

# entidad mexicana de acreditación, a. c.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS APELACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PROCEDIMIENTO

### ÍNDICE

CAPÍTULO	TEMA	HOJA
0	INTRODUCCIÓN	1
1	OBJETIVO	1
2	CAMPO DE APLICACIÓN Y ALCANCE	2
3	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	2
4	DEFINICIONES	2
5	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	3
6	CLASIFICACIONES	4
7	ATENCIÓN DE APELACIÓN A DICTAMEN	6
8	ATENCIÓN DE APELACIÓN A PROCESO	9
9	QUEJAS	12
10	SUGERENCIAS	22
11	FELICITACIONES	23
12	MENSAJES ENVIADOS VÍA PORTAL DE <i>ema</i>	24
	ANEXO A	26
	ANEXO B	29

### 0 INTRODUCCIÓN

Las disposiciones contenidas en el presente documento se establecen para la atención y resolución de las apelaciones y quejas que presenten las personas u organizaciones afectadas por las actividades de *ema*, así como las sugerencias y felicitaciones que se reciban.

### 1 OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo establecer los criterios de actuación para dar atención y respuesta a las apelaciones contra la resolución de una dictaminación emitida por algún Comité de Evaluación, Comisión de Opinión Técnica o la Comisión para la Suspensión y Cancelación de la acreditación; apelaciones sobre el proceso de evaluación y acreditación o de evaluación y reconocimiento (para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por la entidad con relación a su estado de acreditación o reconocimiento deseado, diferente a las que se derivan de una dictaminación emitida por algún comité de evaluación); quejas que constituyan una expresión de insatisfacción diferente a una apelación, que pueden referirse a las actividades de *ema* o de algún Organismo de Evaluación de la Conformidad (OEC) o Proveedor de Ensayos de Aptitud (PEA) acreditado por *ema*, o reconocido en *Buenas Prácticas de Laboratorios*, BPL(\*) por *ema*.

FECHA DE EMISION	FECHA ENTRADA VIGOR	HOJA	MOTIVO: REVISIÓN
2015-05-15	2015-05-22	1 DE 31	DOCTO No. MP-BP004-10

# entidad mexicana de acreditación, a. c.

Asimismo se establecen los criterios en cuanto al tratamiento de sugerencias y felicitaciones que se reciben en la entidad.

*Nota: \* (Reconocimiento con el cumplimiento de buenas prácticas de laboratorios con los lineamientos de la OCDE [Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos])*

## 2 CAMPO DE APLICACIÓN Y ALCANCE

Lo establecido en este documento es aplicable para la atención de las apelaciones a dictamen, las apelaciones a proceso, quejas, sugerencias y felicitaciones que se presentan a **ema**.

*Nota: Siempre que se mencione el término “Organismo de Evaluación de la Conformidad acreditado o OEC acreditado”, se debe entender que están incluidos los Laboratorios que cuentan con el reconocimiento Buenas Prácticas de Laboratorios, BPL\* por ema.*

## 3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Para la correcta aplicación de este documento se deben consultar los siguientes documentos en su edición vigente:

- 3.1 MP-CP014 Situación Indeseable / No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas – Procedimiento.
- 3.2 MP-TS068 Realización de visitas de monitoreo de laboratorios, unidades de verificación (organismos de inspección), organismos de certificación, organismos verificadores / validadores de gases efecto invernadero acreditados y proveedores de ensayos de aptitud.
- 3.3 MP-TS080 Situaciones Indeseables – Instrucción de Operación.

## 4 DEFINICIONES

- 4.1 **Apelación.** Solicitud, presentada por un OEC (Organismo de Evaluación de la Conformidad) o un PEA (Proveedor de Ensayos de Aptitud), para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por el OA (Organismo de Acreditación) con relación a su estado de acreditación deseado.
- 4.2 **Queja.** Expresión de insatisfacción, realizada por una persona u organización a un OA, con respecto a las actividades de ese OA, o de un OEC y/o un PEA acreditado, para la cual se espera respuesta.
- 4.3 **Sugerencia.** Cualquier recomendación o comentario que se reciba en **ema** para la mejora de los servicios o actividades de la entidad.
- 4.4 **Felicitación.** Cualquier comentario favorable que se reciba en **ema** que constituya un reconocimiento al desempeño de **ema** y sus colaboradores, o a la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- 4.5 **Promovente.** Persona física o moral que presenta la apelación, queja, sugerencia o felicitación ante la **ema**.

HOJA 2 de 31	DOCTO. No. MP-BP004-10
-----------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 4.6 **Área o persona afectada.** Es el área de la entidad o el personal de la entidad al que es dirigida alguna, apelación, queja, sugerencia o felicitación, ya sea de origen externa o interna.
- 4.7 **Encargado de la atención.** Es el área o la persona asignada como responsable de responder al promovente y asegurar los correctos resultados del seguimiento y la atención del asunto que se está reclamando.
- 4.8 **Responsable de los seguimientos.** Es la persona asignada como titular y en su caso suplente para cada área de la entidad, para supervisar que se aplique este documento en su área y por el personal de su área, con base en lo especificado en su nombramiento y en el presente documento.
- 4.9 **Representante Autorizado.** Es la persona autorizada y nominada por el solicitante del servicio de acreditación para ser su representante en todos los asuntos relacionados con la acreditación. El representante autorizado es el que acepta cumplir con los requisitos para la acreditación y proporcionar cualquier información necesaria para la evaluación.
- 4.10 **Situación inédita.** Aquella situación única o combinación de situaciones únicas, típicamente desfavorables, que por sus características no han sido contempladas como tal dentro de los criterios y procedimientos de ema, o con la aplicación de documentos externos, y requieren de un análisis, tratamiento para su solución y verificación.

### 5 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- 5.1 El Director Ejecutivo, los Gerentes, Subgerentes, los Coordinadores, Subcoordinadores, Ingenieros y/o Asistentes de ema de las áreas afectadas deben resolver las apelaciones y quejas que se lleguen a presentar.
- 5.2 Los Gerentes, Subgerentes y los Coordinadores de ema de las áreas afectadas deben tomar las consideraciones necesarias, para asegurarse que las apelaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones que les atañen, sean atendidas y tomadas en cuenta para la mejora de procesos y servicios.
- 5.3 Los responsables asignados en cada área para atender apelaciones, quejas y sugerencias, deben cumplir con las funciones y responsabilidades descritas en este procedimiento así como las indicadas en su nombramiento.
- 5.4 Los miembros del Equipo de Alta Dirección de la entidad, pueden tomar acuerdos y dictar medidas adicionales a las señaladas en este procedimiento, para contribuir a la efectiva atención y solución de las apelaciones, quejas y sugerencias.
- 5.5 La Comisión de Apelaciones tiene autoridad suficiente para analizar, admitir, estudiar, dar seguimiento y vigilancia, consultar, y concluir el procedimiento de apelaciones contra la resolución de un dictamen del Comité de Evaluación, de la Comisión de Opinión Técnica o de la Comisión para la Suspensión y Cancelación de la acreditación.
- 5.6 Tratándose de apelaciones contra la resolución de un dictamen del Comité de Evaluación, de la Comisión de Opinión Técnica o de la Comisión para la Suspensión y Cancelación de la acreditación, la Comisión de Apelaciones tiene la responsabilidad de llevar a cabo las acciones correspondientes emitidas, siempre escuchando y respetando las funciones y responsabilidades de los demás Órganos Colegiados de la entidad.

HOJA 3 de 31	DOCTO. No. MP-BP004-10
-----------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 5.7 Es responsabilidad de la Comisión de Apelaciones, del Comité de Evaluación, de la Comisión de Opinión Técnica, o de la Comisión para la Suspensión y Cancelación de la acreditación, y del Director Ejecutivo de **ema**, observar que se cumplan las disposiciones establecidas en este procedimiento.
- 5.8 La Gerencia de Gestión de Sistemas es la encargada de supervisar la aplicación de este procedimiento para la atención y/o solución de apelaciones a proceso, quejas, sugerencias y felicitaciones, así como registrarlas en el formato FOR-AC-040 (Registro de apelaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones) vigente, también es el área encargada de emitir informes que señalan el estado que guardan las apelaciones a proceso y quejas, con base en los registros del formato FOR-AC-040 y en su caso con la información del sistema de control computarizado que se empleó. Este informe se entregará a la Dirección Ejecutiva y a las áreas y personas que corresponda.
- 5.9 Los Gerentes de las áreas operativas, deben asegurarse que a los OEC y PEA, se les dé un adecuado seguimiento y evitar que el proceso de evaluación y acreditación no permanezca detenido de forma indefinida y que se solucione la situación presentada, en un periodo máximo de 20 días hábiles.
- 5.10 El “responsable de los seguimientos”, es la persona encargada de asegurarse de que las apelaciones a proceso y quejas, dirigidas a su área o a una persona de su área, sean atendidas y solucionadas de acuerdo a lo descrito en este documento, así como es responsable de remitir en tiempo y forma al área de Gestión de Sistemas la evidencia que demuestre el cumplimiento con este procedimiento. El “responsable de los seguimientos”, es designado a través de un nombramiento para cada área de la entidad y lo elige el responsable de dichas áreas.
- 5.10.1 Los nombramientos del “responsable de los seguimientos”, son elaborados por el área de Gestión de Sistemas, donde se incluirá, cuando aplique, uno o más suplentes del “responsable de los seguimientos”.

## 6 CLASIFICACIONES

### 6.1 Clasificación de las apelaciones

6.1.1 Para atender y solucionar las apelaciones, la entidad ha establecido la siguiente clasificación:

- a) Apelaciones contra la resolución que surge durante el proceso de acreditación inicial, reevaluación, vigilancia, seguimiento, ampliación, monitoreo o actualización, expresado mediante un dictamen emitido por alguno de los Comités de Evaluación, Comisión de Opinión Técnica o por la Comisión para la Suspensión y Cancelación de la acreditación de la entidad, que afecte su condición de acreditado o la posibilidad de serlo, además de que haya sido comunicado al interesado mediante un escrito por parte de la entidad mexicana de acreditación, a. c., tales apelaciones se identificarán como APELACIÓN A DICTAMEN.
- b) Apelaciones para reconsiderar cualquier *decisión adversa* tomada por la entidad diferente a las resoluciones que se derivan de una dictaminación, como se describe en el inciso anterior, con relación a su estado de acreditación deseado, las cuales se identificarán como APELACIÓN A PROCESO. Las decisiones adversas pueden incluir:
- rechazo a aceptar una solicitud;
  - rechazo a proceder con una evaluación;
  - hallazgos no fundamentados;
  - cambios en el alcance de la acreditación;
  - seguimiento de acciones correctivas;

HOJA 4 de 31	DOCTO. No. MP-BP004-10
-----------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

- reclasificación de hallazgos (siempre y cuando no hayan pasado a otra instancia para la toma de decisión);
- informes de evaluación o testificación que no hayan sido aceptados por el cliente, etc.

6.1.2 Para dar atención y seguimiento efectivo y adecuado a las apelaciones contra la resolución de un dictamen “APELACIÓN A DICTAMEN”, se requiere, en estos casos, la intervención de la Comisión de Apelaciones, del Comité de Evaluación, Comisión de Opinión Técnica o de la Comisión para la Suspensión y Cancelación correspondiente y del Director Ejecutivo de **ema**, de acuerdo a lo que se describe en el capítulo 7 de este documento.

6.1.3 Para dar atención y seguimiento efectivo y adecuado a las apelaciones a proceso, se siguen los puntos aplicables descritos en el capítulo 8 de este documento, y se identifican con un folio de control como sigue: P001, P002, P003, que se complementa con el año en que fue presentada.

### 6.2 Clasificación de las quejas

6.2.1 Quejas externas. Son asuntos referentes a la actuación o servicios, que no constituyen una apelación a proceso ni apelación a dictamen, estas quejas pueden estar dirigidas a alguna área de la entidad o a alguna persona en particular, así como pueden estar dirigidas a la atención de alguna comisión para que esta tome cartas en el asunto (como la Comisión de Ética), en cualquiera de los casos estas se identifican con un folio de control como sigue: Q001, Q002, Q003, que se complementa con el año en que fue presentada.

Las quejas referentes a la actuación o servicios de algún organismo de evaluación de la conformidad [OEC] o proveedores de ensayos de aptitud acreditados por **ema**, son definidas como quejas externas contra OEC y/o el PEA acreditado, y se identifican con un folio de control como sigue: E001, E002, E003, que se complementa con el año en que fue presentada.

6.2.1.1 En los casos que el OEC y/o el PEA ya no se encuentre acreditado o esté suspendido al momento de recibir en **ema** la queja, dicha queja se registrará como tipo “Q”.

6.2.1.2 En los casos en que la naturaleza del asunto que se reclama, por sus implicaciones de índole legal se encuentre más allá de poderse tratar como queja, se podrá clasificar como denuncia asignándole como folio de control U001, U002, U003, complementado con el año.

6.2.2 Quejas internas. Cuando existe algún tipo de incumplimiento o desviación de los procedimientos, lineamientos, políticas, valores, reglas y/o cultura organizacional de la entidad, el área o la persona de la entidad que se vea afectada por dicho problema, puede registrar una queja contra el área o la persona responsable, en estos casos se identifican con un folio de control como sigue: B001, B002, B003, para quejas a las áreas y G001, G002, G003 para quejas dirigidas al personal, y ambos se complementan con el año en que fue presentada.

Cuando existe algún incumplimiento de los plazos establecidos en este documento por parte de la persona o área responsable de dar atención y respuesta de alguna apelación a proceso, queja interna o externa, a la persona o área responsable, la Gerencia de Gestión de Sistemas podrá registrar quejas, en estos casos se identifican con un folio de control como sigue: D001, D002, D003, tanto para quejas a las áreas como quejas dirigidas al personal.

### 6.2.3 Quejas contra integrantes del Padrón Nacional de Evaluadores

Cuando exista algún incumplimiento de los plazos establecidos en las actividades, funciones, responsabilidades y/o actuación por parte de un integrante del Padrón Nacional de Evaluadores, se

HOJA 5 de 31	DOCTO. No. MP-BP004-10
-----------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

registrará una queja, en estos casos se identifican con un folio de control como sigue: H001, H002, H003, que se complementa con el año en que fue presentada.

- 6.2.3.1 En los casos que el integrante del PNE no se encuentre efectuando actividades de evaluación o aquello que se reclama no forma parte de las funciones de este como miembro del PNE, dicha queja se registrará como tipo "Q".

### 6.3 Clasificación de las sugerencias

- 6.3.1 Las sugerencias externas referentes a la actuación o servicios de **ema** o de su personal, se identifican con un folio de control como sigue: S001, S002, S003, este folio se aplica tanto para sugerencias de las áreas como para sugerencias dirigidas al personal, este folio se complementa con el año en que fue presentada.

- 6.3.2 Las sugerencias internas son promovidas entre las áreas o el personal interno de la entidad, estas pueden estar dirigidas a alguna área o persona en particular, donde se identifican con un folio de control como sigue: M001, M002, M003, para sugerencias a las áreas y N001, N002, N003, para sugerencias dirigidas al personal, y ambos se complementan con el año en que fue presentada.

### 6.4 Clasificación de las felicitaciones

- 6.4.1 Las felicitaciones externas referentes a la actuación o servicios de **ema** o de su personal, se identifican con un folio de control como sigue: F001, F002, F003, este folio se aplica tanto para felicitaciones de las áreas como para felicitaciones dirigidas al personal, tal folio se complementa con el año en que fue presentada.

- 6.4.2 Las felicitaciones internas son promovidas entre las áreas o el personal interno de la entidad, estas pueden estar dirigidas a alguna área o persona en particular, se identifican con un folio de control como sigue: R001, R002, R003, este folio se aplica tanto para felicitaciones de las áreas como para felicitaciones dirigidas al personal, tal folio se complementa con el año en que fue presentada.

## 7 ATENCIÓN DE APELACIÓN A DICTAMEN

- 7.1 La apelación contra la resolución de un dictamen emitido por un Comité de Evaluación o una Comisión de Opinión Técnica, o la resolución de la Comisión para la Suspensión y Cancelación de **ema**. Es un recurso que debe ser empleado solo cuando el promovente no está de acuerdo y se pronuncia en contra de la resolución de un dictamen emitido por el Comité de Evaluación correspondiente, la Comisión de Opinión Técnica o por la Comisión para la Suspensión y Cancelación.

- 7.2 El recurso de apelación contra la resolución de dictamen deberá presentarse en días y horas hábiles por escrito en las oficinas de **ema**, por el propio interesado, su representante legal o su representante autorizado, según corresponda al caso, dentro de los 15 días hábiles posteriores a aquél en que se haya notificado la resolución que se apela.

- 7.3 El escrito de apelación contra la resolución de dictamen deberá contener como mínimo los siguientes datos:

- a) Nombre o denominación del promovente, y en su caso de quién promueve en su nombre.
- b) Domicilio para oír notificaciones, así como nombre de las personas autorizadas para tal fin.
- c) Datos que identifiquen la resolución que se apela.
- d) Fecha en que se le notificó la resolución que se apela.

HOJA 6 de 31	DOCTO. No. MP-BP004-10
-----------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

- e) Los argumentos en los que base su apelación y que a su juicio le causen agravio.
  - f) Lugar y fecha del escrito de apelación.
  - g) Firma del interesado o en su caso, de quién promueve en su nombre.
  - h) Las pruebas que ofrezca, que tengan relación inmediata y directa con la resolución que se apela, especificando el modo en que se suscita dicha relación.
- 7.4 Al escrito de apelación contra la resolución de dictamen deberá acompañarse la siguiente información:
- a) La documentación con la que acredite su representación, cuando quien la suscriba, actúe en nombre de otro o de personas morales.
  - b) Copia de la resolución que se reclama.
  - c) La documentación que ofrezca como pruebas.
- 7.4.1 En caso de que al momento de presentar la apelación contra la resolución de dictamen, el promovente omita acompañar cualquiera de los documentos señalados con anterioridad, la Secretaría de la Comisión de Apelaciones deberá notificar por escrito esa circunstancia al promovente en un plazo no mayor a 10 días hábiles de haber recibido la apelación, requiriéndolo para que subsane la omisión en un plazo no mayor a 5 días hábiles contados a partir de la fecha en que recibe la notificación sobre el requerimiento al promovente, de no ser cubierta la omisión será desechada la apelación al vencer dicho plazo.
- 7.5 La apelación contra la resolución de dictamen se tendrá por no interpuesta y se desechará cuando:
- a) Se presente fuera del plazo.
  - b) Se omita subsanar en tiempo el requerimiento a que hace referencia el punto 7.4.1.
  - c) El escrito de apelación no aparezca suscrito por quien deba hacerlo, a menos que se firme antes del vencimiento del plazo establecido para tal fin.
- 7.6 Se desechará por improcedente la apelación contra la resolución de dictamen cuando:
- a) Impugne resoluciones que sean materia de otra apelación o queja y que se encuentre pendiente de resolución, promovido por el mismo promovente y respecto a la misma resolución apelada.
  - b) Contra resoluciones que no afecten los intereses del promovente.
  - c) Contra resoluciones consentidas expresamente y por escrito.
  - d) Cuando se esté tramitando ante alguna autoridad jurisdiccional algún recurso o medio de defensa interpuesto por el promovente, que pueda tener por efecto modificar, revocar o nulificar el acto respectivo.
- 7.7 La Comisión de Apelación se abstendrá de entrar al estudio de la apelación contra la resolución de dictamen, dando por concluido el asunto, cuando:
- a) El promovente se desista expresamente de ella.
  - b) El promovente fallezca durante su tramitación o se extinga en caso de que se trate de una persona moral.
  - c) Durante su tramitación sobrevenga alguna de las causas de improcedencia a que se refiere el punto 7.6.
  - d) Cuando hayan cesado los efectos de la resolución apelada, por causas ajenas a la apelación.
  - e) Por falta de objeto o materia de la resolución apelada.
  - f) No se probare la existencia de la resolución apelada.
- 7.8 Una vez recibido el escrito de apelación contra la resolución de dictamen en **ema**, y que se encuentre integrada toda la información a la que se refieren los puntos 7.3 y 7.4 de este documento, se deberá notificar de esta situación al promovente de la apelación en un plazo no mayor a 10 días hábiles de haber

HOJA 7 de 31	DOCTO. No. MP-BP004-10
-----------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

recibido el escrito de apelación, por otra parte, el Director Ejecutivo debe conformar una Comisión de Apelaciones de acuerdo a lo establecido en el Anexo A de este procedimiento, dentro de un plazo máximo de 15 días hábiles.

- 7.9 La Dirección Ejecutiva actuará como Secretaría de la Comisión de Apelaciones y deberá formar un expediente por cada una de las apelaciones contra la resolución de dictamen que se presenten, observando en todo momento las obligaciones de confidencialidad de la **ema**.
- 7.10 Durante el proceso de atención a la apelación contra la resolución de dictamen se admitirán toda clase de pruebas, excepto la confesional de **ema** y sus funcionarios. No se considerará comprendida en esta prohibición la petición de informes a los funcionarios de **ema**, respecto de los hechos que sean materia de la apelación.
- 7.11 La Comisión de Apelaciones sólo podrá rechazar las pruebas propuestas por el promovente cuando no tengan relación con la apelación, o bien, sean innecesarias. Sin embargo, dicha Comisión tendrá toda la libertad para allegarse de las pruebas que considere necesarias, así como para determinar los términos y condiciones para su desahogo, respetando siempre los principios de racionalidad y buena fe, y que dicho desahogo se realice en un plazo no menor a 3 ni mayor a 30 días hábiles contados a partir del momento en que la Comisión de Apelaciones haya emitido providencia alguna respecto a la admisibilidad de las pruebas.
- 7.12 La Comisión de Apelaciones, al resolver la apelación podrá recomendar al Comité de Evaluación, a la Comisión de Opinión Técnica correspondiente o a la Comisión para la Suspensión y Cancelación de la acreditación:
- Confirmar la resolución apelada,
  - Revocar la resolución apelada,
  - Modificar la resolución apelada o expedir una nueva que la sustituya, ó
  - Solicitar opinión de los organismos internacionales de acreditación y/o de normalización, cuando la información presentada por parte del promovente y la **entidad mexicana de acreditación a. c.**, sea diferente y que justifique la consulta, para lo cual se actuará conforme a lo establecido en el punto A7.8 del Anexo A del presente documento.
- 7.13 En la resolución de la apelación, la Comisión de Apelaciones podrá considerar información adicional que haya sido omitida por el promovente en caso de tener acceso a ella. Para el punto 7.12 d) se podrá complementar los argumentos del organismo de acreditación a través de las consultas realizadas a los organismos internacionales de acreditación y/o de normalización que apliquen.
- 7.13.1 El contenido de la resolución a la que llegue la Comisión de Apelaciones deberá estar elaborado de forma que dé respuesta a todos y cada uno de los planteamientos del promovente e incluir el análisis y la procedencia o improcedencia de cada uno de ellos, según corresponda.
- 7.14 Tan pronto como la Comisión de Apelaciones formule y emita su resolución, el Comité de Evaluación, o la Comisión de Opinión Técnica, o la Comisión para la Suspensión y Cancelación de la acreditación deberá llevar a cabo las acciones correspondientes, y resolver lo que proceda, debiendo informar a la Comisión de Apelaciones, quien a través del Director Ejecutivo deberá notificar esta resolución al promovente en un plazo no mayor de 5 días hábiles. El plazo entre la recepción del escrito de apelación contra la resolución de dictamen, y la notificación al promovente de la resolución tomada por la Comisión de Apelaciones respecto a dicha apelación, no deberá ser superior a 60 días hábiles.

HOJA 8 de 31	DOCTO. No. MP-BP004-10
-----------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

7.15 La Comisión de Apelaciones deberá integrar un registro en el que se dé constancia de las apelaciones que se presenten, así como el sentido de las resoluciones que se adopten con respecto a cada una de ellas.

7.15.1 A cada una de las apelaciones contra la resolución de dictamen, la Gerencia de Gestión de Sistemas les asignará un número único de referencia, como medio de control, este número de referencia es alfanumérico y se forma en principio por un número consecutivo de dos dígitos, este número inicia en 01 cada año y continua de forma consecutiva aún cuando se trate de áreas operativas diferentes. El segundo elemento es una letra que representa el área operativa afectada. El tercer elemento es una línea diagonal seguida del año de presentación de la apelación, expresado por dos dígitos.

Las letras que representan a las diferentes áreas son las siguientes:

Letra "C" para Organismos de Certificación.

Letra "V" para Organismos Verificadores Validadores de emisiones de Gases Efecto Invernadero.

Letra "U" para Unidades de Verificación (Organismos de Inspección).

Letra "L" para Laboratorios (Ensayos y Calibración).

Letra "E" para Nuevos Proyectos de Laboratorios y Áreas Afines (Clínicos y Bancos de Sangre, Ciencias Forenses, Antidopaje, Aeroespacial, Nanotecnología, Energías Renovables, Buenas Prácticas, Materiales de Referencia, Proveedores de Ensayos de Aptitud, Reconocimiento ante FDA, Investigación, etc.).

Para ilustrar lo arriba señalado a continuación se muestran unos ejemplos:

- *01L/14 (expresa que es la primera apelación del año 2014 y que se presenta contra la resolución de un dictamen de Laboratorios).*
- *02C/14 (expresa que es la segunda apelación del año 2014 y que se presenta contra la resolución de un dictamen de Organismos de Certificación).*
- *03U/14 (expresa que es la tercera apelación del año 2014 y que se presenta contra la resolución de un dictamen de Unidades de Verificación [Organismo de Inspección]).*

7.16 La Gerencia de Gestión de Sistemas mantendrá el registro de los números únicos de referencia y datos generales de todas las apelaciones a dictamen de la entidad. Las Gerencias Operativas deberán mantener los registros de estas apelaciones a dictamen, incluyendo como mínimo las decisiones finales y las acciones de seguimiento tomadas.

## 8 ATENCIÓN DE APELACIÓN A PROCESO

8.1 Las apelaciones a proceso son un recurso que debe ser presentado de forma escrita por el representante autorizado o el representante legal del OEC o el PEA afectado. El personal de la entidad que reciba en primera instancia dicho escrito, debe incluir a este escrito el formato lleno FOR-AC-038 (vigente), con los datos que correspondan, asegurándose de anotar claramente y de forma legible en el campo "Descripción" por lo menos:

- Tipo de trámite;
- El(los) número(s) de referencia;
- Fechas de la evaluación; y
- Asunto que se está apelando.

HOJA 9 de 31	DOCTO. No. MP-BP004-10
-----------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 8.2 La Gerencia de Gestión de Sistemas mantendrá un registro de todas las apelaciones a proceso que reciba la entidad en el formato FOR-AC-040 (Registro de apelaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones) vigente, así como es responsable de remitir de forma regular a la Dirección Ejecutiva todas las apelaciones a proceso, para su conocimiento.
- 8.3 Al recibir la Gerencia de Gestión de Sistemas alguna apelación a proceso, revisa la documentación e información incluida en esta y se asegura que ésta cuente con el sello de recepción.
- 8.4 El área de Gestión de Sistemas revisará la información de la apelación a proceso y turnará copia a la Gerencia competente para:
- decidir sobre la validez de la apelación a proceso;
  - notificar al OEC o al PEA la decisión o decisiones finales;
  - tomar acciones de seguimiento cuando se requieran;

La Gerencia responsable designará a una persona competente y que no esté involucrada en el caso para dar seguimiento y cumplir con las actividades citadas anteriormente.

- 8.4.1 El área responsable, debe considerar llevar a cabo lo antes posible una reunión o conferencia telefónica con todos los involucrados (el promovente, los miembros del grupo evaluador, el Gerente del área operativa que se trate y el responsable asignado de ema), con la finalidad de tener un mayor entendimiento de la situación y encontrar mejores soluciones.
- 8.5 Para el registro y clasificación de la información el área de Gestión de Sistemas emplea bases de datos y/o sistemas de control automatizado, se considera como fecha de presentación la fecha indicada por el sello de recepción. La Gerencia de Gestión de Sistemas *cuenta con* un plazo no mayor a 2 días hábiles contados a partir de la fecha en que le es entregada la información para realizar el registro y clasificación. En caso que personal de Gestión de Sistemas identifique que la información fue retenida por el personal de la entidad más de 2 días hábiles, sin remitirla para su registro y clasificación, o cuando las fechas del sello de recepción y las fechas de la documentación así lo sugieran, el personal de Gestión de Sistemas solicitará las aclaraciones y evidencias que justifiquen tal retraso para su análisis y podrá levantar una queja interna al área ó persona responsable de la demora.
- 8.5.1 Las áreas operativas podrán interponer a nombre del evaluado, una apelación a proceso en los casos en que el representante autorizado o representante legal del evaluado (promovente) manifieste el rechazo al contenido del informe de evaluación, haciéndolo mediante la firma en el recuadro correspondiente del formato de informe y, toda vez que haya presentado la argumentación técnica a la que se obliga, en el plazo de 5 días hábiles posteriores a la recepción del informe de evaluación en cuestión. Para ello el área operativa interpondrá a nombre del evaluado la apelación a proceso remitiendo al área de Gestión de Sistemas copia del informe (sellado de recepción), los argumentos y el formato lleno FOR-AC-038 (vigente).
- 8.6 El personal designado por la Gerencia competente debe realizar la investigación de la procedencia de la apelación a proceso donde, en los casos en que la investigación no requiera del apoyo de expertos técnicos, se contará con un plazo de 5 días hábiles posteriores a la recepción por parte de la Gerencia competente para responder al promovente el resultado de la procedencia o no procedencia de la apelación a proceso. Asimismo, en los casos en que la investigación requiera del apoyo de expertos técnicos o legales, se contará con un plazo mayor, esto tendrá que ser plenamente justificado a Gestión de Sistemas por la Gerencia competente. Para tal efecto el personal designado por la Gerencia competente debe notificar a la Gerencia de Gestión de Sistemas el resultado de la

HOJA 10 de 31	DOCTO. No. MP-BP004-10
------------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

investigación de procedencia o la necesidad de ampliar el plazo dentro de los 5 días hábiles contados a partir del momento en que se asignó el número de apelación a proceso.

Se considerará como una primera respuesta a la apelación a proceso, la notificación que haga la gerencia competente al cliente informando los motivos de ampliar el plazo para atender la apelación a proceso. En los casos que requiera tomar más de 15 días hábiles, se deberá enviar notificaciones constantes al cliente sobre el seguimiento que se esté dando al caso.

- 8.6.1 Cuando la apelación a proceso incluya o esté constituida mediante el rechazo al contenido del informe de evaluación y sus argumentos, la apelación a proceso en relación al informe, solo considerará como materia de apelación los hallazgos mencionados en los argumentos del promovente, por lo que la investigación de procedencia se realizará en función de ello.

Para determinar si procede o no procede la apelación a proceso, es necesario considerar el siguiente criterio:

- **¿Cuándo no procede en su totalidad?**

Cuando el resultado de la investigación evidencia que los empleados, ejecutivos o colaboradores de la entidad, actuaron de conformidad a sus funciones, responsabilidades y atribuciones, con apego a políticas, normatividad, lineamientos, procedimientos y valores.

Cuando el resultado de la investigación revela que la información presentada por el cliente no evidencia que los argumentos técnicos presentados son correctos.

- **¿Cuándo si procede en su totalidad?**

Cuando el resultado de la investigación evidencia incumplimiento por parte de los empleados, ejecutivos o colaboradores de la entidad, conforme a sus funciones, responsabilidades, atribuciones, así como el apego a políticas, normatividad, lineamientos procedimientos y/o valores; o bien, nos manifiesta una situación no prevista anteriormente y que es de la competencia de la entidad.

Cuando el resultado de la investigación revela que la información presentada por el cliente sustenta completamente los argumentos técnicos presentados.

- **¿Cuándo procede parcialmente?**

Cuando el resultado de la investigación revela que la información presentada por el cliente sustenta parcialmente los argumentos técnicos presentados.

- 8.7 La entidad debe dar respuesta escrita al promovente a través del área responsable, en un término de 10 días hábiles a partir de la fecha de registro por parte de Gestión de Sistemas, en los casos que no se requiera de opinión técnica de algún experto técnico o legal. El área responsable, que es en quien recae la apelación a proceso, debe preparar la respuesta con la supervisión del responsable de la investigación. Asimismo esta persona es responsable de entregar a Gestión de Sistemas la evidencia de esta actividad al término del plazo establecido, incluyendo el acuse de recibo del promovente. Adicionalmente a la respuesta por parte del área responsable, es necesario enviar una notificación al promovente, con la única intención de confirmar la recepción y registro de su apelación a proceso.

- 8.7.1 Cuando la respuesta por parte del área responsable contenga las conclusiones de la investigación de procedencia, previo a su envío al promovente, la Gerencia competente podrá solicitar opinión sobre el contenido de la respuesta al área de Gestión de Sistemas, para su revisión y en su caso comentarios, no obstante, la Gerencia competente, tenga o no contestación por parte de Gestión de Sistemas, debe remitir al promovente dicha respuesta dentro del plazo señalado en el inciso 8.7.

HOJA 11 de 31	DOCTO. No. MP-BP004-10
------------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 8.8 En caso de ser total o parcial la procedencia de la apelación a proceso, el área involucrada debe proponer acción(es) inmediata(s), debe identificar las causas raíz de las desviaciones identificadas en la investigación de procedencia y las acciones correctivas en el formato FOR-AC-017 vigente, los cuales se entregan a Gestión de Sistemas en un plazo de 10 días hábiles posteriores al registro por parte de Gestión de Sistemas, o en el tiempo establecido, cuando se amplíe el plazo conforme a lo indicado en el inciso 8.6 de este documento. Las acciones correctivas deben estar enfocadas a evitar que se vuelva a presentar la situación. Esta actividad debe realizarse en un plazo no mayor de 10 días hábiles para acciones inmediatas y 30 días hábiles para acciones correctivas, a partir de la fecha de respuesta del promovente.
- 8.8.1 Cuando se trate de una apelación a proceso que resulte procedente y que esté constituida únicamente por el rechazo al informe de evaluación o el rechazo de parte de su contenido, las acciones señaladas en el formato FOR-AC-017 vigente, podrán incluir como parte de las acciones correctivas, la reemisión del informe con las modificaciones pertinentes; así como la correspondiente realimentación a los integrantes del Padrón Nacional de Evaluadores involucrados, en este caso el seguimiento a la realimentación se dará directamente por la Coordinación del Padrón Nacional de Evaluadores.
- Nota: Se incluye en este documento una herramienta para el análisis de la causa raíz del problema.
- 8.9 La verificación y cierre de la apelación a proceso se realizará por parte de la Gerencia de Gestión de Sistemas.
- 8.10 La Gerencia de Gestión de Sistemas efectúa un corte de fecha los últimos 10 días de cada mes para la recepción y registro de evidencia, donde verificará dicha evidencia y en su caso confirmará el cierre de las acciones con la(s) persona(s) que designó, asimismo genera un reporte señalando el estado de las apelaciones a proceso que contienen acciones sin cerrar y las fechas límite de los plazos correspondientes, con base en los registros del FOR-AC-040 y en su caso con la información del sistema de control computarizado que se empleó. Este informe se entregará a la Dirección Ejecutiva, a las áreas y a las personas que corresponda.
- 8.11 Gestión de Sistemas mantendrá registros en expedientes y en los medios electrónicos que mantenga para tales fines, de la atención, seguimiento, solución y estado final de las apelaciones a proceso.
- 8.12 Gestión de Sistemas podrá establecer medidas para el personal de la entidad que no cumpla con los plazos establecidos para las actividades de atención y solución de apelaciones a proceso.

## 9 QUEJAS

- 9.1 La Gerencia de Gestión de Sistemas mantendrá un registro de todas las quejas que reciba la entidad en el formato FOR-AC-040 vigente, para tal efecto Gestión de Sistemas cuenta con 2 días hábiles posteriores a la fecha en que le sea entregada la queja con su documentación completa y el formato FOR-AC-038 (vigente), debidamente llenado, para efectuar el registro y clasificación de la misma; asimismo es responsable de remitir de forma regular a la Dirección Ejecutiva todas las quejas, para su conocimiento.
- 9.2 Las quejas son un recurso disponible para todas las partes interesadas, son comunicadas preferentemente por medio del formato FOR-AC-038 (vigente), o cualquiera de los medios de comunicación con los que cuenta la entidad. El personal de la entidad que reciba en primera instancia la información de una queja, debe asegurarse que se incluya con dicha información el formato lleno FOR-

HOJA 12 de 31	DOCTO. No. MP-BP004-10
------------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

AC-038 (vigente), asegurándose de anotar claramente y de forma legible en el campo “Descripción” por lo menos: una breve redacción o la referencia que exprese la insatisfacción del promovente; el(los) proceso(s) o servicio(s) involucrado(s); fechas de los hechos; y cualquier otro dato relevante.

- 9.3 La Gerencia de Gestión de Sistemas mantendrá el registro general de todas las quejas recibidas en la entidad así como las decisiones y acciones de seguimiento realizadas.
- 9.4 La Gerencia de Gestión de Sistemas efectúa un corte de fecha los últimos 10 días de cada mes para la recepción y registro de evidencia, donde verificará dicha evidencia y en su caso confirmará el cierre de las acciones, asimismo genera un reporte señalando el estado de las quejas que contienen acciones sin cerrar y las fechas límite de los plazos correspondientes, con base en los registros del FOR-AC-040 y en su caso con la información del sistema de control computarizado que se empleó. Este informe se entregará a la Dirección Ejecutiva, a las áreas y a las personas que correspondan.
- 9.5 Gestión de Sistemas podrá establecer medidas para el personal de la entidad que no cumpla con los plazos establecidos para las actividades de atención y solución de quejas.
- 9.6 **Quejas Externas**
- 9.6.1 Las quejas externas son un recurso que puede ser presentado de forma oral o escrita. La presentación de éstas puede ser por el representante autorizado, por el representante legal o por cualquiera de nuestras partes interesadas (promovente). La presentación puede hacerse vía correo electrónico, a través del portal de **ema** ([www.ema.org.mx](http://www.ema.org.mx)) o en las instalaciones de la entidad, donde se cuenta también con buzones y el formato de registro de quejas FOR-AC-038 (vigente).
- 9.6.2 Al recibir la Gerencia de Gestión de Sistemas alguna queja externa revisará la documentación y se asegurará que ésta cuente con sello de recepción, para tal efecto el personal de la Gerencia de Gestión de Sistemas verificará diariamente el contenido de los buzones de quejas y sugerencias, en las instalaciones de Av. Mariano Escobedo 564, colonia Anzures, México, D.F.
- 9.6.2.1 Las quejas que se reciban en las instalaciones de Manuel Ma. Contreras 133, colonia Cuauhtémoc, México, D.F., serán transmitidas por el responsable del área de Capacitema al área de Gestión de Sistemas en Mariano Escobedo 564, preferentemente mediante correo electrónico con los documentos electrónicos y/o escaneados del promovente adjuntos, debiendo efectuar esta transmisión a más tardar al día hábil siguiente a su presentación.
- 9.6.2.2 El personal de ContactEMA que reciba alguna queja debe llenar de inmediato el formato FOR-AC-038 (vigente) como se describe en el punto 9.2 de este documento y depositarlo en alguno de los buzones de quejas, felicitaciones y sugerencias.
- 9.6.3 El área de Gestión de Sistemas revisará la información de la queja externa y designará a la(s) persona(s) “responsable(s) de los seguimientos” que corresponda(n).
- 9.6.4 El personal de la entidad que reciba una queja, vía telefónica, verbalmente, por correo electrónico, o por cualquier otro medio, la debe registrar en el formato FOR-AC-038 (vigente) como se describe en el punto 9.2 e incluir toda la documentación que le proporcione el promovente; posteriormente, deberá entregar toda la información a la Gerencia de Gestión de Sistemas en un plazo máximo de 2 días hábiles. El personal de la entidad que se encuentre fuera de las instalaciones debe entregar la información en un plazo máximo de 2 días hábiles a su regreso. En caso que personal de Gestión de Sistemas, identifique que la información fue retenida por el personal de la entidad más de 2 días hábiles sin remitirla para su registro y clasificación, o cuando las fechas del sello de recepción y las fechas de la documentación así lo sugieran, el personal de Gestión de Sistemas solicitará las

HOJA 13 de 31	DOCTO. No. MP-BP004-10
------------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

aclaraciones y evidencias que justifique tal retraso y podrá levantar una queja interna al área ó persona responsable de la demora.

- 9.6.5 Los Gerentes, Subgerentes y Coordinadores que reportan directamente a la Dirección Ejecutiva, así como la Dirección Ejecutiva, nombrarán a dos personas de su área (titular y suplente), para ser los *“responsables del los seguimientos”* que correspondan a su área, así como de mantener comunicación con la Gerencia de Gestión de Sistemas conforme a lo descrito en el nombramiento correspondiente, tales nombramientos son emitidos por Gestión de Sistemas. Asimismo, los responsables de las áreas pueden decidir qué persona será en cada queja, la responsable de dar respuesta y solución al problema que se reclame.
- 9.6.6 La Gerencia de Gestión de Sistemas revisará la información de la queja y realizará la clasificación que corresponda (folio de control) y remitirá copia según sea el caso al área de la entidad responsable, entregando dicha información al *“responsable del seguimiento”*, en caso de que el asunto se relacione directamente a una persona en particular, la información será entregada a dicha persona y se le dará aviso al *“responsable del seguimiento”*.

El *“responsable del seguimiento”*, debe asegurarse de que las quejas dirigidas a su área o a una persona de su área, sean atendidas y solucionadas de acuerdo a lo descrito en este documento, así como, es responsable de remitir en tiempo y forma a la Gerencia de Gestión de Sistemas la evidencia que demuestre el cumplimiento con este procedimiento.

- 9.6.7 Para el caso de quejas dirigidas a la Gerencia de Gestión de Sistemas, la asignación del *“responsable(s) del seguimiento”*, será definido también por la misma Gerencia, sin embargo la Coordinación de Operaciones supervisará el seguimiento de la atención, respuesta, solución e implantación de acciones establecidas, a efecto de validar que la aplicación de este procedimiento se realice con imparcialidad y transparencia.
- 9.6.8 El *“responsable(s) del seguimiento”* debe asegurarse que se realice la investigación de la procedencia de la queja, en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores al registro por parte de Gestión de Sistemas. Para tal efecto el *“responsable(s) del seguimiento”* debe notificar el resultado de la investigación de procedencia dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción en la Gerencia competente.

Para determinar si procede o no procede la queja externa, es necesario considerar el siguiente criterio:

- **¿Cuándo no procede?** Cuando el resultado de la investigación evidencia que los empleados, ejecutivos o colaboradores de la entidad, actuaron de conformidad a sus funciones, responsabilidades y atribuciones, con apego a políticas, normatividad, lineamientos, procedimientos y valores.
- **¿Cuándo si procede totalmente?** Cuando el resultado de la investigación evidencia incumplimiento por parte de los empleados, ejecutivos o colaboradores de la entidad, conforme a sus funciones, responsabilidades y atribuciones, así como el apego a políticas, normatividad, lineamientos, procedimientos y valores.
- **¿Cuándo si procede parcialmente?** Cuando el resultado de la investigación evidencia algún grado de incumplimiento por parte de los empleados, ejecutivos o colaboradores de la entidad, conforme a sus funciones, responsabilidades y atribuciones, así como el apego a políticas, normas, lineamientos, procedimientos y valores; o bien, nos manifiesta una situación no prevista anteriormente y que es de la competencia de la entidad.

HOJA 14 de 31	DOCTO. No. MP-BP004-10
------------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 9.6.9 El “responsable(s) del seguimiento” debe asegurarse que se dé respuesta escrita al promovente en un término máximo de 10 días hábiles a partir de la fecha de presentación (misma fecha indicada por el sello de recepción); asimismo es responsable de entregar a Gestión de Sistemas la evidencia de esta actividad, incluyendo el acuse de recibo del promovente. Adicionalmente a la respuesta por parte del “responsable(s) del seguimiento”, cuando Gestión de Sistemas lo juzgue necesario, puede emitir previamente una respuesta al promovente, con la única intención de confirmarle la recepción y registro de su queja.
- 9.6.10 En caso de ser procedente la queja, el área involucrada debe proponer acción(es) inmediata(s), debe identificar las causas raíz de las situaciones identificadas en la queja y las acciones correctivas en el formato FOR-AC-017 vigente y en su caso, las acciones preventivas en el formato FOR-AC-016 vigente, el cual se entrega a Gestión de Sistemas en un plazo de 10 días hábiles posteriores al registro por parte de Gestión de Sistemas. Las acciones correctivas deben estar enfocadas a evitar que se vuelva a presentar la situación. Esta actividad debe realizarse en un plazo no mayor de 10 días hábiles para acciones inmediatas y 30 días hábiles para acciones correctivas, a partir de la fecha de registro por parte de Gestión de Sistemas.

Nota: Se incluye en este documento una herramienta para el análisis de la causa raíz del problema.

- 9.6.10.1 Con base en los planteamientos de acciones establecidos en el formato FOR-AC-017 y/o FOR-AC-016 vigentes, se identificarán las acciones inmediatas, donde, una vez efectuadas o posterior a la respuesta escrita al promovente, la Directora Ejecutiva y/o la Gerente de Gestión de Sistemas, procederán a contactar al promovente, con la intención de corroborar la conformidad y la percepción del promovente respecto a la solución ofrecida a su inconformidad. A más tardar a los 5 días hábiles de haber efectuado las acciones inmediatas.

Dependiendo de la respuesta del promovente la Directora en coordinación con la Gerente tomaran las acciones que consideren pertinentes y lo registraran como parte del registro de la queja.

- 9.6.11 La verificación y cierre de la queja se realizará por parte del área de Gestión de Sistemas, con base en la evidencia entregada por el “responsable(s) del seguimiento”, los registros del FOR-AC-040 y en su caso con la información del sistema de control computarizado que se empleó.

### 9.7 Quejas Internas

- 9.7.1 Las quejas internas son un recurso que está disponible para el personal interno de la entidad, la presentación de éstas se realiza a través del formato FOR-AC-038 (vigente).

- 9.7.1.1 El personal de la entidad que promueva una queja interna, es quien debe registrar la información en el formato FOR-AC-038 (vigente) y acudir al área de recepción para que sea sellado el formato, asegurándose que la fecha escrita en el formato FOR-AC-038 y la fecha del sello sean las mismas, así como deberá depositar en esta misma fecha toda la información en los buzones dispuestos para tal fin o entregarla a la Gerencia de Gestión de Sistemas. En caso que personal de Gestión de Sistemas, identifique que la información fue retenida por el personal promovente de la queja, agotando con ello los plazos de este procedimiento, Gestión de Sistemas podrá levantar una queja interna al área ó personal responsable.

- 9.7.2 Al recibir la Gerencia de Gestión de Sistemas alguna queja interna revisará el formato FOR-AC-038 (vigente) y se asegurará que éste cuente con el sello de recepción, para tal efecto el personal de la Gerencia de Gestión de Sistemas verificará diariamente el contenido de los buzones de quejas y sugerencias, en las instalaciones de Av. Mariano Escobedo 564, colonia Anzures, México, D.F.

HOJA 15 de 31	DOCTO. No. MP-BP004-10
------------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

9.7.3 El área de Gestión de Sistemas entrega copia de la queja interna al “responsable de los seguimientos” del área que corresponda o a la persona, cuando la queja interna esté dirigida a una persona en particular.

9.7.3.1 Si llegase a presentarse alguna queja interna respecto a las funciones y responsabilidades de las comisiones y grupos de trabajo de la entidad, Gestión de Sistemas entregará copia de la queja interna al responsable de coordinar dicha comisión o grupo de trabajo. La gerencia de Gestión de Sistemas junto con el responsable de coordinar tal comisión o grupo de trabajo evaluarán si este será quien atienda y de respuesta a la queja interna o será necesario el apoyo de algún miembro del EAD o EAD Ampliado, ya sea que esté involucrado en el asunto o tenga el conocimiento suficiente para brindar el apoyo requerido. Asimismo se evaluará si la queja se registra a la comisión o grupo de trabajo como un área o al personal que tenga la responsabilidad directa sobre el asunto que se trate.

9.7.4 El “responsable de los seguimientos” del área o la persona responsable, deberá realizar la investigación de la procedencia de la queja, en los siguientes 5 días hábiles posteriores al registro por parte de Gestión de Sistemas. Para tal efecto el “*responsable(s) del seguimiento*” debe notificar el resultado de la investigación de procedencia dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción en la Gerencia competente, de no contarse con ninguna notificación, Gestión de Sistemas considerará como procedente la queja, y toda información recibida posteriormente se tomará como extemporánea.

Para determinar si procede o no procede la queja interna, es necesario considerar el siguiente criterio:

- **¿Cuándo no procede?** Cuando el resultado de la investigación evidencia que los empleados de la entidad, actuaron de conformidad a procedimientos aplicables, reglas y compromisos adquiridos, con apego a políticas, normatividad, lineamientos, procedimientos y valores.
- **¿Cuándo si procede?** Cuando el resultado de la investigación evidencia incumplimiento por parte de los empleados de la entidad, conforme a procedimientos aplicables, reglas y compromisos adquiridos, con apego a políticas, normatividad, lineamientos, procedimientos y valores.

Cuando el resultado de la investigación revela que solo en algunos elementos de la reclamación del promovente se presentó un incumplimiento por parte de los empleados, ejecutivos o colaboradores de la entidad, se entenderá que la procedencia es una **procedencia parcial**.

9.7.4.1 El responsable del área confirmará toda la información y los hechos antes de remitir la queja a Gestión de Sistemas.

9.7.5 En caso de ser procedente la queja interna, el área o persona responsable debe proponer acción(es) inmediata(s), debe identificar las causas raíz de las situaciones identificadas en la queja interna y las acciones correctivas en el formato FOR-AC-017 (vigente) y en su caso, las acciones preventivas en el formato FOR-AC-016 vigente, el cual se entrega a Gestión de Sistemas en un plazo de 10 días hábiles posteriores al registro por parte de Gestión de Sistemas. Las acciones correctivas deben estar enfocadas a evitar que se vuelva a presentar la situación. Esta actividad debe realizarse preferentemente en un plazo no mayor de 10 días hábiles para acciones inmediatas y 30 días hábiles para acciones correctivas, a partir de la fecha de registro por parte de Gestión de Sistemas.

Nota: Se incluye en este documento una herramienta para el análisis de la causa raíz del problema.

9.7.6 La verificación y cierre de la queja se realizará por parte del área de Gestión de Sistemas, con base en la evidencia entregada por el “responsable(s) del seguimiento”, los registros del FOR-AC-040 en su caso con la información del sistema de control computarizado que se empleó.

HOJA 16 de 31	DOCTO. No. MP-BP004-10
------------------	---------------------------

# entidad mexicana de acreditación, a. c.

## 9.8 Quejas a Evaluadores

- 9.8.1 Toda queja recibida en la entidad en contra de un integrante del Padrón Nacional de Evaluadores (PNE), deberá ser registrada por la Gerencia de Gestión de Sistemas debiendo realizar las siguientes acciones:
- 9.8.2 Al recibir la Gerencia de Gestión de Sistemas alguna queja en contra de un integrante del Padrón Nacional de Evaluadores (PNE), debe revisar la documentación y asegurarse que ésta cuente con el sello de recepción, para tal efecto el personal de la Gerencia de Gestión de Sistemas verificará diariamente el contenido de los buzones de quejas y sugerencias, en las instalaciones de Av. Mariano Escobedo 564, colonia Anzures, México, D.F.
- 9.8.2.1 En caso de que en las instalaciones de Manuel Ma. Contreras 133, colonia Cuauhtémoc, México, D.F., se llegue a presentar una queja contra la actuación de un integrante del Padrón Nacional de Evaluadores (PNE), serán transmitidas por el responsable del área de Capacitama al área de Gestión de Sistemas en Mariano Escobedo 564, preferentemente mediante correo electrónico con los documentos electrónicos y/o escaneados del promovente adjuntos, debiendo efectuar esta transmisión a más tardar al día hábil siguiente a su presentación.
- 9.8.2.2 El personal de ContactEMA que reciba alguna queja en contra de un integrante del Padrón Nacional de Evaluadores (PNE) debe llenar de inmediato el formato FOR-AC-038 (vigente) como se describe en el punto 9.2 de este documento y depositarlo en alguno de los buzones de quejas, felicitaciones y sugerencias.
- 9.8.3 El área de Gestión de Sistemas después de efectuar el registro correspondiente turnará copia de la queja a la Coordinación del Padrón Nacional de Evaluadores PNE para el seguimiento de su atención y archivo, así como entregará copia al Gerente Operativo correspondiente al área en la cual se generó la queja para apoyo en el seguimiento y atención.
- 9.8.4 El Coordinador del PNE debe realizar las siguientes acciones:
- a) Dar respuesta escrita con acuse de recibo al promovente en un plazo no mayor a 5 días hábiles, contados a partir del registro por parte de Gestión de Sistemas, independientemente de que proceda o no la queja, indicando que se iniciará con el proceso de investigación para ser atendido por el Panel de Evaluación de Evaluadores.
  - b) Solicitar aclaración al integrante del PNE contra quien se levanta la queja, por escrito con acuse de recibo, en un plazo no mayor a 5 días hábiles, contados a partir del registro por parte de Gestión de Sistemas, indicando un plazo máximo de 5 días hábiles para la entrega de la aclaración a partir de la fecha de recepción, especificando que de no ser recibida dicha información en el plazo establecido, se considerarán como procedentes todos los elementos señalados en la queja contra el integrante del PNE. En los casos en que el promovente sea personal de la entidad, se podrá incluir copia de la solicitud de aclaración en sustitución de la respuesta escrita a la que se refiere el inciso anterior.
  - c) Solicitar al promovente o al Gerente operativo involucrado las evidencias necesarias para complementar la información.
  - d) En caso de ser necesario solicitar mayor información sobre el caso, se podrá consultar con los miembros del grupo evaluador que participó en el proceso y/o buscar información de otras quejas, encuestas de satisfacción al cliente que estén relacionadas con el evaluador.
  - e) Una vez recabadas todas las respuestas y evidencias necesarias, se deberá presentar la queja y el resultado de la investigación al Panel de Evaluación en la próxima reunión ordinaria de dicho Panel, o cuando así lo amerite, en reunión extraordinaria o por correo electrónico para que sea

HOJA 17 de 31	DOCTO. No. MP-BP004-10
------------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

determinada la procedencia o improcedencia (total o parcial), y en su caso la resolución correspondiente.

- f) En caso de improcedencia se comunicará por escrito a Gestión de Sistemas, preferentemente mediante copia de la minuta o acta de reunión de Panel de Evaluación.
- g) Si la queja se considera como procedente, el Coordinador del PNE, retroalimentará al evaluador involucrado vía escrita de acuerdo a lo indicado por el Panel de Evaluación y ejecutará las actividades establecidas en la resolución del Panel de Evaluación. Cuando la resolución revele que solo en algunos elementos de la reclamación del promovente se presentó un incumplimiento por parte de miembro del PNE, se entenderá que la procedencia es una **procedencia parcial**.
- h) Cuando sea adecuado, la resolución del Panel de Evaluación será informada al promovente por medio de escrito con acuse de recibo en un plazo no mayor a 10 días hábiles, contados a partir de la fecha de la misma.

Nota: Las quejas procedentes en contra de un integrante del Padrón Nacional de Evaluadores (PNE) no serán atendidas a través de los formatos FOR-AC-017 ni el FOR-AC016, a menos que el Panel de Evaluación lo considere necesario, siendo el Evaluador que recibe la queja quien deberá realizar el análisis causa-raíz y establecer las acciones correctivas a las que se comprometa.

- 9.8.4.1 En los casos en que se tenga conocimiento de alguna desavenencia que se considere grave de un evaluador o separación de su centro de trabajo (patrón registrado ante el PNE), y siendo dicho patrón del evaluador un OEC o PEA acreditado y/o un Asociado de ema, la coordinación del PNE podrá presentar ante el panel de evaluación la información y evidencias que ayuden a determinar la situación del evaluador ante la participación del PNE, así como remitir la información necesaria a los Gerentes Operativos y a los órganos colegiados de ema en los que esté participando, para que se tomen medidas preventivas.
- 9.8.4.2 En tanto no se emita una resolución final por parte del Panel de Evaluación respecto a la situación de participación del evaluador en cuestión, ema no lo programará en evaluaciones y otras actividades relacionadas, como capacitación, conferencias y eventos de evaluadores.
- 9.8.5 El Coordinador del PNE debe remitir evidencia a Gestión de Sistemas de la realización de las acciones señaladas en el inciso 9.8.4 anterior, efectuando el cierre de las quejas procedentes a través de la evidencia correspondiente al subinciso f) y en su caso también g). Gestión de Sistemas incluirá las quejas de evaluadores en su reporte mensual de forma general, por lo que el detalle en dado caso deberá ser informado a través del Coordinador del PNE.
- 9.8.6 El Panel de Evaluación podrá hacer uso de los criterios que se presentan a continuación, para la toma de decisión de la sanción para el integrante del PNE contra del cual se levante una queja procedente, misma que deberá ser presentada a Panel de Evaluación:
  - 9.8.6.1 Primer Criterio.- Para la atención de una queja por primera ocasión acerca del desempeño (Actitud, Atrasos, Cancelación, Competencia Técnica, Comprobación de Viáticos) de un integrante del Padrón Nacional de Evaluadores:
    - a) Carta de extrañamiento con llamada de atención al Evaluador, y/o
      - i. Monitoreo y/o
      - ii. Seguimiento a resultados de sus actividades por retroalimentación del Comité, Cumplimiento de tiempos, Comprobaciones de Viáticos, etc.

HOJA 18 de 31	DOCTO. No. MP-BP004-10
------------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

- b) Suspensión temporal de 3 a 6 meses y al reactivarse:
  - i. Evaluación de Desempeño 90°/360° o Testificación y/o
  - ii. Monitoreo y/o
  - iii. Seguimiento a resultados de sus actividades por retroalimentación del Comité, Cumplimiento de tiempos, Comprobaciones de Viáticos, etc.
- c) Suspensión Definitiva y Baja del Padrón Nacional de Evaluadores

9.8.6.2 Segundo Criterio.- Para la atención de una queja repetitiva acerca del desempeño de un integrante del Padrón Nacional de Evaluadores:

- a) Suspensión temporal de 3 a 6 meses y al reactivarse:
  - iv. Evaluación de Desempeño 90°/360° o Testificación y/o
  - v. Monitoreo y/o
  - vi. Seguimiento a resultados de sus actividades por retroalimentación del Comité, Cumplimiento de tiempos, Comprobaciones de Viáticos, etc.
- b) Suspensión temporal de 6 a 12 meses y al reactivarse:
  - i. Evaluación de Desempeño 90°/360° o Testificación y/o
  - ii. Monitoreo y/o
  - iii. Seguimiento a resultados de sus actividades por retroalimentación del Comité, Cumplimiento de tiempos, Comprobaciones de Viáticos, etc.
- c) Suspensión Definitiva y Baja del Padrón Nacional de Evaluadores

9.8.6.3 Tercer Criterio.- Para la atención de una queja repetitiva por tercera ocasión acerca del desempeño de un miembro del PNE, el evaluador será dado de baja por un año en todos los registros que tenga dentro del Padrón Nacional de Evaluadores a partir de la fecha de la resolución del Panel de Evaluación.

9.8.6.4 Cuarto Criterio.- Cualquier queja comprobada de una falta al valor de Integridad, por ejemplo: Incumplimiento de Código de Ética, Carta de Confidencialidad, Falsedad de Información para comprobación de viáticos, dolo, mala fe o Corrupción dará por consecuencia la baja en todos los registros que tenga dentro del Padrón Nacional de Evaluadores. El Gerente Operativo podrá tomar las acciones inmediatas que considere necesarias para minimizar o interrumpir la falta detectada.

9.8.6.5 Quinto Criterio.- En el caso en que la investigación de los hechos arroje que no existió dolo por parte del integrante del Padrón Nacional de Evaluadores, el Panel de Evaluación deberá analizar el historial y desempeño previo del involucrado, para determinar el tiempo que aplicará la sanción, misma que puede ir desde 3 meses hasta 2 años y determinará las condiciones para su reincorporación.

De comprobarse la existencia de dolo o de un historial negativo, la baja aplicará definitivamente a partir de la notificación de la resolución del Panel de Evaluación.

9.8.6.6 Sexto Criterio.- Si un evaluador tiene 5 quejas, aún cuando estas no sean repetitivas, será citado en Panel de Evaluación por el Gerente respectivo, para acordar acciones y establecer compromisos.

9.8.6.7 Séptimo Criterio.- Si un integrante del Padrón Nacional de Evaluadores pertenece a una Unidad de Verificación (Organismo de Inspección), Organismo de Certificación o Laboratorio que haya sido suspendido o al que se le haya cancelado su acreditación, el Panel de Evaluación debe considerar su permanencia dentro del PNE, según la causa y funciones que desempeñe el integrante del PNE

HOJA 19 de 31	DOCTO. No. MP-BP004-10
------------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

involucrado, dentro de dicha organización cancelada o suspendida y de acuerdo a lo descrito en los documentos MP-CP033 y MP-TS080 vigentes.

- 9.8.6.8 Octavo Criterio.- Si un integrante del Padrón Nacional de Evaluadores que participe en Subcomités y/o Comités de Evaluación de la entidad es dado de baja del mismo por incumplimiento a su Código de Ética y/o Carta de Confidencialidad, el Panel de Evaluación debe considerar su permanencia dentro del PNE, según la causa de dicha baja, aplicando lo establecido en el punto 9.9.6.5.
- 9.8.6.9 Noveno Criterio.- Si un integrante del Padrón Nacional de Evaluadores es sancionado por el Panel de Evaluación con baja temporal o definitiva y participa en Subcomités y/o Comités de la entidad, representando a cualquier sector, el (los) Comité (s) correspondiente(s) deberá(n) analizar el caso para determinar su permanencia en el (los) órgano (s) colegiado (s).
- 9.8.7 Cuando se presente una queja a un miembro del PNE, con asuntos combinados con una Apelación a Proceso o Queja, previo inicio de la atención de dicha queja como “Queja a Evaluador”, se deberá resolver la Apelación a Proceso o Queja e incluir los resultados de este proceso como parte de la información de la investigación de procedencia de la “Queja a Evaluador”.
- 9.9 Quejas contra OEC y PEA acreditados**
- 9.9.1 Las quejas recibidas en la entidad en contra de un Organismo de Evaluación de la Conformidad (OEC) y/o un Proveedor de Ensayos de Aptitud acreditado (PEA), deberá ser registrada por la Gerencia de Gestión de Sistemas.
- 9.9.1.1 El personal de la entidad que reciba una queja contra OEC y PEA, por correo electrónico, o por cualquier otro medio escrito, la debe registrar en el formato FOR-AC-038 (vigente) e incluir toda la documentación que le proporcione el promovente; posteriormente, deberá entregar toda la información a la Gerencia de Gestión de Sistemas en un plazo máximo de 2 días hábiles. El personal de la entidad que se encuentre fuera de las instalaciones debe entregar la información en un plazo máximo de 2 días hábiles a su regreso. En caso que Gestión de Sistemas, identifique que la información fue retenida por el personal de la entidad más de 2 días hábiles sin remitirla para su registro y clasificación, o cuando las fechas del sello de recepción y las fechas de la documentación así lo sugieran, Gestión de Sistemas solicitará las aclaraciones y evidencias que justifiquen tal retraso y podrá levantar una queja interna al área ó persona responsable de la demora.
- 9.9.1.2 Para tal efecto el personal de la Gerencia de Gestión de Sistemas verificará diariamente el contenido de los buzones de quejas y sugerencias, en las instalaciones de Av. Mariano Escobedo 564, colonia Anzures, México, D.F.
- 9.9.1.3 En caso de que en las instalaciones de Manuel Ma. Contreras 133, colonia Cuauhtémoc, México, D.F., se llegue a presentar una queja contra la actuación de un OEC o PEA acreditado, el responsable del área de Capacitema enviará al área de Gestión de Sistemas en Mariano Escobedo 564, preferentemente mediante correo electrónico los documentos electrónicos y/o escaneados del promovente, debiendo efectuar esta transmisión a más tardar al día hábil siguiente a su presentación.
- 9.9.1.4 El personal de Contactema que reciba alguna queja en contra de un OEC y PEA acreditado, debe llenar de inmediato el formato FOR-AC-038 (vigente) como se describe en el punto 9.2 de este documento y depositarlo en alguno de los buzones de quejas, felicitaciones y sugerencias.
- 9.9.2 La Gerencia de Gestión de Sistemas turna a la Gerencia Operativa que corresponda las quejas presentadas en contra del Organismos de Evaluación de la Conformidad acreditado y a la Gerencia

HOJA 20 de 31	DOCTO. No. MP-BP004-10
------------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

de Nuevos Proyectos de Laboratorios y Áreas Afines, las quejas contra un Proveedor de Ensayos de Aptitud acreditado.

9.9.2.1 Gestión de Sistemas mantendrá en sus registros de quejas contra un OEC o un PEA, el formato FOR-AC-038 (vigente) y la documentación que acompañe a la queja en el momento de su registro y clasificación, así como cualquier otra información que considere relevante; la(s) Gerencia(s) Operativa(s) responsable deberá mantener en sus registros la información turnada por Gestión de sistemas y el resto de la evidencia que se requiera para demostrar cumplimiento con este procedimiento y con lo establecido en la sección correspondiente de los procedimientos de evaluación y acreditación que apliquen, para lo cual se deben tomar en cuenta los siguientes considerandos:

a) En los casos en que la naturaleza del asunto que se reclama, por sus implicaciones de índole legal se encuentre más allá de poderse solucionar bajo un proceso de atención de queja, siendo de carácter de denuncia, Gestión de Sistemas remitirá la información recibida a la Gerencia Operativa correspondiente, para que sea valorado el asunto y se tome un curso distinto de acción, tomando en cuenta lo descrito en el apartado correspondiente del procedimiento de evaluación y acreditación aplicable.

b) La Gerencia Operativa correspondiente efectuará el seguimiento y tratamiento de las denuncias según se requiera para cada caso, así como mantendrá los registros correspondientes.

9.9.3 En caso de validarse el asunto como queja, el responsable asignado de la(s) Gerencia(s) Operativa(s), en un plazo no mayor a 5 días hábiles, cuando sea pertinente debe responder por escrito al Promovente (siempre que el promovente no sea anónimo), indicándole que también es necesario (véase 9.9.3.1) presentar su queja directamente al Organismo de Evaluación de la Conformidad y/o el Proveedor de Ensayos de Aptitud acreditado, con copia a la **entidad mexicana de acreditación, a. c.** De haberse ya presentado la queja ante el OEC o PEA, solo se requerirá copia de tal escrito.

9.9.3.1 No será viable que el promovente presente su queja directamente al Organismo de Evaluación de la Conformidad y/o el Proveedor de Ensayos, si ello representa algún tipo de riesgo a su seguridad, integridad y/o sus intereses legítimos propia investigación que se llegase a realizar.

9.9.3.2 En caso de que la queja haya sido presentada por alguna Autoridad o se cuente con información que ponga en duda la actuación del OEC o PEA, entonces la entidad procederá conforme lo establece la instrucción de operación MP-TS068 vigente.

9.9.4 El responsable asignado debe dar seguimiento respecto a si la persona (promovente) que interpuso la queja dio ingreso de esta al Organismo de Evaluación de la Conformidad o Proveedor de Ensayos de Aptitud del cual se está quejando.

En caso de no haber sido presentada la queja previamente al OEC o PEA por parte del promovente y tampoco haber efectuado esto en el plazo señalado de 5 días hábiles posteriores a la recepción de la respuesta por parte del responsable asignado, este deberá realizar las siguientes acciones:

- Notificar a la gerencia de Gestión de Sistemas que se debe considerar como no procedente la queja y las razones de dicha improcedencia.
- Tomar nota de los hechos para ser revisados en la siguiente evaluación que tenga el Organismo de Evaluación de la Conformidad o Proveedor de Ensayos de Aptitud.

HOJA 21 de 31	DOCTO. No. MP-BP004-10
------------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

En caso de que si haya sido ingresada la queja, el responsable asignado deberá realizar las siguientes acciones:

- Analizar a cuál(es) de los siguientes aspectos se refiere la queja:
  - a) Competencia desleal en el mercado.
  - b) Disminución de la competencia técnica del Organismo de Evaluación de Conformidad o Proveedor de Ensayos de Aptitud.
  - c) Falsificación de documentos en los que consta la evaluación de la conformidad
  - d) Emisión de documentos en los que consta la evaluación de la conformidad y que fue emitido con información errónea o falsa.
  - e) Discrepancia de opiniones entre dos Organismos de Evaluación de la Conformidad o Proveedores de Ensayos de Aptitud.
  - f) Otro tipo de queja.
- Solicitar al Organismo de Evaluación de la Conformidad o Proveedor de Ensayos de Aptitud, una copia de la respuesta dada al quejoso.
- Analizar la procedencia de una evaluación de seguimiento de conformidad con los procedimientos de evaluación y acreditación del área operativa que corresponda.
- En caso de ser procedente solicitar la firma del contrato correspondiente con el quejoso.

9.9.5 El resultado de la evaluación y la dictaminación que emita el Comité de Evaluación correspondiente o Comisión de Opinión Técnica y en su caso la Comisión para la Suspensión y Cancelación de la acreditación, deberá notificarse a la Gerencia de Gestión de Sistemas y cuando sea adecuado al quejoso.

9.10 En caso de que se presenten situaciones inéditas que por su naturaleza se encuentren más allá de poder solucionarse completamente mediante la aplicación de este procedimiento, se deberán establecer medidas de solución o mitigación con la participación de todos los responsables de las áreas involucradas, asegurándose que la situación inédita quede atendida en un plazo no mayor a 20 días hábiles.

## 10 SUGERENCIAS

10.1 Las sugerencias son un recurso que puede ser presentado de forma oral o escrita. La presentación de éstas puede ser por cualquiera de nuestras partes interesadas incluyendo el personal interno de la entidad. La presentación puede hacerse, vía correo electrónico, a través del portal de **ema** ([www.ema.org.mx](http://www.ema.org.mx)) o en las instalaciones de la entidad, donde se cuenta también con buzones y el formato de registro de quejas, sugerencias y felicitaciones FOR-AC-038 (vigente), donde el promovente podrá emitir su opinión respecto a los servicios que ofrece la entidad y/o con relación a la actuación del personal de la entidad.

10.1.1 Para efectos prácticos, cuando se trate de una sugerencia interna, puede ser omitido el llenado de los datos de domicilio en el formato FOR-AC-038.

10.2 Al recibir la Gerencia de Gestión de Sistemas alguna sugerencia (interna o externa) revisará la documentación y se asegurará que ésta cuente con el sello de recepción, para tal efecto el personal de la Gerencia de Gestión de Sistemas verificará diariamente el contenido de los buzones de quejas y sugerencias, en las instalaciones de Av. Mariano Escobedo 564, colonia Anzures, México, D.F.

10.2.1 Las sugerencias que se reciban en las instalaciones de Manuel Ma. Contreras 133, colonia Cuauhtémoc, México, D.F., serán transmitidas por el responsable del área de Capacitama al área de Gestión de Sistemas en Mariano Escobedo 564, preferentemente mediante correo electrónico con los documentos

HOJA 22 de 31	DOCTO. No. MP-BP004-10
------------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

electrónicos y/o escaneados del promovente adjuntos, debiendo efectuar esta trasmisión a más tardar al día hábil siguiente a su presentación.

- 10.2.2 El personal de Contactema que reciba alguna sugerencia debe llenar de inmediato el formato FOR-AC-038 (vigente) asegurándose de anotar toda la información relevante del asunto, depositarlo en alguno de los buzones de quejas, felicitaciones y sugerencias.
- 10.3 El área de Gestión de Sistemas revisará el contenido de la sugerencia, registrará esta en el formato FOR-AC-040 (vigente) y remitirá copia de la sugerencia al “responsable del los seguimientos” del área correspondiente o a la(s) persona(s) correspondiente(s).
- 10.4 Cuando el asunto que se trate amerite respuesta, el área o la(s) persona(s) correspondiente(s) deberá dar una respuesta escrita al promovente preferentemente en los siguientes 10 días hábiles posteriores al registro por parte de Gestión de Sistemas, agradeciendo su interés y explicando los motivos y las disposiciones inmediatas para atender la sugerencia. De dicha respuesta se le deberá enviar copia a Gestión de Sistemas.
- 10.5 Las áreas, personas, comisiones y/o grupos de trabajo que reciban una sugerencia, deben tomar en cuenta dicha sugerencia para la mejora de sus actividades y operación; para ello y de ser necesario, se pueden establecer acciones preventivas en el formato FOR-AC-016 (vigente), el cual se entrega a Gestión de Sistemas en un plazo de 10 días hábiles posteriores al registro de la sugerencia por parte de Gestión de Sistemas. Las acciones preventivas deben estar enfocadas a evitar que suceda algo que nunca ha ocurrido y que de ser así, sus efectos serían potencialmente desfavorables. Esta actividad debe realizarse preferentemente en un plazo no mayor de 30 días hábiles, a partir de la fecha de registro por parte de Gestión de Sistemas.

## 11 FELICITACIONES

- 11.1 Las felicitaciones son un recurso que puede ser presentado de forma oral o escrita. La presentación de éstas puede ser por cualquiera de nuestras partes interesadas incluyendo el personal interno de la entidad. La presentación puede hacerse, vía correo electrónico, a través del portal de **ema** ([www.ema.org.mx](http://www.ema.org.mx)) o en las instalaciones de la entidad, donde se cuenta también con buzones y el formato FOR-AC-038 (vigente), donde el promovente podrá emitir su opinión respecto a los servicios que ofrece la entidad y/o con relación a la actuación del personal de la entidad o algún integrante del Padrón Nacional de Evaluadores.
  - 11.1.1 Para efectos prácticos, cuando se trate de una felicitación interna, puede ser omitido el llenado de los datos de domicilio en el formato FOR-AC-038.
- 11.2 Al recibir la Gerencia de Gestión de Sistemas alguna felicitación (interna o externa) revisará la documentación y se asegurará que ésta cuente con el sello de recepción, para tal efecto el personal de la Gerencia de Gestión de Sistemas verificará diariamente el contenido de los buzones de quejas y sugerencias, en las instalaciones de Av. Mariano Escobedo 564, colonia Anzures, México, D.F.
  - 11.2.1 Las felicitaciones que se reciban en las instalaciones de Manuel Ma. Contreras 133, colonia Cuauhtémoc, México, D.F., serán transmitidas por el responsable del área de Capacitema al área de Gestión de Sistemas en Mariano Escobedo 564, preferentemente mediante correo electrónico con los documentos electrónicos y/o escaneados del promovente adjuntos, debiendo efectuar esta trasmisión a más tardar al día hábil siguiente a su presentación.

HOJA 23 de 31	DOCTO. No. MP-BP004-10
------------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 11.2.2 El personal de Contactema que reciba alguna felicitación debe llenar de inmediato el formato FOR-AC-038 (vigente) asegurándose de anotar toda la información relevante del asunto, depositarlo en alguno de los buzones de quejas, felicitaciones y sugerencias.
- 11.3 El área de Gestión de Sistemas revisará el contenido de la felicitación, registrará esta en el formato FOR-AC-040 (vigente) y remitirá copia de la felicitación al “responsable de los seguimientos” del área correspondiente o a la(s) persona(s) correspondiente(s), así como entregará copia al área de Capital Humano cuando se trate de personal interno.

### 12 MENSAJES ENVIADOS VÍA PORTAL DE ema

- 12.1 Debido a que a través del portal de ema se reciben diferentes mensajes, donde el promovente puede marcarlos como “Solicitud de información”, “Aclaración”, “Actualización o cambio en los datos”, “Queja” o “Sugerencias-felicitaciones”, es necesario que aquellos que sean marcados como “Queja” o “Sugerencias-felicitaciones” se remitan a Gestión de Sistemas a más tardar al día hábil siguiente de su recepción, para su registro y correspondiente seguimiento.
- 12.2 Los mensajes que se reciban vía portal de ema, aun cuando el promovente los marque como “Solicitud de información”, “Aclaración” o “Actualización o cambio en los datos”, es necesario revisar en contenido de los comentarios enviados, a fin de identificar si en los mismos no se señala también alguna queja, apelación a proceso, sugerencia o felicitación, en cuyo caso, adicionalmente al envío al área responsable de atender la “Solicitud de información”, “Aclaración” o “Actualización o cambio en los datos”, se debe marcar copia a Gestión de Sistemas a más tardar al día hábil siguiente de su recepción, para su registro y seguimiento a la parte que corresponda como queja, apelación a proceso, sugerencia o felicitación.

### IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

INCISO(S)	PÁGINA(S)	CAMBIO(S)
1	1 y 2	Se actualizó el punto y se incluyó Buenas Prácticas de Laboratorios.
2	2	Se actualizó el punto y se agregó la nota.
4	3	Se agregó el inciso 4.1
5	4	Se agregó el inciso 5.9 y se recorrieron el resto de los numerales
6	5	Se actualizó el índice 6.2.1 y se agregaron los subíndices 6.2.1.1 y 6.2.1.2.
6.2.3	6	Se agregó el subíndice 6.2.3.1
6.5	6	Se eliminó el inciso 6.5.1
7	7, 8 y 9	Se actualizaron los plazos indicados en los incisos 7.4.1 y 7.8 Se actualizó el inciso 7.13.1 Se actualizó el inciso 7.15.1 y se incluyó Nuevos Proyectos de Laboratorios.
8	10 y 11	Se agregó el inciso 8.4.1. Se actualizó el inciso 8.6 y se agregó el último párrafo del mismo. En el inciso 8.7 se agregó “en los casos.....técnico o legal”.

HOJA 24 de 31	DOCTO. No. MP-BP004-10
------------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

INCISO(S)	PÁGINA(S)	CAMBIO(S)
9	13	Se actualizo el inciso 9.6.2 y se agregaron los subíndices 9.6.2.1 y 9.6.2.2
9	15	Se señaló en el inciso 9.6.10 las consideraciones para acciones preventivas y se agregó el subíndice 9.6.10.1.
9	16	Se eliminó el subíndice 9.7.2.1. Se agregó el subíndice 9.7.3.1. Se señalaron las consideraciones para acciones preventivas en el inciso 9.7.5.
9	17 y 18	Se actualizó el inciso 9.8.2 y se incluyeron los subíndices 9.8.2.1 y 9.8.2.2. En el inciso 9.8.4 se agregaron los subíndices 9.8.4.1 y 9.8.4.2.
9	20	En el inciso 9.9.1 se agregaron los subíndices 9.9.1.2, 9.9.1.3 y 9.9.1.4.
9	20 y 21	Se agregó en el inciso 9.9.2 lo referente a Nuevos Proyectos de Laboratorios. Se incluyeron en el subíndice 9.9.2.1 los incisos a) y b)
9	21	Se actualizó el inciso 9.9.3 y se añadieron como nuevos el subíndice 9.9.3.1 recorriéndose a 9.9.3.2 el subíndice anterior.
10	22 y 23	Se actualizo el inciso 10.2 y se agregaron los incisos 10.2.1 y 10.2.2. Se actualizó el inciso 10.5.
11	23 y 24	Se actualizo el inciso 11.2 y se agregó los incisos 11.2.1 y 11.2.2.
12	24	Se agregó como capitulo nuevo.
Anexo A	26	Se actualizo el punto A3.1 y se incluyó lo referente a Nuevos Proyectos de Laboratorios.
Anexo B	30	Se actualizó el tema de la tabla "M) felicitaciones" y se agrega "U) denuncias".
<b>Observaciones:</b>		

HOJA 25 de 31	DOCTO. No. MP-BP004-10
------------------	---------------------------

# entidad mexicana de acreditación, a. c.

## ANEXO A COMISIÓN DE APELACIONES

### A1. Introducción

A1.1 En esta sección se describe como se integra la Comisión de Apelaciones, las funciones que desarrolla dentro de la operación de **emα**; así como cuales deben ser los registros que se generan de su operación.

### A2. Objetivo

A2.1 La presente sección tiene como objetivo establecer las reglas que debe seguir la Comisión de Apelaciones de **emα**, para su funcionamiento y operación.

### A3. Campo de aplicación y alcance

A3.1 Las actividades descritas en esta sección son aplicables para la atención y resolución de todas las apelaciones contra la resolución de un dictamen emitida por un Comité de Evaluación o una Comisión de Opinión Técnica o la Comisión para la Suspensión y Cancelación de la acreditación, en cuanto a la acreditación de laboratorios, nuevos proyectos de laboratorios y áreas afines, unidades de verificación (organismos de inspección), organismos de certificación, organismos verificadores validadores de emisiones de gases efecto invernadero y reconocimiento de los laboratorios en buenas prácticas, (para una correcta interpretación de este documento, en el caso del alcance en “Buenas prácticas de laboratorios”, se debe tener en cuenta que el término “reconocido” aquí aparece como “acreditado”).

### A4. Documentos de referencia

A4.1 Se deben tomar como referencia los siguientes documentos en su edición vigente:

- Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
- Sistema de Gestión de **emα**.
- NMX-EC-17011-IMNC-2005

### A5. Definición

A5.1 **Comisión de Apelaciones:** órgano técnico de análisis y admisión, estudio, seguimiento, vigilancia, consulta y conclusión del procedimiento de apelaciones contra la resolución de un dictamen emitido por un Comité de Evaluación o Comisión Técnica o la Comisión para la Suspensión y Cancelación.

### A6. Integración

A6.1 Tratándose de una apelación contra la resolución de un dictamen emitido por alguno de los Comités de Evaluación de **emα** o una Comisión de Opinión Técnica o la Comisión para la Suspensión y Cancelación de la acreditación, la Comisión de Apelación estará integrada por el Director Ejecutivo de **emα**, por dos miembros del Consejo Directivo de **emα**, el presidente ó el vicepresidente del Comité de Evaluación correspondiente, tantos expertos técnicos se requieran y el Gerente del área

HOJA 26 de 31	DOCTO. No. MP-BP004-10
------------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

correspondiente. En caso de no poder participar el Gerente puede participar el Subgerente/Coordinador del área correspondiente.

- A6.1.1 El Director Ejecutivo de ema, y los miembros del Consejo Directivo de ema participarán con voz y con voto (Véase transitorio del punto A6.1.1.1)
- A6.1.1.1 *Transitorio.- Tratándose de una apelación contra la resolución de un dictamen emitido por la Comisión de Suspensión y Cancelación, emitida antes del 15 de junio de 2013, el Director Ejecutivo no podrá participar con voto en el estudio y resolución de la Comisión de Apelaciones. El Director Ejecutivo tendrá como función única ser el secretario de la Comisión de Apelaciones y no deberá firmar los documentos donde se asienten la(s) resolución(es) dictada(s) por la Comisión de Apelaciones.*
- A6.1.2 Tratándose de un dictamen emitido por el Comité de Evaluación, el Presidente o el Vicepresidente del Comité de Evaluación, estará presente para participar con voz pero sin voto y no deberá firmar los documentos donde se asienten la(s) resolución(es) dictada(s) por la Comisión de Apelaciones, por estar directamente involucrados con el asunto en cuestión.
- A6.1.3 Tratándose de un dictamen emitido por una Comisión de Opinión Técnica, si el Presidente o el Vicepresidente del Comité de Evaluación participaron, estará presente para participar con voz pero sin voto y no deberá firmar los documentos donde se asienten la(s) resolución(es) dictada(s) por la Comisión de Apelaciones, por estar directamente involucrados con el asunto en cuestión.
- A6.1.4 El Gerente o el Subgerente/Coordinador del área responsable, estará presente para participar con voz pero sin voto y no deberá firmar los documentos donde se asienten la(s) resolución(es) dictada(s) por la Comisión de Apelaciones, por estar directamente involucrados con el asunto en cuestión.
- A6.2 Pueden ser invitados para cualquier aclaración el Coordinador del Subcomité al que corresponda el tema, un representante de la Comisión de Opinión Técnica, el evaluador líder o cualquier miembro del grupo evaluador, así como un representante de la Comisión para la Suspensión y Cancelación.
- A6.3 La Comisión de Apelaciones estará integrada por un presidente, un vicepresidente y un secretario. El presidente y vicepresidente serán elegidos por los integrantes de la Comisión de Apelaciones de entre los miembros del Consejo Directivo de la **ema**, y el secretario será siempre el Director Ejecutivo de la **ema**.
- A6.4 La Comisión de Apelaciones, se integra únicamente cuando se reciba una apelación por escrito en la **ema**, referente a la resolución de un dictamen emitido por un Comité de Evaluación o Comisión de Opinión Técnica o la Comisión para la Suspensión y Cancelación de la acreditación y se disuelve concluyendo la(s) reunión(es) en la(s) que emita(n) su conclusión dicha Comisión.
- A6.5 Cuando se reciba una apelación contra la resolución de un dictamen, el Gerente o Subgerente/Coordinador del área correspondiente notificara al Gerente de Gestión de Sistemas para que la registre y le asigne el número de control correspondiente.

### A7. Funcionamiento

- A7.1 Cuando un cliente (promovente) presente una apelación contra la resolución de la dictaminación, el Director Ejecutivo de **ema**, debe convocar a una Comisión de Apelaciones para que estudie las evidencias presentadas con la apelación. La Comisión de Apelaciones sesionará en las fechas y horarios que se acuerden por sus integrantes.

HOJA 27 de 31	DOCTO. No. MP-BP004-10
------------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

- A7.2 El expediente que presente el Director Ejecutivo de **ema** a la Comisión de Apelaciones, debe contener el escrito de apelación del cliente (promovente), la documentación con las que acredita su representación cuando quién la suscriba, actúe en nombre de otra persona, copia de la resolución que se apela, la documentación que ofrezca como prueba, lista de evaluadores, un análisis de la situación elaborado por el Gerente de **ema** del área respectiva y demás información que se considere útil.
- A7.3 La Comisión de Apelaciones debe presentar su conclusión del procedimiento de apelación al Comité de Evaluación correspondiente o la Comisión de Opinión Técnica o la Comisión para la Suspensión y Cancelación, para que éste realice las acciones pertinentes.
- A7.4 El Comité de Evaluación o la Comisión de Opinión Técnica correspondiente o la Comisión para la Suspensión y Cancelación, deberá atender las acciones que recomiende la Comisión de Apelaciones y deberá mantenerla informada.
- A7.5 De considerarlo necesario, el presidente de la Comisión de Apelaciones solicitará a la Dirección Ejecutiva la inclusión de un informe de la apelación al Consejo Directivo.
- A7.6 El Director Ejecutivo de **ema** debe informar al promovente sobre las conclusiones de la Comisión de Apelaciones a su solicitud de apelación contra la resolución del dictamen de que se trate, así como del seguimiento del Comité de Evaluación o la Comisión de Opinión Técnica correspondiente o la Comisión para la Suspensión y Cancelación.
- A7.7 La **entidad mexicana de acreditación, a. c.**, por ser miembro activo y signatario de los acuerdos de reconocimiento multilateral de los Organismos Internacionales y Regionales en materia de acreditación, podrá enviar consultas sobre la interpretación de una o varias cláusulas de las normas aplicables en el proceso de acreditación, cuando por alguna razón el Organismo de Evaluación de la Conformidad (Laboratorio, Unidad de Verificación, Organismo de Certificación, Organismo Validador/Verificador de Gases efecto Invernadero o Proveedor de Ensayos de Aptitud), tenga un criterio diferente al de la entidad de acreditación sobre la aplicación de una o varias cláusulas de las normas aplicables en los procesos de acreditación y que además presente argumentos suficientes para justificar su interpretación.
- En estos casos, la Comisión de Apelaciones, deberá permitir continuar con los procesos objeto de las apelaciones.
- A7.8 La resolución dictada por la Comisión de Apelaciones será considerada como definitiva y no admitirá recurso o medio de impugnación alguna en contra de acuerdo a lo establecido en los manuales y procedimientos que para tal efecto se establezcan.

### A8. Registros

- A8.1 El expediente de la apelación se formará con el escrito de apelación del cliente (promovente), la documentación con las que acredita su representación cuando quién la suscriba, actúe en nombre de otra persona, copia de la resolución que se reclama, la documentación que ofrezca como prueba, lista de evaluadores, un análisis de la situación elaborado por el Gerente de **ema** del área respectiva, el acta de instalación, el análisis y conclusiones de la Comisión de Apelaciones (decisiones finales), lista de asistencia y el seguimiento realizado por el Comité de Evaluación o la Comisión de Opinión Técnica correspondiente o la Comisión para la Suspensión y Cancelación.

HOJA 28 de 31	DOCTO. No. MP-BP004-10
------------------	---------------------------

# entidad mexicana de acreditación, a. c.

## ANEXO B

### TABLA DE CLASIFICACIÓN DE PROBLEMÁTICAS

Descripción	Subgrupo - Descripción
A) Tiempos (cuando no están indicados en procedimientos)	A1 Tiempos prolongados en atención al cliente que nos visita en las oficinas A2 Tiempos prolongados en atención al cliente que se comunica vía telefónica A3 Falta de atención por no estar disponible la persona que se está buscando o su suplente A4 Tiempos por falta de respuesta a consulta o solicitudes previamente efectuadas por cualquier medio
B) Actuación de miembros del Grupo Evaluador	B1 Mala actuación conforme a funciones y responsabilidades (p.ej.: Actitud prepotente, extralimitación y/o comentarios fuera de lugar) B2 Falta de formalidad y/o puntualidad (p.ej.: Tiempos de entregas, presentarse fuera de horario, retirarse prematuramente, usar el celular en lugar de evaluar, presentarse en estado inconveniente) B3 Falta de competencia técnica. (p.ej.: Mala aplicación y/o interpretación de políticas, procedimientos y criterios, la redacción de hallazgos con errores técnicos, sin conocimientos adecuados del tema) B4 Falta de capacidad administrativa. (p.ej.: Mala comunicación y/o control del grupo y los tiempos, no es claro en su redacción) B5 Incumplimiento de valores y principios (p.ej.: Proporcionar u ofrecer consultoría, no declarar conflicto de interés) B6 Problemas con viáticos (p.ej.: No presenta comprobantes válidos, solicita al cliente en exceso o sin justificación, administra mal la parte del resto del Grupo Evaluador)
C) Información en el portal	C1 Datos con errores, sin la debida exactitud o incompletos C2 Demora en la actualización de datos o secciones C3 Despliegue en pantalla, apertura y/o descarga de información C4 Omisiones de temas, artículos, etc.
D) Problemas con la información y documentos que administra, emite y/o genera el área o la persona	D1 Demora en la emisión, elaboración y/o entrega de documentos D2 Datos con errores, sin la debida exactitud o incompletos (sin criterio señalado en procedimientos ema) D3 Datos con errores, sin la debida exactitud o incompletos (requisitos señalados en procedimientos ema) D4 Pérdida o extravío de documentos D5 Mal direccionamiento en el envío de documentos físicos D6 Mal direccionamiento en el envío de documentos por fax o electrónicos
E) Referente a tiempos vencidos y/o algún problema en el desarrollo de alguna etapa de los procesos ema	E1 (Tiempos Vencimiento procesos de acreditación) en cualquiera de los plazos establecidos en los procedimientos de evaluación y acreditación E2 (Tiempos Vencimiento procesos alternos) en cualquiera de los plazos establecidos en los procedimientos de ema diferentes a los señalados en E1, o en documentos aplicables al OA E3 (Etapas del proceso de Evaluación y Acreditación) Omisión en la realización de alguna etapa, así como la falta de evidencia objetiva correspondiente E4 (Etapas de procesos alternos) Omisión en la realización de alguna etapa, así como la falta de evidencia objetiva correspondiente E5 Cuando se manifiesta que la decisión tomada por ema, impide el estado de acreditación deseado y dicha decisión es diferente al dictamen del Comité, de la COT o de la CSC, así como a los puntos E6 al E9 E6 Rechazo al contenido del informe de evaluación en sitio E7 Rechazo al contenido del informe de evaluación documental E8 Rechazo al contenido del informe de revisión de acciones correctivas E9 Rechazo a la solicitud de acciones correctivas

HOJA 29 de 31	DOCTO. No. MP-BP004-10
------------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

Descripción	Subgrupo - Descripción
F) Incumplimiento de compromisos previamente adquiridos y que no están contemplados dentro de los procedimientos ema	F1 Vencimiento de la fecha acordada o prometida para la realización y/o entrega de lo solicitado F2 Falta de seguimiento a asuntos previamente iniciados F3 Comunicación con las partes interesadas F4 Incumplimiento a acuerdos establecidos en minutas y actas de reuniones, o a través del EAD
G) Solicitud de información vía portal	G1 Solicitudes y aclaraciones recibidas vía portal que no son atendidas en tiempo G2 Solicitudes y aclaraciones recibidas vía portal que no son atendidas en forma
H) Atención del personal ema y trato hacia las personas (conforme a valores)	H1 Falta de empatía, atención y colaboración con otras personas internas y externas H2 Cuando la Dirección Ejecutiva determina que existe falta de apego específico a valores, principios y políticas aplicables
J) Por el funcionamiento de las instalaciones de la entidad o problemas en los servicios internos de los espacios	J1 Fallas en el funcionamiento, disponibilidad, adecuación y preparación de los espacios J2 Fallas en el funcionamiento, disponibilidad, adecuación y preparación de los equipos J3 Fallas en el funcionamiento, disponibilidad, adecuación y preparación de las instalaciones J4 Fallas en el funcionamiento, disponibilidad y preparación de los servicios J5 Demora en la disponibilidad, adecuación y preparación de los espacios J6 Demora en la disponibilidad, adecuación y preparación de los equipos J7 Demora en la disponibilidad, adecuación y preparación de las instalaciones J8 Demora en la disponibilidad y preparación de los servicios
M) Felicitaciones	M1 Cumplimiento a valores M2 Por participación y/o organización de eventos M3 Desempeño de grupo evaluador M4 Desempeño de gente ema
U) Denuncias	U1 Por actuación fuera de facultades y atribuciones como OEC siendo este un OEC acreditado U2 Por actuación fuera de facultades y atribuciones como OEC siendo este un OEC no acreditado, suspendido ó cancelado U3 Por infringir leyes, reglamentos y/o regulaciones emitidos por las autoridades Mexicanas U4 Otras infracciones que se consideren graves

# entidad mexicana de acreditación, a. c.

## METODOLOGÍA PROPUESTA PARA IDENTIFICAR LA CAUSA RAÍZ

**B1.** El análisis de la causa raíz se puede efectuar mediante cualquier metodología conocida que el responsable juzgue conveniente, o si no se emplea ninguna metodología, se aceptará el resultado del análisis siempre y cuando se demuestre que se realizó este con la profundidad que el problema amerita.

**B2.** Proponemos la siguiente metodología por su flexibilidad y rapidez para obtener el resultado esperado.

### Empleo de la técnica de los 5 Por qué's para el análisis de la causa raíz

Los 5 por qué's es una técnica sistemática de preguntas, que es utilizada durante la fase de análisis de problemas para buscar la causa principal del mismo (causa raíz). Durante esta fase, los encargados del análisis deben procurar identificar las causas principales más probables de cada situación para así poder profundizar de manera progresiva, es decir, que al preguntarse al menos cinco veces "¿Por qué?" (Cinco niveles de detalle) encontrarán que a partir del tercer "Por Qué", es cada vez más difícil responder el siguiente "¿Por qué?", comúnmente la causa raíz habrá sido identificada a partir del quinto "¿Por qué?", es decir, tras la respuesta a la primer pregunta, nuevamente se plantea la pregunta "¿Por qué?" basándose en el contexto de la respuesta dada al primer "¿Por qué?"; realizando de esta misma forma la serie de preguntas hasta el quinto nivel.

Dependiendo de las características de la situación a analizar, esta técnica se puede auxiliar otras técnicas como la lluvia de Ideas y el diagrama de causa y efecto de Ishikawa.

HOJA 31 de 31	DOCTO. No. MP-BP004-10
------------------	---------------------------