

# 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) o por otras partes interesadas.	<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 u otras partes interesadas.
--	--

## SITUACIONES INDESEABLES

1 Situación: Cuando a un OEC acreditado por la **emα** 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 **emα** 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 le solicita al 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 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 presenta informes, dictámenes y/o certificados como OEC acreditado por la **emα**, 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 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 **emα** 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 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, cuando no haya sido por dolo o mala fe, o 5 años cuando se compruebe que hubo dolo o mala fe.
- La entidad informa a las autoridades competentes en caso de tratarse de NOM's.

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.

FECHA DE EMISION	FECHA ENTRADA VIGOR	HOJA	MOTIVO: REVISIÓN
2016-04-22	2016-04-28	1 DE 4	DOCTO No. MP-TS080-08

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

4. Situación: Cuando un OEC acreditado por la **ema** 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.
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 **ema**, 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 visita de monitoreo o evaluaciones de seguimiento, la entidad procede con la suspensión o cancelación de la acreditación del OEC.
  - En aquellos casos en los que se compruebe que se hayan emitido dictámenes, informes de resultados o certificados en los cuales se constate que hay falsedad en la información de los resultados de la evaluación de la conformidad, la entidad procede con la suspensión o cancelación de la acreditación del OEC, así como no podrá ser otorgada en dicho alcance cancelado o suspendido, una acreditación, renovación, actualización o ampliación por un periodo de 5 años, tanto al OEC como al personal del OEC directamente implicado en los hechos; iniciando dicho este periodo a partir de que el OEC reciba la notificación de cancelación o suspensión.
6. Situación: Cuando el OEC en proceso de acreditación por la **ema** 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 **ema**, 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 **ema** 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 OEC, excepto un Organismo de Certificación de Producto, en proceso de acreditación o acreditado por la **ema** 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 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", MP-FE005 vigente.

HOJA 2 de 4	DOCTO. No. MP-TS080-08
----------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

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 o requiera ampliar su acreditación y exista un proceso de monitoreo, vigilancia, seguimiento, denuncia, 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, denuncia, queja o apelación y una vez resuelto éste, se atenderá la solicitud voluntaria de suspensión, cancelación, reducción de alcance o ampliación 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 emα 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, aun cuando la visita se haya pospuesto; y el proceso de atención a queja inicia desde que se le notifica al cliente.*

11. Situación: Cualquier situación conforme a lo establecido en el contrato de prestación de servicios de acreditación o reconocimiento, donde exista la comisión dolosa de alguna infracción a las disposiciones legales y contractuales aplicables.

11.1. Acciones a realizar:

- El OEC es cancelado, y con ello no podrá ingresar una nueva solicitud de acreditación en el área cancelada en un periodo de 5 años.
- Las personas no serán reconocidas por emα como signatarios, responsables, verificadores o representantes autorizados de ningún Organismo de Evaluación de la Conformidad, ni como miembros del Padrón Nacional de Evaluadores, ni en ningún órgano colegiado de emα hasta en tanto, no se cumpla con lo establecido en el punto 11.1, por un término de 5 años a partir de que le fue notificada la cancelación de su acreditación al Organismo.

12. Situación: Cuando la entidad tiene conocimiento que una empresa o persona, ya sea acreditada o no por emα falsificó documentos o adquiere y hace uso de documentación falsificada, siendo dicha documentación para ostentarse como acreditado por emα, o alguna otra alusión a estar respaldado y/o reconocido y/o avalado por emα.

12.1 Acciones a realizar:

- La entidad a través de la Gerencia Operativa correspondiente y el representante del área Jurídica de la entidad, realizarán la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público, dejando constancia de los hechos que se presentaron.
- La Gerencia Operativa correspondiente realizará la investigación requerida para identificar a la(s) persona(s) y/o empresa(s) que realizaron la(s) falsificación(es).

HOJA 3 de 4	DOCTO. No. MP-TS080-08
----------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

- Una vez que se hayan identificado a la(s) persona(s) y/o empresa(s) que realizaron la(s) falsificación(es), se tomarán las acciones que para cada caso proponga el área jurídica de la entidad, con la finalidad de resarcir todo daño y perjuicio de la manera más justa y con apego a derecho.
13. Situación: Cuando la entidad tiene conocimiento que una empresa o persona, ya sea acreditada o no por **ema** hace uso indebido de la marca registrada de **ema** y/o su logotipo y/o su símbolo de acreditación.
- 13.1 Acciones a realizar:
- La entidad a través de la Gerencia Operativa correspondiente emitirá una carta a la(s) persona(s) y/o empresa(s) que están haciendo mal uso de la marca y/o logotipo y/o símbolo, en la cual se le solicitará que en un plazo de 5 días hábiles detenga dicha práctica y retire todo tipo de publicidad o documentos de cualquier medio que se haya utilizado y, presente las evidencias que demuestren que sus clientes han sido notificados al respecto.
  - Si la(s) persona(s) y/o empresa(s) no lleva(n) a cabo las acciones anteriores se iniciará el proceso jurídico correspondiente por hacer uso indebido de la marca registrada de **ema** y/o su logotipo y/o su símbolo de acreditación.
14. Situación: Cuando surja alguna situación no prevista en este documento.
- 14.1 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.
  - En caso de que el asunto requiera de un análisis jurídico, ya sea porque a primera vista así se considere o porque sea evidente que la actuación del OEC o del PEA generará un conflicto jurídico, se deberá consultar la situación con los asesores jurídicos que fuesen necesarios.
  - La entidad realizará en estos casos las actividades que se requieran hasta considerar concluido el asunto.

### NOTA:

Siempre que se mencione el término “acreditado, acreditación u Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) acreditados”, se debe entender que está incluido el reconocimiento de verificación al cumplimiento de Buenas Prácticas de Laboratorio bajo los principios de la OCDE por **ema**.

### IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

INCISO	PÁGINA	CAMBIO(S)
NOTA	4	Se incluyó una nota
<b>Observaciones:</b> En la versión anterior (07) los cambios que se reflejaron fueron: <ul style="list-style-type: none"><li>- Se incluyó “denuncia” en los procesos; las acciones a realizar se redactaron como obligatorias y se mejoró la redacción de algunos párrafos.</li></ul>		

HOJA 4 de 4	DOCTO. No. MP-TS080-08
----------------	---------------------------