

manuel ma. contreras n° 133
2° piso col. cuauhtémoc
06597 méxico, d.f.
tel. (55) 9148-4300 fax (55) 5591-0529
www.ema.org.mx LSC 01 800 022 29 78

México, D. F., 10 de Octubre de 2008.
DEE780/2008-10-10

Asunto: Criterios de Evaluadores

Estimados Integrantes del PNE:

Como es de su conocimiento, en últimas fechas hemos intensificado los trabajos conjuntos para elevar la competencia técnica, confiabilidad y calidad en el servicio que ofrecemos a nuestros clientes; siendo parte de este esfuerzo, aquellas actividades enfocadas a la homologación de los criterios de evaluación de los Expertos Técnicos y Evaluadores.

Los logros obtenidos han reflejado una mejora, misma que no habría sido posible sin el apoyo de todos ustedes, no obstante, prevalece una problemática que ha resultado difícil de erradicar por las características de la misma, debido a que no se ha logrado la constante revisión y actualización de las normas y criterios de evaluación de la conformidad que aplican nuestros clientes y que Ustedes evalúan, ni la armonización total entre los Evaluadores y Expertos Técnicos.

Sabemos que la experiencia con que cuentan cada unos de ustedes en ocasiones les permite detectar la existencia de inconsistencias en las normas técnicas o en los procedimientos, políticas o lineamientos aplicables para la evaluación de la conformidad, estableciendo criterios personales y que no corresponden con lo que indican las normas o que la falta de claridad en estos documentos nos lleva a tener criterios diferentes con nuestro cliente. Lo anterior ha originado diferencias y fricciones durante los proceso de evaluación, generando inconformidad de nuestros clientes y en ocasiones inquietudes de parte de ustedes.

A efecto de no seguir incurriendo en estas situaciones los exhorto a evitar ser discrecionales, y a no emitir juicios de valor sin una base fundamentada, a respetar las normas y los procedimientos de evaluación y no actuar como jueces, a basar sus comentarios en conocimientos y fundamentarlos técnicamente, con base en nuestro valor de profesionalismo, tomando un especial cuidado sobre todo cuando se trate de fincar no conformidades, así como el cierre de las mismas. Los exhortamos a NO entrar en conflicto con los clientes, cuando se constate que se cumple con lo indicado en las normas y procedimientos, aún cuando Ustedes consideren que no sea lo correcto. Les recordamos que como Evaluadores y Expertos Técnicos ustedes trabajan en nombre de esta entidad mexicana de acreditación, por lo que en caso de encontrar alguna diferencia, la vía correcta para hacernos llegar sus comentarios o inquietudes es asentándolo en el mismo Informe de Evaluación o a través de un escrito informándonos su punto de vista y las razones técnicas que lo generan, así como el criterio del cliente sobre la inconsistencia detectada, para que el subcomité respectivo decida lo conducente y/o solicite a la entidad el recurrir a las instancias correspondientes para atender cada situación.

manuel ma. contreras n° 133
2° piso col. cuauhtémoc
06597 méxico, d.f.
tel. (55) 9148-4300 fax (55) 5591-0529
www.ema.org.mx LSC 01 800 022 29 78

Por último aprovecho este conducto para recordarles que constantemente estamos realizando talleres de homologación de criterios donde se pueden tratar este tipo de asuntos para atenderlos por las vías adecuadas.

Segura de contar con su seriedad y profesionalismo para seguir trabajando por un mejor sistema de acreditación, aprovecho para reiterarme a sus órdenes y hacerles llegar un cordial saludo.

Atentamente,


María Isabel López Martínez
Dirección Ejecutiva