

# Derechos del cliente de ema

*¿Conoces tus derechos cuando tienes inconformidades, comentarios, dudas sobre el proceso de evaluación y acreditación o con respecto al trabajo de un Organismo de Evaluación de la Conformidad acreditado?*

La **entidad mexicana de acreditación, a.c.**, pone a tu disposición diversos mecanismos, te invitamos a conocerlos y aplicarlos cuando así lo consideres.

## • Apelación a proceso

Si no estás de acuerdo con alguna de las etapas del proceso de evaluación, por ejemplo, hallazgos no fundamentados derivado de una evaluación, seguimiento de acciones correctivas, entre otros, puedes manifestar tu inconformidad a través de:

La firma de no aceptación en el informe de evaluación, enviando a **ema** la argumentación técnica en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la fecha de no aceptación del informe.

La entidad programará una reunión o conferencia telefónica con los involucrados (el promovente, los miembros del grupo evaluador y el personal asignado de ema), con la finalidad de tener un mayor entendimiento de la situación, aclarar puntos de vista, conocer los argumentos y buscar soluciones.

Con base en los resultados de la reunión, la entidad enviará por escrito la resolución indicando si procede o no procede la apelación a proceso.

## • Denuncia a un Organismo de Evaluación de la Conformidad acreditado:

Si no estás de acuerdo con la actuación de un Organismo de Evaluación de la Conformidad (Unidades Verificación, Laboratorios de Ensayo, Laboratorios de Calibración, Organismos de Certificación, Laboratorios Clínicos, Bancos de Sangre), Organismos Verificadores validadores de GEI, Proveedor de Ensayos de Aptitud (PEA), Productor de Materiales de Referencia (PMR) o Laboratorio reconocido en Buenas Prácticas de Laboratorios (BPL), puedes ingresar una denuncia a través de un correo electrónico, vía telefónica o escrito, dirigido a la Dirección Ejecutiva, la Dirección Técnica, la Dirección de Operaciones o bien al Gerente Operativo correspondiente.

La entidad analizará la información y realizará las acciones consideradas en el procedimiento de atención a denuncias e informará al denunciante el resultado de la investigación.

## • Queja por la actuación de los Proveedores de Ensayos de Aptitud acreditados:

Si no estás de acuerdo con los resultados de la participación con algún Proveedor de Ensayos de Aptitud (PEA) acreditado por ema, es importante que realices las siguientes acciones:

- Buscar un primer acercamiento con el PEA, manifestando tu inconformidad por escrito con copia a la entidad, para que esta sea atendida con base en sus procedimientos.

- Si la respuesta no te convence, debes ingresar un escrito a la entidad informando la situación presentada para que nosotros realicemos las acciones necesarias, como pueden ser:

- Programar una reunión: ema – PEA - Promovente (y cuando sea necesario experto técnico del área) con la finalidad de escuchar los argumentos de ambas partes.

- Programar una visita de monitoreo al PEA para verificar que la actuación se realizó conforme a sus procedimientos.

## • Queja por mala actuación de los evaluadores:

Si no estás de acuerdo con la actuación del grupo evaluador o de algún integrante durante tu proceso de evaluación o bien durante la evaluación en sitio, no debes esperar a que finalice tu trámite o tu evaluación, te invitamos a hacerlo del conocimiento inmediatamente del Gerente, Subgerente, Coordinador o Ingeniero del área, para que encontremos la solución a la situación que se está presentando.

En **ema** trabajamos para brindarte un servicio de excelencia, si detectas que nuestro personal no atiende tus necesidades o expectativas, te exhortamos a comunicarte con nuestra Directora Ejecutiva, Directora Técnica o Directora de Operaciones.

También puedes enviar tú inquietud al correo de QUEJAS, DENUNCIAS O SUGERENCIAS, o llamar de 09:00h a 17:00h al teléfono de DENUNCIAS y presentar tu queja, inconformidad, sugerencia o denuncia, misma que será tratada de forma confidencial.

### Mas Información

01(55) 91484300 opción 5  
[ema\\_denuncia@ema.org.mx](mailto:ema_denuncia@ema.org.mx)

# [www.ema.org.mx](http://www.ema.org.mx)



 **Entidad Mexicana de Acreditación A.C.**

 **entidad mexicana de acreditación a.c.**