

entidad mexicana de acreditación, a. c.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

APELACIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, LLAMADOS DE ATENCIÓN, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

PROCEDIMIENTO

ÍNDICE

CAPÍTULO	TEMA	HOJA
0	INTRODUCCIÓN	1
1	OBJETIVO	1
2	CAMPO DE APLICACIÓN Y ALCANCE	2
3	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	2
4	DEFINICIONES	2
5	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	3
6	GENERAL	4
7	SUGERENCIAS	5
8	FELICITACIONES	6
9	LLAMADOS DE ATENCIÓN	6
10	QUEJAS	6
11	QUEJAS A EVALUADORES	7
12	APELACIÓN A PROCESO	8
13	QUEJAS CONTRA OEC	10
14	DENUNCIAS CONTRA OEC	11
15	APELACIÓN A DICTAMEN	12
16	ADMINISTRACIÓN Y CONTROL	15
	ANEXOS	18

0 INTRODUCCIÓN

Las disposiciones contenidas en el presente documento se establecen para la atención y resolución de las apelaciones y quejas que presenten las personas u organizaciones afectadas por las actividades de **ema**, así como los llamados de atención, sugerencias y felicitaciones que se reciban, al igual que las denuncias y quejas contra OECs, PEAs, PMR acreditados o BPL reconocidos.

1 OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo establecer los criterios para la atención y respuesta a las:

- Apelaciones contra la resolución de una dictaminación emitida por algún Comité de Evaluación, Comisión de Opinión Técnica o la Comisión para la Suspensión y Cancelación de la acreditación.
- Apelaciones sobre el 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.

FECHA DE EMISION	FECHA ENTRADA VIGOR	HOJA	MOTIVO: REVISIÓN
2017-03-31	2017-04-10	1 DE 22	DOCTO No. MP-BP004-14

entidad mexicana de acreditación, a. c.

- c) Quejas que constituyan una expresión de insatisfacción diferente a una apelación, que se refieren a las actividades de **ema**.
- d) Quejas y/o denuncias cuando son referidas a la actuación de algún Organismo de Evaluación de la Conformidad (incluye a Proveedor de Ensayos de Aptitud, Productor de Materiales de Referencia, Buenas Prácticas de Laboratorios y cualquier otro organismo acreditado o reconocido) (OEC).
- e) Llamados de atención, sugerencias y felicitaciones 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 dictamen, apelaciones a proceso, quejas, llamados de atención, sugerencias y felicitaciones que se presentan a **ema**; así como las quejas y denuncias contra OEC.

3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

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

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

4 DEFINICIONES

- 4.1 **Apelación.** Solicitud, presentada por un OEC para reconsiderar cualquier decisión tomada por **ema** con relación a su estado de acreditación deseado.
- 4.2 **Queja.** Expresión de insatisfacción, realizada por una persona u organización, con respecto a las actividades de **ema**, o de un OEC acreditado o reconocido, para la cual se espera respuesta.
- 4.3 **Sugerencia.** Cualquier recomendación o comentario que se reciba para la mejora de los servicios o actividades de la entidad.
- 4.4 **Felicitación.** Cualquier 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.
- 4.5 **Denuncia.** Aviso respecto a la actuación de un OEC, acreditado o reconocido, suspendido o cancelado, que presupone se encuentre infringiendo sus obligaciones y/o afectando a **ema** o algún tercero.
- 4.6 **Llamado de atención.** Comentario adverso en contra del personal de **ema** derivado de sus actividades realizadas o compromisos adquiridos y que es registrada por personal de la misma entidad.

HOJA 2 de 22	DOCTO. No. MP-BP004-14
-----------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 4.7 **Promovente.** Persona física o moral que presenta la apelación, queja, denuncia, llamado de atención, sugerencia o felicitación ante la **ema**.
- 4.8 **Área o persona afectada.** Es el área de la entidad o el personal de la entidad al que es dirigida alguna, apelación, queja, denuncia, llamado de atención, sugerencia o felicitación, ya sea de origen externa o interna.
- 4.9 **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.
- 4.10 **Responsable de los seguimientos.** Es la persona asignada para cada área de la entidad, para supervisar que se aplique este documento en su área y por el personal de su área, con base en lo especificado en su nombramiento y en el presente documento.
- 4.11 **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 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.

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 apelaciones, quejas, denuncias, llamados de atención 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 en cada área para dar la debida atención de las apelaciones, quejas, denuncias, llamados de atención y sugerencias, quienes deben cumplir con las funciones y responsabilidades descritas en su nombramiento y en este procedimiento.
- 5.3 La Comisión de Apelaciones tiene autoridad suficiente para analizar, admitir, estudiar, dar seguimiento y vigilar, consultar, y concluir el procedimiento de apelaciones contra la resolución de un dictamen del Comité de Evaluación, de la Comisión de Opinión Técnica o de la Comisión para la Suspensión y Cancelación de la acreditación.
- 5.4 Tratándose de apelaciones contra la resolución de un dictamen 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**, es observar que se cumplan las disposiciones establecidas en este procedimiento.
- 5.6 La Dirección de Operaciones es la encargada de supervisar la aplicación de este procedimiento para la atención y/o solución de apelaciones, quejas, denuncias, llamados de atención, sugerencias y felicitaciones, así como de emitir informes que señalan el estado que guardan las apelaciones a proceso y quejas.

entidad mexicana de acreditación, a. c.

6 GENERAL

- 6.1 Las quejas, llamados de atención, sugerencias y felicitaciones, pueden ser presentadas de forma oral o escrita; las apelaciones a proceso, así como las quejas y denuncias contra un OEC, acreditado o reconocido, preferentemente deben presentarse de forma escrita; la presentación puede hacerse, vía correo electrónico, a través del portal de **ema** (www.ema.org.mx) o en las instalaciones de la entidad, 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 dictamen deben ser presentadas de acuerdo a lo descrito en el capítulo 15 de este documento.
- 6.2 El personal de Contactema que reciba alguna queja, apelación a proceso, denuncia, sugerencia y felicitación debe llenar de inmediato el formato FOR-AC-038 (vigente), depositarlo en alguno de los buzones y dar aviso a Coordinación Gestión de Sistemas a más tardar al día hábil siguiente a su presentación. Las quejas, sugerencias, felicitaciones, apelaciones a proceso 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 al área de Coordinación 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 mensajes enviados a Coordinación Gestión de Sistemas a través del portal de **ema**, que no constituyan una sugerencia, felicitación, queja, denuncia o apelación a proceso, se revisan por Coordinación Gestión de Sistemas para confirmar su contenido y en dado caso remitirlos a las áreas correspondientes para su atención como "Solicitud de información", "Aclaración", "Actualización o cambio en los datos"; etc. de igual forma serán tratados los mensajes enviados por el portal a Tecnologías de la Información, a menos que constituyan una sugerencia, felicitación, queja, denuncia o apelación a proceso, que en dado caso deberán ser canalizados a Coordinación Gestión de Sistemas.
- 6.4 Tratándose de quejas y apelaciones 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:**
- a. Cuando el resultado de la investigación evidencia que los empleados, ejecutivos, colaboradores o miembros del PNE de la entidad, 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 técnicos presentados son correctos.
- 6.4.2 **Procedencia:**
- a) Cuando el resultado de la investigación evidencia incumplimiento por parte de los empleados, ejecutivos, colaboradores o miembros del PNE de la entidad, 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.

HOJA 4 de 22	DOCTO. No. MP-BP004-14
-----------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

- b) Cuando el resultado de la investigación revela que la información presentada por el cliente sustenta completamente los argumentos técnicos presentados.

6.4.3 Procedencia parcial:

- a) Cuando el resultado de la investigación revela que la información presentada por el promovente sustenta parcialmente los argumentos presentados.
- 6.5 Los plazos indicados se deben considerar a partir de la fecha del registro que realiza el área de Coordinación Gestión de Sistemas; en el caso de apelaciones a proceso el área operativa correspondiente, debe asegurarse que se dé un adecuado seguimiento y evitar que el proceso de evaluación y acreditación no permanezca detenido de forma prolongada.
- 6.6 El “responsable del seguimiento” debe asegurarse que sea asignada a una persona como “encargado de la atención” quien realizará la investigación de la procedencia, en un plazo no mayor a 5 días hábiles y notificar este resultado a Coordinación Gestión de Sistemas, quienes, de no tener esta información en el plazo establecido, considerará el asunto como procedente.
- 6.7 En caso de ser procedente el asunto, el “responsable del seguimiento” debe asegurarse que el área o persona involucrada (encargados de la atención) establezca y efectúe correcciones y acciones correctivas, empleando el formato FOR-AC-017 vigente; tratándose de sugerencias, es posible efectuar acciones preventivas en el formato FOR-AC-016 vigente. Estos formatos deben ser entregados Coordinación a Coordinación Gestión de Sistemas para su registro, seguimiento y control, en un plazo de 10 días hábiles.
- 6.8 Las acciones deben realizarse en un plazo no mayor de 10 días hábiles para las correcciones y 30 días hábiles para acciones correctivas y/o preventivas, en caso de requerirse más tiempo deberán notificar al Coordinador de Coordinación Gestión de Sistemas explicando el porqué de esta situación para su aprobación.

7 SUGERENCIAS

- 7.1 Las sugerencias se reciben en **ema** por cualquiera de sus canales de comunicación, las cuales son canalizadas al área de Coordinación Gestión de Sistemas, donde se revisará la documentación y se asegurará que ésta cuente con el sello de recepción, al encontrarse todo en orden se procede a su registro y a remitirla al área o persona responsable.
- 7.2 Las sugerencias de origen externo referentes a la actuación o servicios de **ema** o de su personal, se identifican con un folio S001, S002, S003, etc.; las sugerencias internas dirigida a las áreas se identifican con un folio M001, M002, M003, etc., a las áreas; y N001, N002, N003, etc., para sugerencias al personal; finalmente estos folios se complementan con el año en que fue presentada.
- 7.3 Cuando el asunto que se trate amerita respuesta por requerimiento del promovente o de Coordinación Gestión de Sistemas, el área o la persona correspondiente, da la respuesta escrita al promovente, preferentemente en los siguientes 10 días hábiles posteriores a la fecha de registro, remitiendo copia a Coordinación Gestión de Sistemas. 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 preventivas en el formato FOR-AC-016 (vigente), el cual se entrega a Coordinación Gestión de Sistemas, en un plazo de 10 días hábiles posteriores a la fecha de registro, así como evidencia del cumplimiento de las acciones conforme sean planteadas hasta su cierre.

HOJA 5 de 22	DOCTO. No. MP-BP004-14
-----------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

8 FELICITACIONES

- 8.1 Las felicitaciones se reciben en **ema** por cualquiera de sus canales de comunicación, las cuales son canalizadas al área de Coordinación 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.
- 8.2 Las felicitaciones de origen externo referentes a la actuación o servicios de **ema** o de su personal, se identifican con el folio F001, F002, F003, etc.; las felicitaciones internas se identifican con un folio R001, R002, R003, etc., para las áreas; y R001, R002, R003, etc., para felicitaciones al personal; finalmente estos folios se complementan con el año en que fue presentada.
- 8.3 Cuando el asunto que se trate amerite respuesta, se recomienda que el área o la persona correspondiente de respuesta escrita al promovente, preferentemente en los siguientes 10 días hábiles posteriores a la fecha de registro, remitiendo copia a Coordinación Gestión de Sistemas.

9 LLAMADOS DE ATENCIÓN

- 9.1 Los llamados de atención son canalizados al área de Coordinación Gestión de Sistemas, donde se revisan para asegurar que estos cuenten con el sello de recepción, y se identifique al personal de la entidad al que va dirigido. Una vez verificada la información se procede a su registro y se remite copia a los involucrados.
- 9.2 Los llamados de atención se identifican con un folio A001, A002, A003, etc., complementado con el año en que fue presentado.
- 9.3 La persona afectada, que recibe un llamado de atención, no requiere realizar ningún registro de planteamiento de acciones correctivas o preventivas, sin embargo, si deben corregir su actuación y/o cumplir con el compromiso no realizado.
- 9.4 De igual forma, no se requiere que la persona afectada, remita a Coordinación Gestión de Sistemas ningún tipo de evidencia ni respuesta respecto al seguimiento y solución que se realice.
- 9.5 La persona que reciba un llamado de atención y que considere que no le corresponde y deba ser retirado, en primera instancia debe demostrar que el asunto no está dentro de su área de responsabilidad, presentar al promovente su aclaración de manera objetiva, breve y concreta, respaldada con evidencia objetiva, haciéndolo en un plazo de 5 días hábiles. Coordinación Gestión de Sistemas solo considerará la evidencia que esté acompañada de la aceptación del promovente para cambiar el estatus del registro.

10 QUEJAS

- 10.1 Las quejas se reciben en **ema** por cualquiera de sus canales de comunicación, las cuales son canalizadas al área de Coordinación 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.

HOJA 6 de 22	DOCTO. No. MP-BP004-14
-----------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 10.2 Las quejas de origen externo referentes a la actuación o servicios de **ema** o de su personal, se identifican con un folio Q001, Q002, Q003, etc.; las quejas internas para las áreas se identifican con un folio B001, B002, B003, etc., para quejas a las áreas; y G001, G002, G003, etc., para quejas al personal; finalmente estos folios se complementan con el año en que fue presentada.
- 10.3 Las áreas, personas, comisiones y/o grupos de trabajo que reciban una queja, deben determinar la procedencia de esta en un plazo de 5 días hábiles, dar respuesta escrita al promovente en un plazo de 10 días hábiles y cuando proceda la queja o alguno de sus elementos, efectuar correcciones y establecer acciones correctivas en el formato FOR-AC-017 (vigente) en un plazo de 10 días hábiles.
- 10.4 El personal de la entidad que identifique en primera instancia la información de parte de un promovente para que se ingrese una queja, 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.
- 10.5 Coordinación Gestión de Sistemas podrá establecer medidas adicionales cuando no se cumplan con los plazos establecidos para las actividades de atención y solución de quejas.

11 QUEJAS A EVALUADORES

- 11.1 Las quejas en contra de integrantes del Padrón Nacional de Evaluadores (PNE) se reciben en **ema** por cualquiera de sus canales de comunicación, las cuales son canalizadas al área de Coordinación 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 a la Coordinación del Padrón Nacional de Evaluadores con copia al área operativa correspondiente en la cual se generó la queja para apoyo en el seguimiento y atención.
- 11.2 Las quejas en contra de integrantes del PNE se identifican con el folio H001, H002, H003, etc., complementado con el año en que fue presentada.
- 11.3 El Coordinador del PNE debe realizar las siguientes acciones, considerando que todos los plazos se cuentan a partir de la fecha de registro por parte de Coordinación Gestión de Sistemas:
- a) Dar respuesta escrita al promovente en un plazo no mayor a 10 días hábiles, indicando que se iniciará con el proceso de investigación para ser atendido por el Panel de Evaluación de Evaluadores.
 - b) Solicitar aclaración por escrito al integrante del PNE 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 PNE. 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.
 - c) Solicitar al promovente 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 grupo evaluador que participó en el proceso y/o buscar información de otras quejas, encuestas de satisfacción al cliente que estén relacionadas con el evaluador.
 - 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

HOJA 7 de 22	DOCTO. No. MP-BP004-14
-----------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

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 se comunicará a Coordinación Gestión de Sistemas, preferentemente mediante copia de la minuta o acta de reunión de Panel de Evaluación.
- g) Si la queja se considera como procedente, el Coordinador del PNE, retroalimentará al evaluador involucrado vía escrita de acuerdo a lo indicado por el Panel de Evaluación y ejecutará las actividades establecidas en la resolución del Panel de Evaluación. Cuando la resolución revele que solo en algunos elementos de la reclamación del promovente se presentó un incumplimiento por parte del miembro del PNE, se entenderá que la procedencia es parcial. De todo lo anterior se le enviará evidencia a Coordinación Gestión de Sistemas.
- h) Cuando sea adecuado, 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 Coordinador del PNE procurará recabar acuse de recibo como parte de la evidencia a presentar a Coordinación Gestión de Sistemas.

Nota: Las quejas procedentes en contra de un integrante del Padrón Nacional de Evaluadores (PNE), dado que se procede conforme a lo descrito en el Anexo B de este procedimiento, no requieren del formato FOR-AC-017 ni el FOR-AC016, a menos que el Panel de Evaluación lo considere necesario.

- 11.4 En los casos en que se tenga conocimiento de algún conflicto que se considere grave de un evaluador o separación de su centro de trabajo y siendo dicho patrón del evaluador un OEC, PEA, PMR acreditado, y/o BPL reconocido, y/o un Asociado de **ema**, la coordinación del PNE 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 evaluador dentro del PNE, así como remitir la información necesaria a los Gerentes Operativos y a los órganos colegiados de **ema** en los que esté participando, para que se tomen medidas preventivas.
- 11.5 En tanto no se emita una resolución final por parte del Panel de Evaluación respecto a la situación de participación del evaluador en cuestión, **ema** no lo programará en evaluaciones y otras actividades relacionadas, como capacitación, conferencias y eventos de evaluadores.
- 11.6 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 PNE contra del cual se levantó la queja, podrá hacer uso de los criterios señalados en el Anexo B de este documento.
- 11.7 Cuando se presente una queja a un miembro del PNE, con asuntos combinados con una Apelación a Proceso o Queja, previo inicio de la atención de dicha queja como “Queja a Evaluador”, se deberá resolver la apelación 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”.
- 11.8 En los casos que el integrante del PNE no se encuentre efectuando actividades de evaluación o aquello que se reclama no forma parte de las funciones de este como miembro del PNE, dicha queja se registrará como queja externa tipo “Q”.

12 APELACIÓN A PROCESO

- 12.1 Las apelaciones a proceso son un recurso que debe ser presentado de forma escrita por el representante autorizado o el representante legal del OEC, PEA, PMR y/o BPL afectado, estas se reciben en **ema** por cualquiera de sus canales de comunicación, las cuales son canalizadas al área de Coordinación

HOJA 8 de 22	DOCTO. No. MP-BP004-14
-----------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

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 operativa responsable.

- 12.2 Las Apelaciones a proceso surgen cuando el promovente manifiesta su inconformidad respecto una decisión adversa tomada por la entidad y diferente a una apelación a dictamen (véase capítulo 15). Las decisiones adversas pueden incluir:
- rechazo a aceptar una solicitud;
 - rechazo a proceder con una evaluación;
 - hallazgos no fundamentados;
 - cambios en el alcance de la acreditación;
 - 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.
- 12.3 Cuando el personal de la entidad que reciba en primera instancia dicho escrito, debe incluir el formato lleno FOR-AC-038 (vigente), con los datos que correspondan, asegurándose 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 que se está apelando.
- 12.4 Las apelaciones a proceso se identifican con un folio P001, P002, P003, etc., y se complementan con el año en que fue presentada.
- 12.5 El área de Coordinación Gestión de Sistemas revisará la información de la apelación a proceso y turnará copia a la Gerencia competente para:
- decidir sobre la validez de la apelación a proceso;
 - notificar al OEC, PEA, PMR y/o BPL la decisión o decisiones finales;
 - tomar acciones de seguimiento cuando se requieran;
- 12.6 La Gerencia responsable 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 registro.
- 12.7 El área responsable, cuando sea factible, debe considerar llevar a cabo lo antes posible una reunión o conferencia telefónica con todos los involucrados (el promovente, los miembros del grupo evaluador, el Gerente del área operativa que se trate y el "encargado de la atención" asignado de **ema**), con la finalidad de tener un mayor entendimiento de la situación y encontrar mejores soluciones.
- 12.8 Se considerará una extensión del proceso de evaluación aquellos casos en los que se deban revisar argumentos enviados por el evaluado tras el rechazo del contenido del informe de evaluación, toda vez que 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 dar respuesta al evaluado sin que se deba registrar ninguna apelación a proceso, a menos que el evaluado no esté de acuerdo con la respuesta dada por el área operativa y manifieste tal desacuerdo por escrito

entidad mexicana de acreditación, a. c.

y aún no sea dictaminado el trámite ante el Comité o Subcomité correspondiente; en cuyo caso esta situación si se deberá registrar como apelación a proceso.

- 12.9 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, y aún no sea dictaminado el trámite ante el Comité o Subcomité correspondiente; se deberá registrar esta situación como apelación a proceso.
- 12.10 El personal designado por la Gerencia competente debe realizar la investigación de la procedencia de la apelación a proceso donde, en los casos en que la investigación no requiera del apoyo de expertos técnicos, se contará con un plazo de 5 días hábiles para responder al promovente el resultado de la procedencia o no procedencia de la apelación a proceso. Asimismo, en los casos en que la investigación requiera del apoyo de expertos técnicos o legales, se contará con un plazo mayor, esto tendrá que ser plenamente justificado ante Coordinación Gestión de Sistemas por la Gerencia competente. De todo lo anterior debe notificarse a Coordinación Gestión de Sistemas con la evidencia correspondiente dentro del primer plazo de 5 días hábiles.
- 12.11 La entidad debe dar respuesta escrita al promovente a través del área responsable, en un término de 10 días hábiles, en los casos que no se requiera de opinión técnica de algún experto técnico o legal. El responsable de los seguimientos del área operativa, debe entregar a Coordinación Gestión de Sistemas la evidencia de esta actividad al término del plazo establecido, e incluir posteriormente el acuse de recibo del promovente.
- 12.12 En caso de ser total o parcial la procedencia de la apelación a proceso, el área involucrada debe proponer acciones con base en lo descrito en el procedimiento MP-CP014 de Acciones correctivas y preventivas (vigente), y comunicarlas a Coordinación 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 12.10 de este documento. Las acciones correctivas deberán realizarse en un plazo no mayor de 30 días hábiles y cuando existan correcciones, estas deberán efectuarse en 10 días hábiles, en caso de requerirse más tiempo deberán notificar al Coordinador de Coordinación Gestión de Sistemas explicando el porqué de esta situación para su aprobación.

13 QUEJAS CONTRA OEC

- 13.1 Las quejas recibidas en la entidad en contra de un Organismo de Evaluación de la Conformidad (OEC), un Proveedor de Ensayos de Aptitud acreditado (PEA), Productores de Materiales Referencia (PMR) o Laboratorio reconocido en Buenas Prácticas de Laboratorios (BPL) por cualquiera de sus canales de comunicación son dirigidos al área de Coordinación 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 Operativa que corresponda.
- 13.2 Las quejas contra un OEC, PEA o un PMR acreditado, o un BPL reconocido se identifican con un folio E001, E002, E003, etc., y se complementa con el año en que fue presentada.
- 13.3 El área Operativa que corresponda atender las quejas presentadas en contra de un OEC, PEA, PMR acreditado y/o BPL reconocido, conforme a lo descrito en el apartado correspondiente del procedimiento de evaluación y acreditación aplicable; dará respuesta escrita al Promovente (siempre que el promovente no sea anónimo), indicándole que también es necesario presentar su queja directamente al OEC, PEA, PMR acreditado y/o BPL reconocido, con copia a la entidad, o de haberse ya presentado la queja ante el OEC, PEA, PMR y/o BPL reconocido, solo se requerirá copia de tal escrito.

HOJA 10 de 22	DOCTO. No. MP-BP004-14
------------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 13.4 No será viable que el promovente presente su queja directamente al OEC, PEA, PMR o BPL, si ello representa algún tipo de riesgo a su seguridad, integridad y/o sus intereses legítimos. Asimismo, el responsable de los seguimientos debe dar seguimiento respecto a si la persona (promovente) que interpuso la queja dio ingreso de esta al OEC, PEA, PMR o BPL del cual se está quejando.
- 13.5 En caso de no haber sido presentada la queja previamente al OEC, PEA, PMR y/o BPL, por parte del promovente y tampoco haber efectuado esto en el plazo señalado en el procedimiento de evaluación y acreditación correspondiente, el responsable asignado podrá considerar como no procedente la queja e informará las razones de dicha improcedencia a Coordinación Gestión de Sistemas, no obstante deberá tomar nota de los hechos para ser revisados en la siguiente evaluación en sitio que tenga el OEC, PEA, PMR o BPL.
- 13.6 En caso de que el promovente si haya ingresado su queja al OEC, PEA, PMR y/o BPL, el responsable asignado deberá realizar las siguientes acciones:
- Analizar a cuál(es) de los siguientes aspectos se refiere la queja:
 - a) Competencia desleal en el mercado.
 - b) Disminución de la competencia técnica del OEC, PEA, PMR y/o BPL.
 - c) Falsificación de documentos en los que consta la evaluación de la conformidad
 - d) Emisión de documentos en los que consta la evaluación de la conformidad y que fue emitido con información errónea o falsa.
 - e) Discrepancia de opiniones entre dos OEC, PEA, PMR y/o BPL.
 - f) Otro tipo de queja.
 - Solicitar al OEC, PEA, PMR y/o BPL, una copia de la respuesta dada al quejoso.
 - Analizar la procedencia de una evaluación de seguimiento, de conformidad con los procedimientos de evaluación y acreditación del área operativa que corresponda.
 - En el caso de Organismos de Certificación y de ser procedente, solicitar la firma del contrato correspondiente con el quejoso.
- 13.7 El resultado de la evaluación y la dictaminación 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 de Coordinación Gestión de Sistemas y cuando sea adecuado al quejoso.
- 13.8 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.
- 13.9 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, PEA, PMR y/o BPL, entonces la entidad procederá conforme lo establece la instrucción de operación MP-TS068 vigente.

14 DENUNCIAS CONTRA OEC

- 14.1 Las denuncias recibidas en la entidad en contra de un Organismo de Evaluación de la Conformidad (OEC), un Proveedor de Ensayos de Aptitud acreditado (PEA), Productor de Materiales de Referencia

HOJA 11 de 22	DOCTO. No. MP-BP004-14
------------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

(PMR) o Laboratorio reconocido en Buenas Prácticas de Laboratorios (BPL), deberá ser dirigidas a la Dirección Ejecutiva de acuerdo a lo establecido en el MP-BP009 vigente.

- 14.2 El personal de la entidad que en primera instancia reciba una denuncia contra un OEC, PEA, PMR y/o BPL, por correo electrónico, o por cualquier otro medio escrito, lo debe turnar lo más pronto posible al personal de la recepción, para su registro conforme a lo establecido en el MP-BP009 vigente. En ausencia de la Dirección Ejecutiva, la denuncia y toda la información que la acompañe, deberá ser canalizada a la Dirección de Operaciones y/o Dirección Técnica.
- 14.3 Una vez que la Dirección Ejecutiva confirme que se trata de una denuncia válida, girará instrucciones a la Gerencia de Coordinación Gestión de Sistemas para su registro y sea emitido un folio de control U001, U002, U003, etc., complementado con el año. La Dirección Ejecutiva y las áreas que esta asigne, atenderá cada caso y dará seguimiento a las denuncias conforme a lo establecido en los procedimientos de evaluación y acreditación correspondientes y a lo descrito en el documento MP-TS068 vigente. Coordinación Gestión de Sistemas mantendrá un control de los folios de control emitidos en el registro de denuncias y una copia de la primera información presentada por el denunciante.
- 14.4 Las denuncias contra los OEC, PEA, PMR y/o BPL que se encuentren con su acreditación o reconocimiento cancelada, 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.
- 14.5 Solo en los casos que amerite y sea prudente, las acciones y/o resultado del proceso de atención a la denuncia, podrá hacerse del conocimiento del denunciante por parte del área asignada.

15 APELACIÓN A DICTAMEN

- 15.1 La apelación contra la resolución de un dictamen emitido por un Comité de Evaluación o una Comisión de Opinión Técnica, o la resolución de la Comisión para la Suspensión y Cancelación, es un recurso empleado por el promovente en contra de la resolución de dicho dictamen.
- 15.2 El recurso de apelación contra la resolución de dictamen 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.
- 15.3 El escrito de apelación contra la resolución de dictamen deberá contener como mínimo los siguientes datos:
 - a) Nombre o denominación del promovente, y en su caso de quién promueve en su nombre.
 - b) Domicilio para oír 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 le 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 quién 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.

HOJA 12 de 22	DOCTO. No. MP-BP004-14
------------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 15.4 Al escrito de apelación contra la resolución de dictamen deberá acompañarse la siguiente información:
- a) La documentación con la que 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.
- 15.4.1 En caso de que al momento de presentar la apelación contra la resolución de dictamen, 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.
- 15.5 La apelación contra la resolución de dictamen se tendrá por no interpuesta y se desechará cuando:
- a) Se presente fuera del plazo.
 - b) Se omita subsanar en tiempo el requerimiento a que hace referencia el punto 15.4.1.
 - 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.
- 15.6 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 el acto respectivo.
- 15.7 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 15.6.
 - 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.
- 15.8 Una vez recibido el escrito de apelación contra la resolución de dictamen en **ema**, y que se encuentre integrada toda la información a la que se refieren los puntos 15.3 y 15.4 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 Anexo A de este procedimiento, dentro de un plazo máximo de 15 días hábiles.

HOJA 13 de 22	DOCTO. No. MP-BP004-14
------------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 15.9 La Dirección Ejecutiva actuará como Secretaria de la Comisión de Apelaciones y deberá formar un expediente por cada una de las apelaciones contra la resolución de dictamen que se presenten, observando en todo momento las obligaciones de confidencialidad de la **ema**.
- 15.10 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.
- 15.11 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.
- 15.12 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:
- a) Confirmar la resolución apelada,
 - b) Revocar la resolución apelada,
 - c) Modificar la resolución apelada o expedir una nueva que la sustituya, ó
 - 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 punto A7.8 del Anexo A del presente documento.
- 15.13 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 15.12 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.
- 15.13.1 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.
- 15.14 Tan pronto como la Comisión de Apelaciones formule y emita su resolución, el Comité de Evaluación, o la Comisión de Opinión Técnica, o la Comisión para la Suspensión y Cancelación de la acreditación 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 Ejecutivo 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.
- 15.15 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.

HOJA 14 de 22	DOCTO. No. MP-BP004-14
------------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 15.15.1 A cada una de las apelaciones contra la resolución de dictamen, Coordinación 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 continua 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:

Letra "C" para Organismos de Certificación.

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

Letra "U" para Unidades de Verificación (Organismos 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.).

Para ilustrar lo arriba señalado a continuación se muestran unos ejemplos:

- 01L/15 (expresa que es la primera apelación del 2015 y es para Laboratorios).
- 02C/16 (expresa que es la segunda apelación del 2016 y es para Organismos de Certificación).
- 03U/16 (expresa que es la tercera apelación del 2016 y es para Unidades de Verificación).

- 15.16 La Dirección de Operaciones mantendrá el registro de los números únicos de referencia y datos generales de todas las apelaciones a dictamen de la entidad. Las áreas operativas deberán mantener los registros de estas apelaciones a dictamen, incluyendo como mínimo las decisiones finales y las acciones de seguimiento tomadas.

16 ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

- 16.1 Coordinación Gestión de Sistemas revisa el contenido de las apelaciones a proceso y a dictamen, quejas, denuncias, sugerencias, llamados de atención y felicitaciones que se canalizan a la misma, una vez revisada la información por Coordinación 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.
- 16.2 Para el registro y clasificación de la información Coordinación Gestión de Sistemas emplea bases de datos, donde se considera como fecha de presentación la fecha indicada por el sello de recepción. Coordinación Gestión de Sistemas cuenta con un plazo no mayor a 2 días hábiles contados a partir de la fecha en que le es entregada dicha información para realizar el registro y clasificación. En caso que se identifique que la información fue retenida por el personal de la entidad más de 2 días hábiles, sin remitirla para su registro y clasificación, Coordinación Gestión de Sistemas solicitará las aclaraciones y realizará los señalamientos necesarios en los registros.
- 16.3 Si llegase a presentarse alguna queja interna 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.
- 16.4 Si llegase a presentarse alguna queja interna dirigida a Coordinación Gestión de Sistemas, a efecto de evitar el conflicto de interés, la Coordinación de Operaciones supervisará el seguimiento de la

HOJA 15 de 22	DOCTO. No. MP-BP004-14
------------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

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.

- 16.5 Tratándose de apelaciones a proceso, quejas externas, sugerencias y felicitaciones, Coordinación 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.
- 16.6 Tratándose de apelaciones a dictamen y denuncias contra OEC, PEA, PMR y/o BPL, Coordinación 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.
- 16.7 Tratándose de felicitaciones internas, sugerencias internas, quejas internas y llamados de atención se deberán canalizar directamente a la Coordinación de Coordinación Gestión de Sistemas, quien 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 el resto de la evidencia que se desprenda del proceso de atención y solución que corresponda.
- 16.8 Los Directivos y Gerentes que reportan directamente a la Dirección Ejecutiva, así como la Dirección Ejecutiva, nombrarán a dos personas de su área (titular y suplente), para ser los “responsables de los seguimientos” que correspondan a su área, así como de mantener comunicación con Coordinación Gestión de Sistemas conforme a lo descrito en el nombramiento correspondiente, tales nombramientos son emitidos por Coordinación Gestión de Sistemas.
- 16.9 El “responsable del seguimiento”, debe asegurarse de que las apelaciones a proceso, quejas sugerencias, dirigidas a su área o a una persona de su área, sean atendidas y solucionadas de acuerdo a lo descrito en este documento y en su nombramiento, así como, es responsable de remitir en tiempo y forma a Coordinación Gestión de Sistemas (según corresponda) la evidencia que demuestre el cumplimiento con este procedimiento.
- 16.10 Coordinación Gestión de Sistemas efectúa un corte de fecha los últimos 10 días de cada mes para la recepción y registro de evidencia, donde verificara dicha evidencia y en su caso confirmará el avance de la atención de cada apelación a proceso y queja externa, este informe se entrega a la Dirección Ejecutiva, a las áreas y a las personas que correspondan.
- 16.11 El cierre de las acciones establecidas en los formatos FOR-AC-17 y FOR-AC-016 se realizará por parte de Coordinación 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.
- 16.12 Cuando se cuente con algún formato FOR-AC-17 o FOR-AC-016 con cierre de parte de Coordinación Gestión de Sistemas, la eficacia será revisada conforme a lo que se haya establecido en cada uno de los formatos FOR-AC-17 y FOR-AC-016 correspondientes. La verificación de la eficacia será efectuada por personal que tiene responsabilidades de supervisión sobre los procesos o personas involucradas.

HOJA 16 de 22	DOCTO. No. MP-BP004-14
------------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

INCISO(S)	PÁGINA(S)	CAMBIO(S)
Todos	Todas	Se revisó y reestructuró todo el documento.
Observaciones:		

HOJA 17 de 22	DOCTO. No. MP-BP004-14
------------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

ANEXO A

COMISIÓN DE APELACIONES

A1. Introducción

- A1.1 En esta sección se describe como se integra la Comisión de Apelaciones, las funciones que desarrolla dentro de la operación de **ema**; así como cuales deben ser los registros que se generan de su operación.

A2. Objetivo

- A2.1 La presente sección tiene como objetivo establecer las reglas que debe seguir la Comisión de Apelaciones de **ema**, para su funcionamiento y operación.

A3. Campo de aplicación y alcance

- A3.1 Las actividades descritas en esta sección son aplicables para la atención y resolución de todas las apelaciones contra la resolución de un dictamen emitida por un Comité de Evaluación o una Comisión de Opinión Técnica o la Comisión para la Suspensión y Cancelación de la acreditación, en cuanto a la acreditación de OEC y reconocimiento de los laboratorios en buenas prácticas, (para una correcta interpretación de este documento, en el caso del alcance en “Buenas prácticas de laboratorios”, se debe tener en cuenta que el término “reconocido” aquí aparece como “acreditado”).

A4. Documentos de referencia

- A4.1 Se deben tomar como referencia los siguientes documentos en su edición vigente:
- Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
 - Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
 - Sistema de Gestión de **ema**.
 - NMX-EC-17011-IMNC vigente

A5. Definición

- A5.1 **Comisión de Apelaciones:** órgano técnico de análisis y admisión, estudio, seguimiento, vigilancia, consulta y conclusión del procedimiento de apelaciones contra la resolución de un dictamen emitido por un Comité de Evaluación o Comisión de Opinión Técnica o la Comisión para la Suspensión y Cancelación.

A6. Integración

- A6.1 Tratándose de una apelación contra la resolución de un dictamen emitido por alguno de los Comités de Evaluación de **ema** o una Comisión de Opinión Técnica o la Comisión para la Suspensión y Cancelación de la acreditación, la Comisión de Apelación estará integrada por el Director Ejecutivo de **ema**, por dos miembros del Consejo Directivo de **ema**, el presidente ó el vicepresidente del Comité de Evaluación correspondiente, tantos expertos técnicos se requieran y el Gerente/Director del área correspondiente. En caso de no poder participar el Gerente puede participar el Subgerente/Coordinador del área correspondiente.

HOJA 18 de 22	DOCTO. No. MP-BP004-14
------------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

- A6.1.1 El Director Ejecutivo de **ema**, y los miembros del Consejo Directivo de **ema** participarán con voz y con voto.
- A6.1.2 Tratándose de un dictamen emitido por el Comité de Evaluación, el Presidente o el Vicepresidente del Comité de Evaluación, estará presente para participar con voz, pero sin voto y no deberá firmar los documentos donde se asienten la(s) resolución(es) dictada(s) por la Comisión de Apelaciones, por estar directamente involucrados con el asunto en cuestión.
- A6.1.3 Tratándose de un dictamen emitido por una Comisión de Opinión Técnica, si el Presidente o el Vicepresidente del Comité de Evaluación participaron, estará presente para participar con voz pero sin voto y no deberá firmar los documentos donde se asienten la(s) resolución(es) dictada(s) por la Comisión de Apelaciones, por estar directamente involucrados con el asunto en cuestión.
- A6.1.4 El Gerente o el Subgerente/Coordinador del área responsable, estará presente para participar con voz, pero sin voto, y no deberán firmar los documentos donde se asienten la(s) resolución(es) dictada(s) por la Comisión de Apelaciones, por estar directamente involucrados con el asunto en cuestión.
- A6.2 Pueden ser invitados para cualquier aclaración el Coordinador del Subcomité al que corresponda el tema, un representante de la Comisión de Opinión Técnica, el evaluador líder o cualquier miembro del grupo evaluador, así como un representante de la Comisión para la Suspensión y Cancelación.
- A6.3 La Comisión de Apelaciones estará integrada por un presidente, un vicepresidente y un secretario. El presidente y vicepresidente serán elegidos por los integrantes de la Comisión de Apelaciones de entre los miembros del Consejo Directivo de la **ema**, y el secretario será siempre el Director Ejecutivo de la **ema**.
- A6.4 La Comisión de Apelaciones, se integra únicamente cuando se reciba una apelación por escrito en la **ema**, referente a la resolución de un dictamen emitido por un Comité de Evaluación o Comisión de Opinión Técnica o la Comisión para la Suspensión y Cancelación de la acreditación y se disuelve concluyendo la(s) reunión(es) en la(s) que emita(n) su conclusión dicha Comisión.
- A6.5 Cuando se reciba una apelación contra la resolución de un dictamen, el Gerente o Subgerente/Coordinador del área correspondiente notificara al Coordinación Gestión de Sistemas para que la registre y le asigne el número de control correspondiente.

A7. Funcionamiento

- A7.1 Cuando un cliente (promovente) presente una apelación contra la resolución de la dictaminación, el Director Ejecutivo de **ema**, debe convocar a una Comisión de Apelaciones para que estudie las evidencias presentadas con la apelación. La Comisión de Apelaciones sesionará en las fechas y horarios que se acuerden por sus integrantes.
- A7.2 El expediente que presente el Director Ejecutivo de **ema** a la Comisión de Apelaciones, debe contener el escrito de apelación del cliente (promovente), la documentación con la que acredita su representación cuando quién la suscriba, actúe en nombre de otra persona, copia de la resolución que se apela, la documentación que ofrezca como prueba, lista de evaluadores, un análisis de la situación elaborado por el Gerente/Director de **ema** del área respectiva y demás información que se considere útil.

HOJA 19 de 22	DOCTO. No. MP-BP004-14
------------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

- A7.3 La Comisión de Apelaciones debe presentar su conclusión del procedimiento de apelación al Comité de Evaluación correspondiente o la Comisión de Opinión Técnica o la Comisión para la Suspensión y Cancelación, para que éste realice las acciones pertinentes.
- A7.4 El Comité de Evaluación o la Comisión de Opinión Técnica correspondiente o la Comisión para la Suspensión y Cancelación, deberá atender las acciones que recomiende la Comisión de Apelaciones y deberá mantenerla informada.
- A7.5 De considerarlo necesario, el presidente de la Comisión de Apelaciones solicitará a la Dirección Ejecutiva la inclusión de un informe de la apelación al Consejo Directivo.
- A7.6 El Director Ejecutivo de **ema** debe informar al promovente sobre las conclusiones de la Comisión de Apelaciones a su solicitud de apelación contra la resolución del dictamen de que se trate, así como del seguimiento del Comité de Evaluación o la Comisión de Opinión Técnica correspondiente o la Comisión para la Suspensión y Cancelación.
- A7.7 La **entidad mexicana de acreditación, a. c.**, por ser miembro activo y signatario de los acuerdos de reconocimiento multilateral de los Organismos Internacionales y Regionales en materia de acreditación, podrá enviar consultas sobre la interpretación de una o varias cláusulas de las normas aplicables en el proceso de acreditación, cuando por alguna razón el Organismo de Evaluación de la Conformidad, tenga un criterio diferente al de la entidad de acreditación sobre la aplicación de una o varias cláusulas de las normas aplicables en los procesos de acreditación y que además presente argumentos suficientes para justificar su interpretación.
- En estos casos, la Comisión de Apelaciones, deberá permitir continuar con los procesos objeto de las apelaciones.
- A7.8 La resolución dictada por la Comisión de Apelaciones será considerada como definitiva y no admitirá recurso o medio de impugnación alguna en contra de acuerdo a lo establecido en los manuales y procedimientos que para tal efecto se establezcan.

A8. Registros

- A8.1 El expediente de la apelación se formará con el escrito de apelación del cliente (promovente), la documentación con las que acredita su representación cuando quién la suscriba, actúe en nombre de otra persona, copia de la resolución que se reclama, la documentación que ofrezca como prueba, lista de evaluadores, un análisis de la situación elaborado por el Gerente/Director de **ema** del área respectiva, el acta de instalación, el análisis y conclusiones de la Comisión de Apelaciones (decisiones finales), lista de asistencia y el seguimiento realizado por el Comité de Evaluación o la Comisión de Opinión Técnica correspondiente o la Comisión para la Suspensión y Cancelación.

HOJA 20 de 22	DOCTO. No. MP-BP004-14
------------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

ANEXO B PANEL DE EVALUACIÓN

Criterios para decidir la sanción para un integrante del PNE respecto a una queja procedente:

- B.1 Primer Criterio. - Para la atención de una queja por primera ocasión acerca del desempeño (Actitud, Atrasos, Cancelación, Competencia Técnica, Comprobación de Viáticos) de un integrante del Padrón Nacional de Evaluadores:
- a) Carta de extrañamiento con llamada de atención al Evaluador, y/o
 - i. Monitoreo y/o
 - ii. Seguimiento a resultados de sus actividades por retroalimentación del Comité, Cumplimiento de tiempos, Comprobaciones de Viáticos, etc.
 - b) Suspensión temporal de 1 a 6 meses y al reactivarse:
 - i. Evaluación de Desempeño 90°/360° o Testificación y/o
 - ii. Monitoreo y/o
 - iii. Seguimiento a resultados de sus actividades por retroalimentación del Comité, Cumplimiento de tiempos, Comprobaciones de Viáticos, etc.
 - c) Suspensión Definitiva y Baja del Padrón Nacional de Evaluadores
- B.2 Segundo Criterio. - Para la atención de una queja repetitiva acerca del desempeño de un integrante del Padrón Nacional de Evaluadores:
- a) Suspensión temporal de 3 a 6 meses y al reactivarse:
 - iv. Evaluación de Desempeño 90°/360° o Testificación y/o
 - v. Monitoreo y/o
 - vi. Seguimiento a resultados de sus actividades por retroalimentación del Comité, Cumplimiento de tiempos, Comprobaciones de Viáticos, etc.
 - b) Suspensión temporal de 6 a 12 meses y al reactivarse:
 - i. Evaluación de Desempeño 90°/360° o Testificación y/o
 - ii. Monitoreo y/o
 - iii. Seguimiento a resultados de sus actividades por retroalimentación del Comité, Cumplimiento de tiempos, Comprobaciones de Viáticos, etc.
 - c) Suspensión Definitiva y Baja del Padrón Nacional de Evaluadores
- B.3 Tercer Criterio. - Para la atención de una queja repetitiva por tercera ocasión acerca del desempeño de un miembro del PNE, el evaluador será dado de baja por un año en todos los registros que tenga dentro del Padrón Nacional de Evaluadores a partir de la fecha de la resolución del Panel de Evaluación.
- B.4 Cuarto Criterio. - Cualquier queja comprobada de una falta al valor de Integridad, por ejemplo: Incumplimiento de Código de Ética, Carta de Confidencialidad, Falsedad de Información para comprobación de viáticos, dolo, mala fe o corrupción dará por consecuencia la baja en todos los registros que tenga dentro del Padrón Nacional de Evaluadores. El Gerente/ Director podrá tomar las acciones inmediatas que considere necesarias para minimizar o interrumpir la falta detectada.

HOJA 21 de 22	DOCTO. No. MP-BP004-14
------------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

- B.5 Quinto Criterio. - En el caso en que la investigación de los hechos arroje que no existió dolo por parte del integrante del Padrón Nacional de Evaluadores, el Panel de Evaluación deberá analizar el historial y desempeño previo del involucrado, para determinar el tiempo que aplicará la sanción, misma que puede ir desde 1 mes hasta 2 años y determinará las condiciones para su reincorporación.
- De comprobarse la existencia de dolo o de un historial negativo, la baja aplicará definitivamente a partir de la notificación de la resolución del Panel de Evaluación.
- B.6 Sexto Criterio.- Si un integrante del Padrón Nacional de Evaluadores pertenece a una Unidad de Verificación (Organismo de Inspección), Organismo de Certificación o Laboratorio que haya sido suspendido o al que se le haya cancelado su acreditación, el Panel de Evaluación debe considerar su permanencia dentro del PNE, según la causa y funciones que desempeñe el integrante del PNE involucrado, dentro de dicha organización cancelada o suspendida y de acuerdo a lo descrito en los documentos MP-CP033 y MP-TS080 vigentes.
- B.7 Séptimo Criterio. - Si un integrante del Padrón Nacional de Evaluadores que participe en Subcomités y/o Comités de Evaluación de la entidad es dado de baja del mismo por incumplimiento a su Código de Ética y/o Carta de Confidencialidad, el Panel de Evaluación debe considerar su baja dentro del PNE.
- B.8 Octavo Criterio. - Si un integrante del Padrón Nacional de Evaluadores es sancionado por el Panel de Evaluación con baja temporal o definitiva y participa en Subcomités y/o Comités de la entidad, representando a cualquier sector, el (los) Comité (s) correspondiente(s) deberá(n) analizar el caso para determinar su permanencia en el (los) órgano (s) colegiado (s).
- B.9 Noveno Criterio. - Si un integrante del PNE presenta quejas repetitivas referente a tiempos de entrega, que no están relacionadas con la competencia técnica y por no contar en ese momento con más evaluadores disponibles, se hablará con la persona y se reducirá su participación.
- B.10 Décimo Criterio. - Cualquier hallazgo no contemplado en este anexo se analizará por el panel de evaluación para tomar una decisión al respecto.

HOJA 22 de 22	DOCTO. No. MP-BP004-14
------------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

PROCEDURE MANUAL APPEALS, COMPLAINTS, DENOUNCES, WARNINGS, SUGGESTIONS, AND ACKNOWLEDGEMENTS PROCEDURE

CONTENTS

CHAPTER	SUBJECT	SHEET
0	INTRODUCTION	1
1	OBJECTIVE	1
2	FIELD OF APPLICATION AND SCOPE	2
3	REFERENCE DOCUMENTS	2
4	DEFINITIONS	2
5	RESPONSABILITY AND AUTHORITY	3
6	GENERAL	3
7	SUGGESTIONS	5
8	ACKNOWLEDGEMENT COMMENDATIONS	5
9	WARNINGS	6
10	COMPLAINTS	6
11	COMPLAINTS TO ASSESSORS	6
12	PROCESS APPEAL	8
13	COMPLAINTS AGAINST CAB	10
14	DENOUNCES AGAINST CAB	11
15	ACREDITATION DECISION APPEAL	11
16	ADMINISTRATIVE AND CONTROL	14
	ANNEXES	16

0 INTRODUCTION

The provisions herein are stated both to address and to refer appeals and complaints filed by persons or organizations which have been affected by **ema**. Moreover, warnings, suggestions and acknowledgements received will be tackled, as will denounce against any CABs, PTPs, accredited RMPs, or renowned GLPs.

1 OBJECTIVE

This document aims at outlining the criteria to address and refer:

- Appeals against any accreditation decision issued by any assessment, Technical, and Suspension and Accreditation Withdrawal Committees.
- Appeals to either the Assessment and accreditation or the Assessment and approval in order to reconsider any adverse decision making by the entity as regards either the accreditation status or the making decision other than the one obtained from accreditation decision resolution..
- Any complaints which entail dissatisfaction other than an appeal, and which concern the activities performed by the **ema**.

ISSUANCE DATE	EFFECTIVE DATE	PAGE	RASON: ISSUE
2017-03-31	2017-04-10	1 DE 20	DOC No. MP-BP004-14

entidad mexicana de acreditación, a. c.

- d) Any complaints or denounces with regard to the doing of a Compliance Assessment Body (CAB), (including any Proficiency Test Providers, Reference Material Producers, Good Laboratory Practices, and any other CAB accredited or approved agencies).
- e) Any warnings, suggestions and acknowledgements given to the entity, regardless of the situation for which they are presented.

2 FIELD OF APPLICATION AND SCOPE

- 2.1 The statements of this document are applicable to:

Any appeals to either accreditation decisions or process, as complaint well as any denounces, warnings, suggestions and acknowledgements brought forth to either the **ema** or CAB.

3 REFERENCE DOCUMENTS

To apply this document accordingly, the following documents, which must be updated to their latest editions, must be referred to:

- 3.1 MP-CP014 nonconformities, Preventive and corrective actions- Processes.
- 3.2 MP-TS080 Undesirable situations – Operating Instructions.

4 DEFINITIONS

- 4.1 **Appeal.** Any requests brought forth by a CAB to reconsider any decision-making made on a subject matter linked to a desirable accreditation status.
- 4.2 **Complaint.** Any expression of dissatisfaction showed by either a person or an organization with regard to either **ema** or accredited or approved CAB activities for which a response is expected.
- 4.3 **Suggestion.** Any advice or remark conveyed for better service and activity development in the entity.
- 4.4 **Acknowledgement.** Any favorable comments provided, which may encompass either performance acknowledgement for **ema** staff and their partners, or client perception of requirement compliance.
- 4.5 **Denounce.** Notice on a CAB course of action, irrespective of it having an accredited, approved, suspended, or withdrawal status, which presumes either violation to its obligations or affectation to either **ema** or a third party.
- 4.6 **Warning.** Unfavorable remark against **ema** staff resulting from either activity engaged in or commitments vowed, which will be logged by the entity's staff.
- 4.7 **Complainant.** Natural person or legal entity bringing the appeal, complaint, claim, warning, suggestion forth to **ema**.
- 4.8 **Affected person or area.** Either the entity area or staff to which an appeal, denounce, warning, suggestion or acknowledgement is addressed, whether complaint external or internal origin.

PAGE	DOC.NO.
2 of 20	MP-BP004-14

entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 4.9 **Care Representative.** The area or person responsible for attending to the complainant to make sure the matter is being followed up to and taken care of.
- 4.10 **Follow-up responsible.** The person appointed by each entity area to overlook compliance with this document as pertains his/her position and the document itself.
- 4.11 **Authorized representative.** The authorized person appointed by the accreditation service requester to act in his/her behalf on any matter linked to either accreditation or approval. The authorized representative agrees to comply with any either accreditation or approval requirements, and to provide any piece of information needed for assessment.

5 RESPONSABILITY AND AUTHORITY

- 5.1 **ema** Directors, Managers, Sub managers, and Coordinators in the affected areas of **ema** must take the necessary precautions to make sure that any concerning appeals, denounce, complaint, warnings, and suggestions are addressed and borne in mind for product and service improvement.
- 5.2 The area follow-up responsible must provide prompt attention to any appeals, denounce, complaint, warnings, and suggestions, as pertains their duties and responsibilities outlined both in their job descriptions and in this process.
- 5.3 The Appeal Commission is sufficiently entitled to analyze, admit, study, follow up, and overlook, consult, and adjourned the appeal proceedings against an accreditation decision by either the Assessment, the Technical, or the Suspension and Accreditation Withdrawal Committees.
- 5.4 Given the opinion fact that appeals against an accreditation decision by the Assessment, Technical Opinion, or the Suspension and Accreditation Withdrawal Committees is being dealt with, the Appeal Commission is responsible for undertaking the necessary actions, always considering and adhering to the duties and responsibilities of the entity's Collegiate Bodies.
- 5.5 the Executive director of **ema**, the Appeal Commission, and the Assessment, Technical Opinion, and Suspension and Accreditation Withdrawal Committees are jointly responsible for observing compliance with the provisions established in this process.
- 5.6 Operations Directorate is responsible for supervising compliance with addressing and settling of appeals, denounces complaint, warnings, suggestions and acknowledgements. Moreover, it is in charge of issuing accreditation process appeal and complaint status reports.

6 GENERAL

- 6.1 Complaints, warnings, suggestions and acknowledgements could be presented wither orally or in writing. On the other hand, process appeal, as well as denounces and complaint against an accredited or approved CAB should be preferably filed in writing, via email, on the **ema** website (www.ema.org.mx), or at the entity's address, in which a denounce box, along with copies of the valid FOR-AC-038 complaint, suggestion and acknowledgement form, must be available, so that the complainant can issue his/her opinion. Any appeals to accreditation decision must be brought forth in accordance with chapter 15 of this document.
- 6.2 Any Contactema personnel receiving a complaint, process appeal, denounce, suggestion or acknowledgement must fill in valid form FOR-AC-038, drop it a mailbox and give notice of such

PAGE	DOC.NO.
3 of 20	MP-BP004-14

entidad mexicana de acreditación, a. c.

happening to the System Management Coordination no later than the following working date after its issuing. Any complaints, suggestions, acknowledgements, process appeal and denounce dropped at the facilities located at Manuel Ma. Contreras 133, colonia Cuauhtémoc, Mexico City must be passed on by the Capacitema head of department to the System Management Coordination department located at Mariano Escobedo 564, via email (along with the scanned documents dropped by the complainant) no later than the following working day after its issuing.

- 6.3 Any messages sent over to the System Management Coordination using the **ema** website other than a suggestion, acknowledgement, complaint, denounce or process appeal must be reviewed by System Management to confirm its contents and forward it to the corresponding areas accordingly, depending on whether it is a "Request for Information", an Information Update or Correction, and so forth. Likewise, any new messages sent through the website over to IT, with the exception of any suggestions, acknowledgements, complaints, denounce or process appeal, in which case they should be channeled over to System Management.
- 6.4 If dealing with any complaints and process appeal, the grounds for such subjects will be looked into to determine whether or not they will be proceed, according to the following criteria observed by the entity:
- 6.4.1 **Nonproceeding:**
- a. When the outcome of an investigation shed light on any entity's employees, representatives, partners or the National Assessor Registry (PNE) acted in compliance with their roles, responsibilities and powers, respecting policies, the law, proceedings and values.
 - b. When the outcome of an investigation reveals that the information brought forth by the client does not prove the accuracy of the technical arguments.
- 6.4.2 **Proceeding:**
- a) When the outcome of an investigation reveals employee, representative, partner or PNE lack of compliance with their roles, responsibilities, powers, or their lack of adherence to policy, laws, or values. Also, any unforeseen situations that are the responsibility of the entity may be expressed.
 - b) When the outcome of an investigation reveals that the information brought forth by the client is fully grounded on the technical arguments presented.
- 6.4.3 **Partially proceeding:**
- a) When the outcome of an investigation reveals the information brought forth by the complainant is partially grounded based on the arguments presented.
- 6.5 The indicated deadlines must be considered starting from the record creation date at the System Management Coordination. Regarding any process appeal in a particular area, correct follow-up must be ensured in order to avoid the assessment an accreditation process being indefinitely halted.
- 6.6 The 'follow-up responsible' must make sure that an appointed 'care representative' undertakes the investigation on the relevance of a complaint in a term no greater than 5 working days, and to give notice of its result to System Management Coordination, the department which, should the outcome of the investigation not be turned in on due time, will deem the affair as proceed.

PAGE 4 of 20	DOC.NO. MP-BP004-14
-----------------	------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 6.7 Should the affair be relevant, the “follow-up representative” must ensure that the persons or areas involved (i.e. the care representatives) outline and revise their corrections and corrective actions, using valid form FOR-AC-017. If dealing with any suggestions, preventive actions will be taken using valid form FOR-AC-016. The forms must be turned in to System Management coordinator for their registration, further follow-up and control, in no greater a term than 10 working days.
- 6.8 The action taking must be undertaken in a term no greater than 10 working days in the case of corrections, and than 30 working days in the case of either preventive or corrective actions. Should more time be needed, the Management Coordinator must be given notice as to the reason behind this situation and for the situation to be approved.

7 SUGGESTIONS

- 7.1 Any suggestions at the **ema** received by any channels should be channeled to the Management System area, in which the documentation must be reviewed for its contents being presented in full, make sure its stamped for receipt, logged and forwarded to the persons or areas responsible for their management.
- 7.2 Any foreign suggestions on **ema** services or actions performed by their personnel must be identified as S001, S002, S003, and so on. Any internal suggestions directed to area must be identified as M001, M002, M003, and so forth. N001, N002, N003. etc. Any staff suggestions , and so forth, all of which must be followed by the year they were brought forth.
- 7.3 When the affair in question is calling for a response, either per the complainant or System Management Coordination request, the corresponding area must reply in writing to the complainant no later than 10 working days after the complaint registration, with a copy to System Management Coordination. Any areas, persons, commissions or task groups receiving any suggestions must go over their relevance, take such suggestion as operations activity feedback, and, should preventive actions be called for, a copy of current FOR-AC-016 must be delivered, along with proof of action as outlined, to System Management Coordination in no greater a term than 10 working days after the date of registration, as well as evidence of compliance with the shares as they are raised until their closure.

8 ACKNOWLEDGEMENTS

- 8.1 Any acknowledgements received at **ema**, regardless of the channel used to present those, will be channeled to System Management Coordination, where the documentation will be checked for any missing elements. After the documents are stamped as complete, they will be logged and forwarded to the persons or areas involved.
- 8.2 Any foreign acknowledgements on **ema** staff actions or services will be identified as F001, F002, F003 and so forth. Any internal acknowledgements will be deemed R001, R002, R003 and so on. Any area acknowledgements, as R001, R002, etc. And any staff acknowledgements as R001, R002, etc., all of which must be followed by the year of their presentation.
- 8.3 When the affair calls for a reply, it is suggested that the replying areas or persons answers the complainant in writing, and with a copy to System Management Coordination, ideally in a window of no later than 10 working days after the affair registration.

PAGE	DOC.NO.
5 of 20	MP-BP004-14

entidad mexicana de acreditación, a. c.

9 WARNINGS

- 9.1 All warnings must be channeled to System Management Coordination, where the documents will be gone over for any missing elements and the staff addressed, approved and stamped if complete, and logged and forwarded to the persons involved.
- 9.2 All warnings will be identified as A001, A002, A003, and so on, followed by the issuing year.
- 9.3 The person warned does not need to fill in any corrective or preventive action plans; however, his/her actions must be corrected to right the unfulfilled commitment.
- 9.4 Likewise, no evidence is called for by the affected person to be sent over to System Management Coordination on the follow-up and correction and solutions to be done.
- 9.5 If the person warns considers such warning not to be just and calls for a draw-back , he/she should prove that such affair does not concern his/her responsibilities. He/she must send the complainant an objective, brief clarifying reply grounded on objective evidence in no later than 5 working days. System Management Coordination shall only consider evidence taken in and approved by the complainant for the register to be revised.

10 COMPLAINTS

- 10.1 All complaints to **ema**, irrespective of the channels used to send them, will be channeled to System Management Coordination, to go over the documents, make sure they are stamped, complete, after which process they will be forwarded to the persons or areas responsible for their addressing.
- 10.2 Any foreign complaints on **ema** personnel actions or services will be identified as Q001, Q002, Q003 and so forth. Any internal complaints will be deemed B001, B002, B003 and so on. Any area, as G001, G002, G003 etc. And any staff complaints as N001, N002, etc., all of which must be followed by the year of their presentation.
- 10.3 The areas, persons, commissions and task groups receiving any complaints must determine their proceed un no later than 5 working days, reply the complainant directed to areas in no more than 10 working days, and, if the complaint calls for corrections and corrective actions, use current FOR-AC-017 in no greater a term than 10 working days.
- 10.4 The entity's staff who identifies a complainant's piece of information to be filed as a complaint must make sure that current FOR-AC-038 is also attached, clearly showing in the description field at least a brief piece on the dissatisfaction, the processes or services involved, dates and any other relevant piece of information.
- 10.5 System Management Coordination could at least outline additional measures when deadlines for complaint addressing and solution are not met.

11 COMPLAINTS TO ASSESORS

- 11.1 Complaints against members of the National Assessor Registry (PNE) are taken regardless of the **ema** channels used to file. Such complaints are channeled to System Management Coordination for the documentation to be reviewed, stamped, and logged if complete. Then, it will be sent to the PNE

PAGE 6 of 20	DOC.NO. MP-BP004-14
-----------------	------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

Coordination, a copy sent as well to the corresponding operation department to which the complaint was addressed for follow-up and resolution.

- 11.2 All complaints against PNE members are identified as H001, H002, H003 and so forth, followed by the issuing year.
- 11.3 The PNE Coordinator must undertake the following actions, considering every term starting from the registration date by System Management Coordination:
- a) Replying the complainant in writing in no greater a term than 10 working days, indicating that an investigation will be open by Assessor Assessment Panel to be addressed.
 - b) Writing clarification must be requested to the PNE member against whom the complaint is filed in no more than 5 working days, pinpointing a 5-working-day deadline for the clarification to be turned in starting from the reception date. This should state that, should the information not be delivered in due time, all elements in the complaint should be admitted against the member PNE. If the complainant is a part of the entity's staff, a copy of the clarification request could be of the written reply described in the previous bullet point.
 - c) Either the Complainant or the Operation Manager must be requested the necessary evidence to complete the information with
 - d) If more information is needed, the Assessment group members could be consulted along the process. Moreover, other complaints, satisfaction surveys and every piece of documentation related could be reviewed.
 - e) Once the necessary evidence and responses are gathered, the complaint and the investigation outcome must be filed before the Assessor Assessment Panel during the following Panel ordinary meeting, or when called for in extraordinary meetings or emails, to assess whether or not it must be admitted, whether partially or totally, and, if admissible, its resolution.
 - f) Should it not be admitted, System Management Coordination will be notified with, ideally, a copy of the minutes gathered during the Assessment Panel.
 - g) If admitted, the PNE Coordinator will feedback on the complaint to the assessor involved, whether in writing or by any means established by the Assessment Panel, and the outlined activities by the Assessor Assessment Panel will be carried out. When the ruling reveals that only some elements included in the complainant's filing are admissible with regard to any PNE members' wrongdoing, it will be deemed partially relevant. All this information will be sent proof to System Management Coordination.
 - h) When necessary, the Assessor Assessment Panel ruling will be notified in writing in no greater a term than 10 working days.

The PNE Coordinator must acknowledge receipt of every notice previously described, and then be attached as evidence to bring forth to System Management Coordination.

Note: Those complaints that are admissible against a PNE member, due to the fact that those are valid in accordance with Annex B of this process, do not call for neither form FOR-AC-017 nor form FOR-AC016 unless otherwise indicated by the Assessment Panel.

- 11.4 Where there is evidence of an assessor's serious conflict, severance, and an accredited CAB, PTP, or RMP, Recognized, GLP, associate or **ema** partner being his/her superior, the PNE coordination could present before the Assessor Assessment Panel the case to determine whether or not the case is to be analyzed, as well as the assessor's status within the PNE. The necessary information must be issued to **ema** Operation Managers and the Collegiate Bodies where he/she that preventive action is taken.

PAGE 7 of 20	DOC.NO. MP-BP004-14
-----------------	------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 11.5 So long as a final ruling by the Assessor Assessment Panel is issued on the assessor's status of participation, **ema** will not schedule him/her in assessment processes and related activities such as training, conferences and events.
- 11.6 If the Assessor Assessment Panel deems a complaint as admissible, the criteria to determine the PNE member's penalty against whom the complaint was addressed will be the ones outlined on Annex B of this document.
- 11.7 When a complaint, with elements of both an process appeal and a Complaint present, is filed against a PNE member, such complaint will be treated as a 'Complaint against Assessor', and so the appeal external complaint must be sorted out, and the results included as part of the investigation of the 'Complaint against Assessor'.
- 11.8 Whether a PNE member is not found performing Assessment duties, or whether he/she is carrying out responsibilities outside his/her scope, a complaint will be logged as a type-Q external complaint.

12 APPEAL TO PROCEEDING

- 12.1 Process appeal are a tool which must be resorted to in writing by either the authorized representative or the affected CAB, PTP, RMP, and/or GLP legal representative. Such appeals are received by any of the **ema** communication channels, to be then forwarded to System Management Coordination, whereby the documentation will be reviewed, stamped, logged if complete, and forwarded to the corresponding operation area.
- 12.2 Process appeal arises when the complainant expresses his/her dissatisfaction with regard to an adverse decision making by the entity. This appeal is different from an appeal to ruling (see chapter 15). Adverse decision could include:
- rejection of a procedure;
 - dismissing carrying on with an Assessment;
 - ungrounded findings;
 - changes to the accreditation scope;
 - corrective action follow-up;
 - finding reclassification (as long as the decision-making remains in the same instance);
 - assessment reports or testimonies dismissed by the client, etc
- 12.3 When the entity's staff gets such document, it must include the filled current form FOR-AC-038 with all the corresponding pieces of information, making sure those are expressed clearly and intelligibly on the 'Description' field.
- The type of proceeding;
 - Reference number(s) (if applicable);
 - Assessment dates (if applicable); y
 - Subject of appeal.
- 12.4 All process appeal is identified as P001, P002, P003, and so on, and are followed by the issuing date.
- 12.5 The System Management Coordination department will go over the information in the process appeal, and will hand a copy to the relevant Managerial department to:

PAGE 8 of 20	DOC.NO. MP-BP004-14
-----------------	------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

- decide on the admissibility of the process appeal;
 - give notice to the CAB, PTP, RMP and/or GLP on the final decision(s);
 - take follow-up actions when needed;
- 12.6 The appointed Management will have a competent person, who is not involved in the follow-up or the aforementioned activities, assigned considering every term starting in the registration date.
- 12.7 The area in charge, when feasible, must consider calling either a meeting or a phone conference with all persons involved (i.e. the complaint assessment group members, the operation area manager, and the care representative appointed to the subject assigned by emα), aiming at a better understanding of the situation and at finding better solutions.
- 12.8 A process or assessment extending will be considered where there is a need for arguments to be reviewed after dismissal of the Assessment report contents, insofar as these arguments are presented within the 5-working-day window after the issuing of the report. In these cases, the operation area must go over the arguments and reply to the assessé, with no need for a record of appeal to be created unless there is a disagreement by the assessé on the reply provided by the operation area. Such disagreement must be conveyed in writing for the ruling before the corresponding Committee or subcommittee corresponding; in this case it will be deemed an process appeal.
- 12.9 Should the assessé present arguments after the 5-working-day window, and the proceeding not yet be ruled upon before the Committee or the Undercommittee, it must be registered as an appeal to proceeding.
- 12.10 The personnel appointed by the corresponding Management must investigate on the validity of the appeal to proceeding. If the investigation does not call for further expert support, there will be a 5-working-day window to reply to the complainant about the admissibility of the process appeal. Moreover, if the investigation calls for technical or legal expert support, a greater term will be applicable, but nevertheless fully justified before the System Management Coordination by the corresponding managerial department. All this must be notified to System Management Coordination along with the corresponding evidence within the first 5-working-day window.
- 12.11 The entity must reply, using the responsible area and in writing, to the complainant in no greater a term than 10 working days, where no technical or legal expertise is required. The follow-up representative in the operation area must deliver evidence of this activity at the end of the established term to System Management Coordination, and afterwards attach acknowledge receipt by the complainant.
- 12.12 Whether total or partial admissibility on the process appeal, the area involved must suggest actions based upon the outlines of valid process MP-CP014 on Preventive and Corrective Actions. Such actions must be notified of to System Management Coordination using valid form FOR-AC-017 in no greater a term than 10 working days, or whatever the deadline established if extended as pertains section 12.10 of this document. Corrective actions must be carried out in no more than 30 working days. If there are corrections to be made, they should be done in no longer than 10 working days. If more time is needed, the Management Coordinator must be notified as to why this situation is happening so he/she can approve it.

PAGE 9 of 20	DOC.NO. MP-BP004-14
-----------------	------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

13 COMPLAINTS AGAINST CABs

- 13.1 The complaints taken by the entity against a Conformity Assessment Body (CAB), a Proficiency Test Provider (PTP), a Reference Material Producer (RMP), or a laboratory know for its Good Laboratory Practices (GLP), regardless of the channel used, will be turned to System Management Coordination where the documentation will be reviewed, stamped if complete, and handed for record creation and forward to the corresponding Operation area.
- 13.2 All complaints against a CAB, PTP, or an accredited RMP or renowned GLP are identified as E001, E002, E003, and so on, and are followed up by the issuing year.
- 13.3 The corresponding operation area must address all complaints filed against a CAB, PTP, accredited RMPs or renowned GLPs in accordance with the applicable Assessment and accreditation proceedings. The operation area must reply in writing to the Complainant (so long as he/she is not anonymous), indicating him/her to file his/her complaint before the CAB, PTP, or accredited RMP or renowned GLP, copying to the identity. If such complaint has already been filed before the corresponding agency, a copy will only be required.
- 13.4 If a complaint issued by the complainant issued before the CAB, PTP, accredited RMP or renowned GLP jeopardizes their safety, or legitimate interests, it will be dismissed. Likewise, the follow-up representative must overlook on whether the complainant issued his/her complaint to the CAB, PTP, RMP or GLP against which is filing.
- 13.5 Should the complaint not be neither timely issued before the CAB, PTP, RMP or GLP by the complainant nor during the corresponding Assessment and accreditation processes, the person in charge will deem it not admissible and inform of the reasons behind such ruling to System Management Coordination. Notes should be taken nevertheless to be reviewed during the following in-situ Assessment that the CAB, PTP, RMP, or GLP have.
- 13.6 If the complainant issued his/her complaint before the CAB, PTP, RMP, or GLP, the person in charge will undertake the following actions:
- Analyze the aspects the complaint refers to:
 - a) Unfair competition
 - b) Less technical competition of CAB, PTP, RMP or GLP
 - c) Document forgery of the documents where there is accreditation assessment
 - d) Documents where there is proof of the accreditation Assessment and where there is misinformation.
 - e) Divergence of opinion between 2 CABs, PTPs, RMPs, or GLPs
 - f) Other complaints
 - Request the CAB, PTP, RMP or GLP a copy of the reply given to the complainant.
 - Analyze whether or not a follow-up assessment is admissible, in accordance with the Assessment and accreditation processes in the corresponding operation area.
 - With respect to Certifying Bodies, it admissible, the complainant must be requested to sign off the corresponding contract.

PAGE 10 of 20	DOC.NO. MP-BP004-14
------------------	------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 13.7 The assessment outcome and ruling issued by either the Assessment Committee or the Technical Opinion Committee, and, if applicable, the Suspension and Accreditation Withdrawal Committee must be notified to the System Management Coordination, and, when pertinent, to the complainant.
- 13.8 In the event that outstanding situations are presented, which are beyond this procedure scope, solutions or mitigation programs must be established along with every person and area involved, making sure the situation remains addressed in no more than 30 working days.
- 13.9 If the complaint was issued by the authorities, or if information that questions the CAB, RMP or GLP actions is available, the entity will proceed in accordance with operating directions MP-TS068 in force.

14 DENOUNCE AGAINST CAB

- 14.1 All denounce received at the entity against a Conformity Assessment Body (CAB), an accredited Proficiency Test Provider (PTP), a Reference Material Producer (RMP), or a renowned laboratory with Good Laboratory Practices (GLP) must be directed to Executive Director in accordance with MP-BP009.
- 14.2 The entity's personnel first receiving a denounce against a CAB, PTP, RMP, and/or GLP, regardless of the writing means, must turn in at his/her earliest convenience to the clerk so that it is recorded in accordance with MP009. In the absence of the Board of Directors, the denounce along with its information must be channeled to the Operations or Technical Directorate.
- 14.3 Once Executive Director confirms the denounce validity, it will instruct the System Management Coordination to have it recorded along with the creation of a control U001, U002, U003 and so on, followed by the issuing year. Executive Director and the designated areas will address and follow up on a per-case basis in accordance with the corresponding Assessment and accreditation proceedings, and valid document MP-TS068. System Management Coordination will keep control over the denounce records and the copies of the information issued by the complainant.
- 14.4 All denounces against CABs, PTPs, RMPs, and/or GLPs whose accreditation is revoked will not be subject to follow-up. Depending on the subject denounced, the entity will undertake actions which may include giving notice to the authorities and the interested parties which may be affected.
- 14.5 Only in pertinent cases will the actions and denounce outcome be informed to the denounce by the responsible area.

15 ACCREDITATION DECISION APPEAL

- 15.1 The appeal to an accreditation decision resolution issued either by an Assessment Committee or a Technical Committee, or the resolution by the Suspension and Accreditation Withdrawal Committee is a resource employed by the complainant against such accreditation decision.
- 15.2 The resource of appeal against a accreditation decision must be brought forth during working hours in writing at the **ema** headquarters by the interested party himself, or by his/her authorized representative in applicable, in no longer than 15 working days after being notified of the accreditation decisions to which the appeal is addressed.

PAGE 11 of 20	DOC.NO. MP-BP004-14
------------------	------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 15.3 The appeal writing against the accreditation decision must bear at least the following information:
- Name of the complainant, or whoever acts in his/her behalf.
 - An address for notification and the list of authorized persons to be notified.
 - Details on the accreditation decision to be appealed.
 - Notification date of the accreditation decision to be appealed.
 - Grounds under which the appeal is based.
 - Date and Place of appeal writing.
 - Signature of either the interested party or his/her representative.
 - The evidence, whether directly or indirectly connected to the accreditation decision to be appealed, outlining the happenings.
- 15.4 The appeal writing must be accompanied by the following information:
- Proof of identity if acting on behalf of the interested party.
 - A copy of the accreditation decision to be appealed.
 - Documentary evidence.
- 15.4.1 If, when presenting the appeal to accreditation decision, the complainant omits any of the documents previously detailed, the Secretary of Appeal Commission must give notice in writing to the complainant in no greater a term than 10 working days after receiving the appeal. The omission could be righted in no more than 5 working days starting on the notification date, otherwise, the appeal will be dismissed
- 15.5 The accreditation decision appeal will be disregarded and dismissed when:
- It is not turned in due time.
 - The requirement is not righted as pertains 15.4.1.
 - The appeal writing is not signed by the right individual, unless signed before the due date established.
- 15.6 The accreditation decision appeal will not be admitted when:
- Accreditation decisions are contested but not pertaining the appeal or complaint in question, or when accreditation decisions are still in progress. When accreditation decisions are promoted by the very complainant.
 - They are against accreditation decisions which do not affect the complainant's interests.
 - Accreditation decisions are evidently consensual in writing.
 - A resource or defense mechanism is being put in place before the jurisdiction authorities by the complainant, an action which may result in revoking or render the appeal invalid.
- 15.7 The Appeal Commission will refrain from studying the accreditation decision appeal, and adjourned the affair when:
- The complainant expressly withdraws.
 - The complainant passes away during the proceeding, or when the legal entity cease to exist.
 - When, per bullet point 15.6., the proceeding is rendered irrelevant
 - When the accreditation decision effects cease to be valid by causes external to the appeal.
 - Lack of subject in the accreditation decision appealed.
 - The accreditation decision appealed is proven non-existent.
- 15.8 Once the appeal writing is received at emα, the information complete with regard to bullet points 15.3 and 15.4 of this document, the complainant must be given notice on the appeal in no more than 10

PAGE	DOC.NO.
12 of 20	MP-BP004-14

entidad mexicana de acreditación, a. c.

working days after receiving the appeal writing. On the other hand, the Executive Director must create a Appeal Commission in accordance with the outlines of Annex A in this proceeding, in no more than 15 working days.

- 15.9 Executive Director will act as the Secretary of the Appeal Commission , a dossier for every accreditation decision appeal resolution must be create, observing along the line **ema** confidentiality obligations.
- 15.10 While addressing the accreditation decision appeal, every kind of proof will be admissible, with the exception of **ema** personnel confessions. **ema** personnel requests for information will not be observed here with regard to the facts pertaining the appeal.
- 15.11 The Appeal Commission will only be able to dismiss proof brought forth by the complainant when such proof is unrelated, or unnecessary, to the appeal. However, the Commission is free to claim the necessary proof it considers relevant, and determine the terms and conditions for their presentation, respecting the extent of the rationale and good faith. Such presentation of evidence must be done in no lesser a term than 3 working days, but no greater than 30 working days starting from the Appeal Commission issuing a likelihood of evidence dismissal.
- 15.12 The Appeal Commission , upon ruling on the appeal, may recommend that the Assessment, Technical, or Suspension and Accreditation Withdrawal Committees:
- Confirm the accreditation decision to be appealed
 - Revoke the accreditation decision to be appealed,
 - Revise the accreditation decision appealed, or instruct the creation of a new one, or
 - Request advice from international accreditation and/or Standardization bodies from law bodies, when the information brought forth by the complainant and the **entidad mexicana de acreditación a c.**, is different. The request for advice must be grounded in accordance with point A7.8 from Annex A in this document.
- 15.13 In the appeal accreditation decision the Appeal Commission may consider additional information omitted by the complainant. For point 15.12 d) the arguments by the accreditation body may be complemented with the advice from international accreditation and/or standardization bodies.
- 15.13.1 The accreditation decision contents arriving at the Appeal Commission must be put together so that every complainant's concerns are addressed. There must also include the proceeding analysis or lack thereof accordingly.
- 15.14 As soon as the Appeal Commission rules its accreditation decisions, the Assessment, Technical Opinion, or Suspension and Accreditation Withdrawal Committees must undertake the corresponding actions, informing of them to the Appeal Commission , which, in turn, must give notice to Executive Director and then to the complainant in no greater a term than 5 working days. The timing between the appeal writing submission and the notification to the complainant on the decision made by the Appeal Commission must not surpass 60 working days.
- 15.15 Each operation area must put together a record to log all appeals being brought forth, as well as their rulings. With regard to Good Laboratory Practices acknowledgement, this will be done by the Board of Good Laboratory Practices instead off of the Appeal Commission , as the latter will undertake the activities mentioned before.
- 15.15.1 To each of the appeals against the accreditation decision referral, System Management Coordination will assign a unique reference number as a means of control, this reference number is alphanumeric and is formed at the beginning by a two digit consecutive number, said number begins in 01 each year

PAGE	DOC.NO.
13 of 20	MP-BP004-14

entidad mexicana de acreditación, a. c.

and goes on consecutively even when dealing with different operative areas. The second element is a letter that represents the affected operative area. The third element is a diagonal line followed by the year of the appeal submission, expressed by two digits.

The letters that represent the different areas are:

Letter "C" for Certification Bodies.

Letter "V" for Verifying Organisms Validators of Greenhouse Gasses emissions.

Letter "U" for Inspection Bodies.

Letter "L" for laboratories (Tests and Calibration).

Letter "E" for New Projects (Clinic and Blood banks, Antidumping, Aerospatiale, Nanotechnology, Renewable Energies, Good Practices, Reference Materials, Proficiency Testing Providers, Research, FDA or OECD Recognition, etc.).

To depict the above mentioned a few examples are shown below:

- 01L/15 (expresses that it is the first appeal of 2015 and that it is for Laboratories).
- 02C/16 (expresses that it is the second appeal of 2016 and it is for Certification Bodies).
- 03U/16 (expresses that it is the third appeal of 2016 and it is for Inspection Bodies).

- 15.16 The Operations Directorate will keep record of the unique reference numbers and general data of all accreditation decision appeals of the entity. The operative areas must keep the records of these appeals to be judged, including as a minimum the final rulings and the follow-up actions taken.

16 MANAGEMENT AND CONTROL

- 16.1 System Management Coordination reviews the content of the appeals to be processed and accreditation decision, complaints, denounces, suggestions, warnings and acknowledgements sent. Once System Management Coordination reviews the information, the corresponding classification is determined (control identification number) and the proper record is made in the FOR-AC-040 (current) format, to then sends a copy of it to the "responsible of follow-ups" of the area or corresponding persons.
- 16.2 For the record and classification of the information, System Management Coordination uses databases in which the indicated date in the reception seal is considered the presentation date. System Management Coordination has no more than 2 working days as of the date of information delivery to make the registry and classification. If the information is identified as retained by the personnel of the entity during more than 2 working days without sending it for its record and classification, System Management Coordination will request clarifications and will make the necessary remarks in the registries.
- 16.3 Should any internal complaint be presented with respect to the functions and responsibilities of the commissions and workgroups of the entity, said complaints will be sent to the leader or coordination responsible of said commission or workgroup for its due attention and solution.
- 16.4 Should any internal complaint be presented to System Management Coordination, to avoid conflicts of interest, Operations Coordination will oversee the follow-up of the attention, response, solution and implementation of corrective action and corrections and will validate that the application of this procedure is made in a clear and impartial fashion.

PAGE	DOC.NO.
14 of 20	MP-BP004-14

entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 16.5 When dealing with process appeals, external complaints, suggestions and acknowledgements, System Management Coordination will keep in its records the FOR-AC-038 (current) format and the documentation accompanying the subject in the moment of its registry and classification as well as the evidence produced by the corresponding attention and solution process.
- 16.6 When dealing with ruling appeals and denounces against OEC, PEA, PMR and/or BPL, System Management Coordination will keep in its registries the accompanying documentation at the moment of its registry and classification and if the subject is a denounce, also the FOR-AC-038 (current) format, the rest of the evidence produced by the attention and solution process will be kept by the responsible area.
- 16.7 When dealing with internal acknowledgements, complaints and warnings, they must be sent directly to the System Management Coordination, who will keep in its records the FOR-AC-038 (current) format and the accompanying documentation of the subject in the moment of its registry and classification as well as the corresponding attention and solution process.
- 16.8 The Directors and Managers who report directly to the Executive Direction as well as the Executive Direction will name two persons in their areas (holder and substitute) to be the "follow-up responsible corresponding to their area as well as keeping contact with System Management according to the description of the corresponding appointment, said appointments are issued by System Management.
- 16.9 The "follow-up responsible" must make sure the appeals to be processed, complaints, suggestions addressed to its area or to a person in its area are handled and solved according to what is described in this document and in its appointment as well as being responsible of issuing in due time and form the evidence that proves the compliance with this procedure to System Management Coordination (as corresponding).
- 16.10 System Management Coordination makes a closure the last 10 days of every month for the reception and registry of evidence, when it will verify said evidence and, if corresponding, will confirm the progress of the attention of every appeal to be processed and external complaint, this inform will be delivered to the Executive Direction, to the corresponding areas and persons
- 16.11 The closure of actions established in the FOR-AC-17 and FOR-AC-016 formats will be made by System Management Coordination once it corroborate via objective evidence that said actions have been made and that the results are proportional to the degree and dimension of the subject to be solved.
- 16.12 When having a FOR-AC-17 or FOR-AC-016 format with part closure by System Management Coordination, the efficiency will be reviewed according to what has been established in every corresponding FOR-AC-17 and FOR-AC-016 formats. The verification of the efficiency will be made by personnel who have supervision responsibilities over the involved processes or persons.

LIST OF CHANGE

SECTION(S)	PAGE(S)	CHANGE(S)
All	All	All the document is reviewed and restructured.
Comments:		

PAGE 15 of 20	DOC.NO. MP-BP004-14
------------------	------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

ANNEX A

APPEAL COMMISSION

A1. Introduction

A1.1 In this section it is described how the Appeal Commission is integrated, the functions it develops within its **ema** operation as well as which must be the records generated by its operation.

A2. Objective

A2.1 The following section aims to establish the rules that the Appeal Commission of **ema** must follow for its functioning and operation.

A3. Field of application an scope

A3.1 The activities described in this section apply to the treatment and resolution of all the appeals against the resolution of an opinion issued by an Assessment Committee or a or a Technical Opinion Commission or the Commission for the suspension and withdrawal of accreditation, regarding the CAB accreditation and recognition of laboratories in good practices (for a proper interpretation of this document, in the case of the reach in "Good laboratory practices" it must be taken into account that the term "recognized" here appears as "accredited").

A4. Reference documents

A4.1 The following documents in its standing edition must be taken as reference:

- Federal Law on Metrology and Standardization.
- Federal Law on Metrology and Standardization Regulation
- **ema** Management System.
- NMX-EC-17011-IMNC in force

A5. Definition

A5.1 **Appeal Commission** : Technical organism in charge of the analysis and admission, study, follow-up, surveillance, consult and conclusion of the appeal procedure against the resolution of a ruling issued by an Assessment Committee or Technical Opinion Commission or the Commission for the Suspension and Withdrawal.

A6. Integration

A6.1 When dealing with an appeal against the resolution of a **accreditation decision** issued by any of the Assessment Committees of **ema** or a Technical Opinion Commission or the Commission for the Suspension and Withdrawal, the Appeal Commission will be formed by the Executive Director of **ema**, by two members of the Executive Commission of **ema**, the president or vice president of the corresponding Assessment Committee, as many technical experts as it is required and the Manager/Director of the corresponding area. In case of the Manager not being able to participate, the Submanager/Coordinator of the corresponding area may participate.

A6.1.1 The Executive Director of **ema** and the members of the Directive council of **ema** with vote and speak faculties.

PAGE 16 of 20	DOC.NO. MP-BP004-14
------------------	------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

- A6.1.2 When dealing with an accreditation decision issued by the Assessment Committee, the President or Vice-president of the Assessment Committee, will be present to participate with voice but without vote and shall not sign the documents where the stated accreditation decisions are written by the Appeal Commission as they are directly involved in the matter in question.
- A6.1.3 When dealing with an accreditation decision issued by a Technical Opinion Committee, if the President or the Vice president of the Assessment Committee participated, it should be present to participate with voice but without vote and shall not sign the documents where the stated accreditation decision is written by the Appeal Commission as they are directly involved in the matter in question.
- A6.1.4 The Manager or Submanager/Coordinator of the responsible are shall be present to participate by voice but without vote and shall not sign the documents where the stated accreditation decisions are written by the Appeal Commission as they are directly involved in the matter in question.
- A6.2 The Subcommittee coordinator of the corresponding topic, a representative of the Technical Opinion Committee, the leader assessor or any member of the assessment team as well as a representative of the Commission for the Suspension and Withdrawal may be invited for any clarification.
- A6.3 The Appeal Commission will be formed by a president, a vice president and a secretary. The president and vice president will be elected by the integrants of the Appeal Commission among the members of the Executive Commission of **ema** and the secretary will always be the Executive Director of **ema**.
- A6.4 The Appeal Commission is formed only when a written appeal is received at **ema**, related to a resolution of a accreditation decision issued by an Assessment Committee or Technical Opinion Committee or the Commission for the Suspension and Withdrawal of accreditation and is dismissed finishing the meetings in which said Commission issues its conclusion.
- A6.5 When an appeal against the resolution of a accreditation decision is received, the Manager or Sub manager/Coordinator of the corresponding area will notify System Management Coordination to register it and assign a corresponding control number.

A7. Functioning

- A7.1 When a client (complainant) presents an appeal against the resolution of the accreditation decision, the Executive Director of **ema** shall summon an Appeal Commission to study the evidence presented with the appeal. The Appeal Commission will session in the dates and times convened by its members.
- A7.2 The file presented by **ema** 's Executive Director to the Appeal Commission must contain the appeal document of the client (complainant), the documentation with which it credits its representation when the person named acts in name of another person, a copy of the appealed resolution, the documentation that offers as evidence, list of assessors, analysis of the situation made by the Manager/Director of **ema** of the respective area and other information considered useful.
- A7.3 The Appeal Commission must present its conclusion of the appeal procedure to the corresponding Assessment Committee or the Technical Opinion Committee or the Commission for the Suspension and Withdrawal for it to make the pertinent actions.

PAGE 17 of 20	DOC.NO. MP-BP004-14
------------------	------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

- A7.4 The Assessment Committee or the Technical Committee for the suspension and Withdrawal must comply with the actions recommended by the Appeal Commission and shall keep it informed.
- A7.5 If deemed necessary, the president of the Appeal Commission will request the Executive Direction the inclusion of an inform of the appeal to the Executive Commission.
- A7.6 The Executive Director of **ema** must inform the complainant about the conclusions of the Appeal Commission to its appeal request against the resolution of accreditation decision in question as well as the follow-up of the corresponding Assessment Committee or the Technical Opinion Committee or the Commission for the Suspension and Withdrawal.
- A7.7 The **entidad mexicana de acreditación, a. c.**, being an active member and signatory of the multilateral recognition of the International and Regional Organisms in accreditation matter, may send questions about the construction of one or several clauses of the applicable norms in the accreditation process when by any reason the Conformity Assessment Body has a criteria different to the accreditation entity about the application of one or several clauses of the applicable norms in the accreditation processes and also to present enough arguments to justify its interpretation.

In said cases, the Appeal Commission shall permit the continuation of the processes subject to appeals.

- A7.8 The resolution issued by the Appeal Commission shall be deemed as definitive and shall not admit objection resource against according to what is established in the manuals and procedures established for said effect.

A8. Record

- A8.1 The file of the appeal will be formed by the appeal document of the client (complainant), the documentation with which it accredits its representation when the writer acts in name of another person, copy of the resolution claimed, the documentation offered as evidence, list of Assessors, an analysis of the situation created by the Manager/Director of **ema** of the respective area, the act of installation, the analysis and conclusions of the Appeal Commission (final decisions), attendance list and follow-up made by the Committee or the corresponding Technical Opinion Committee or the Commission for the Suspension and Withdrawal.

PAGE 18 of 20	DOC.NO. MP-BP004-14
------------------	------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

ANNEX B ASSESSMENT PANEL

Criteria to decide the sanction for a member of PNE regarding a proceeding complaint:

- B.1 First Criterion. - for the attention of a first complaint relative to the performance (attitude, delays, withdrawal, Technical competence, travel expenses check) of a member of the National Assessor Registry:
- a) Estrangement letter with warning to the Assessor and/or
 - i. Monitoring and/or
 - ii. Follow-up to results of its activities by feedback of the Committee, Time compliance, travel expenses check, etc.
 - b) Temporary suspension of 1 to 6 months and upon reactivation:
 - i. Performance Assessment 90°/360° or Witnessing and/or
 - ii. Monitoring and/or
 - iii. Follow-up to results of its activities by feedback of the Committee, Time compliance, travel expenses check, etc.
 - c) Definitive suspension and removal from the National Assessor Registry
- B.2 Second Criterion. - For the attention of a repetitive complaint relative to the performance of a member of the National Assessor Registry:
- a) Temporary suspension of 3 to 6 months and upon reactivation:
 - i. Performance Assessment 90°/360° or Witnessing and/or
 - ii. Monitoring and/or
 - iii. Follow-up to results of its activities by feedback of the Committee, Time compliance, travel expenses check, etc.
 - b) Temporary Suspension of 6 to 12 months and upon reactivation:
 - iv. Performance Assessment 90°/360° or Testimony and/or
 - v. Surveillance and/or
 - i. Follow-up to results of its activities by feedback of the Committee, Time compliance, travel expenses check, etc.
 - c) Definitive suspension and removal of the National Assessor Registry
- B.3 Third Criterion. - For the attention of a repetitive complaint by third time relative to the performance of a member of PNE, the assessor will be discharged during a year in all the registries it has within the National Assessor Registry as of the date of the resolution of the Assessment Panel.
- B.4 Fourth Criterion. - Any complaint proven of a lack of integrity value, for instance, non compliance of the Ethics Code, Confidentiality Letter, False Information for travel expenses check, gross negligence, intentional dishonest or corruption will result in the discharge in all the registries it has within the National Assessor Registry. The Manager/Director shall take immediate actions deemed necessary to minimize or to interrupt the detected fault.
- B.5 Fifth Criterion. - In case the facts research shows no gross negligence by the member of the National Assessor Registry, the Assessment Panel must analyze the history and previous performance of the

PAGE	DOC.NO.
19 of 20	MP-BP004-14

entidad mexicana de acreditación, a. c.

member involved to determine the time of the sanction appliance, which can go from 1 month to 2 years and will determine the conditions for its reincorporation.

In case there is confirmation of the existence of gross negligence or a negative history, the discharge will be definitive as of the date of resolution notification by the Assessment Panel.

- B.6 Sixth Criterion. - If a member of the National Assessor Registry is part of an Inspection Body, Certification Body or Laboratory suspended or whose accreditation has been cancelled, the Assessor Assessment Panel must consider its permanence in PNE, according to the cause and functions performed by the PNE member involved, within said cancelled or suspended organization and according to the description in documents MP-CP033 and MP-TS080 in force.
- B.7 Seventh Criterion. - If a member of the National Assessor Registry who takes part in Subcommittees and/or Assessment Committees of the entity is discharged by lack of compliance to its Ethics Code and/or Confidentiality Letter, the Assessor Assessment Panel must consider its discharge within PNE.
- B.8 Eighth Criterion. - If a member of the National Assessor Registry is sanctioned by the Assessor Assessment Panel with temporal or definitive discharge and takes part in Subcommittees and/or Committees in the entity, representing any sector the corresponding committees shall analyze the case to determine its permanence in the collegiate bodies.
- B.9 Ninth Criterion. - If a member of the PNE presents repetitive complaints relative to delivery times that are not related with the technical competence and by not counting in this moment with more Assessors available, the person will be talked to and its participation will be reduced.
- B.10 Tenth Criterion. - Any finding not foreseen in this addendum will be analyzed by the Assessor Assessment Panel to reach a decision on said respect.

PAGE 20 of 20	DOC.NO. MP-BP004-14
------------------	------------------------