

mariano escobedo n° 564  
col. anzures  
c.p.11590 méxico, d.f.  
tel. (55) 9148-4300 fax (55) 5591-0529  
[www.ema.org.mx](http://www.ema.org.mx) LSC 01 800 022 29 78

México D.F., 24 de octubre de 2017  
DTEC604/2017.10.24

Asunto: Quejas por la actuación de los PEA acreditados.

### **Proveedores de Ensayos de Aptitud**

Presentes

Me dirijo a ustedes solicitando su apoyo para difundir entre sus clientes el procedimiento MP-BP004 “Apelaciones, Quejas, Denuncias, Llamados De Atención, Sugerencias y Felicitaciones” vigente, en particular el capítulo 13 correspondiente a “Quejas contra OEC”.

Al respecto les comento, que recientemente los participantes en los ensayos de aptitud se han acercado a la entidad con la finalidad de atender sus inquietudes respecto a la organización y operación de los ensayos de aptitud, sin embargo, consideramos que es de suma importancia que este acercamiento se realice primero con los Proveedores de Ensayos de Aptitud ya que son Ustedes los responsables del proceso de planeación y ejecución de dichos ensayos de aptitud.

Por lo anterior, a continuación, les informo la forma en que ema da atención a las quejas, con la finalidad de solicitarles su valioso apoyo, para difundir la información que consideren pertinente:

1. Cuando se recibe una queja dirigida a un PEA acreditado, la ema realiza el registro y solicita al promovente que haga del conocimiento del PEA su inconformidad para que sea atendida conforme a sus procedimientos establecidos, solicitándole marque copia a la entidad de dicha comunicación para realizar el seguimiento correspondiente durante las visitas de vigilancia o reevaluación de los PEA.
2. En caso de que no ingresen formalmente dicha información al PEA, se considera la queja como no procedente.
3. Cuando el promovente ya mantuvo esta comunicación con el PEA y la respuesta no atiende sus necesidades, la entidad tomara las acciones necesarias las cuales pueden ser las siguientes:
  - Programación de reunión ema - PEA - Promovente y cuando sea necesario experto técnico del área con la finalidad de escuchar los argumentos de ambas partes y tomar una decisión sobre la procedencia de la queja.
  - Programación de visitas de monitoreo al PEA para verificar que la actuación se realice conforme a sus procedimientos, en estos casos el informe se turna a los Órganos Colegiados para que se dictamine con base en el informe emitido.



mariano escobedo n° 564  
col. anzures  
c.p.11590 méxico, d.f.  
tel. (55) 9148-4300 fax (55) 5591-0529  
[www.ema.org.mx](http://www.ema.org.mx) LSC 01 800 022 29 78

- Cuando sea el caso, revisión del informe de ensayo de aptitud por un experto técnico para que se determine la procedencia de la queja. Al experto se le proporcionarán tanto los argumentos del PEA como los del promovente.

El costo para la atención de las quejas se menciona en el “Contrato De Prestación De Servicios De Acreditación” FOR-LAB-012 vigente para PEA, y el FOR-LAB-004 vigente para laboratorios, como se indica a continuación:

- Queja improcedente**, Si el resultado de la evaluación de seguimiento demuestra que las quejas contra el PEA no eran fundadas, el promovente de la queja deberá cubrir la totalidad del costo de la evaluación; pago de los honorarios y viáticos del grupo evaluador o del experto técnico que apoyen en la revisión.
- Queja procedente**, Si el resultado de la evaluación de seguimiento demuestra que las quejas contra el PEA eran fundadas, éste deberá cubrir la totalidad del costo de dicha evaluación;
- Queja parcialmente procedente para el Laboratorio y PEA**, Si el resultado de la evaluación de seguimiento demuestra que las quejas contra el PEA eran parcialmente fundadas, el PEA debe cubrir el 50 % del costo por el servicio realizado y el otro 50 % deberá ser cubierto por el promovente de la queja.

En los casos anteriores, el costo se realiza conforme a las tarifas establecidas por la entidad mexicana de acreditación, a.c., que se encuentran disponibles en la página electrónica.

Por último, anexo a este documento el procedimiento de Apelaciones Quejas y Sugerencias para mayor referencia donde se indica lo antes señalado.

Esperando contar con su apoyo como hasta ahora lo ha sido, quedo a sus órdenes para cualquier duda al respecto.

Atentamente

Martha Cristina Mejía Luna  
Directora Técnica

Anexo: MP-BP004 - Apelaciones, quejas y sugerencias, vigente.