

# entidad mexicana de acreditación, a. c.

## SITUACIONES INDESEABLES

## INSTRUCCIÓN DE OPERACIÓN

<b>ASUNTO:</b> En este documento se indican las acciones y recomendaciones de cómo actuar ante situaciones de falsificación de documentos, actuación con dolo o cualquier situación indeseable que se presente por los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC).	<b>OBJETIVO:</b> Por medio de este instructivo se homologan las acciones a tomar por parte de la <b>entidad mexicana de acreditación, a.c.</b> ante situaciones indeseables por parte del OEC.
---	---

## SITUACIONES INDESEABLES

1.- Situación: Cuando a un OEC acreditado por la **ema** le falsifican informes, dictámenes, certificados y/o cualquier otro documento que ostente la acreditación y que sea presentado a las autoridades o alguna parte interesada para evidenciar cumplimiento a la normativa correspondiente.

### 1.1 Acciones a realizar:

- La entidad le solicita al afectado enviar un escrito a **ema** para informarle formalmente de la situación, adjuntando si es el caso, copia simple de los informes, dictámenes, certificados y/o documentos que fueron falsificados.
- La entidad recomienda que el interesado informe de inmediato a las autoridades o partes interesadas donde fueron presentados los informes, dictámenes, certificados y/o documentos falsificados a efecto de deslindar responsabilidades.
- El interesado de considerarlo oportuno debe levantar una denuncia ante las autoridades competentes por falsificación de los informes, dictámenes, certificados y/o cualquier otro documento del OEC acreditado y en su caso por uso de la marca del mismo.

2.- Situación: Cuando un OEC se ostenta como acreditado por la **ema**, sin serlo y/o presenta informes, dictámenes y/o certificados como OEC acreditado por la **ema**, sin serlo y se encuentra en proceso de acreditación.

### 2.1 Acciones a realizar:

- Si a la entidad le presentan informes, dictámenes y/o certificados en donde el OEC hace alusión a la acreditación, se cancela el trámite de acreditación en cualquier etapa del proceso de acreditación en la que se encuentre el OEC.
- Si la entidad no cuenta con ningún documento en donde el OEC hace alusión a la acreditación, la **ema** hace una investigación de la emisión de estos documentos y de comprobarse esta situación, se cancela el trámite de acreditación en cualquier etapa del proceso de acreditación en la que se encuentre el OEC.
- El OEC podrá solicitar nuevamente su acreditación después de 2 años a partir de que recibe la notificación de la finalización de su trámite.
- La entidad informa a las autoridades competentes en caso de tratarse de NOM's.

FECHA DE EMISION	FECHA ENTRADA VIGOR	HOJA	MOTIVO: REVISIÓN
2009-03-02	2009-03-02	1 DE 3	DOCTO No. MP-TS080-02

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

3.- Situación: Cuando un OEC no acreditado indica por cualquier medio ser un OEC acreditado por la entidad y/o hace uso del símbolo de acreditación registrado por la **emα**.

3.1 Acciones a realizar:

- La entidad actúa legalmente de acuerdo a lo estipulado en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento así como la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

4.- Situación: Cuando un OEC acreditado por la **emα** ostenta estar acreditado en alcances no acreditados.

4.1 Acciones a realizar:

- La entidad le solicita al OEC la información referente a este alcance no acreditado para su análisis.  
- La entidad debe analizar la posibilidad de suspender o cancelar al OEC acreditado, si los documentos no habían sido cancelados al momento de que se detectó esta situación.

5.- Situación: Cuando la entidad recibe una solicitud de la autoridad o parte interesada que requiere se revisen los informes de resultados, dictámenes o certificados emitidos por un OEC acreditado por la **emα**, con posibles errores o datos falsos.

5.1 Acciones a realizar:

- La entidad realiza visitas de monitoreo (sin previo aviso) o evaluaciones de seguimiento al OEC acreditado. En caso de comprobarse que el OEC acreditado emitió informes, dictámenes y/o certificados con datos erróneos o falsos y no han sido cancelados al momento de la visitas de monitoreo o evaluaciones de seguimiento, la entidad procede con la suspensión o cancelación de la acreditación del OEC.

6.- Situación: Cuando el OEC en proceso de acreditación por la **emα** emite informes, dictámenes o certificados y se compromete con sus clientes a reemplazar sus informes, dictámenes y/o certificados expedidos con antelación por otros que tengan la leyenda de acreditado por **emα**, una vez acreditado.

6.1 Acciones a realizar:

- La entidad cancela el proceso de acreditación en cualquier etapa en la que se encuentre.

7. Situación: Cuando el OEC acreditado por la **emα** emita un informe, dictamen y/o certificado utilizando el logo de ISO.

7.1 Acciones a realizar:

- La entidad le solicitará al OEC acreditado que retire y/o sustituya los informes, dictámenes y/o certificados emitidos con el logo de la ISO y se dará seguimiento a esta actividad.  
- La entidad tendrá que dar seguimiento a que las acciones para retirar los informes, dictámenes y/o certificados se hizo al 100%.

8.- Situación: Cuando un laboratorio o unidad de verificación en proceso de acreditación o acreditado por la **emα** emitan informes de resultados y/o dictámenes con encabezados de "Certificado de Producto", "Estándar Certificado" o cualquier frase alusiva que trate de certificación.

8.1 Acciones a realizar:

- La entidad le solicita al OEC que sustituya todos los documentos correspondientes a todos sus clientes a quienes se les ha otorgado, aclarando que se trata de un informe y/o dictamen y no de un certificado de

HOJA 2 de 3	DOCTO. No. MP-TS080-02
----------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

producto. El OEC debe presentar la evidencia de esta actividad a la entidad. Para el caso de laboratorios esta actividad se detalla en el documento "Criterios de aplicación de la norma NMX-EC-17025-IMNC-2006" requisito 4.9, MP-FE005 vigente.

9.- Situación: Cuando un Organismo de Certificación no declare que existe otra empresa, que de acuerdo con la norma está relacionada, por ser de los mismos dueños y que hace actividades que pueden comprometer la independencia.

9.1 Acciones a realizar:

- La entidad solicita que aclare la situación respecto a la otra empresa y los motivos por los cuales no había sido declarada la relación con esta empresa.
- La entidad realiza una evaluación de seguimiento para corroborar los alcances de la relación y la afectación de la independencia, imparcialidad y/o integridad de los resultados. En caso de existir afectación se procede con la suspensión o cancelación de la acreditación.

10.- Situación: Cuando un OEC acreditado solicite la suspensión o cancelación de su acreditación de forma voluntaria o solicite reducir su alcance de acreditación y exista un proceso de monitoreo, vigilancia, seguimiento, queja o apelación abierto.

10.1 Acciones a realizar:

- La entidad tratara en forma independiente los diferentes trámites.
- Primero concluirá el trámite del proceso de monitoreo, vigilancia, seguimiento, queja o apelación y una vez resuelto éste, se atenderá la solicitud voluntaria de suspensión, cancelación o reducción de alcance promovida por el cliente.

Nota: El proceso de vigilancia o seguimiento inicia desde que el cliente recibe el aviso donde se le notifica al respecto, la visita de monitoreo inicia desde que el personal de ema se presenta por primera vez en las instalaciones del OEC para el caso de laboratorios y unidades de verificación y desde que el cliente recibe la notificación de esta visita de monitoreo para organismos de certificación, aún cuando la visita se haya pospuesto; y el proceso de atención a queja inicia desde que se le notifica al cliente.

11.- Situación: Cuando surja alguna situación no prevista en este documento.

11.1 Acciones a realizar:

- La entidad identificará a las partes interesadas que corresponda, establecerá contacto con estas a fin de informar la situación y solicitará la intervención de las mismas con las opiniones y acciones que en cada caso corresponda.
- La entidad realizará en estos casos las actividades que se requieran hasta considerar concluido el asunto.

### IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

INCISO	PÁGINA	CAMBIO(S)
10	3	Se incorpora el punto 10 y el 10.1, por lo que el inciso anterior recorre su numeración al 11 y 11.1 respectivamente.
<b>Observaciones:</b>		

HOJA 3 de 3	DOCTO. No. MP-TS080-02
----------------	---------------------------