

	APELACIONES, QUEJAS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código:	GME-PR-GS-004
		Versión:	28
		Fecha de emisión:	2025-02-28
		Entrada en vigor:	2025-04-01

PROCEDIMIENTO

CONTENIDO

0	INTRODUCCIÓN.....	1
1	OBJETIVO.....	2
2	CAMPO DE APLICACIÓN Y ALCANCE.....	2
3	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	2
3.1.	INTERNOS	2
3.2.	EXTERNOS	3
4	DEFINICIONES	3
5	DESARROLLO.....	3
6	REGISTROS ASOCIADOS.....	28
7	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	29
8	IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS	29
9	ANEXOS.....	29

0 INTRODUCCIÓN

Las disposiciones contenidas en el presente documento se establecen para la atención y resolución de las apelaciones a la toma de decisión, peticiones a proceso, recursos de reclamación, solicitud de revisión y quejas externas que presenten las personas u organizaciones afectadas por las actividades de **ema**, así como las sugerencias y felicitaciones externas que se reciban y quejas contra Organismos de Evaluación de la Conformidad acreditados (OECs), Laboratorios reconocidos en Buenas Prácticas de Laboratorios (BPLs) y miembros del Padrón de Evaluadores y Expertos de **ema**

Cuando la queja es derivada de la actualización del organismo de evaluación de la conformidad acreditado, la entidad cuando sea apropiado se deberá asegurar que los organismos de evaluación de la conformidad traten primero la queja.

	APELACIONES, QUEJAS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código:	GME-PR-GS-004
		Versión:	28
		Fecha de emisión:	2025-02-28
		Entrada en vigor:	2025-04-01

1 OBJETIVO

Establecer los criterios para recibir, investigar, validar, tomar las acciones que correspondan y dar respuesta a las:

- a) Apelaciones contra la Toma de Decisión emitida por algún Comité de Evaluación, Comisión de Opinión Técnica o la Comisión para la Suspensión y Cancelación de la Acreditación.
- b) Peticiones para revisar alguna etapa del proceso de evaluación y acreditación o de evaluación y reconocimiento para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por la entidad con relación a su estado de acreditación o reconocimiento deseado, diferente a las que se derivan de una resolución de una dictaminación.
- c) Recurso de reclamación con base en el artículo 163 de la Ley de Infraestructura de la Calidad.
- d) a), b) y c), que se refieren a las actividades de **ema**.
- e) Quejas cuando son referidas a la actuación de algún Organismo de Evaluación de la Conformidad acreditado o reconocido (incluye al programa para Buenas Prácticas de Laboratorios).
- f) Quejas contra OECs-acreditados, BPLs reconocidos.
- g) Quejas hacia miembros del Padrón de Evaluadores y Expertos de **ema**.
- h) Sugerencias y Felicitaciones externas que se reciben en la entidad, por alguna situación presentada.
- i) Recurso de revisión, el cual se da cuando un OEC, BPL u Autoridad competente, solicita revisar y/o reconsiderar alguna decisión tomada por la entidad respecto al resultado final obtenido del proceso de evaluación y acreditación o reconocimiento.

2 CAMPO DE APLICACIÓN Y ALCANCE

Lo establecido en este documento es aplicable para la atención de:

Las apelaciones a la toma de decisión, peticiones al resultado obtenido en alguna etapa del proceso de evaluación y acreditación, recurso de reclamación, solicitudes de revisión, quejas externas con relación a las actividades y/o servicio de **ema**, sugerencias y felicitaciones externas que se presentan a **ema**; las quejas contra algún OEC o BPL; las quejas de origen externa o interno contra algún miembro del Padrón de Evaluadores y Expertos de **ema**.

3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

3.1. INTERNOS

Para la correcta aplicación del presente documento se deben considerar las siguientes referencias:

Código	Nombre del Procedimiento
GSE-PR-GS-004	No Conformidades y Acciones Correctivas – Procedimiento.
GEV-IN-DE-080	Eventos extraordinarios, circunstancias que afectan a los OEC. Situaciones Indeseables – Instrucción de Operación.

Prohibida la reproducción parcial o total de este documento sin previa autorización de la Dirección General de **ema**.

	APELACIONES, QUEJAS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código:	GME-PR-GS-004
		Versión:	28
		Fecha de emisión:	2025-02-28
		Entrada en vigor:	2025-04-01

RSA-IN-DT-146	Comisión de Apelaciones – Instrucción de Operación.
GEV-IN-DE-068	Realización de Evaluaciones Extraordinarias – Instrucción de Operación.
GCA-PR-PEE-002	Evaluación, análisis, realimentación del desempeño y reconocimiento de los integrantes de los equipos de evaluación.

3.2. EXTERNOS

Para la correcta aplicación del presente documento se deben considerar las siguientes referencias:

Código	Nombre del Documento
N/A	<i>Ley de Infraestructura de la Calidad y reglamento correspondiente.</i>
ISO/IEC 17011:2017	<i>Evaluación de la conformidad — Requisitos para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad</i>

4 DEFINICIONES

Ver **Glosario de Términos de ema**.

5 DESARROLLO

5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- 5.1.1. Los Directivos, Gerentes, Subgerentes y Coordinadores de ema de las áreas afectadas y/o responsables deben tomar las consideraciones necesarias para asegurarse que las Apelaciones a la Toma de Decisión, Quejas, Peticiones a proceso, Recurso de reclamación, Solicitudes de revisión y sugerencias que les atañen, sean atendidas y tomadas en cuenta para la mejora de procesos y servicios.
- 5.1.2. Los responsables de los seguimientos de cada área tienen que dar la debida atención a las quejas, peticiones a proceso, recurso de reclamación, solicitudes de revisión y sugerencias, y cumplir con las funciones y responsabilidades descritas en su nombramiento y en este procedimiento. Resguardar y mantener la confidencialidad de la información requerida. Las personas asignadas para la atención y

Prohibida la reproducción parcial o total de este documento sin previa autorización de la Dirección General de **ema**.

	APELACIONES, QUEJAS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código:	GME-PR-GS-004
		Versión:	28
		Fecha de emisión:	2025-02-28
		Entrada en vigor:	2025-04-01

seguimiento deben de estar impedidas de participar en el análisis y seguimiento cuando se identifique un posible conflicto de interés.

- 5.1.3. La comisión de Apelaciones tiene autoridad suficiente para analizar, admitir, estudiar, dar seguimiento, vigilar, consultar y concluir el procedimiento de apelaciones contra la toma de decisión derivado de cualquier órgano colegiado.
- 5.1.4. Tratándose de apelaciones contra la resolución de una toma de decisión del Comité de Evaluación, de la Comisión de Opinión Técnica o de la Comisión para la Suspensión y Cancelación de la acreditación, la Comisión de Apelaciones tiene la responsabilidad de llevar a cabo las acciones correspondientes emitidas, siempre escuchando y respetando las funciones y responsabilidades de los demás Órganos Colegiados de la entidad.
- 5.1.5. Es responsabilidad de la Comisión de Apelaciones, del Comité de Evaluación, de la Comisión de Opinión Técnica, o de la Comisión para la Suspensión y Cancelación de la acreditación, y de la Dirección Ejecutiva de ema, observar que se cumplan las disposiciones establecidas en este procedimiento.
- 5.1.6. La Gerencia de Operaciones tiene la responsabilidad de supervisar la aplicación de este procedimiento para la atención y/o solución de quejas, peticiones a proceso, recursos de reclamación, solicitudes de revisión y sugerencias, así como de emitir informes que señalan el estado que guardan las mismas.
- 5.1.7. Es responsabilidad del personal de ema que de primera instancia reciba información relativa a una queja externa, felicitación externa, petición, sugerencia externa, -completar el formulario de registro de quejas, sugerencias y felicitaciones, a través de la plataforma BUZONema para que este sea turnado directamente a la Gerencia Operaciones. Es responsabilidad del personal de ema asegurarse de que sean tratadas de manera confidencial todas las quejas, peticiones a proceso, recurso de reclamación, solicitudes de revisión, apelaciones a la Toma de Decisión conforme lo establecido en este procedimiento y en el procedimiento interno GEV-PR-DT-003 (vigente).
- 5.1.8. Es responsabilidad de la Gerencia de Operaciones, que la decisión a comunicar al promovente de una queja externa sea tomada, revisada y aprobada, por personas que no están implicadas en las actividades que se reclaman, así como la investigación y la decisión tomada, no debe resultar en ninguna acción discriminatoria para el promovente. Resguardar y mantener la confidencialidad de la información requerida, tanto en el desempeño del trabajo en instalaciones de ema como al realizar actividades en modalidad remoto.

Prohibida la reproducción parcial o total de este documento sin previa autorización de la Dirección General de ema.

	APELACIONES, QUEJAS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código:	GME-PR-GS-004
		Versión:	28
		Fecha de emisión:	2025-02-28
		Entrada en vigor:	2025-04-01

5.2. GENERAL

- 5.2.1. Las quejas externas, sugerencias externas, felicitaciones externas, petición a proceso, recurso de reclamación solicitudes de revisión, así como las quejas contra un OEC, acreditado o reconocido, pueden presentarse ante la entidad a través de los medios que se tienen disponibles para tal efecto; portal de ema (www.ema.org.mx, y medios digitales de comunicación), ema_denuncia@ema.org.mx, vía telefónica o directamente en las instalaciones de Mariano Escobedo No. 564, Col. Anzures C.P. 11590, CDMX de lunes a jueves de 9:00 a 17:00 horas y viernes de 9:00 a 14:00 horas , donde se cuenta con un buzón y el formulario de apelaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones (BUZONema) (vigente), para que el promovente pueda emitir su opinión. Las apelaciones a la toma de decisión deben ser presentadas de acuerdo con lo descrito en el capítulo 5.10 de este documento.
- 5.2.2. El personal de Contactema que reciba alguna queja externa, sugerencia externa, felicitación externa y petición, debe dar aviso a la Gerencia Operaciones a más tardar al día hábil siguiente a su presentación. Las quejas, sugerencias, peticiones, recurso de reclamación, solicitudes de revisión y felicitaciones que se reciban en las instalaciones de Manuel Ma. Contreras 133, colonia Cuauhtémoc, CDMX, serán transmitidas por el responsable del área de Capacitema al área de la Gerencia de Operaciones en Mariano Escobedo 564, mediante correo electrónico (adjuntando los documentos escaneados que en dado caso haya dejado el promovente) a más tardar al día hábil siguiente a su presentación.
- 5.2.3. Los correos electrónicos que la Gerencia de Operaciones reciba a través del portal de ema y/o el correo ema_denuncia@ema.org.mx y que no constituyan una sugerencia, felicitación, queja, recurso de reclamación, solicitudes de revisión o petición a proceso, se revisan por la Gerencia de Operaciones, para confirmar su contenido y en dado caso será remitida a las áreas correspondientes para su atención y sea realizada la respuesta que corresponda.
- 5.2.4. Tratándose de quejas, solicitudes de revisión, recursos de reclamación y petición a proceso, se realiza una investigación de los argumentos del promovente, para determinar si estos son procedentes o no lo son, donde la entidad podrá tomar como base los siguientes criterios:

	APELACIONES, QUEJAS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código:	GME-PR-GS-004
		Versión:	28
		Fecha de emisión:	2025-02-28
		Entrada en vigor:	2025-04-01

No procedencia:

- a) Cuando el resultado de la investigación evidencia que los empleados, ejecutivos, colaboradores, OEC, BPL o miembro del PEE, actuaron de conformidad a sus funciones, responsabilidades y atribuciones, con apego a políticas, normatividad, lineamientos, procedimientos y valores.
- b) Cuando el resultado de la investigación revela que la información presentada por el cliente no evidencia que los argumentos Ingenieros presentados son conformes con los requisitos.
- c) Cuando la información recibida por parte del promovente, no se refiere a las actividades de acreditación de las que es responsable esta entidad o bien, posterior a la investigación correspondiente, no se valida que ésta proporcione el sustento suficiente con relación al acto reportado.

Procedencia:

- a) Cuando el resultado de la investigación evidencia incumplimiento por parte de los empleados, ejecutivos, colaboradores, OEC, BPL o miembros del PEE, conforme a sus funciones, responsabilidades, atribuciones, así como el apego a políticas, normatividad, lineamientos procedimientos y/o valores; o bien, nos manifiesta una situación no prevista anteriormente y que es de la competencia de la entidad.
- b) Cuando el resultado de la investigación revela que la información presentada por el cliente sustenta completamente los argumentos Ingenieros presentados.

Procede parcial:

- a) Cuando el resultado de la investigación revela que la información presentada por el promovente sustenta parcialmente los argumentos presentados.

5.2.5. Los plazos indicados para dar cumplimiento a los requisitos de este procedimiento deben considerarse a partir de la fecha de ingreso que es colocado en el registro GME-PR-GS-004-F38, formulario de apelaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones (BUZONema) en concordancia con el registro que realiza el personal de la Gerencia de Operaciones, mismo registro que es notificado vía correo electrónico al “responsable del seguimiento”, así como al Director, Gerente y/o Subgerente correspondiente, por lo que los plazos correrán aun cuando no se cuente inmediatamente con la recolección de firmas de conocimiento confirmación de recepción por parte de los responsables, será suficiente el envío de la notificación vía correo electrónico.

5.2.6. Las peticiones a proceso se presentan generalmente por el promovente directamente en el área operativa correspondiente, dicha área operativa debe asegurarse que se dé una pronta revisión a la etapa del proceso de evaluación y acreditación de la cual se ha requerido la petición a proceso, e informar al área de la Gerencia de Operaciones en el plazo establecido, sobre las peticiones a proceso de las cuales los argumentos del promovente resultaron procedentes, incluyendo la documentación correspondiente y el formulario de registro de quejas, apelaciones y felicitaciones a través de BUZONema.

Prohibida la reproducción parcial o total de este documento sin previa autorización de la Dirección General de **ema**.

	APELACIONES, QUEJAS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código:	GME-PR-GS-004
		Versión:	28
		Fecha de emisión:	2025-02-28
		Entrada en vigor:	2025-04-01

- 5.2.7. Tratándose de quejas externas, peticiones a proceso, solicitudes de revisión, recursos de reclamación, el promovente debe recibir una respuesta inicial por escrito; lo mismo sucede tratándose de felicitaciones y sugerencias externas, dicha respuesta es en la que se agradece el tiempo invertido para comunicarnos la situación manifestada, dicha respuesta debe enviarse al promovente en un plazo máximo de 2 días hábiles contados a partir de la fecha de registro.
- 5.2.8. Tratándose de quejas externas, peticiones a proceso, solicitudes de revisión, recursos de reclamación, el promovente debe recibir una respuesta formal por escrito, la cual debe señalar las acciones que se están tomando para atender el asunto que se reclama, en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir del registro, así como el resultado de la investigación de procedencia preferentemente en un plazo de 10 días hábiles.
- 5.2.9. Toda respuesta formal escrita al promovente de una queja externa, petición a proceso y solicitud de revisión debe ser emitida conforme a la designación que cada área establezca.
- 5.2.10. Cuando el promovente no sea anónimo y se pueda identificar, cuando sea posible, se deberá solicitar acuse de recibido de las respuestas.
- 5.2.11. Copia de la comunicación y de la respuesta formal cuando aplique, y en dado caso, con sus correspondientes acuses, debe ser enviada al área de la Gerencia de Operaciones.
- 5.2.12. El “responsable del seguimiento” debe asegurarse que sea asignada a una persona como “encargada de la atención” quien realizará la investigación de la procedencia, teniendo como base los criterios señalados en el inciso 5.2.4; para quejas externas dirigidas a personal de ema esto deberá realizarse en un plazo no mayor a 10 días hábiles y notificar este resultado área de la Gerencia de Operaciones, quienes, de no tener esta información en el plazo establecido, considerará el asunto como procedente.

	APELACIONES, QUEJAS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código:	GME-PR-GS-004
		Versión:	28
		Fecha de emisión:	2025-02-28
		Entrada en vigor:	2025-04-01

- 5.2.13. El área de la Gerencia de Operaciones podrá rechazar alguna improcedencia cuando esta no satisfaga plenamente los requerimientos señalados en los incisos 5.2.4
- 5.2.14. En caso de ser procedente el asunto, el “responsable del seguimiento” debe asegurarse que el área o persona involucrada (encargado de la atención) establezca y efectúe correcciones y acciones correctivas, empleando el formato GSE-PR-GS-004-F017 vigente, mismo que deberá ser entregado el a la Gerencia de Operaciones, en un plazo de 10 días hábiles para su registro, control y seguimiento.
- 5.2.15. En caso de que la persona involucrada no presente su Plan de acciones correctivas dentro de los 10 días hábiles, a la Gerencia de Operaciones se encargará de hacer los requerimientos necesarios para dar cumplimiento a lo señalado en el inciso 5.2.14.
- 5.2.16. Tratándose de quejas externas, el “responsable del seguimiento” debe asegurarse que el promovente (cuando este no sea anónimo) sea preferentemente informado sobre el progreso de la atención de su queja externa; asimismo, el “responsable del seguimiento” deberá dar aviso formal al promovente cuando se haya concluido la atención de su queja externa. Evidencia de estas comunicaciones debe ser entregada a la Gerencia de Operaciones.

5.3. SUGERENCIAS EXTERNAS

- 5.3.1. *Las sugerencias externas se reciben en ema por cualquiera de sus canales de comunicación, las cuales son dirigidas a la Gerencia Operaciones, quienes revisarán que contenga los datos mínimos necesarios del promovente, documentos anexos (en caso de existir) y proceder a remitirla al área o persona responsable.*
- 5.3.2. *Las sugerencias externas referentes a la actuación o servicios de ema o de su personal, se identifican con un folio S001, S002, S003, etc.; finalmente estos folios se complementan con el año en que son presentadas.*
- 5.3.3. El área o la persona correspondiente (“responsable del seguimiento” o “encargado de la atención”), en un plazo de 2 días hábiles posteriores a la fecha de registro, cuando sea adecuado dará respuesta inicial al promovente como se describe en el inciso 5.2.11. Las áreas, personas, comisiones y/o grupos de trabajo que reciban una sugerencia, deben analizar y si procede tomar en cuenta dicha sugerencia para la mejora de sus actividades y operación, y cuando amerite, establecer acciones de contención de los riesgos a la información o al proceso que se identifiquen.

	APELACIONES, QUEJAS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código:	GME-PR-GS-004
		Versión:	28
		Fecha de emisión:	2025-02-28
		Entrada en vigor:	2025-04-01

5.4. FELICITACIONES EXTERNAS

- 5.4.1. Las felicitaciones externas se reciben en ema por cualquiera de sus canales de comunicación, las cuales son dirigidas a la Gerencia Operaciones, donde se revisará la documentación para efectuar con ello su registro y a remitirla al área o persona involucrada.
- 5.4.2. Las felicitaciones de origen externo (felicitación externa) referentes a la actuación o servicios de ema o de su personal, se identifican con el folio F001, F002, F003, etc.; finalmente estos folios se complementan con el año en que fue presentada.
- 5.4.3. El área o la persona que en primera instancia reciba la felicitación, en un plazo de 2 días hábiles posteriores a la fecha de registro podrá dar una respuesta al promovente como se describe en el inciso 5.2.11; cuando el asunto que se trate amerite una respuesta formal, el área o la persona correspondiente (“responsable del seguimiento” o “encargado de la atención”), en un plazo de 10 días hábiles posteriores a la fecha de registro podrá dar respuesta formal al promovente, en ambos casos remitiendo copia a la Gerencia Operaciones.

5.5. QUEJAS EXTERNAS

- 5.5.1. Las quejas externas se reciben en ema por cualquiera de sus canales de comunicación, las cuales son dirigidas a la Gerencia Operaciones, donde se revisará la documentación y descripción de la problemática para efectuar con ello el registro y a remitirla al área o persona responsable.
- 5.5.2. El personal de la entidad que identifique en primera instancia la información de parte de un promovente para que se ingrese una queja externa, debe asegurarse que se incluya dicha información en el formulario de apelaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones a través del BUZONema, asegurándose de anotar claramente en el campo “Motivo de la queja, sugerencia o llamado de atención” por lo menos: una breve redacción o la referencia que exprese la insatisfacción del promovente; el proceso o servicios involucrados; fechas de los hechos; y cualquier otro dato relevante.
- 5.5.3. La información recibida, así como la identidad del promovente se considerará de carácter confidencial para ema y en su caso el OEC o BPL que resulte implicado, por lo que la identidad e información proporcionada por el promovente permanecerá como confidencial frente al OEC o BPL, a menos que se cuente con el consentimiento del mismo promovente. De igual manera, ema tratará como información confidencial toda la que se genere durante el tratamiento y atención de la queja.

Prohibida la reproducción parcial o total de este documento sin previa autorización de la Dirección General de ema.

	APELACIONES, QUEJAS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código:	GME-PR-GS-004
		Versión:	28
		Fecha de emisión:	2025-02-28
		Entrada en vigor:	2025-04-01

- 5.5.4. Las quejas de origen externo (queja externa) referentes a la actuación o servicios de ema o de su personal, se identifican con un folio Q001, Q002, Q003, etc.; finalmente estos folios se complementan con el año en que fue presentada.
- 5.5.5. Las personas que en primera instancia reciban una queja externa o la Gerencia Operaciones, deben en un plazo de 2 días hábiles posteriores a la fecha de registro, dar respuesta de cortesía al promovente como se describe en los incisos 5.2.11 y 5.2.14 asimismo, deben determinar en un plazo de 5 días hábiles posteriores a la fecha de registro, la procedencia fundamentándola de acuerdo a lo establecido en el inciso 5.2.4 de este procedimiento; y, basados en el resultado de la investigación de procedencia, en un plazo de 10 días hábiles posteriores a la fecha de registro, deben dar una respuesta formal al promovente como se describe en los incisos 5.2.13 y 5.2.14; de tales acciones deben remitir copia a la Gerencia Operaciones.
- 5.5.6. Cuando proceda la queja externa o alguno de sus elementos, El área o la persona correspondiente (“responsable del seguimiento” o “encargado de la atención”), debe efectuar correcciones y establecer acciones en el Plan de atención para quejas internas y externas en un plazo de 10 días hábiles, remitiéndolo a la Gerencia Operaciones.
- 5.5.7. En caso de que el área o la persona afectada no presente el Plan de atención para quejas internas y externas, se levantará un llamado de atención.
- 5.5.8. Ya sea que la queja externa sea procedente o no procedente, se debe asegurar que tanto en la realización de la investigación, como a la decisión a la que se llegue, no deben resultar estas en ninguna acción discriminatoria para el promovente.
- 5.5.9. La Gerencia de Operaciones podrá establecer medidas adicionales cuando no se cumplan con los plazos establecidos para las actividades de atención y solución de quejas externas (véase inciso 5.5.7).
- 5.5.10. En los casos en donde no se tengan los datos necesarios para comunicar al promovente el resultado de la investigación, se mantendrá el registro de lo anterior en el área de la Gerencia de Operaciones.

	APELACIONES, QUEJAS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código:	GME-PR-GS-004
		Versión:	28
		Fecha de emisión:	2025-02-28
		Entrada en vigor:	2025-04-01

5.6. QUEJAS A EVALUADORES

- 5.6.1. Las quejas en contra de integrantes del Padrón de Evaluadores y Expertos de ema (PEEema) se reciben en ema por cualquiera de sus canales de comunicación, las cuales son dirigidas a la Gerencia Operaciones, donde se revisará la documentación y descripción de la problemática para efectuar con ello el registro y a remitirla al área del Padrón de Evaluadores y Expertos de ema.
- 5.6.2. Cuando el promovente lo solicite o se considere necesario debido a la naturaleza de la queja, tanto la información recibida como la identidad del promovente serán tratadas como confidenciales. Esto aplicará tanto para los integrantes del PEEema como para el OEC o BPL involucrados en los hechos reclamados. Asimismo, ema mantendrá la confidencialidad de toda la información generada durante el tratamiento y atención de la queja.
- 5.6.3. Cuando la información recibida de distintas fuentes (por ejemplo: integrantes del PEEema, clientes de los OECs, reclamantes de quejas, autoridades o dependencias), así como la identidad del promovente será tratada como confidencial por los integrantes del PEE, el OEC o BPL involucrados en los hechos reclamados, a menos que se cuente con el consentimiento expreso del promovente. Asimismo, **ema** mantendrá la confidencialidad de toda la información que se genere generada durante el tratamiento y atención de la queja, salvo que el Panel de evaluación lo considere necesario lo contrario.
- 5.6.4. Las quejas en contra de integrantes del PEEema, para el caso de quejas se identifican con el folio H001, H002, H003, etc., complementado con el año en que fue presentada.
- 5.6.5. El ingeniero del PEEema debe realizar las siguientes acciones, considerando que los plazos se cuentan a partir de la fecha de registro por parte de la Gerencia de Operaciones:

	APELACIONES, QUEJAS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código:	GME-PR-GS-004
		Versión:	28
		Fecha de emisión:	2025-02-28
		Entrada en vigor:	2025-04-01

Se emitirá una respuesta formal al promovente por escrito en un plazo no mayor a 10 días hábiles, según lo previsto en los incisos 5.7 y 5.8. En dicha comunicación, se le notificará que su queja será tratada conforme al procedimiento vigente y que se iniciará el proceso de investigación correspondiente, el cual será atendido por el Panel de Evaluación.

- a) El área del Padrón de Evaluadores y Expertos de ema, llevará a cabo una reunión, ya sea presencial o virtual, con la persona afectada para explicarle la situación actual, garantizando la confidencialidad de la información. Se le notificará, además, que su queja será tratada conforme al procedimiento vigente y que se iniciará el proceso de investigación correspondiente, el cual será atendido por el Panel de Evaluación de Evaluadores.
- b) Solicitar aclaración por escrito al integrante del PEE contra quien se levanta la queja, en un plazo no mayor a 5 días hábiles, indicando un plazo máximo de 5 días hábiles para la entrega de la aclaración a partir de la fecha de recepción, especificando que, de no ser recibida dicha información en el plazo establecido, se considerarán como procedentes todos los elementos señalados en la queja contra el integrante del PEE.

En los casos en que la información se deba tratar como confidencial de acuerdo con el punto 5.6. el Panel de evaluación determinará si la solicitud de aclaración al integrante del PEE se debe realizar o no.

En los casos en que el promovente sea personal de la entidad, se podrá incluir copia de la solicitud de aclaración en sustitución de la respuesta escrita a la que se refiere el inciso anterior.

En caso de no cumplirse el plazo de la solicitud de aclaración se deberán notificar los motivos a la Gerencia Operaciones.

En los casos en que la información se deba tratar como confidencial de acuerdo con el punto 5.6, se determinará por el área del Padrón de Evaluadores y Expertos de ema, si la aclaración al integrante del padrón se debe hacer antes o después de ser analizada por el panel de evaluación, en función de la queja a tratar.

- c) Solicitar al promovente y/o al gerente involucrado las evidencias necesarias para complementar la información
- d) En caso de ser necesario solicitar más información sobre el caso, se podrá consultar con los miembros del equipo evaluador que participó en el proceso y/o buscar información de los últimos 12 meses sobre otras quejas relacionadas, encuestas de satisfacción al cliente que estén relacionadas con el integrante del PEE o evaluaciones de desempeño obtenidas. También se podrán hacer llamadas a clientes para conocer su desempeño
- e) Una vez recabadas todas las respuestas y evidencias necesarias, se deberá presentar la queja y el resultado de la investigación al Panel de Evaluación en la próxima reunión ordinaria de dicho Panel, Prohibida la reproducción parcial o total de este documento sin previa autorización de la Dirección General de ema.

	APELACIONES, QUEJAS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código:	GME-PR-GS-004
		Versión:	28
		Fecha de emisión:	2025-02-28
		Entrada en vigor:	2025-04-01

o cuando así lo amerite, en reunión extraordinaria o por correo electrónico para que sea determinada la procedencia o improcedencia (total o parcial), y en su caso la resolución correspondiente.

- f) En caso de improcedencia, ésta se comunicará a la Gerencia Operaciones, preferentemente mediante copia de la minuta o acta de reunión de Panel de Evaluación.
- g) En caso de improcedencia, ésta se comunicará a la Gerencia Operaciones, preferentemente mediante copia de la minuta o acta de reunión de Panel de Evaluación.
- h) Si la queja se considera como procedente, el Ingeniero del PEE tendrá 10 días posteriores a la resolución del Panel de Evaluación para retroalimentar al integrante del PEE involucrado de manera escrita y ejecutará las actividades establecidas en la resolución. Cuando la resolución revele que solo en algunos elementos de la reclamación del promovente se presentó un incumplimiento por parte del miembro del PEE, se entenderá que la procedencia es parcial. De todo lo anterior se le enviará evidencia a la Gerencia Operaciones
- i) Cuando sea necesario, la resolución del Panel de Evaluación será informada al promovente por medio de un escrito en un plazo no mayor a 10 días hábiles.

5.6.6. De todas las comunicaciones antes mencionadas, el ingeniero del PEE procurará recabar acuse de recibo como parte de la evidencia a presentar a la Gerencia Operaciones.

Nota: Cuando una queja no pueda ser concluida debido a la necesidad de una investigación más profunda o la intervención de la parte legal, al área del Padrón de Evaluadores enviará una notificación por escrito a la persona afectada, explicando que el proceso sigue abierto y detallando las razones correspondientes.

5.6.7. En los casos en que se tenga conocimiento de algún conflicto que se considere grave de un evaluador/experto Ingeniero o exista separación de su centro de trabajo y siendo dicho patrón del integrante del PEE un OEC y/o BPL, y/o un Asociado de ema, el área del PEE podrá presentar ante el panel de evaluación el caso para que este determine si corresponde analizar el caso o se abstiene, y en consecuencia determinar la situación del integrante del PEE dentro del PEE, así como remitir la información necesaria a los Gerentes Operativos y a los órganos colegiados de ema en los que esté participando.

5.6.8. En tanto no se emita una resolución final por parte del Panel de Evaluación respecto a la situación de participación del integrante del PEE en cuestión, no lo programará en actividades relacionadas con ema, como, por ejemplo: evaluaciones, capacitaciones, conferencias, eventos de evaluadores, pláticas, entre otros. Así mismo si se tiene o se solicita algún proceso de calificación, ampliación, incremento de nivel, etc. Se detendrán dichos procesos hasta que se determine la procedencia. Lo indicado en este párrafo también aplica para los integrantes que han sido sancionados con suspensión, hasta que termine dicha suspensión y se reactive el integrante del PEE.

Prohibida la reproducción parcial o total de este documento sin previa autorización de la Dirección General de ema.

	APELACIONES, QUEJAS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código:	GME-PR-GS-004
		Versión:	28
		Fecha de emisión:	2025-02-28
		Entrada en vigor:	2025-04-01

- 5.6.9. Al ser estudiada por el Panel de Evaluación una queja que se considere procedente, para la toma de decisión de la sanción para el integrante del PEE contra del cual se levantó la queja, podrá hacer uso los criterios señalados en la Tabla 1 del procedimiento interno GCA-PR-PEE-002 (vigente). El estudio, revisión y toma de decisión sobre la queja, serán realizados por personas que no están implicadas en las actividades en cuestión, así como para aprobar y comunicar al promovente el estado y/o resultado de su queja, también será realizado por personas que no están implicadas en las actividades en cuestión.
- 5.6.10. Cuando se presente una queja a un miembro del PEE, con asuntos combinados con una Petición a proceso o Queja externa, previo inicio de la atención de dicha queja como “Queja a Evaluador”, se deberá resolver la Petición a proceso o queja externa e incluir los resultados de este proceso como parte de la información de la investigación de procedencia de la “Queja a Evaluador”.
- 5.6.11. Ya sea que la queja sea procedente o no procedente, se debe asegurar que tanto en la realización de la investigación, como a la decisión a la que se llegue, no deben resultar estas en ninguna acción discriminatoria para el promovente.
- 5.6.12. Cuando derivado de procesos de petición a proceso procedentes, ya sea de forma total o parcial, se determine que las causas de la procedencia son imputables al incorrecto desempeño de algún integrante del PEE, el área del Padrón de Evaluadores y Expertos de ema debe revisar si existen en el último año en curso, dos o más peticiones a proceso procedentes por la misma problemática en la misma rama o materia, en este caso se debe levantar una queja por reincidencia en petición a proceso y seguir lo indicado en este procedimiento. El Ingeniero del PEE tendrá diez días hábiles posteriores a la entrega de la retroalimentación para notificar al Integrante del PEE.
- 5.6.13. Cuando derivado de procesos de petición a proceso procedentes, ya sea de forma total o parcial, se determine que las causas de la procedencia son imputables al incorrecto desempeño de algún integrante del PEE, el área del Padrón de Evaluadores y Expertos de ema debe revisar si existen en el último año en curso, dos o más peticiones a proceso procedentes por la misma problemática en la misma rama o materia, en este caso se debe levantar una queja por reincidencia en petición a proceso y seguir lo indicado en este procedimiento. El Ingeniero del PEE tendrá diez días hábiles posteriores a la entrega de la retroalimentación para notificar al Integrante del PEE.

Prohibida la reproducción parcial o total de este documento sin previa autorización de la Dirección General de ema.

	APELACIONES, QUEJAS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código:	GME-PR-GS-004
		Versión:	28
		Fecha de emisión:	2025-02-28
		Entrada en vigor:	2025-04-01

5.7. PETICIÓN A PROCESO

- 5.7.1. La petición a proceso es un recurso que debe ser presentado de forma escrita por el representante autorizado o el representante legal del OEC y/o BPL afectado, directamente al área operativa correspondiente, o en su defecto, directamente a la Gerencia Operaciones por cualquiera de sus canales de comunicación, donde se revisará la documentación.
- 5.7.2. El área operativa correspondiente, inicia el proceso de atención a la petición a proceso tan pronto la reciba de parte del promovente o en su defecto, de parte de la Gerencia de Operaciones, en este segundo caso se incluirá el folio indicado en el inciso 5.7.6. Formulario de apelaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones a través del BUZONema.
- 5.7.3. La petición a proceso surge cuando el promovente manifiesta su inconformidad respecto una decisión adversa tomada por la entidad y diferente a una apelación a la toma de decisión (véase capítulo 5.10). Las decisiones adversas pueden incluir:
- Rechazo a aceptar una solicitud
 - Rechazo a proceder con una evaluación
 - Hallazgos no fundamentados
 - Seguimiento de acciones correctivas
 - Reclasificación de hallazgos (siempre y cuando no hayan pasado a otra instancia para la toma de decisión)
 - Informes de evaluación o testificación que no hayan sido aceptados por el cliente.
- 5.7.4. Cuando al personal de la entidad le corresponda llenar el formulario de apelaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones a través del BUZONema. Debe asegurarse que redacten claramente en el campo: “Descripción breve de la petición a proceso, solicitud de revisión o apelación a la toma de decisión”.
- Tipo de trámite
 - El(los) número(s) de referencia (si aplica)
 - Fechas de la evaluación (si aplica)
 - Motivo por el cual no aceptan los resultados del informe de evaluación, revisión de acciones correctivas, etc.
- 5.7.5. La información recibida, así como la identidad del promovente se considerará de carácter confidencial. De igual manera, ema tratará como información confidencial toda la que se genere durante el tratamiento y atención de la petición a proceso.
- 5.7.6. Las peticiones a proceso se identifican con un folio P001, P002, P003, etc., y se complementan con el año en que fue presentada.

Prohibida la reproducción parcial o total de este documento sin previa autorización de la Dirección General de **ema**.

	APELACIONES, QUEJAS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código:	GME-PR-GS-004
		Versión:	28
		Fecha de emisión:	2025-02-28
		Entrada en vigor:	2025-04-01

- 5.7.7. El área operativa correspondiente, debe revisar la información de la petición a proceso y turnará copia de la respuesta formal incluyendo el análisis realizado al promovente y a la Gerencia Operaciones. En caso de que la petición sea procedente o parcialmente procedente deberá incluir lo siguiente:
- Acciones correctivas y Retroalimentación al equipo evaluador.
- 5.7.8. El Gerente responsable del área operativa designará a una persona competente y que no esté involucrada en el caso para dar seguimiento y cumplir con las actividades citadas anteriormente, considerando que todos los plazos se cuentan a partir de la fecha de recepción y/o registro.
- 5.7.9. Se deben revisar los argumentos enviados por el evaluado tras el rechazo del contenido del informe de evaluación siempre y cuando estos argumentos hayan sido presentados dentro del plazo de 5 días hábiles posteriores a la recepción de dicho informe. En estos casos el área operativa deberá analizar los argumentos y registrar la petición a proceso si es procedente o cuando el evaluado lo solicite, aunque la respuesta dada por el área operativa sea no procedente.
- 5.7.10. En los casos en que el evaluado presente argumentos cuando ya haya vencido su plazo de 5 días hábiles posteriores a la recepción del informe, estos serán tratados como una solicitud de revisión.
- 5.7.11. El personal designado por la Gerencia competente en un plazo de 2 días hábiles posteriores a la fecha de la recepción y/o registro, cuando aplique, debe enviar una respuesta inicial al promovente como se describe en el inciso 5.2.11; se debe realizar la investigación de la procedencia de la petición a proceso donde, en los casos en que la investigación no requiera del apoyo de expertos Ingenieros o legales, se contará con un plazo de 10 días hábiles para dar una segunda respuesta, con el propósito de responder formalmente por escrito al promovente el resultado de la procedencia o no procedencia de la petición a proceso, haciéndolo conforme a lo descrito en los incisos 5.2.13 y 5.2.14 Asimismo, en los casos en que la investigación requiera del apoyo de expertos Ingenieros o legales, se contará con un plazo mayor, y de resultar la petición a proceso procedente, se deberá entregar evidencia a la Gerencia Operaciones de la participación de expertos Ingenieros o legales. De todo lo anterior debe notificarse a la Gerencia Operaciones con la evidencia correspondiente dentro del primer plazo de 5 días hábiles o tan pronto se complete la participación de los expertos Ingenieros o legales que en dado caso se requieran.
- 5.7.12. En los casos en que sea viable se deberá entregar copia del acuse de recibido por parte del promovente a la Gerencia Operaciones.

Prohibida la reproducción parcial o total de este documento sin previa autorización de la Dirección General de **ema**.

	APELACIONES, QUEJAS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código:	GME-PR-GS-004
		Versión:	28
		Fecha de emisión:	2025-02-28
		Entrada en vigor:	2025-04-01

- 5.7.13. En caso de ser total o parcial la procedencia de la petición a proceso, el área involucrada debe proponer acciones con base en lo descrito en el procedimiento GSE-PR-GS-004 de Acciones correctivas (vigente), y comunicarlas a la Gerencia Operaciones mediante el formato GSE-PR-GS-004-F017 (vigente), en un plazo de 10 días hábiles, o en el tiempo establecido, cuando se amplíe el plazo conforme a lo indicado en el inciso 5.7.11 de este documento. Las acciones que se definan deben efectuarse en los plazos indicados en el punto 5.2.21 de este documento.
- 5.7.14. El estudio, revisión y toma de decisión sobre la petición a proceso, serán realizados por personas que no están implicadas en las actividades en cuestión, así como para aprobar y comunicar al promovente el estado y/o resultado de su petición a proceso, también será realizado por personas que no están implicadas en las actividades en cuestión.
- 5.7.15. Ya sea que la petición a proceso sea procedente o no procedente, se debe asegurar que tanto en la realización de la investigación, como a la decisión a la que se llegue, no deben resultar estas en ninguna acción discriminatoria para el promovente.
- 5.7.16. En caso de que el cliente no esté de acuerdo con alguna etapa del proceso o de la resolución de la petición a proceso, esta podrá ser revisada y analizada por la Dirección Técnica y la Gerencia correspondiente para tomar las acciones requeridas.

5.8. QUEJAS CONTRA OEC o BPL

- 5.8.1. Las quejas recibidas en la entidad en contra de un Organismo de Evaluación de la Conformidad (OEC) acreditado o Laboratorio reconocido en Buenas Prácticas de Laboratorios (BPL) por cualquiera de sus canales de comunicación son dirigidas a la Gerencia Operaciones para su registro a través del formulario de apelaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones (BUZONema.) donde se revisará la documentación y analizará la problemática, de considerarse todo en orden se procede a su registro y a remitirla al área Operativa que corresponda.
- 5.8.2. La información recibida, así como la identidad del promovente se considerará de carácter confidencial, ema tratará como información confidencial toda la que se genere durante el tratamiento y atención de la queja. La información debe ser confidencial entre el organismo de evaluación de la conformidad y el organismo de acreditación, salvo que se acuerde con la fuente.
- 5.8.3. Las quejas contra un OEC o un BPL se identifican con un folio E001, E002, E003, etc., y se complementa con el año en que fue presentada.

Prohibida la reproducción parcial o total de este documento sin previa autorización de la Dirección General de **ema**.

	APELACIONES, QUEJAS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código:	GME-PR-GS-004
		Versión:	28
		Fecha de emisión:	2025-02-28
		Entrada en vigor:	2025-04-01

- 5.8.4. El área operativa que corresponda debe atender las quejas presentadas en contra de un OEC acreditado y/o BPL reconocido, enviando una respuesta inicial al promovente en un plazo de 2 días hábiles posteriores a la fecha de registro. Posteriormente el área Operativa que corresponda toma las acciones conforme a lo descrito en los procedimientos establecidos.
- 5.8.5. La Dirección Ejecutiva y las áreas que esta asigne (áreas responsables), atenderán cada caso y darán seguimiento a las quejas, se enviará una respuesta inicial a los dos días hábiles y se dará seguimiento conforme a lo establecido en los procedimientos de evaluación y acreditación correspondientes, a lo descrito en la instrucción de operación GEV-IN-DE-068 vigente.
- 5.8.6. Se podrán programar evaluaciones extraordinarias dependiendo del análisis de la información ingresada, se debe realizar dicha evaluación en un periodo máximo de 10 días hábiles, de no ser posible se deberá presentar la evidencia que justifique un plazo adicional de acuerdo a lo descrito en la instrucción de operación GEV-IN-DE-068 contado a partir de la fecha de registro de la queja contra el OEC y/o BPL.
- 5.8.7. En caso de que la evaluación extraordinaria haya sido programada fuera de los 10 días hábiles a partir de la fecha de registro de la queja, el área operativa responsable deberá enviar una carta de actualización al promovente a los 5 días hábiles a partir del registro, indicando que su inconformidad sigue en proceso de atención y se están tomando las acciones correspondientes.
- 5.8.8. Las quejas contra los OEC y/o BPL que se encuentren con su acreditación o reconocimiento cancelado, no podrán ser sujetos a un seguimiento como tal, por lo que, dependiendo del asunto, la entidad efectuará acciones que pueden incluir el avisar a la autoridad correspondiente y a aquellas partes interesadas que pudiesen estar siendo afectadas.
- 5.8.9. El responsable asignado se asegurará de contar con toda la evidencia del seguimiento realizado para dar atención y cierre de la queja.
- 5.8.10. El resultado de la evaluación y la toma de decisión que emita el Comité de Evaluación correspondiente o Comisión de Opinión Técnica y en su caso la Comisión para la Suspensión y Cancelación de la acreditación, deberá notificarse a la Gerencia Operaciones.

Prohibida la reproducción parcial o total de este documento sin previa autorización de la Dirección General de **ema**.

	APELACIONES, QUEJAS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código:	GME-PR-GS-004
		Versión:	28
		Fecha de emisión:	2025-02-28
		Entrada en vigor:	2025-04-01

- 5.8.11. En caso de que se presenten situaciones inéditas que por su naturaleza se encuentren más allá de poder solucionarse completamente mediante la aplicación de este procedimiento, se deberán establecer medidas de solución o mitigación con la participación de todos los responsables de las áreas involucradas, asegurándose que la situación inédita quede atendida en un plazo no mayor a 30 días hábiles.
- 5.8.12. En caso de que la queja haya sido presentada por alguna Autoridad o se cuente con información que ponga en duda la actuación del OEC y/o BPL, entonces la entidad procederá conforme lo establece la instrucción de operación GEV-IN-DE-068 vigente.
- 5.8.13. En los casos en que se aplique lo descrito en la instrucción de operación GEV-IN-DE-068 o se determine realizar alguna visita de evaluación para constatar lo relacionado a la actuación del OEC y/o BPL (véase inciso 5.8.6), se debe realizar dicha evaluación en un máximo de un mes, contado a partir de la fecha de registro de la queja contra el OEC y/o BPL. En los casos en que se requiera de más tiempo para llevar a cabo la evaluación se deberá notificar tal situación a la Gerencia Operaciones con la justificación correspondiente y copia del correo de actualización al promovente.
- 5.8.14. El área Operativa responsable de atender las quejas presentadas en contra de un OEC y/o BPL, debe entregar a la Gerencia Operaciones copia del seguimiento y cierre que realice tan pronto vaya efectuando sus actividades, donde deberá proporcionar los siguientes registros:
- a) Respuesta inicial al promovente.
 - b) Requerimiento al promovente para que presente pruebas y evidencias adicionales a su primera comunicación (Cuando aplique).
 - c) Correo de actualización al promovente (Cuando aplique)
 - d) Informe de evaluación extraordinaria (Cuando aplique).
 - e) Resolución adoptada con base a los resultados de la evaluación extraordinaria (Cuando aplique)
 - f) Respuesta formal al promovente, comunicándole la conclusión de su queja y de acuerdo con lo descrito en los incisos 6.7 y 6.8 5.2.13 y 5.2.14.
 - g) Cambios en el estatus de acreditación o reconocimiento del OEC y/o BPL en cuestión.

Y de manera opcional podrá proporcionar los siguientes registros:

- a) Determinación de la necesidad o no de efectuar visita de evaluación extraordinaria al OEC y/o BPL.
 - b) Comunicación con el OEC y/o BPL previa a la evaluación extraordinaria.
 - c) Designación del Equipo Evaluador y programación de la evaluación extraordinaria.
 - d) De no haber evaluación extraordinaria, resolución adoptada y las bases sobre las cuales se tomó la resolución.
 - e) Cualquier otra información relevante.
- 5.8.15. El estudio, revisión y determinación de procedencia e improcedencia sobre la queja, serán realizados por personas que no están implicadas en las actividades en cuestión, así como para aprobar y

Prohibida la reproducción parcial o total de este documento sin previa autorización de la Dirección General de **ema**.

	APELACIONES, QUEJAS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código:	GME-PR-GS-004
		Versión:	28
		Fecha de emisión:	2025-02-28
		Entrada en vigor:	2025-04-01

comunicar al promovente el estado y/o resultado de su queja. Lo anterior no debe resultar en alguna acción discriminatoria al promovente. Así como la entidad informará el progreso del análisis y actividades para su atención.

- 5.8.16. En los casos en que el evaluado presente argumentos cuando ya haya vencido su plazo de 5 días hábiles posteriores a la recepción del informe, estos serán tratados como una solicitud de revisión.
- 5.8.17. En caso de que se reciba por cualquier medio información hacia un mismo OEC por el mismo promovente o la Organización a la que pertenece el promovente en más de dos ocasiones y esta se relacione hacia un mismo acto reclamado previamente y al cual ema ya haya dado seguimiento, para proceder a realizar una evaluación extraordinaria adicional a las dos anteriores deberá existir un periodo de al menos seis meses al último seguimiento realizado y el promovente de la información debe cubrir los costos de los honorarios y viáticos (Cuando Aplique) del Equipo Evaluador designado para atender la misma u otros gastos que se pudieran generar Ej. Honorarios de Notarios, etc. Esta situación será informada a la promovente previa a la realización de la evaluación extraordinaria.

En caso de que la información que se reciba hacia un OEC al cual ya ema haya dado seguimiento y esta corresponda a un mismo acto reclamado con anterioridad, pero el promovente sea diferente al previo, ema analizará la información recibida para determinar el tipo de seguimiento que dará a esta información pudiendo determinar que esta información no es procedente, apoyando esta decisión en los resultados de las acciones emprendidas previamente hacia ese OEC y el mismo acto reclamado, en caso de que el promovente mantenga su postura con relación a su queja, se le informará que los gastos generados por el seguimiento correrán por su cuenta.

5.9. RECURSO DE RECLAMACIÓN

- 5.9.1. El recurso de reclamación se deriva de la manifestación de cualquier particular que se sienta afectado por los actos de ema, por cualquiera de sus canales de comunicación, son dirigidas a la Gerencia Operaciones, para su registro a través del formulario de apelaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones (BUZONema) donde se revisará, de considerarse todo en orden se procede a su registro y a remitirlo a la Dirección Ejecutiva, quien la analizará para determinar el seguimiento, así como la asignación al área correspondiente.

	APELACIONES, QUEJAS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código:	GME-PR-GS-004
		Versión:	28
		Fecha de emisión:	2025-02-28
		Entrada en vigor:	2025-04-01

El afectado por los actos de ema deberá ingresar el recurso de reclamación a la entidad mexicana de acreditación en un periodo no mayor a 10 días hábiles posteriores de haber recibido o acontecido el acto que se pretenda reclamar.

No se tramitarán los recursos de Apelación a la Toma de decisión y Petición a proceso, mediante el recurso de reclamación; pues en caso de que se pretenda impugnar un acto el cual sea materia de los recursos de Apelación a la Toma de decisión y Petición a proceso, deberá realizarse conforme a las formalidades que estos dos recursos exigen.

- 5.9.2. La Dirección Ejecutiva, previo a la admisión del recurso de reclamación y hasta los 5 días hábiles contados a partir de que se reciba el recurso de reclamación podrá requerir al promovente todo tipo de información y documentos con la finalidad de allegarse a todos aquellos elementos que le permitan diagnosticar la procedencia o no del recurso de reclamación. Asimismo, la ema, dentro de sus facultades, podrá requerir a terceros ajenos al promovente, cualquier tipo de información y documentos relacionadas con la reclamación.

El promovente deberá desahogar el requerimiento señalado en el párrafo anterior dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación del requerimiento. En caso de que el promovente no lo desahogue o lo desahogue de forma extemporánea, la Dirección Ejecutiva desechará el recurso de reclamación.

Derivado del análisis de la información del recurso de reclamación, la Dirección Ejecutiva definirá si el seguimiento se hará como una queja contra el OEC o BPL, quejas a evaluadores o una queja externa descrita en este procedimiento.

- 5.9.3. El área involucrada dará respuesta al afectado en un plazo no mayor a diez días hábiles, contados a partir de que se admita a trámite el recurso de reclamación, con copia a las Autoridades Normalizadoras competentes y con visto bueno de la Dirección Ejecutiva.
- 5.9.4. El proceso de atención a las reclamaciones seguirá el orden jerárquico por el área involucrada para su atención, siendo la responsabilidad de la atención final de la misma el grado jerárquico inmediato superior al responsable de la emisión de la respuesta de la misma.

5.10. APELACIÓN A LA TOMA DE DECISIÓN

- 5.10.1. La apelación contra la Toma de Decisión emitida por un órgano colegiado es un recurso empleado por el promovente en contra de la resolución de dicha Toma de Decisión.

	APELACIONES, QUEJAS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código:	GME-PR-GS-004
		Versión:	28
		Fecha de emisión:	2025-02-28
		Entrada en vigor:	2025-04-01

- 5.10.2. El recurso de apelación la Toma de Decisión debe presentarse en días y horas hábiles por escrito en las oficinas de ema, por el propio interesado, su representante legal o su representante autorizado, según corresponda al caso, dentro de los 15 días hábiles posteriores a aquél en que se haya notificado la resolución que se apela.
- 5.10.3. EL OEC deberá acompañar su escrito de apelación con los siguientes datos:
- a) Nombre o denominación del promovente, y en su caso de quien promueve en su nombre.
 - b) Domicilio para recibir notificaciones, así como nombre de las personas autorizadas para tal fin.
 - c) Datos que identifiquen la resolución que se apela.
 - d) Fecha en que se notificó la resolución que se apela.
 - e) Los argumentos en los que base su apelación y que a su juicio le causen agravio.
 - f) Lugar y fecha del escrito de apelación.
 - g) Firma del interesado o en su caso, de quien promueve en su nombre.
 - h) Las pruebas que ofrezca, que tengan relación inmediata y directa con la resolución que se apela, especificando el modo en que se suscita dicha relación.
- 5.10.4. Al escrito de apelación contra la resolución de dictamen deberá acompañarse la siguiente información:
- a) La documentación con la acredite su representación, cuando quien la suscriba, actúe en nombre de otro o de personas morales.
 - b) Copia de la resolución que se reclama.
 - c) La documentación que ofrezca como pruebas
- 5.10.5. En caso de que al momento de presentar la apelación contra la Toma de Decisión, el promovente omita acompañar cualquiera de los documentos señalados con anterioridad, la Secretaría de la Comisión de Apelaciones deberá notificar por escrito esa circunstancia al promovente en un plazo no mayor a 10 días hábiles de haber recibido la apelación, requiriéndolo para que subsane la omisión en un plazo no mayor a 5 días hábiles contados a partir de la fecha en que recibe la notificación sobre el requerimiento al promovente, de no ser cubierta la omisión será desechada la apelación al vencer dicho plazo. En los casos de haberse requerido subsanar alguna omisión y una vez concluido el plazo de 5 días hábiles, ema contará con 10 días hábiles para notificarle al promovente el estado que guarda la presentación de su apelación.
- 5.10.6. La apelación contra la Toma de Decisión se tendrá por no interpuesta y se desechará cuando:
- a) Se presenta fuera del plazo
 - b) Se omita subsanar en tiempo el requerimiento a que se hace referencia el punto 5.10.5
 - c) El escrito de apelación no aparezca suscrito por quien deba hacerlo, a menos que se firme antes del vencimiento del plazo establecido para tal fin.
- 5.10.7. En caso de que el OEC no esté de acuerdo con cualquiera de los puntos indicados en el inciso 5.10.6, esta podrá ser revisada y analizada por la Dirección Técnica y la Gerencia correspondiente para tomar las acciones requeridas.

Prohibida la reproducción parcial o total de este documento sin previa autorización de la Dirección General de ema.

	APELACIONES, QUEJAS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código:	GME-PR-GS-004
		Versión:	28
		Fecha de emisión:	2025-02-28
		Entrada en vigor:	2025-04-01

- 5.10.8. Se desechará por improcedente la apelación contra la resolución de dictamen cuando:
- a) Impugne resoluciones que sean materia de otra apelación o queja y que se encuentre pendiente de resolución, promovido por el mismo promovente y respecto a la misma resolución apelada.
 - b) Contra resoluciones que no afecten los intereses del promovente.
 - c) Contra resoluciones consentidas expresamente y por escrito.
 - d) Cuando se esté tramitando ante alguna autoridad jurisdiccional algún recurso o medio de defensa interpuesto por el promovente, que pueda tener por efecto modificar, revocar o nulificar al acto respectivo.
- 5.10.9. La Comisión de Apelación se abstendrá de entrar al estudio de la apelación contra la resolución de dictamen, dando por concluido el asunto, cuando:
- a) El promovente se desista expresamente de ella.
 - b) El promovente fallezca durante su tramitación o se extinga en caso de que se trate de una persona moral.
 - c) Durante su tramitación sobrevenga alguna de las causas de improcedencia a que se refiere el punto 5.10.8
 - d) Cuando hayan cesado los efectos de la resolución apelada, por causas ajenas a la apelación.
 - e) Por falta de objeto o materia de la resolución apelada.
 - f) No se probare la existencia de la resolución apelada.
- 5.10.10. Toda vez recibido el escrito de apelación contra la resolución de dictamen en ema como se indica en el punto 5.10.2 de este documento, y que se encuentre integrada toda la información a la que se refieren los puntos 5.10.3 y 5.10.4 de este documento, se deberá notificar de esta situación al promovente de la apelación en un plazo no mayor a 10 días hábiles de haber recibido el escrito de apelación, por otra parte, el Director General debe conformar una Comisión de Apelaciones de acuerdo a lo establecido en el RSA-IN-DT-146 (Comisión de Apelación) vigente, dentro de un plazo máximo de 15 días hábiles.
- 5.10.11. Durante el proceso de atención a la apelación contra la resolución de dictamen se admitirán toda clase de pruebas, excepto la confesional de ema y sus funcionarios. No se considerará comprendida en esta prohibición la petición de informes a los funcionarios de ema, respecto de los hechos que sean materia de la apelación.
- 5.10.12. La Comisión de Apelaciones sólo podrá rechazar las pruebas propuestas por el promovente cuando no tengan relación con la apelación, o bien, sean innecesarias. Sin embargo, dicha Comisión tendrá toda la libertad para allegarse de las pruebas que considere necesarias, así como para determinar los términos y condiciones para su desahogo, respetando siempre los principios de racionalidad y buena fe, y que dicho desahogo se realice en un plazo no menor a 3 ni mayor a 30 días hábiles contados a partir del momento en que la Comisión de Apelaciones haya emitido providencia alguna respecto a la admisibilidad de las pruebas.

Prohibida la reproducción parcial o total de este documento sin previa autorización de la Dirección General de ema.

	APELACIONES, QUEJAS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código:	GME-PR-GS-004
		Versión:	28
		Fecha de emisión:	2025-02-28
		Entrada en vigor:	2025-04-01

- 5.10.13. La Comisión de Apelaciones, al resolver la apelación podrá recomendar al Comité de Evaluación, a la Comisión de Opinión Técnica correspondiente o a la Comisión para la Suspensión y Cancelación de la acreditación:
- a) Confirmar la resolución apelada.
 - b) Revocar la resolución apelada.
 - c) Modificar la resolución apelada o expedir una nueva que la sustituya
 - d) Solicitar opinión de los organismos internacionales de acreditación y/o de normalización, cuando la información presentada por parte del promovente y la entidad mexicana de acreditación a.c. sea diferente y que justifique la consulta, para lo cual se actuará conforme a lo establecido en el RSA-IN-DT-146 (Comisión de Apelación) vigente.
- 5.10.14. En la resolución de la apelación, la Comisión de Apelaciones podrá considerar información adicional que haya sido omitida por el promovente en caso de tener acceso a ella. Para el punto 5.10.13 d) se podrá complementar los argumentos del organismo de acreditación a través de las consultas realizadas a los organismos internacionales de acreditación y/o de normalización que apliquen.
- 5.10.15. El contenido de la resolución a la que llegue la Comisión de Apelaciones deberá estar elaborado de forma que dé respuesta a todos y cada uno de los planteamientos del promovente e incluir el análisis y la procedencia o improcedencia de cada uno de ellos, según corresponda.
- 5.10.16. La Comisión de Apelaciones con el apoyo de la Secretaría de la Comisión de Apelaciones, hará del conocimiento del promovente, el progreso de su apelación a la Toma de Decisión de acuerdo con las etapas antes descritas.
- 5.10.17. Tan pronto como la Comisión de Apelaciones formule y emita su resolución, el Órgano Colegiado correspondiente deberá llevar a cabo las acciones correspondientes, y resolver lo que proceda, debiendo informar a la Comisión de Apelaciones, quien a través de la Dirección General deberá notificar esta resolución al promovente en un plazo no mayor de 5 días hábiles. El plazo entre la recepción del escrito de apelación contra la resolución de dictamen, y la notificación al promovente de la resolución tomada por la Comisión de Apelaciones respecto a dicha apelación, no deberá ser superior a 60 días hábiles.
- 5.10.18. Cada área operativa debe integrar un registro en el que se dé constancia de las apelaciones que se presenten, así como el sentido de las resoluciones que se adopten con respecto a cada una de ellas. Para el caso de reconocimiento de Buenas Prácticas de Laboratorio, se hace a través del Consejo de

Prohibida la reproducción parcial o total de este documento sin previa autorización de la Dirección General de **ema**.

	APELACIONES, QUEJAS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código:	GME-PR-GS-004
		Versión:	28
		Fecha de emisión:	2025-02-28
		Entrada en vigor:	2025-04-01

Buenas Prácticas de Laboratorio en lugar de la Comisión de Apelaciones, quienes llevarán a cabo todas las actividades antes descritas.

5.10.19. A cada una de las apelaciones contra la Toma de Decisión, la Gerencia Operaciones les asignará un número único de referencia, como medio de control, este número de referencia es alfanumérico y se forma en principio por un número consecutivo de dos dígitos, este número inicia en 01 cada año y continúa de forma consecutiva aun cuando se trate de áreas operativas diferentes. El segundo elemento es una letra que representa el área operativa afectada. El tercer elemento es una línea diagonal seguida del año de presentación de la apelación, expresado por dos dígitos.

Las letras que representan a las diferentes áreas son las siguientes:

- a) Letra “C” para Organismos de Certificación.
- b) Letra “V” para Organismos Verificadores Validadores de emisiones de Gases Efecto Invernadero.
- c) Letra “U” para Unidades de Inspección.
- d) Letra “L” para Laboratorios (Ensayos y Calibración)
- e) Letra “E” para Nuevos Proyectos (Clínicos y Bancos de Sangre, Ciencias Forenses, Antidopaje, Aeroespacial, Nanotecnología, Energías Renovables, Buenas Prácticas. Materiales de Referencia, Proveedores de Ensayos de Aptitud, Investigación, Reconocimiento ante FDA o OCDE, etc).

5.10.20. La Dirección de Operaciones mantendrá el registro de los números únicos de referencia y datos generales de todas las Apelación a la Toma de Decisión de la entidad, así como complementará su control interno con un folio consecutivo del tipo D001 y consecutivamente. Las áreas operativas deberán mantener los registros de estas Apelación a la Toma de Decisión, incluyendo como mínimo las decisiones finales y las acciones de seguimiento tomadas.

5.11. ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

5.11.1. La Gerencia de Operaciones revisa el contenido de las quejas externas, peticiones a proceso, Apelación a la Toma de Decisión, sugerencias y felicitaciones externas que se canalizan a la misma. Una vez revisada la información por la Gerencia de Operaciones se determina la clasificación que corresponda (folio de control) y realiza el correspondiente registro en el formato GME-PR-GS-004-F40 (vigente), para luego remitir copia de esta al “responsable de los seguimientos” del área o personas correspondientes.

5.11.2. Cuando se reciba información con un carácter de denuncia, previo a su registro, a la Gerencia de Operaciones remitirá el asunto a la Dirección Ejecutiva, quien lo analizará para determinar el seguimiento correspondiente, así como la asignación a Dirección o gerencia correspondiente; derivado de este análisis, la Dirección Ejecutiva definirá si el seguimiento se hará como una queja contra el OEC o BPL, queja a evaluadores y/o queja externa.

Prohibida la reproducción parcial o total de este documento sin previa autorización de la Dirección General de **ema**.

	APELACIONES, QUEJAS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código:	GME-PR-GS-004
		Versión:	28
		Fecha de emisión:	2025-02-28
		Entrada en vigor:	2025-04-01

- 5.11.3. Si llegase a ser presentada alguna queja externa respecto a las funciones y responsabilidades de las comisiones y grupos de trabajo de la entidad, se remitirán para su atención y solución al líder o responsable de coordinar dicha comisión o grupo de trabajo.
- 5.11.4. Si llegase a ser presentada alguna queja externa dirigida a la Gerencia Operaciones, a efecto de evitar el conflicto de interés, la Gerencia Operaciones, supervisará el seguimiento de la atención, respuesta, solución e implantación de correcciones y acciones correctivas, donde también validará que la aplicación de este procedimiento se realice con imparcialidad y transparencia.
- 5.11.5. Tratándose de petición a proceso, quejas externas, sugerencias y felicitaciones externas, la Gerencia Operaciones mantendrá en sus registros, a través del formulario de apelaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones (BUZONema) y la documentación que acompañe al asunto en el momento de su registro y clasificación, así como la evidencia que se desprenda del proceso de atención y solución que corresponda.
- 5.11.6. Tratándose de apelaciones a la toma de decisión, la Gerencia Operaciones, mantendrá en sus registros la documentación que acompañe al asunto en el momento de su registro y clasificación, también el formulario de apelaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones (BUZONema), el resto de la evidencia que se desprenda del proceso de atención y solución lo mantendrá el área responsable, aun cuando ésta no remitiese copia de lo establecido en el inciso 5.9.2 y la Gerencia Operaciones
- 5.11.7. Se tendrá un responsable de los seguimientos que correspondan a su área y remitirá entre otras actividades la información a elaborarse de acuerdo con las condiciones que cada caso emita a la Gerencia correspondiente, así como de mantener comunicación con la Gerencia de Operaciones, conforme a lo descrito en el nombramiento correspondiente, tales nombramientos son emitidos por la Gerencia de Operaciones los cuales se actualizarán al menos una vez al año.
- 5.11.8. El “responsable del seguimiento”, debe asegurarse de que las peticiones a proceso, quejas, recursos de reclamación, solicitud de revisión y sugerencias externas, dirigidas a su área o a una persona de su área, sean atendidas y solucionadas de acuerdo con lo descrito en este documento y en su nombramiento, así como, es responsable de remitir en tiempo y forma la Gerencia de Operaciones la evidencia que demuestre el cumplimiento con este procedimiento.
- 5.11.9. Las respuestas escritas a promoventes de una queja externa, petición a proceso o sugerencia externa, deben elaborarse de acuerdo con las indicaciones que en cada caso emita el Gerente o la Dirección correspondiente.

Prohibida la reproducción parcial o total de este documento sin previa autorización de la Dirección General de **ema**.

	APELACIONES, QUEJAS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código:	GME-PR-GS-004
		Versión:	28
		Fecha de emisión:	2025-02-28
		Entrada en vigor:	2025-04-01

- 5.11.10. La Gerencia de Operaciones efectúa un corte de fecha los últimos 10 días de cada mes para la recepción y registro de evidencia, donde verificará dicha evidencia y en su caso confirmará el avance de la atención de cada queja externa y petición a proceso, este informe se entrega a los responsables de quejas de cada área.
- 5.11.11. El cierre de las acciones establecidas en el formato GSE-PR-GS-004-F017 se realizará por parte de la Gerencia de Operaciones una vez que se corrobore mediante evidencia objetiva que dichas acciones han sido realizadas y que los resultados son proporcionales a la magnitud y dimensión del asunto a resolver.
- 5.11.12. Tratándose de una queja externa, petición a proceso, queja a un evaluador, queja contra OEC o BPL, o una apelación a la toma de decisión; una vez realizado el proceso de atención correspondiente y se haya notificado la resolución final al promovente; y este se manifieste en desacuerdo con dicha resolución final, se deberá registrar como una inconformidad (no conformidad) sobre el proceso realizada, para analizar nuevamente la situación presentada y establecer las acciones correspondientes.
- 5.11.13. Cuando las actividades se desarrollen en modalidad remota los registros se manejarán de forma electrónica.

5.12. SOLICITUD DE REVISIÓN

- 5.12.1. Este proceso puede llevarse a cabo en cualquier etapa en donde el organismo de evaluación de la conformidad pueda manifestar una inconformidad en el proceso de evaluación y acreditación. La factibilidad de llevar a cabo esta solicitud de revisión se puede presentar en cualquiera de las etapas del proceso de evaluación que va desde el ingreso de la solicitud hasta el otorgamiento, mantenimiento o rechazo de la acreditación o procesos de cancelación y suspensión de la acreditación, para lo cual el organismo de evaluación de la conformidad lo manifieste por escrito anexando toda aquella información que a su derecho convenga.

Una vez recibido el informe (en cualquier etapa), respuesta a petición a proceso, entre otros, el organismo de evaluación de la conformidad contará con 5 días hábiles a partir del acuse de la resolución o informe recibido para ingresar su información o recurso de revisión al área correspondiente. En caso de no recibir esta información dentro del plazo establecido, no será considerada su solicitud de revisión y se continuará con el proceso de evaluación y acreditación.

	APELACIONES, QUEJAS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código:	GME-PR-GS-004
		Versión:	28
		Fecha de emisión:	2025-02-28
		Entrada en vigor:	2025-04-01

Se conservará la imparcialidad en todas las actividades anteriormente descritas, para lo cual en caso de que se identificara algún conflicto de intereses se turnará al gerente/ subgerente/ coordinador garantizando la imparcialidad del proceso asignado dando atención a lo establecido en la normativa nacional e internacional, así como de la Ley de Infraestructura de la Calidad y en su caso en su Reglamento.

- 5.12.2. La Gerencia de Operaciones, para efectuar el registro, emite un folio de control K001, K002, K003, etc., finalmente estos folios se complementan con el año en que fue presentado. Las áreas operativas deberán mantener los registros de estas revisiones, incluyendo como mínimo las decisiones finales y las acciones de seguimiento tomadas.

Nota: Todos los procesos que se atiendan darán cumplimiento con lo establecido en el artículo 163 de la Ley de Infraestructura de la Calidad.

6 REGISTROS ASOCIADOS

Todos los elementos necesarios para establecer el control y las evidencias que demuestren la aplicación de dicho documento, integrándose como se indica en la siguiente tabla:

CÓDIGO	TÍTULO	TIPO DE ARCHIVO	LOCALIZACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
GSE-PR-GS-004-F017	<i>Plan de acciones y seguimiento para atender no conformidades</i>	<i>Electrónico</i>	<i>OneDrive del área</i>	<i>5 años</i>	<i>DIGITema</i>
GME-PR-GS-004-F40	<i>Registro de apelaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones</i>	<i>Electrónico</i>	<i>OneDrive del área</i>	<i>5 años</i>	<i>DIGITema</i>
GME-PR-GS-004-F38	<i>Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones</i>	<i>Físico / electrónico</i>	<i>Carpeta / Gaveta de la Dirección de Operaciones</i>	<i>5 años</i>	<i>DIGITema</i>

Prohibida la reproducción parcial o total de este documento sin previa autorización de la Dirección General de **ema**.

	APELACIONES, QUEJAS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código:	GME-PR-GS-004
		Versión:	28
		Fecha de emisión:	2025-02-28
		Entrada en vigor:	2025-04-01

7 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Todos aquellos documentos utilizados para la elaboración del documento cuando aplique.

CÓDIGO	TÍTULO
ISO 10013	<i>Sistema de Gestión de la Calidad – Orientación para la información documentada.</i>

8 IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

INCISO	PÁGINA	CAMBIOS
Todos	Todas	Se ha realizado un cambio exclusivo en la estructura del nuevo sistema de gestión.
Observaciones:		

9 ANEXOS

N/A