños claves o de aspectos, procesos, objetivos y funcionamiento significativo del sistema de gestión integrado. También se evalúa el nivel de integración del SGI declarado por la organización y la capacidad del personal de la organización para responder a las preguntas referentes a cada norma del sistema de gestión integrado.

El análisis de la documentación del sistema de gestión de la organización, también integra la auditoría de etapa 1, con dicho análisis se reúne la información necesaria relacionada con el alcance del sistema de gestión, los procesos y el sitio o sitios de la organización, así como de los aspectos

reglamentarios y jurídicos conexos y su cumplimiento. Además, se determina si las auditorías internas y la revisión por la dirección han sido planificadas y realizadas.

Lo anterior permite comprender suficientemente el sistema de gestión y las operaciones en sitio, en un contexto en el que puede haber aspectos significativos, así como determinar si el nivel de implementación del sistema de gestión garantiza que la organización está preparada para la auditoría de etapa 2.

La DC puede modificar la duración de la auditoría combinada, cuando el nivel de integración de un SGI, declarado por el cliente, no coincide con la evaluación realizada durante la auditoría de etapa 1.

➤ **Análisis de la documentación**

Para realizar el análisis de la documentación, se requiere que la organización proporcione los siguientes documentos: Manual de Gestión y los procedimientos documentados del SGI, así como los resultados de la revisión por la dirección e informe de la última auditoría interna.

NORMEX proporciona un informe del análisis de la documentación.

AUDITORIA DE ETAPA 2

➤ **Auditoría de certificación**

La auditoría de etapa 2 se realiza en el o los sitios del cliente, se efectúa evaluando el grado de conformidad del SGI con todos los requisitos aplicables de las normas de referencia.

Como resultado de la auditoría de certificación, el grupo evaluador elabora un informe de auditoría en donde se indican los hallazgos detectados.

➤ **Auditoría de cierre de no conformidades**

Las evidencias que genere la organización para atender no conformidades encontradas durante la auditoría de certificación, son evaluadas documentalmente en NORMEX (sin costo adicional) y sólo se realiza auditoría de cierre de no conformidades en el caso de que las acciones correctivas derivadas de las no conformidades, deban ser verificadas en sitio.

➤ **Dictamen y emisión de certificado**

El Comité de Evaluación y Seguimiento de NORMEX se reúne para evaluar la documentación relativa al proceso de certificación y decidir sobre el otorgamiento de la certificación. El certificado tiene una vigencia de 3 años.

➤ **Auditorías de vigilancia**

Se llevan a cabo cada nueve meses, con el fin de comprobar el mantenimiento y la eficacia del sistema gestión integrado de la organización certificada. También se evalúa la implementación de las medidas de mejoramiento detectadas en auditorías anteriores.

➤ **Auditoría de renovación**

Se realiza en el tercer año, antes de la fecha de vencimiento de la certificación.

SERVICIOS ADICIONALES PRE-AUDITORÍA

La pre-auditoría es una etapa opcional que consiste en la evaluación de la conformidad del Sistema de Gestión Integrado, con los requisitos de las normas de referencia, **previo al análisis documental**, y que al mismo tiempo ofrece a la organización la posibilidad de familiarizarse con la metodología empleada por NORMEX durante el proceso de certificación.

Las pre-auditorías no forman parte del proceso de certificación por lo que no se le da seguimiento a la atención de los hallazgos identificados, no se le solicita al cliente un plan de acciones ni se somete a dictaminación del Comité de Evaluación y Seguimiento de NORMEX.

“Nuestra misión es ser una organización de clase mundial en servicios tecnológicos para la calidad”

Para mayores informes dirigirse a:

ATENCION A CLIENTES

Tel: 5598-3036

Email: aclientes1@normex.com.mx