

# entidad mexicana de acreditación, a. c.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS APELACIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PROCEDIMIENTO

### 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, al igual que las denuncias 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**.

### 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) Quejas externas que constituyan una expresión de insatisfacción diferente a las señaladas en los incisos a) y b), que se refieren a las actividades de **ema**.
- e) Quejas y/o denuncias 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 y/o denuncias contra OECs acreditados, BPLs reconocidos.
- g) Quejas y/o denuncias 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.

### 2 CAMPO DE APLICACIÓN Y ALCANCE

2.1 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 y denuncias contra algún OEC o BPL; las quejas y denuncias de origen externa o interno contra algún miembro del Padrón de Evaluadores y Expertos de **ema**.

### 3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Para la correcta aplicación de este documento se deben consultar los siguientes documentos en su edición vigente:

FECHA DE EMISION	FECHA ENTRADA VIGOR	HOJA	MOTIVO: REVISIÓN
2021-12-16	2022-01-03	1 DE 19	DOCTO No. MP-BP004-23

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 3.1 MP-CP014, No Conformidades y Acciones Correctivas – Procedimiento.
- 3.2 MP-TS080, Situaciones Indeseables – Instrucción de Operación.
- 3.3 MP-TS146, Comisión de Apelaciones – Instrucción de Operación.

### 4 DEFINICIONES

- 4.1 **Apelación a la Toma de Decisión.** Solicitud de un OEC para reconsiderar cualquier decisión de acreditación adversa relacionada con su estado de acreditación deseado; asimismo, en el caso de un BPL, para reconsiderar cualquier decisión de reconocimiento adversa relacionada con su estado de reconocimiento deseado.
- 4.2 **Petición a proceso.** Solicitud, presentada por un OEC o BPL para reconsiderar el resultado obtenido en alguna etapa del proceso de evaluación y acreditación o reconocimiento diferente a la que se deriva de una resolución de apelación a dictamen.
- 4.3 **Queja.** Expresión de insatisfacción, por parte de un promovente externo o interno, diferente de la apelación a dictamen, presentada por una persona u organización, relacionada con las actividades de **ema**, de un integrante del PEE o de un OEC acreditado o BPL reconocido, para el que se espera una respuesta.
- 4.4 **Sugerencia externa.** Recomendación o comentario que se reciba para la mejora de los servicios o actividades de la entidad.
- 4.5 **Felicitación externa.** Comentario favorable que se reciba y que constituya un reconocimiento al desempeño de **ema** y sus colaboradores, o a la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- 4.6 **Denuncia.** Solicitud por parte de un promovente externo o interno, respecto a la actuación de un OEC acreditado o BPL reconocido, suspendido o cancelado, así como de un integrante del Padrón de Evaluadores y Expertos de **ema**, que presupone se encuentre infringiendo sus obligaciones y/o afectando a **ema** o algún tercero; y para este último, también que exista una relación cliente proveedor entre el mencionado tercero y el OEC o BPL en cuestión.
- 4.7 **Promovente externo.** Persona física o moral que presenta la apelación, queja, petición, recurso de reclamación, solicitud de revisión denuncia, sugerencia o felicitación ante la **ema**.
- 4.8 **Promovente interno.** Colaborador de **ema** que presenta con carácter interno alguna queja, denuncia, sugerencia o felicitación.
- 4.9 **Área y persona afectada.** Es el área de la entidad y el personal de la entidad al que es dirigida alguna, apelación, queja, petición, recurso de reclamación, solicitud de revisión, denuncia, sugerencia o felicitación.
- 4.10 **Encargado de la atención.** Es el área o la persona asignada como responsable de responder al promovente y asegurar los correctos resultados del seguimiento y la atención del asunto que se está tratando.
- 4.11 **Responsable de los seguimientos.** Es la persona asignada en cada área de la entidad, para supervisar que se aplique este documento por el personal de su área, con base en lo especificado en su nombramiento y en el presente documento.
- 4.12 **Representante Autorizado.** Es la persona autorizada y nominada por el solicitante del servicio de acreditación o reconocimiento para ser su representante en todos los asuntos relacionados con la

HOJA 2 de 19	DOCTO. No. MP-BP004-23
-----------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

acreditación o reconocimiento. El representante autorizado es el que acepta cumplir con los requisitos para la acreditación o reconocimiento y proporcionar cualquier información necesaria para la evaluación.

- 4.13 **Solicitudes de revisión.** - Solicitud, presentada por un OEC, BPL u Autoridad competente, para revisar y/o reconsiderar alguna decisión tomada por la entidad respecto al resultado final obtenido del proceso de evaluación y acreditación o reconocimiento diferente a la que se deriva de una resolución de apelación a la toma de decisión.

### 5 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- 5.1 Los Directivos, Gerentes, Subgerentes y Coordinadores de **ema** de las áreas afectadas y/o responsables deben tomar las consideraciones necesarias, para asegurarse que las Apelación a la Toma de Decisión, quejas, denuncias, 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.
- 5.2 Los responsables de los seguimientos de cada área tienen que dar la debida atención a las quejas, denuncias, 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, tanto en el desempeño del trabajo en instalaciones de **ema** como al realizar actividades en modalidad de teletrabajo.
- 5.3 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 del Comité de Evaluación, de la Comisión de Opinión Técnica o de la Comisión para la Suspensión y Cancelación de la acreditación. 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 de teletrabajo
- 5.4 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.
- 5.5 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 del Director Ejecutivo de **ema**, observar que se cumplan las disposiciones establecidas en este procedimiento.
- 5.6 Gestión de Sistemas tiene la responsabilidad de supervisar la aplicación de este procedimiento para la atención y/o solución de quejas, denuncias, peticiones a proceso, recurso de reclamación, solicitudes de revisión y sugerencias, así como de emitir informes que señalan el estado que guardan las mismas.
- 5.7 Es responsabilidad del personal de **ema** que de primera instancia reciba información relativa a una queja externa, felicitación externa, petición, sugerencia externa o denuncia, elaborar el llenado del formato de registro de quejas, sugerencias y felicitaciones FOR-AC-038 (vigente) y turnarlo directamente a la Coordinación de Gestión de Sistemas, depositarlo en los buzones correspondientes o mandarlo vía correo electrónico.
- 5.8 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 y denuncias, conforme lo establecido en este procedimiento y en el procedimiento interno MP-BP003 (vigente).
- 5.9 Es responsabilidad del Coordinador de Gestión de Sistemas, 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

HOJA 3 de 19	DOCTO. No. MP-BP004-23
-----------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

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 de teletrabajo.

### 6 GENERAL

- 6.1 Las quejas externas, sugerencias externas, felicitaciones externas, petición a proceso, recurso de reclamación solicitudes de revisión, así como las quejas y denuncias 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](http://www.ema.org.mx), y medios digitales de comunicación), [ema\\_denuncia@ema.org.mx](mailto: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 viernes de 9:00 a 17:00 horas, donde se cuenta con un buzón y el formato de registro de quejas, sugerencias y felicitaciones FOR-AC-038 (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 14 de este documento (Véase 4.1).
- 6.2 El personal de Contactema que reciba alguna queja externa, sugerencia externa, felicitación externa, petición o denuncia, debe dar aviso a la Coordinación de Gestión de Sistemas a más tardar al día hábil siguiente a su presentación. Las quejas, sugerencias, peticiones, recurso de reclamación, solicitudes de revisión, felicitaciones y denuncias que se reciban en las instalaciones de Manuel Ma. Contreras 133, colonia Cuauhtémoc, México, D.F., serán transmitidas por el responsable del área de Capacitema a la Coordinación de Gestión de Sistemas 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.
- 6.3 Los correos electrónicos que la Coordinación de Gestión de Sistemas reciba a través del portal de **ema** y/o el correo [ema\\_denuncia@ema.org.mx](mailto:ema_denuncia@ema.org.mx) y que no constituyan una sugerencia, felicitación, queja, denuncia, recurso de reclamación, solicitudes de revisión o petición a proceso, se revisan por la Coordinación de Gestión de Sistemas, para confirmar su contenido y en dado caso será remitida a las áreas correspondientes para su atención y sea realizada la respuesta que corresponda.
- 6.4 Tratándose de denuncias, 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:
- 6.4.1 **No Procedencia:**
- Quando el resultado de la investigación evidencia que los empleados, ejecutivos, colaboradores, OEC's, BPL's o miembro del PEE, actuaron de conformidad a sus funciones, responsabilidades y atribuciones, con apego a políticas, normatividad, lineamientos, procedimientos y valores.
  - Quando el resultado de la investigación revela que la información presentada por el cliente no evidencia que los argumentos técnicos presentados son correctos.
- 6.4.2 **Procedencia:**
- Quando el resultado de la investigación evidencia incumplimiento por parte de los empleados, ejecutivos, colaboradores, OEC's, BPL's 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.
  - Quando el resultado de la investigación revela que la información presentada por el cliente sustenta completamente los argumentos técnicos presentados.
- 6.4.3 **Procedencia parcial:**
- Quando el resultado de la investigación revela que la información presentada por el promovente sustenta parcialmente los argumentos presentados.

HOJA 4 de 19	DOCTO. No. MP-BP004-23
-----------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 6.5 Los plazos indicados para dar cumplimiento a los requisitos de este procedimiento deben considerarse a partir de la fecha de ingreso (“sello de recepción” Véase 6.5.1) que es colocado en el registro FOR-AC-038, en concordancia con el registro que realiza la Coordinación de Gestión de Sistemas, mismo registro que es notificado vía correo electrónico por la Coordinación de Gestión de Sistemas, 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, será suficiente el envío de la notificación vía correo electrónico.
- 6.5.1 En caso de que se esté presentando alguna situación que impida la colocación del sello de recepción, será necesario indicar en la parte inferior del espacio designado para el sellado del formato FOR-AC-038 la fecha de presentación por parte del personal de la Coordinación de Gestión de Sistemas o de manera electrónica a la ema.
- 6.5.2 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 a la Coordinación de Gestión de Sistemas en el plazo establecido, sobre las peticiones a proceso de las cuales los argumentos del promovente resultaron procedentes, incluyendo la documentación correspondiente y el formato FOR-AC-038.
- 6.6 Tratándose de quejas externas, peticiones a proceso, solicitudes de revisión, recursos de reclamación y denuncias, el promovente debe recibir una respuesta de cortesía por escrito; así mismo, tratándose de felicitaciones y sugerencias externas, el promovente podrá recibir una respuesta de cortesía por escrito, dicha respuesta de cortesía es una primera respuesta en la que se agradece el tiempo invertido para comunicarnos nuestras áreas de oportunidad y da acuse de recibido al promovente; dicha respuesta de cortesía debe enviarse al promovente en un plazo máximo de 2 días hábiles contados a partir de la fecha de registro.
- 6.7 Tratándose de quejas externas, peticiones a proceso, solicitudes de revisión, recursos de reclamación y denuncias, 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, así como el resultado de la investigación de procedencia. Cuando se trate de quejas externas, solicitudes de revisión, recursos de reclamación o petición a proceso; dicha respuesta formal debe enviarse al promovente en un plazo máximo de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de registro.
- 6.8 Toda respuesta formal escrita al promovente de una queja externa, petición a proceso, solicitud de revisión y denuncia debe ser emitida conforme a la designación que cada área establezca.
- 6.8.1 Cuando el promovente no sea anónimo y se pueda identificar, cuando sea posible, se deberá contar con acuse de recibido de las respuestas.
- 6.8.2 Copia de la respuesta de cortesía y de la respuesta formal cuando aplique, y en dado caso, con sus correspondientes acuses, debe ser enviada a la Coordinación de Gestión de Sistemas.
- 6.9 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 6.4; para quejas externas dirigidas a personal de **ema** esto deberá realizarse en un plazo no mayor a 5 días hábiles y notificar este resultado a la Coordinación de Gestión de Sistemas, quienes de no tener esta información en el plazo establecido, considerará el asunto como procedente.
- 6.9.1 La Coordinación de Gestión de Sistemas podrá rechazar alguna improcedencia cuando esta no satisfaga plenamente los requerimientos señalados en los incisos 6.4.1 y 6.4.3.

HOJA 5 de 19	DOCTO. No. MP-BP004-23
-----------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 6.10 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 FOR-AC-017 vigente, mismo que deberá ser entregado a la Coordinación de Gestión de Sistemas, en un plazo de 10 días hábiles para su registro, control y seguimiento.
- 6.11 Las acciones de corrección deben realizarse en un plazo no mayor a 10 días hábiles y 30 días hábiles para acciones correctivas, en caso de requerirse más tiempo se deberá notificar a la Coordinación de Gestión de Sistemas explicando el porqué de esta situación para su aprobación.
- 6.12 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 Coordinación de Gestión de Sistemas.

### 7 SUGERENCIAS EXTERNAS

- 7.1 Las sugerencias externas se reciben en **ema** por cualquiera de sus canales de comunicación, las cuales son dirigidas a la Coordinación de Gestión de Sistemas, quienes revisarán que contenga los datos mínimos necesarios del promovente, documentos anexos (en caso de existir) y cuente con el sello de recepción para efectuar con ello su registro y proceder a remitirla al área o persona responsable.
- 7.1.1 En caso de que se esté presentando alguna situación que impida la colocación del sello de recepción, será necesario indicar en la parte inferior del espacio designado para el sellado del formato FOR-AC-038 la fecha de presentación por parte del personal de la Coordinación de Gestión de Sistemas.
- 7.2 Las sugerencias de origen externo (sugerencia externa) 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.
- 7.3 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 de cortesía al promovente como se describe en el inciso 6.6. 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.

### 8 FELICITACIONES EXTERNAS

- 8.1 Las felicitaciones externas se reciben en **ema** por cualquiera de sus canales de comunicación, las cuales son dirigidas a la Coordinación de Gestión de Sistemas, donde se revisará la documentación y se asegurará que ésta cuente con el sello de recepción, de encontrarse todo en orden se procede a su registro y a remitirla al área o persona involucrada.
- 8.1.1 En caso de que se esté presentando alguna situación que impida la colocación del sello de recepción, será necesario indicar en la parte inferior del espacio designado para el sellado del formato FOR-AC-038 la fecha de presentación por parte del personal de la Coordinación de Gestión de Sistemas.
- 8.2 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.

HOJA 6 de 19	DOCTO. No. MP-BP004-23
-----------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 8.3 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 de cortesía al promovente como se describe en el inciso 6.6; 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 Coordinación de Gestión de Sistemas.

### 9 QUEJAS EXTERNAS

- 9.1 Las quejas externas se reciben en **ema** por cualquiera de sus canales de comunicación, las cuales son dirigidas a la Coordinación de Gestión de Sistemas, donde se revisará la documentación y se asegurará que ésta cuente con el sello de recepción, de encontrarse todo en orden se procede a su registro y a remitirla al área o persona responsable.
- 9.1.1 En caso de que se esté presentando alguna situación que impida la colocación del sello de recepción, será necesario indicar en la parte inferior del espacio designado para el sellado del formato FOR-AC-038 la fecha de presentación por parte del personal de la Coordinación de Gestión de Sistemas.
- 9.2 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 con dicha información el formato lleno FOR-AC-038 (vigente), asegurándose de anotar claramente y de forma legible en el campo “Descripción” 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.
- 9.3 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.
- 9.4 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.
- 9.5 Las personas que en primera instancia reciban una queja externa o la Coordinación de Gestión de Sistemas, 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 6.6 y 6.8; 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 6.4 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 6.7 y 6.8; de tales acciones deben remitir copia a la Coordinación de Gestión de Sistemas.
- 9.6 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 formato FOR-AC-017 (vigente) en un plazo de 10 días hábiles, remitiéndolo a la Coordinación de Gestión de Sistemas.
- 9.6.1 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.
- 9.7 La Coordinación de Gestión de Sistemas podrá establecer medidas adicionales cuando no se cumplan con los plazos establecidos para las actividades de atención y solución de quejas externas.

HOJA 7 de 19	DOCTO. No. MP-BP004-23
-----------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 9.8 En los casos en donde no se tengan los datos necesarios para comunicar al promovente el resultado de la investigación, el área operativa compartirá evidencia de lo anterior a la Coordinación de Gestión de Sistemas.

### 10 QUEJAS Y DENUNCIAS A EVALUADORES

- 10.1 Las quejas o denuncias en contra de integrantes del Padrón de Evaluadores y Expertos de **ema** (PEE) se reciben en **ema** por cualquiera de sus canales de comunicación, las cuales son dirigidas a la Coordinación de Gestión de Sistemas, donde se revisará la documentación y se asegurará que ésta cuente con el sello de recepción, de considerarse todo en orden se procede a su registro y a remitirla a la Coordinación del Padrón de Evaluadores y Expertos de **ema**.

- 10.1.1 En caso que se esté presentando alguna situación que impida la colocación del sello de recepción, será necesario indicar en la parte inferior del espacio designado para el sellado del formato FOR-AC-038 la fecha de presentación por parte del personal de la Coordinación de Gestión de Sistemas.

- 10.2 Cuando el promovente lo solicite o así se considere, por el carácter de lo descrito en la queja o denuncia, la información recibida, así como la identidad del promovente se considerarán de carácter confidencial para el integrante del PEE, así como para el OEC o BPL que esté implicado en los hechos que se reclamen. De igual manera, **ema** tratará como información confidencial toda la que se genere durante el tratamiento y atención de la queja o denuncia.

Cuando la información recibida obtenida de fuentes distintas (por ejemplo, integrantes del PEE, clientes de los OECs, reclamantes de quejas, autoridades o dependencias) y la identidad del promovente se considerará de carácter confidencial para el integrante del PEE, el OEC o BPL que esté implicado en los hechos que se reclamen, 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 o denuncia, salvo que el Panel de evaluación lo considere necesario.

- 10.3 Las quejas o denuncias en contra de integrantes del PEE, para el caso de quejas se identifican con el folio H001, H002, H003, etc., complementado con el año en que fue presentada; y para el caso de denuncias se identifican con un folio de control del tipo U001, U002, U003, etc., complementado con el año en que fue presentada.

- 10.4 El Técnico del PEE debe realizar las siguientes acciones, considerando que los plazos se cuentan a partir de la fecha de registro por parte de la Coordinación de Gestión de Sistemas:

- a) Cuando se considere necesario, dar respuesta de cortesía al promovente, en un plazo no mayor a 2 días hábiles como lo establece el inciso 6.6, y una segunda respuesta escrita formal al promovente en un plazo no mayor a 10 días hábiles como lo establece los incisos 6.7 y 6.8, indicando que se atenderá su queja/denuncia de acuerdo con el procedimiento e iniciará con el proceso de investigación para ser 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 al punto 10.2, 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 Coordinación de Gestión de Sistemas.

HOJA 8 de 19	DOCTO. No. MP-BP004-23
-----------------	---------------------------



## entidad mexicana de acreditación, a. c.

En los casos en que la información se deba tratar como confidencial de acuerdo con el punto 10.2, se determinará por la Coordinación del Padrón 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 o denuncia a tratar.

- c) Solicitar al promovente y/o al Gerente operativo involucrado las evidencias necesarias para complementar la información.
- d) En caso de ser necesario solicitar mayor 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/ denuncia y el resultado de la investigación al Panel de Evaluación en la próxima reunión ordinaria de dicho Panel, 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 Coordinación de Gestión de Sistemas, preferentemente mediante copia de la minuta o acta de reunión de Panel de Evaluación.
- g) Si la queja/denuncia se considera como procedente, el técnico 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 Coordinación de Gestión de Sistemas.
- h) 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.

De todas las comunicaciones antes mencionadas, el técnico del PEE procurará recabar acuse de recibo como parte de la evidencia a presentar a la Coordinación de Gestión de Sistemas.

Nota: Las quejas procedentes en contra de un integrante del Padrón de Evaluadores y Expertos de **ema**, no requieren del formato FOR-AC-017, a menos que el Panel de Evaluación lo considere necesario.

- 10.5 En los casos en que se tenga conocimiento de algún conflicto que se considere grave de un evaluador/experto técnico 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**, la coordinación 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.
- 10.6 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.
- 10.7 Al ser estudiada por el Panel de Evaluación una queja/denuncia que se considere procedente, para la toma de decisión de la sanción para el integrante del PEE contra del cual se levantó la queja/denuncia, podrá hacer uso los criterios señalados en la Tabla 1 del procedimiento interno MP-BP013 (vigente). El estudio, revisión y toma de decisión sobre la queja/denuncia, 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/denuncia, también será realizado por personas que no están implicadas en las actividades en cuestión.

HOJA 9 de 19	DOCTO. No. MP-BP004-23
-----------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 10.8 Cuando se presente una queja/denuncia 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”.
- 10.9 Ya sea que la queja/denuncia 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.
- 10.10 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, la Coordinación 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 técnico del PEE tendrá diez días hábiles posteriores a la entrega de la retroalimentación para notificar al Integrante del PEE.

### 11 PETICIÓN A PROCESO

- 11.1 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 Coordinación de Gestión de Sistemas por cualquiera de sus canales de comunicación, donde se revisará la documentación y se asegurará que ésta cuente con el sello de recepción.
- 11.1.1 En caso que se esté presentando alguna situación que impida la colocación del sello de recepción, será necesario indicar en la parte inferior del espacio designado para el sellado del formato FOR-AC-038 la fecha de presentación por parte del personal de la Coordinación de Gestión de Sistemas.
- 11.1.2 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 Coordinación de Gestión de Sistemas, en este segundo caso se incluirá el folio indicado en el inciso 11.4 y el formato FOR-AC-038 vigente.
- 11.2 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 14). 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, etc.
- 11.3 Cuando al personal de la entidad le corresponda llenar el formato FOR-AC-038 (vigente), debe asegurarse de anotar claramente y de forma legible en el campo “Descripción” por lo menos:
- Tipo de trámite;
  - El(los) número(s) de referencia (si aplica);
  - Fechas de la evaluación (si aplica); y
  - Asunto del cual se están quejando.

HOJA 10 de 19	DOCTO. No. MP-BP004-23
------------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 11.4 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.
- 11.5 Las peticiones a proceso se identifican con un folio P001, P002, P003, etc., y se complementan con el año en que fue presentada.
- 11.6 El área operativa correspondiente, debe revisar la información de la petición a proceso y cuando esta resulte procedente, turnará copia a la Coordinación de Gestión de Sistemas de la evidencia que demuestre lo siguiente:
- Se decide sobre la validez de la petición a proceso;
  - Se notifica al OEC y/o BPL la decisión o decisiones finales;
  - Se toman acciones de seguimiento cuando se requieran;
- 11.7 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 del sello de recepción y/o registro.
- 11.8 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.
- 11.9 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 ya no serán considerados.
- 11.10 El personal designado por la Gerencia competente en un plazo de 2 días hábiles posteriores a la fecha del sello de recepción y/o registro, cuando aplique, debe enviar una respuesta de cortesía al promovente como se describe en el inciso 6.6; 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 técnicos 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 6.7 y 6.8. Asimismo, en los casos en que la investigación requiera del apoyo de expertos técnicos o legales, se contará con un plazo mayor, y de resultar la petición a proceso procedente, se deberá entregar evidencia a la Coordinación de Gestión de Sistemas de la participación de expertos técnicos o legales. De todo lo anterior debe notificarse a la Coordinación de Gestión de Sistemas con la evidencia correspondiente dentro del primer plazo de 5 días hábiles o tan pronto se complete la participación de los expertos técnicos o legales que en dado caso se requieran.
- 11.11 En los casos en que sea viable se deberá entregar copia del acuse de recibido por parte del promovente a la Coordinación de Gestión de Sistemas.
- 11.12 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 MP-CP014 de Acciones correctivas (vigente), y comunicarlas a la Coordinación de Gestión de Sistemas mediante el formato FOR-AC-017 (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 11.10 de este documento. Las acciones que se definan deben efectuarse en los plazos indicados en el punto 6.11 de este documento.
- 11.13 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

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

y/o resultado de su petición a proceso, también será realizado por personas que no están implicadas en las actividades en cuestión.

- 11.14 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.
- 11.15 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 Directora Técnica y la Gerencia correspondiente para tomar las acciones requeridas.

### 12 QUEJAS CONTRA OEC o BPL

- 12.1 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 Coordinación de Gestión de Sistemas, donde se revisará la documentación y se asegurará que ésta cuente con el sello de recepción, de considerarse todo en orden se procede a su registro y a remitirla al área Operativa que corresponda.
  - 12.1.1 La queja se registra en el formato FOR-AC-038 por parte del personal de la Coordinación de Gestión de Sistemas.
- 12.2 La información recibida, así como la identidad del promovente se considerará de carácter confidencial.
- 12.3 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.
- 12.4 El área Operativa que corresponda debe atender las quejas presentadas en contra de un OEC acreditado y/o BPL reconocido, enviando una respuesta de cortesía 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.
- 12.5 Analizar la necesidad de efectuar una evaluación de seguimiento, de conformidad con los procedimientos de evaluación y acreditación del área operativa que corresponda y lo señalado en el inciso 12.11 de este documento
- 12.6 El responsable asignado se asegurará de contar con toda la evidencia del seguimiento realizado para dar atención y cierre de la queja-
- 12.7 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 Coordinación de Gestión de Sistemas y cuando sea adecuado al quejoso.
- 12.8 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.
- 12.9 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 MP-TS068 vigente.
- 12.10 En los casos en que se aplique lo descrito en la instrucción de operación MP-TS068 o se determine realizar alguna visita de evaluación para constatar lo relacionado a la actuación del OEC y/o BPL (véase inciso 12.6),

HOJA 12 de 19	DOCTO. No. MP-BP004-23
------------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

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 Coordinación de Gestión de Sistemas con la justificación correspondiente.

- 12.11 El área Operativa responsable de atender las quejas presentadas en contra de un OEC y/o BPL, debe entregar a la Coordinación de Gestión de Sistemas copia del seguimiento y cierre que realice tan pronto vaya efectuando sus actividades, donde deberá proporcionar los siguientes registros:
- Respuesta inicial al promovente.
  - Requerimiento al promovente para que presente pruebas y evidencias adicionales a su primera comunicación (Cuando aplique)
  - Informe de evaluación extraordinaria
  - Resolución adoptada con base a los resultados de la evaluación extraordinaria
  - Respuesta formal al promovente, comunicándole la conclusión de su queja y de acuerdo con lo descrito en los incisos 6.7 y 6.8.

Y de manera opcional podrá proporcionar los siguientes registros:

- Determinación de la necesidad o no de efectuar visita de evaluación extraordinaria al OEC, y/o BPL.
  - Comunicación con el OEC y/o BPL previa a la evaluación extraordinaria
  - Designación del Equipo Evaluador y programación de la evaluación extraordinaria.
  - De no haber evaluación extraordinaria, resolución adoptada y las bases sobre las cuales se tomó la resolución.
  - Cambios en el estatus de acreditación o reconocimiento del OEC y/o BPL en cuestión.
  - Cualquier otra información relevante.
- 12.12 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 comunicar al promovente el estado y/o resultado de su queja. Lo anterior no debe resultar en alguna acción discriminatoria al promovente.
- 12.13 En los casos en donde no se tengan los datos necesarios para comunicar al promovente el resultado de la investigación, el área operativa compartirá evidencia de lo anterior a la Coordinación de Gestión de Sistemas.
- ### 13 DENUNCIAS CONTRA OEC o BPL
- 13.1 El personal de la entidad que reciba una denuncia en primera instancia en contra de un OEC y/o BPL, por correo electrónico, o por cualquier otro medio, debe elaborar el formato correspondiente FOR-AC-038 y adjuntar toda la evidencia proporcionada.
- 13.2 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 denuncia.
- 13.3 La Dirección Ejecutiva y las áreas que esta asigne (áreas responsables), atenderán cada caso y darán seguimiento a las denuncias, se enviará una respuesta de cortesía a los dos días hábiles y se dará seguimiento conforme a lo establecido en los procedimientos de evaluación y acreditación correspondientes y a lo descrito en la instrucción de operación MP-TS068 vigente.
- 13.4 Se podrán programar evaluaciones extraordinarias dependiendo del análisis de la información ingresada, se debe realizar dicha evaluación en un máximo de un mes de acuerdo con lo descrito en la instrucción de operación MP-TS068 contado a partir de la fecha de registro de la denuncia contra el OEC y/o BPL.

HOJA 13 de 19	DOCTO. No. MP-BP004-23
------------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 13.5 Las denuncias 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 que sea denunciado, la entidad efectuará acciones que pueden incluir el dar aviso a la autoridad correspondiente y a aquellas partes interesadas que pudiesen estar siendo afectadas.
- 13.6 El área responsable de atender la denuncia, debe entregar a la Coordinación de Gestión de Sistemas copia del seguimiento y cierre que realice tan pronto vaya efectuando sus actividades, donde al menos deberá proporcionar los siguientes registros:
- Respuesta inicial al promovente.
  - Requerimiento al promovente para que presente pruebas y evidencias adicionales a su primera comunicación (Cuando aplique)
  - Informe y análisis de los resultados de la evaluación extraordinaria
  - Resolución adoptada con base a los resultados de la evaluación extraordinaria
  - Aviso al promovente, comunicándole la conclusión de su denuncia.
  - Cambios en el estatus de acreditación o reconocimiento del OEC y/o BPL en cuestión.

Y de manera opcional podrá proporcionar los siguientes registros:

- Determinación de la necesidad o no de efectuar visita de evaluación extraordinaria al OEC, y/o BPL.
  - Comunicación con el OEC y/o BPL previa a la evaluación extraordinaria
  - Designación del Equipo Evaluador y programación de la evaluación extraordinaria.
  - De no haber evaluación extraordinaria, resolución adoptada y las bases sobre las cuales se tomó la resolución.
  - Cambios en el estatus de acreditación o reconocimiento del OEC y/o BPL en cuestión.
  - Cualquier otra información relevante.
- 13.7 El estudio, revisión y toma de decisión sobre la denuncia, 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 denuncia.
- 13.8 En los casos en donde no se tengan los datos necesarios para comunicar al promovente el resultado de la investigación, el área operativa compartirá evidencia de lo anterior a la Coordinación de Gestión de Sistemas

## 14 APELACIÓN A LA TOMA DE DECISIÓN

- 14.1 La apelación contra la Toma de Decisión emitida por órgano colegiado, es un recurso empleado por el promovente en contra de la resolución de dicha Toma de Decisión.
- 14.2 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.
- 14.3 El OEC deberá acompañar su escrito de apelación con los siguientes datos:
- Nombre o denominación del promovente, y en su caso de quién promueve en su nombre.
  - Domicilio para oír notificaciones, así como nombre de las personas autorizadas para tal fin.
  - Datos que identifiquen la resolución que se apela.
  - Fecha en que se le notificó la resolución que se apela.
  - Los argumentos en los que base su apelación y que a su juicio le causen agravio.
  - Lugar y fecha del escrito de apelación.
  - Firma del interesado o en su caso, de quién promueve en su nombre.
  - 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.

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 14.4 Al escrito de apelación contra la resolución de dictamen deberá acompañarse la siguiente información:
- La documentación con la que acredite su representación, cuando quien la suscriba, actúe en nombre de otro o de personas morales.
  - Copia de la resolución que se reclama.
  - La documentación que ofrezca como pruebas.
- 14.5 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 (véase MP-TS146) 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.
- 14.6 La apelación contra la Toma de Decisión se tendrá por no interpuesta y se desechará cuando:
- Se presente fuera del plazo.
  - Se omita subsanar en tiempo el requerimiento a que hace referencia el punto 14.5.
  - 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.
- 14.6.1 En caso de que el OEC no esté de acuerdo con cualquiera de los puntos indicados en el inciso 14.6, esta podrá ser revisada y analizada por la Directora Técnica y la Gerencia correspondiente para tomar las acciones requeridas.
- 14.7 Se desechará por improcedente la apelación contra la resolución de dictamen cuando:
- 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.
  - Contra resoluciones que no afecten los intereses del promovente.
  - Contra resoluciones consentidas expresamente y por escrito.
  - 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 el acto respectivo.
- 14.8 La Comisión de Apelación se abstendrá de entrar al estudio de la apelación contra la resolución de dictamen, dando por concluido el asunto, cuando:
- El promovente se desista expresamente de ella.
  - El promovente fallezca durante su tramitación o se extinga en caso de que se trate de una persona moral.
  - Durante su tramitación sobrevenga alguna de las causas de improcedencia a que se refiere el punto 14.7.
  - Cuando hayan cesado los efectos de la resolución apelada, por causas ajenas a la apelación.
  - Por falta de objeto o materia de la resolución apelada.
  - No se probare la existencia de la resolución apelada.
- 14.9 Toda vez recibido el escrito de apelación contra la resolución de dictamen en **ema** como se indica en el punto 14.2 de este documento, y que se encuentre integrada toda la información a la que se refieren los puntos 14.3 y 14.4 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 Ejecutivo debe conformar una Comisión de Apelaciones de acuerdo a lo establecido en el MP-TS146 (Comisión de Apelación) vigente, dentro de un plazo máximo de 15 días hábiles.

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 14.10 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.
- 14.11 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.
- 14.12 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:
- Confirmar la resolución apelada,
  - Revocar la resolución apelada,
  - Modificar la resolución apelada o expedir una nueva que la sustituya, ó
  - 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 MP-TS146 (Comisión de Apelación) vigente.
- 14.13 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 14.13 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.
- 14.14 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.
- 14.15 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.
- 14.16 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 Ejecutiva 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.
- 14.17 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 Buenas Prácticas de Laboratorio en lugar de la Comisión de Apelaciones, quienes llevarán a cabo todas las actividades antes descritas.
- 14.18 A cada una de las apelaciones contra la Toma de Decisión, la Coordinación de Gestión de Sistemas 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



## entidad mexicana de acreditación, a. c.

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:

Letra "C" para Organismos de Certificación.

Letra "V" para Organismos Verificadores Validadores de emisiones de Gases Efecto Invernadero.

Letra "U" para Unidades de Inspección.

Letra "L" para Laboratorios (Ensayos y Calibración).

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.).

- 14.19 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.

### 15 ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

- 15.1 La Coordinación de Gestión de Sistemas revisa el contenido de las quejas externas, denuncias, peticiones a proceso, Apelación a la Toma de Decisión, sugerencias externas y felicitaciones externas que se canalizan a la misma. Una vez revisada la información por la Coordinación de Gestión de Sistemas se determina la clasificación que corresponda (folio de control) y realiza el correspondiente registro en el formato FOR-AC-040 (vigente), para luego remitir copia de esta al "responsable de los seguimientos" del área o personas correspondientes.
- 15.2 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.
- 15.3 Si llegase a ser presentada alguna queja externa dirigida a la Coordinación de Gestión de Sistemas, a efecto de evitar el conflicto de interés, la Subgerencia de Gestión de Sistemas, 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.
- 15.4 Tratándose de petición a proceso, quejas externas, sugerencias y felicitaciones externas, la Coordinación de Gestión de Sistemas mantendrá en sus registros el formato FOR-AC-038 (vigente) 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.
- 15.5 Tratándose de apelaciones a la toma de decisión y denuncias contra OEC y/o BPL, la Coordinación de Gestión de Sistemas, mantendrá en sus registros la documentación que acompañe al asunto en el momento de su registro y clasificación y si el asunto es una denuncia, también el formato FOR-AC-038 (vigente), 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 13.12 y a la Coordinación de Gestión de Sistemas.
- 15.6 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 Coordinación de Gestión de Sistemas, conforme a lo descrito en el nombramiento correspondiente, tales nombramientos son emitidos por la Coordinación de Gestión de Sistemas los cuales se actualizarán al menos una vez al año

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 15.7 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 a la Coordinación de Gestión de Sistemas la evidencia que demuestre el cumplimiento con este procedimiento.
- 15.8 Las respuestas escritas a promoventes de una queja externa, petición a proceso, denuncia o sugerencia externa, deben elaborarse de acuerdo con las indicaciones que en cada caso emita el Gerente o la Directora correspondiente.
- 15.9 La Coordinación de Gestión de Sistemas 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
- 15.10 El cierre de las acciones establecidas en el formato FOR-AC-017 se realizará por parte de la Coordinación de Gestión de Sistemas 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.
- 15.11 Las personas responsables de atender las quejas, felicitaciones, denuncias o peticiones deberán de firmar el FOR-AC-038 donde se dan por enterados de ser responsables de la atención. Dichos formatos serán remitidos después de recabar todas las firmas a la Dirección Ejecutiva. En los casos donde no se pueda obtener la firma del responsable de la atención, en el correo de notificación, se solicitará el acuse de recibido, con ese correo se podrá pasar a firma electrónica de la Directora Ejecutiva.
- 15.12 Tratándose de una queja externa, petición a proceso, queja o denuncia a un evaluador, queja o denuncia 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.
- 15.13 Cuando las actividades se desarrollen en modalidad de teletrabajo los registros se manejarán de forma electrónica.

## 16 SOLICITUD DE REVISIÓN

- 16.1 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 todo aquella información que a su derecho convenga.

Una vez recibido el informe (en cualquier etapa), respuesta a petición a proceso, toma de decisión, 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 considerado su solicitud de revisión y se continuará con el proceso de evaluación y acreditación.

Se conservará la imparcialidad en todas las actividades anteriormente descritas, para lo cual en caso de que se identificara algún conflicto de intereses se turnara al gerente/subgerente/coordinador garantizando la

HOJA 18 de 19	DOCTO. No. MP-BP004-23
------------------	---------------------------

## entidad mexicana de acreditación, a. c.

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.

- 16.2 La Coordinación de Gestión de Sistemas, 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: Todo los procesos que se atiendan darán cumplimiento con lo establecido en el artículo 164 de la Ley de Infraestructura de la Calidad.

### IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

INCISO(S)	PÁGINA(S)	CAMBIO(S)
10	9	Se actualiza la redacción de la nota al final del inciso 10.4
		Se incluye la referencia a la Tabla 1 del MP-BP013
<b>Observaciones:</b>		