

## Inconformidad con los servicios

Si usted no queda plenamente satisfecho con los servicios brindados por un organismo de evaluación de la conformidad acreditado o con los servicios de **ema**.

Le recordamos que las normas que rigen nuestra operación establecen que debemos contar con un sistema implantado y documentado para la recepción y seguimiento de quejas o sugerencias, por lo que si requiere presentar una queja o sugerencia a **ema** o sobre la operación y/o servicio del organismo de evaluación de la conformidad acreditado o reportar la falsificación de algún documento, puede hacerlo directamente ante el organismo que le brindó el servicio y, en caso de considerarlo pertinente, también ante la **entidad mexicana de acreditación, a.c.**, a través de su página electrónica en la sección de quejas, felicitaciones y sugerencias. Recuerde incluir las evidencias.

En **ema** jugamos limpio y estamos para servirle, para resolver sus dudas, o recibir sus comentarios sobre nuestros servicios o el de los organismos que cuentan con nuestra acreditación.

### Acérquese a nosotros:

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

Con el área de Comunicación e Imagen de **ema**

[promocion@ema.org.mx](mailto:promocion@ema.org.mx)

[proema@ema.org.mx](mailto:proema@ema.org.mx)

Tels. 91484362 / 914843

LSC 01 800 022 29 78



¿Por qué contratar un organismo de evaluación de la conformidad acreditado?

en **ema**  
jugamos limpio

¿Qué debo considerar al contratar un acreditado?

## ¿Por qué contratar un organismo de evaluación de la conformidad acreditado?

Porque han demostrado ante una entidad de tercera parte imparcial y con los reconocimientos internacionales en materia de acreditación que cumplen con la normativa nacional e internacional vigente.

Un organismo de evaluación acreditado brinda:

- ♦ Confianza
- ♦ Competencia técnica



### Algunos conceptos:

La acreditación es el acto por el cual se reconoce legalmente la competencia técnica y confiabilidad de los laboratorios, unidades de verificación y organismos de certificación para poder realizar la evaluación de la conformidad, esto es, el grado de cumplimiento o la conformidad con las normas, sean éstas: Normas Oficiales Mexicanas, NOM o Normas Mexicanas, NMX, normas internacionales, especificaciones, prescripciones o características.



La **entidad mexicana de acreditación, a.c. (ema)** es la única entidad de acreditación que cuenta con la autorización de las Secretarías de Estado que emiten las NOM y NMX para operar como tal, de acuerdo a la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y es reconocida por los organismos regionales e internacionales de acreditación en todos sus servicios al haber evidencia de que conoce y aplica las normas de evaluación de la conformidad de la serie ISO/IEC 17000.

## 3 Tiempo del servicio y entrega de resultados

Los acreditados deben cumplir cabalmente las normas y métodos vigentes tomando en cuenta las especificaciones del servicio, establecidas en cada documento, por lo que es importante que usted conozca estos elementos al momento de elegir un servicio.

En ocasiones contratamos organismos que no están acreditados porque nos ofrecen servicios en menor costo y en menor tiempo que un acreditado, de ser este el caso debemos cerciorarnos que el tiempo no es menor al estipulado en las normas o métodos validados, pues probablemente nos estamos enfrentando a un servicio que no nos garantizará la certeza que requerimos o nos están otorgando un reporte de un servicio que no se realizó.

No se arriesgue a que le den datos rápidos pero falsos o incorrectos al no apegarse a los procedimientos aprobados.

### También es necesario:

#### Verificar autenticidad de los dictámenes, informes y certificaciones

Si usted llega a tener duda sobre la autenticidad de los informes de prueba, calibración, verificación o certificación le sugerimos acercarse a la autoridad competente, hacer una consulta directamente con el organismo de evaluación de la conformidad o a **ema**, para que le confirmen si el certificado de acreditación, anexo técnico, dictamen, informe o documento de certificación es auténtico y fue expedido por el organismo que lo firma con la finalidad de cerciorarse que no es una falsificación.

## 2 Precio por el servicio

Sabemos que antes de contratar un servicio, comparamos los precios para elegir el de mejor calidad y menor precio.

Es importante considerar que en ocasiones hay diferencias en precio, pues los organismos acreditados por **ema** hacen inversiones importantes en:

- ◆ Implantar un sistema de gestión de calidad que les permita garantizar la competencia técnica y confiabilidad que exige la acreditación

- ◆ Contar con recursos humanos del más alto nivel sometidos a una capacitación y actualización constante,

- ◆ Desarrollar sus trabajos con equipos calibrados, instalaciones adecuadas y métodos validados;

Por lo que es importante que usted compare precios entre los acreditados y no los compare con servicios no acreditados que probablemente no cuenten con esta estructura.



## ¿Qué debo considerar al contratar un acreditado?

Si lo que usted está buscando es calidad y confianza al contratar una prueba, una calibración, una verificación o una certificación, esta información le puede ser de utilidad.

Elementos a considerar al contratar los servicios de un organismo de evaluación de la conformidad acreditado por **ema**:

Lo primero antes de contratar los servicios de un laboratorio, una unidad de verificación y/o un organismo de certificación es asegurarse de que éste esté acreditado por **ema**, siguiendo estos pasos:

# 1

Revise el número de acreditación y alcance en métodos, normas y/o sectores en los que el organismo de evaluación de la conformidad está acreditado:

**ema** mantiene una lista de los organismos acreditados, suspendidos y cancelados actualizada.

Esta información la puede consultar en:  
[www.ema.org.mx](http://www.ema.org.mx)



ema entrega estos dos documentos a los organismos de evaluación de la conformidad que fueron dictaminados como acreditados y son indispensables para ostentarse como tales.

En el certificado de acreditación se recomienda poner especial atención en los siguientes datos:

acreditación

 ← Logotipo de **ema**  
 entidad mexicana de acreditación, a.c.  
**ACREDITA**  
 A  
**RAZÓN SOCIAL** ← Razón social y domicilio fiscal del Organismo de Evaluación de la Conformidad (OEC)  
**CALLE # COL. CIUDAD, ESTADO, C.P.**

Como laboratorio, unidad de verificación u organismo de certificación de acuerdo a los Requisitos establecidos en la Norma Mexicana **NMX-EC-XXXX-IMNC-20XX** (ISO/IEC XXXX:XXXX) para las actividades de evaluación de la conformidad en:

**rama, materia o sector**

Norma, rama, materia o área en la que se le otorgó la acreditación

El cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO/IEC XXXX:XXXX por parte de un organismo de evaluación de la conformidad significa que el organismo de evaluación de la conformidad cumple tanto los requisitos de competencia técnica como los requisitos del sistema de gestión necesarios para que pueda entregar de forma consistente resultados de sus certificaciones, verificaciones, ensayos y/o calibraciones técnicamente válidas. Los requisitos del sistema de gestión de la Norma ISO/IEC XXXX:XXXX (sección X) están escritos en un lenguaje que corresponde con las operaciones de un organismo de evaluación de la conformidad y satisfacen los principios de la Norma ISO XXXX:XXXX y además son afines a sus

Número de Acreditación

Las acreditaciones otorgadas hasta el 31 de diciembre de 2008 cuentan con vigencia de acreditación, si ésta fue otorgada a partir de enero de 2009 son vigencias por tiempo indefinido por lo que solo encontrará la fecha de expedición.

**Acreditación No: XX-XXX-XXX/XX**  
**Vigente a partir del 200X-0X-XX\***

Firma correspondiente de la Dirección Ejecutiva de la entidad

  
 Directora Ejecutiva de **ema, a.c.**

Leyenda de validez sólo con el anexo técnico correspondiente y la codificación asignada

\*El presente documento no tiene validez sin su anexo técnico correspondiente \*XXXXXX

El anexo técnico es un documento en hoja membretada que expide la entidad mexicana de acreditación, a.c. con firma y rúbrica de la dirección ejecutiva en donde se detalla de forma específica el alcance de la acreditación, es decir, delimita en qué normas, métodos o sectores se está acreditado, es decir, qué pruebas, calibraciones, verificaciones y/o certificaciones puede realizar.

En este documento se establecen aspectos tales como:

### Para laboratorios.

- Signatarios autorizados
- Métodos y normas de referencia para laboratorios de ensayo.
- Capacidad de medición y calibración para laboratorios de calibración
- Exámenes y responsables de disciplinas



### Para Organismos de Certificación

- Documento normativo
- Esquemas de certificación
- Oficinas adicionales de organismos de certificación

### Para Unidades de Verificación.

- Verificadores autorizados
- Fecha de registro del verificador
- Tipo y rango de verificación

