

Credibilidad de las Unidades de Verificación ¿Conoces los métodos que tiene ema?

Lorena Gladys Ramírez Márquez
Subgerente de Unidades de Verificación

La acreditación es la herramienta establecida a escala internacional para **generar confianza** sobre la actuación de un tipo de organizaciones muy determinado que se denominan de manera general **Organismos de Evaluación de la Conformidad** y que abarca a los Laboratorios de ensayo, Laboratorios de Calibración, Unidades de Verificación, Organismos de Certificación y Verificadores Ambientales.

¿Por qué existe la acreditación?

El valor de las actividades de evaluación de la conformidad depende en gran medida de la **credibilidad de los Organismos** que las realizan y de la confianza que el mercado y la Sociedad en general tenga en ellos.

Para lograr esa confianza y credibilidad es preciso establecer un mecanismo independiente, riguroso y global que garantice la competencia técnica de dichos organismos y su sujeción a normas de carácter internacional.

Y eso es exactamente en lo que consiste la acreditación

La Credibilidad se cuenta con el Contrato de Prestación de Servicios que se firma con la ema



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE
ACREDITACIÓN DE UNIDADES DE VERIFICACION QUE
CELEBRAN POR UNA PARTE,
LA entidad mexicana de acreditación a. c. Y POR LA
OTRA PARTE EL SOLICITANTE**

Ética implica actuar moralmente, sobre la base de principios y valores, y un propósito público, es decir, que nuestras acciones redunden en un beneficio a la sociedad;

Comisión de Ética: Grupo de personas elegidas de conformidad con el Código de Ética que se han distinguido por una actuación intachable y cuyas funciones son:

a. analizar las situaciones de competencia desleal dolo, mala fe o falta de ética, que se presenten por los asociados, usuarios, consejeros o autoridades. Y revisar las leyes, reglamentos, lineamientos o políticas que puedan aplicarse para la atención de estas situaciones o proponer la emisión de lineamientos, criterios, modificación de leyes o acciones tendientes a evitar el uso de malas prácticas y/o generar sanciones.

b. emitir recomendaciones a la Dirección Ejecutiva de ema, al Consejo Directivo y/o a la Asamblea de la Asociación.

Comisión de Ética: Grupo de personas elegidas de conformidad con el Código de Ética que se han distinguido por una actuación intachable y cuyas funciones son:

c. Determinar las acciones preventivas que deban desarrollarse en materia de **ética**;

d. Resolver sobre las presuntas violaciones al **Código de Ética**, emitir las recomendaciones que considere procedentes, proponer acciones correctivas e imponer las sanciones que correspondan;

e. Interpretar en forma definitiva el **Código de Ética** y supervisar que se lleven a cabo las actividades de mantenimiento y difusión del mismo.

Cláusula del Contrato de Prestación de Servicio con ema:

3.9. Prestar sus servicios sin ningún tipo de discriminación, atendiendo a su imparcialidad, independencia, integridad y confidencialidad y conforme al Código de Ética descrito en la Cláusula Octava;

OCTAVA. CÓDIGO DE ÉTICA

Las partes se comprometen a dar cabal cumplimiento al Código de Ética que la ema tenga vigente y que se encuentra en su portal, el cual contiene entre otras obligaciones las siguientes:

8.1. Las partes se comprometen a que en el desempeño de sus funciones, sus asociados, socios, administradores, directivos, empleados, representantes o agentes cumplirán con las leyes, los reglamentos y demás disposiciones jurídicas que les sean aplicables y quien en todo momento de manera justa e imparcial, con integridad, rectitud y honestidad, y en ninguna circunstancia cometerán actos de corrupción.

8.2. Las partes realizarán sus actividades de manera objetiva, competente, profesional, de acuerdo con la normatividad aplicable, las mejores prácticas, conforme a los más altos estándares de la ética y estrictamente dentro de los alcances de la acreditación y la aprobación (cuando aplique) y/o la autorización que les fue otorgada. Y no ofrecerán ni prestarán servicios en áreas o materias respecto de las cuales se les haya suspendido o cancelado la acreditación y/o la aprobación, así como la autorización en su caso, mientras éstas no se restituyan.

8.14. Las partes reconocen que sus asociados, socios, administradores, directivos, empleados, representantes y agentes en ningún momento y de ninguna manera obligaran, presionarán o inducirán de cualquier forma a su personal a que cometa cualquier acto que pudiera ser contrario a este **Código de Ética** y le informarán que debe oponerse a realizarlo y que debe denunciar dicha situación ante la entidad mexicana de acreditación a.c o ante la autoridad competente.

8.15. Las partes se comprometen a denunciar a la Comisión de Ética de ema a través de la dirección de correo electrónico ema.denuncia@ema.org.mx o al teléfono 01800 022 29 78 o al (55) 9148 43 00 opción 5, o a la autoridad competente, cualquier **violación a este Código.**

Sustanciar sus alegatos en pruebas objetivas que presentarán a la Comisión de Ética de ema, y/o a la autoridad competente, junto con la denuncia que corresponda.

8.17. Las partes pondrán a sus asociados, socios, administradores, directivos, empleados, representantes y agentes **en conocimiento de este Código de Ética** y les brindarán oportunidades apropiadas para que puedan capacitarse en

Coordinación de Análisis de la Información

Funciones :

- Se solicita a las UV acreditadas un informe mensual de los servicios proporcionados, se realiza un análisis de estos informes que mandan a la entidad para verificar que están trabajando adecuadamente y del resultado obtenido se actúa en consecuencia.
- En caso de denuncias o quejas de las UV, se realiza un análisis de los informes mensuales para verificar si existe evidencia de estas denuncias y quejas realizadas para actuar en consecuencia.

Se invita a llevar a cabo denuncias de prácticas desleales, con dolo y mala fe, que afecten al sistema mexicano de metrología, normalización y evaluación de la conformidad, SISMENEC:

Sistema de denuncia:

Teléfono rojo

01 800 022 29 78

01 (55) 91484300

Opción 5

Correo

ema.denuncia@ema.org.mx



Más información en: www.ema.org.mx

En ema jugamos limpio

Principales no conformidades En las evaluaciones de vigilancia y reevaluación

Lorena Gladys Ramírez Márquez
Subgerente de Unidades de Verificación
Tel. 01 55 91484335
E-mail: lorena.ramirez@ema.org.mx



NO CONFORMIDADES: INCUMPLIMIENTO A UN REQUISITO ESPECIFICADO.

- EVALUACIÓN DOCUMENTAL (PROCESO INICIAL, ACTUALIZACIÓN, AMPLIACIÓN).
- EVALUACIÓN ACREDITACIÓN (PROCESO INICIAL).
- EVALUACIÓN VIGILANCIA, REEVALUACIÓN.
- EVALUACIÓN SEGUIMIENTO, MONITOREO.

CRITERIOS DE ACREDITACIÓN:

- NMX-EC-17020-IMNC-2014
- Ley Federal Sobre Metrología y Normalización y su Reglamento.
- Guía de aplicación general de la NMX-EC-17020-IMNC-2014.

Estructura de la NMX-EC-17020-IMNC-2014

LA NMX-EC-17020-IMNC-2014 Tiene como tal 2 partes:

1.- Una parte administrativa.

*4 Requisitos
generales*

*5 Requisitos
relativos a la
estructura*

*6 Requisitos
relativos a los
recursos*

*8 Requisitos
relativos al
sistema de
gestión (opciones
A o B)*

*7 Requisitos de
los procesos*

2.- Una parte técnica.

*6 Requisitos
relativos a los
recursos*

*7 Requisitos de
los procesos*

Estructura de la NMX-EC-17020-IMNC-2014

Tanto en la parte administrativa como en la parte técnica intervienen los criterios de evaluación antes mencionados.

***“DEBE” INDICA UN REQUISITO.
(EN CASO DE APLICAR ES
OBLIGATORIO)***

***“debería” Indica una
recomendación***

***“puede” indica un permiso, una
posibilidad o una capacidad.***

Lo anterior aplica para todos los criterios de aplicación antes mencionados.

NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS EN LA NMX-EC-17020-IMNC-2014

1. La Unidad de Verificación no ha documentado los riesgos a la imparcialidad.

- No documenta cómo será de manera continua la identificación de los riesgos a la imparcialidad.
- En el análisis de los riesgos a la imparcialidad no se consideran los riesgos derivados de sus relaciones, de sus actividades y las relaciones de su personal, ó falta considerar alguno de estos aspectos.
- Sólo tiene declaraciones en el manual, no tiene evidencia de haber hecho la identificación de los riesgos a la imparcialidad.

NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS EN LA NMX-EC-17020-IMNC-2014

2. La Unidad de Verificación no describe si tiene intención de hacer pública o no, información de su cliente. En todo caso debe de notificar con antelación a su cliente sobre esta situación.

3. Las actas constitutivas no establecen el objeto social establecido en las convocatorias.

- Las UV del tipo A, en su acta constitutiva establecen otras actividades que entran en conflicto de intereses.
- Empresas que pretenden ser del tipo A, establecen en el acta constitutiva que no harán las actividades adicionales por la misma persona.

NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS EN LA NMX-EC-17020-IMNC-2014

4. La Unidad de Verificación no cuenta con el seguro de responsabilidad civil o demuestra que posee fondos para cubrir las responsabilidades de sus operaciones.
- El seguro de responsabilidad civil no se mantuvo vigente durante el periodo evaluado.
 - El seguro de responsabilidad presentado no cubría las actividades de verificación.
 - El seguro de responsabilidad no cubre el monto que solicita la convocatoria. (en el caso de EC)

NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS EN LA NMX-EC-17020-IMNC-2014

5. Se declara que la UV no verificó en un periodo mayor a un año, es decir no hizo verificaciones en una norma y no muestra evidencia de que mantenga su competencia en la verificación (



NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS EN LA NMX-EC-17020-IMNC-2014

6. La Unidad de Verificación no cuenta con gerente técnico o sustituto por más de 3 meses.

- El aspirante a Gerente técnico o sustituto no aprueba la entrevista para ocupar dicho cargo.
- Los aspirantes a gerentes técnicos ó sustitutos no cumplen con el perfil para ocupar dicho cargo.

NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS EN LA NMX-EC-17020-IMNC-2014

- 7. No se tiene documentada la descripción de puestos. La descripción de puestos no contiene lo solicitado por la convocatoria.
- 8. El personal aspirante a verificador / Gerente técnico / sustituto, no cumple con el perfil solicitado por la convocatoria.
- 9. El personal aspirante a verificador / Gerente técnico / sustituto, no obtuvo calificación aprobatoria en el examen de conocimientos / entrevista. Por consiguiente no se testifica.

El personal aspirante a verificador / Gerente técnico / sustituto, no obtuvo calificación aprobatoria en la testificación.

NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS EN LA NMX-EC-17020-IMNC-2014

10. No se tiene documentado como se hace la autorización del personal que participa en las actividades de verificación.

- No se presenta la autorización del personal verificador.

11. No se cumple con el programa de capacitación de la unidad de verificación.

12. No se tiene documentado el qué, quién, cómo, cuándo y dónde, se hace la supervisión documental.

- No se lleva a cabo la supervisión documental.
- No se cumple el programa de supervisión de campo.

NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS EN LA NMX-EC-17020-IMNC-2014

13. No se presenta evidencia de la posesión de las instalaciones conforme a las convocatorias.

14. No se demuestra que se cuente con los equipos de medición conforme a los alcances establecidos. IM, AT.

15. No se calibran los equipos de medición, no se cumple con el programa de calibración.

- Se hace verificaciones los días en los que el equipo de medición está en calibración.
- El mismo equipo de medición se usa en servicios distintos el mis día y a la misma hora.

NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS EN LA NMX-EC-17020-IMNC-2014

16. No se tiene documentado como se hacen las comprobaciones internas.

- Los materiales de medición de referencia no están calibrados.
- Se presentan equipos de medición no declarados en el inventario de equipos.

17. No se demuestra que el personal verificador aún sea parte de la plantilla de verificadores de la UV.

NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS EN LA NMX-EC-17020-IMNC-2014

- 18.** El procedimiento de verificación no contiene todo lo requerido por la Norma, el PEC, Ley, etc.
- Las listas de verificación no contienen lo requerido por la norma, la convocatoria, etc.
- 19.** No se cuenta con un sistema de control de contratos documentado.
- 20.** Los registros de inspección no permiten repetir la verificación. Es decir sólo se cuenta con dictamen.
- Falta de registros de verificación, LV, Actas de evaluación de la conformidad, hojas de tomas de datos, etc.

NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS EN LA NMX-EC-17020-IMNC-2014

- 21.** Hay dictámenes cancelados y no se ha aplicado el mecanismo para las correcciones o adiciones a un dictamen.
- 22.** No se documenta como una descripción del proceso para el tratamiento de quejas y apelaciones debe estar disponible para cualquier parte interesada que lo solicite.
- 23.** Se cuenta con documentos que no están codificados ó vinculados al sistema de gestión de la Unidad de Verificación.

NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS EN LA NMX-EC-17020-IMNC-2014

24. No se realiza la revisión por la dirección inmediata anterior a la evaluación.

- No se respetan los 12 meses. Es decir se hacen posterior a los 12 meses.
- No se documentan las 3 entradas para la revisión por la dirección que establece la guía de aplicación.

25. No se realiza la auditoría inmediata anterior a la evaluación.

- No se respetan los 12 meses. Es decir se hacen posterior a los 12 meses.
- No se tiene evidencia de que se auditen todos los puntos de la Norma NMX-EC-17020-IMNC-2014.

NO CONFORMIDADES TÉCNICAS

1. En auto transporte y emisiones contaminantes se hacen verificaciones con equipo que está en calibración.
 - No se cuenta con los registros de las videograbaciones de las verificaciones para emisiones contaminantes. Hay quienes sólo presentan video de las placas ó frente del camión.
 - Las listas de verificación no contienen todos los puntos que requiere la norma en autotransporte.

NO CONFORMIDADES TÉCNICAS

2. El equipo de emisiones contaminantes no funcionó al intentar hacer la testificación.

3. No se cuenta con el sistema de monitoreo a distancia para emisiones contaminantes.

- No se cuenta con uso de suelo.
- En las instalaciones no entra un Full para autotransporte.

4. Otras no conformidades comunes entre ambas materias:

- No se cuenta con gerente técnico ó sustituto por más de 3 meses.



NO CONFORMIDADES TÉCNICAS

5. Para la materia de emisiones contaminantes:

Se solicitó se demostrara la forma en la cual se respalda el archivo del disco duro del equipo de cómputo de los opacímetros y para constatar que dicho archivo contenga como mínimo lo indicado en el numeral 5.3 de la NOM-045-SEMARNAT-2006.

Al momento de revisar que los registros se encuentren en la base de datos del equipo se observó que dicho archivo no registra, así como tampoco guarda el rango referente a la temperatura registrada en las pruebas.



CONCLUSIONES



Todos podemos tener no conformidades derivado de nuestras operaciones.

- Realizar a conciencia la supervisión.
- Realizar una profunda y completa la auditoria interna.
- Capacitarse de manera permanente.

CONCLUSIONES



Aunque son requisitos de la 17020, son una gran herramienta para gestionar las oportunidades de mejora, para evitar que se vuelva a presentar.

No esperar a que las encuentre la emor

Algunos ejemplos de nuevos programas de acreditación:



**Banco de Células
Troncales**



**Buenas
Prácticas de
Laboratorios**



**Certificación de
Clínicas
Veterinarias**



**Productores de
Materiales de
Referencia**



Ecoetiquetado



**Auditoría de
medición de
Hidrocarburos**



**Sistema de
Gestión de
Dispositivos
Médicos**



Huella de agua



Point Care Testing



**Esquemas de
Autorregulación
Vinculante para la ley de
Protección de Datos
Personales en Posesión
de los Particulares**



**Mediciones
especiales**



**Nuevas Normas
Mexicanas y de
Referencia de la
Comisión
Federal de
Electricidad**



**Calificación de
Equipo Médico**



**Radiología
e Imagen**

¿PREGUNTAS?

MUCHAS GRACIAS

Lada sin costo es:
01 800 022 29 78

Conmutador:
(55) 9148-4300

Página
Electrónica:

www.ema.org.mx



Facebook: ema.org.mx



Twitter: [ema_ac](https://twitter.com/ema_ac)