

entidad mexicana de acreditación, a. c.

ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A COMENTARIOS ADVERSOS EN CONTRA DE emα

INSTRUCCIÓN DE OPERACIÓN

| | |
|---|---|
| ASUNTO: En este documento se describen los pasos a seguir para atender y dar seguimiento a comentarios adversos en contra de emα. | OBJETIVO: Establecer el mecanismo que describa las actividades a realizar cuando se escuche o reciba cualquier comentario adverso hacia la integridad de emα. |
|---|---|

DEFINICIONES

Comentario Adverso: Cualquier manifestación realizada por las partes interesadas de emα que afectan su integridad.

INTRODUCCIÓN

El presente instructivo pretende establecer el mecanismo a seguir cuando el personal de emα reciba o escuche comentarios adversos que afecten el valor de integridad de emα, y así poder identificar, registrar, atender y resolver la causa que los generó para evitar que esta situación se repita.

INSTRUCCIÓN DE OPERACIÓN

El personal de emα, deberá cumplir los siguientes pasos:

1. Preguntarle a la persona que emitió el comentario adverso si cuenta con evidencia objetiva para sustentar su comentario.
2. En caso de contar con la evidencia solicitarle nos la haga llegar para poder atender de inmediato esta situación, e informarle que en emα se cuenta con el formato de Integridad (FOR-AC-065) vigente, para el registro de comentarios adversos. El personal de emα dará seguimiento hasta obtener la evidencia solicitada.
3. El personal de emα registrara en el formato de integridad el comentario correspondiente.
4. Aclararle a la parte interesada que es opcional dar sus datos, aunque sí recomendable para su seguimiento y fuente de información.
5. Informarle a la parte interesada que lo registrado en el formato se tratará de acuerdo al principio de confidencialidad de emα y de ser necesario, el seguimiento se realizará con base en nuestro Procedimiento de Quejas, Apelaciones y Sugerencias y/o la Ley Federal sobre Metrología y Normalización en su artículo 122.
6. En caso de no contar con evidencia se solicitará a la persona que emitió el comentario que no lo repita debido a que no tiene sustento del mismo y que esto daña la imagen de la entidad, además de informarle que se dará seguimiento al comentario (seguir los pasos 3 al 5).

| FECHA DE EMISION | FECHA ENTRADA VIGOR | HOJA | MOTIVO: REVISIÓN |
|------------------|---------------------|--------|--------------------------|
| 2009-01-30 | 2009-02-26 | 1 DE 2 | DOCTO No. MP-TS072-01 |

entidad mexicana de acreditación, a. c.

Después de que se ha registrado el comentario adverso en el formato correspondiente se deben seguir los siguientes pasos:

1. El personal de **ema** que recibió y documentó el comentario, debe entregar a mas tardar en 3 días hábiles después de recibir el comentario, el formato de integridad al Gerente de Gestión de Sistemas para su seguimiento.
2. El Gerente de Gestión de Sistemas resguarda la información correspondiente a los formatos, la evidencia presentada, le asigna un folio y lo registra.
3. El Gerente de Gestión de Sistemas informa a la Dirección Ejecutiva en un plazo no mayor a 5 días hábiles después de haber sido notificado.
4. La Dirección Ejecutiva define el seguimiento a realizar y los responsables de las áreas afectadas en un plazo no mayor a 5 días hábiles de haberse enterado.
5. El seguimiento y resolución de cada caso se atenderá por el/(los) responsable(s) asignado(s) por la Dirección Ejecutiva en un periodo menor a 30 días hábiles después de ser notificado(s) como responsable(s) de atender el caso.
6. El responsable asignado por la Dirección Ejecutiva en caso de tener los datos de contacto del promovente le informará cual ha sido la resolución.
7. El responsable asignado por la Dirección Ejecutiva debe informar a la Dirección Ejecutiva y al Gerente de Gestión de Sistemas la resolución del comentario adverso.

El formato de integridad es de uso exclusivo del personal de **ema**.

IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

| INCISO | PÁGINA | CAMBIO(S) |
|-----------------------|--------|---|
| INTRODUCCIÓN | 1 | Se omitió el primer párrafo de la introducción. |
| 1 al 6 | 1 | Se mejoró la redacción del texto, colocando la numeración de la información de los puntos 1 al 6 para un mejor entendimiento. |
| 1 al 7 | 2 | Se actualizó la redacción de los puntos 1 al 7 para un mejor entendimiento. |
| Observaciones: | | |

| | |
|----------------|---------------------------|
| HOJA 2 de 2 | DOCTO. No. MP-TS072-01 |
|----------------|---------------------------|