

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE APELACIONES - 004 -

CFE *Comisión Federal de Electricidad*

*Dirección Corporativa de Negocios Comerciales
Laboratorio de Pruebas de Equipos y Materiales*

COPIA NO CONTROLADA

Procedimientos del Sistema
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
APELACIONES

Propietario del Documento: Kleber Pinto Aguilar/LPE/IPT/CFE
No. Documento: 004
No. de Revisión: 8
Estatus del Documento: Actual - 30/sep./2019
Fecha Publicación: 30/sep./2019

Información

Categoría del Documento:

Alta Dirección

Categorías Secundarias:

Controlador del Documento:

Martin Cardozo Merida/LPE/IPT/CFE

No. de Orden:

1

Autor:

David Jacobo Obregon/LPE/IPT/CFE
Fernando Huerta Ortega/DIS/HMO/CFE
Ana Alvarado Roman/LPE/IPT/CFE
Jorge Hernandez Martinez/LPE/IPT/CFE
Gabriel Lara Meza/LPE/IPT/CFE
Jorge Perez Guzman/LPE/IPT/CFE
Sergio Ochoa Marquez/LPE/IPT/CFE
Alberto Montoya Vargas/LPE/IPT/CFE
Alejandro Aguilar Garcia/LPE/IPT/CFE
Gustavo Rivera Hernandez/LPE/IPT/CFE
Rafael Sanchez Jimenez/LPE/IPT/CFE
Jorge Martinez Pastelin/DIS/OAX/CFE
Ali Torruco Garcia/LPE/IPT/CFE

Acceso A:

Referencias

Referencia Externa:

Referencia Cruzada:

Distribución

Correo Electrónico:

Papel:

Controlador de Documento

Revisión

Originador:

Kleber Pinto Aguilar/LPE/IPT/CFE

Fecha en que expira la Revisión:

Revisores:

Kleber Pinto Aguilar/LPE/IPT/CFE

Aprobación

Solicitada Por:

Kleber Pinto Aguilar/LPE/IPT/CFE

Fecha Solicitada:

30/sep./2019

Tipo de Ruteo:

Serie

Estatus de la Aprobación:

Completo

Lista de Aprobadores:

Tiempo para Aprobar (Días)

Nombre del Aprobador(es)

Puesto

05/Oct/2019

Kleber Pinto Aguilar/LPE/IPT/CFE

Jefe de Departamento

Registro de la

Aprobación:

Fecha

30/Sep/2019

Firma del Aprobador (es)

Kleber Pinto Aguilar/LPE/IPT/CFE

Revisiones Periodicas**Fecha de Revisión:** 30/sep./2021**Historia de Revisiones Periodicas:****Respuestas****Tipo Estado de Suma Aprobación**

Tipo	Estado	Suma	Aprobación	Fecha
RRD	-		Martin Cardozo Merida/LPE/IPT/CFE	30/Sep/2019

Aud. de Seguimiento

- >> Martin Cardozo Merida/LPE/IPT/CFE - Documento Publicado - 30/Sep/2019 16:24 CDT
- >> Kleber Pinto Aguilar/LPE/IPT/CFE - Documento Aprobado - 30/Sep/2019 16:23 CDT
- >> Martin Cardozo Merida/LPE/IPT/CFE - Documento enviado a Aprobación - Kleber Pinto Aguilar/LPE/IPT/CFE - 30/Sep/2019 16:22 CDT
- >> Martin Cardozo Merida/LPE/IPT/CFE - Aprobación del Documento Detenida - Manuel Valencia Perez/LPE/IPT/CFE - 30/Sep/2019 15:56 CDT
- >> Martin Cardozo Merida/LPE/IPT/CFE - Documento enviado a Aprobación - Manuel Valencia Perez/LPE/IPT/CFE - 30/Sep/2019 15:54 CDT
- >> Martin Cardozo Merida/LPE/IPT/CFE - Aprobación del Documento Detenida - Manuel Valencia Perez/LPE/IPT/CFE - 30/Sep/2019 15:51 CDT
- >> Martin Cardozo Merida/LPE/IPT/CFE - Documento enviado a Aprobación - Manuel Valencia Perez/LPE/IPT/CFE - 30/Sep/2019 15:49 CDT
- >> Martin Cardozo Merida/LPE/IPT/CFE - Aprobación del Documento Detenida - Manuel Valencia Perez/LPE/IPT/CFE - 30/Sep/2019 15:48 CDT
- >> Martin Cardozo Merida/LPE/IPT/CFE - Documento enviado a Aprobación - Manuel Valencia Perez/LPE/IPT/CFE - 30/Sep/2019 14:38 CDT
- >> Martin Cardozo Merida/LPE/IPT/CFE - Revisión del Documento Detenida - 30/Sep/2019 14:37 CDT
- >> Martin Cardozo Merida/LPE/IPT/CFE - Documento enviado a Revisión - Kleber Pinto Aguilar/LPE/IPT/CFE - 30/Sep/2019 14:31 CDT
- >> Martin Cardozo Merida/LPE/IPT/CFE - Documento creado Bajo Revisión - 25/Sep/2019 18:10 CDT

Documento**1.0 Objetivo**

Establecer la metodología para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las apelaciones presentadas por nuestros clientes, relacionadas con los dictámenes técnicos emitidos por las unidades de verificación (Inspección), del organismo de certificación de producto procesos y servicios, organismos de verificación/validación (OVV) de declamatorias de Gases de Efecto Invernadero (GEI), garantizando la transparencia, equidad y certidumbre en el desempeño de esta función por parte del personal del LAPEM.

2.0 Alcance

Aplica para personal de:

- Unidades de verificación (Inspección),
- Oficina de Auditoría,
- Subgerencia de Gestión de la Calidad,
- Subgerencia de Servicios a Generación,
- Subgerencia de Servicios a Transmisión y Distribución,
- Grupo Evaluador de Apelaciones (GEA),
- Grupo Evaluador de Apelaciones de Gases de efecto invernadero GEI (GEA de GEI)
- Representantes de Unidades de Verificación (Inspección),
- Representante del Organismo de Certificación de Productos, Procesos y Servicios,
- Gerencias Técnicas,
- Gerencias Técnicas Sustitutas,
- Organismos de Verificación/Validación GEI (OVV),
- Organismo Certificador de Productos, Procesos y Servicios,

Todos los anteriores adscritos al LAPEM, así como también aplica a los promoventes de las apelaciones.

3.0 Definiciones

Apelación: Solicitud por escrito del cliente/promovente hecha a las unidades de verificación (Inspección) del LAPEM para reconsiderar la decisión que tomó en relación con la verificación de un producto o servicio. Por ningún motivo se le dará una connotación judicial a este término.

Bienes: Los materiales, productos, equipos o los insumos que se adquieren, se suministran, arriendan o ceden a la CFE.

Cliente: Persona física o moral legalmente constituida e imputable de derechos y obligaciones, receptora de un bien o servicio por parte de las unidades de verificación (Inspección).

Comité de calidad: Grupo de personal directivo presidido por el gerente del LAPEM, que se encarga de dar seguimiento a la implantación de la política, así como su mejora continua y la eficacia de su sistema de gestión, así como se ha establecido por el LAPEM.

Confidencialidad: Es la obligación de proteger, resguardar, no divulgar de manera alguna o por algún medio a terceras personas, no reproducir, ni hacer uso inapropiado de la información que reciban las partes, en forma escrita, oral, magnética o por cualquier otro medio, y de usar dicha información únicamente de la manera, para los propósitos y por las personas autorizados. Es el cuidado necesario para evitar la revelación o uso inapropiado de la información que se intercambie.

Dictamen de apelación: Fallo o decisión que se le da a una apelación, como resultado de resolver la solicitud del cliente/promovente.

Dictamen técnico: Resultado escrito de la evaluación final que determina la aceptación o rechazo de los bienes presentados para su verificación (inspección).

Gerencias Técnicas Sustitutas: Puede ser representada por alguna de las siguientes designaciones, como son: Jefes de Oficina, Auxiliar técnico, Coordinadores de Proyectos, Jefes de Proyectos o Jefes de Grupo pertenecientes a las Unidades de Verificación/Inspección, Organismos de Verificación/Validación que entran en función cuando no se encuentra presente el Representante de Unidades de Verificación (Inspección) / Gerencias Técnicas.

Grupo Evaluador de Apelaciones (GEA): Órgano colegiado encargado de dictaminar la apelación presentada por el cliente/promovente. Integrado por **al menos** 5 miembros con voz y voto. Presidido por el Gerente del LAPEM, quien tendrá voto de calidad. **Puede** estar conformado por los Subgerentes de: Servicios a Generación, Servicios de Transmisión y Distribución, Gestión de la Calidad y Jefes de los Departamentos de: Evaluación de materiales, Evaluación de procesos de conversión de energía, Evaluación de equipos electromecánicos, Control de calidad, Normalización y Metrología, Evaluación y Desarrollo de proveedores, Transmisión; Distribución, Planeación y Desarrollo y Área jurídica del LAPEM.

Cuando la apelación esté relacionada con cualquiera de las Subgerencias mencionadas y / o los departamentos citados, éstos tendrá solo voz pero estarán impedidos para votar el dictamen de apelación.

Grupo Evaluador de Apelaciones GEI (GEA de GEI): Órgano colegiado encargado de dictaminar la apelación presentada por el cliente/promovente. Integrado por **al menos** 5 miembros con voz y voto. Presidido por el Gerente del LAPEM, quien tendrá voto de calidad. **Puede** estar conformado por los Subgerentes de: Servicios a Generación, Servicios de Transmisión y Distribución, Gestión de la Calidad y Jefes de los Departamentos de: Evaluación de materiales, Evaluación de procesos de conversión de energía, Evaluación de equipos electromecánicos, Control de calidad, Normalización y metrología, Evaluación y desarrollo de proveedores, Transmisión; Distribución, Planeación y Desarrollo, Sistemas y Tecnologías de Calidad, **Jefes de las Oficinas** de Sistemas de Calidad, de Tecnologías de Calidad y Área jurídica del LAPEM.

Cuando la apelación esté relacionada con cualquiera de las Subgerencias o departamentos u oficinas mencionados, éstos tendrá solo voz pero estarán impedidos para votar el dictamen de apelación.

Imparcialidad: Presencia de objetividad.

Inspector: Es el técnico responsable de realizar la inspección de los bienes, el cual está calificado de conformidad con los procedimientos de inspección.

Inspección: Verificación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación de patrones.

Puede ser aplicable también este término cuando se trata del examen de un producto, proceso, servicio o instalación o su diseño y determinación de su conformidad con requisitos específicos o, sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales.

LAPEM: Laboratorio de Pruebas de Equipos y Materiales de la CFE.

Objetividad: La no existencia de conflictos de intereses o que se han resuelto a fin de no influir negativamente en las actividades posteriores del organismo de inspección.

Promovente: Persona física que presenta una apelación respecto al dictamen técnico emitido por la unidad de verificación (Inspección).

Representante de Unidades de Verificación (Inspección): Jefatura del Departamento de Control de Calidad, como el responsable técnico de las unidades de verificación (Inspección) del LAPEM ante la ema.

Representante del Organismo de Certificación de Productos, Procesos y Servicios: Jefatura de la Oficina de Desarrollo de Proveedores y/o quién designe la Alta Gerencia del LAPEM.

Gerencia Técnica: Jefaturas de Departamento y/o Jefaturas de Oficinas designadas por la Alta Dirección del LAPEM.

Unidad de verificación (Inspección): Persona física o moral que lleva a cabo la verificación de la conformidad a través de la constatación ocular o comprobación mediante muestreo, medición, pruebas de laboratorio o examen de documentos en un momento de tiempo determinado, con la confianza de que los servicios que presta son conducidos con competencia técnica, imparcialidad y confidencialidad.

Verificación: La constatación ocular o comprobación mediante muestreo, medición, pruebas de laboratorio, o examen de documentos que se realizan para evaluar la conformidad en un momento determinado.

Organismo de Verificación de GEI: Organismo que realiza verificación de declaratorias de GEI de acuerdo con la ISO-14064-3 y su estándar internacional.

Verificación GEI: Proceso sistemático, documentado e independiente de la evaluación de una declaración de GEI contra criterios de verificación acordados.

Verificador GEI: Persona o personas competentes e independientes con la responsabilidad de la realización y presentación de informes del proceso de

verificación .

Equipo Verificador: Uno o más verificadores conduciendo una verificación, apoyados si se requiere por expertos técnicos.

Declaración de Verificación: Declaración formal por escrito al usuario previsto, que proporciona confianza de que el responsable de la aseveración de los GEI es declarada dentro del nivel de confianza y materialidad de acuerdo con los criterios de verificación aplicables.

Validación: Proceso sistemático, documentado e independiente para la evaluación de una afirmación de GEI en un plan del proyecto de GEI esta conforme a los criterios acordados para determinar si el plan del proyecto y su implementación se ajusta a los resultados esperados de reducción de emisiones y propuestas de aumento de remociones de GEI tal como se describen en el proyecto del plan.

Validador: Persona o personas competentes e independientes con la responsabilidad de la realización y presentación de informes del proceso de validación.

Organismo de Validación: Organismo que realiza validaciones de afirmaciones de GEI de acuerdo con ISO 14063-3 y esta norma internacional.

Representante de Organismos de Verificación/Validación de GEI: Jefatura de la Oficina de Sistemas de Calidad, como el responsable técnico de los organismos de verificación/validación de GEI del LAPEM ante la ema.

4.0 Marco Legal

- Normas técnicas del producto / servicio (ASME, ANCE, ANSI, IEC, IEEE) o contratos.
- Normas Oficiales Mexicanas, NOM.
- Normas Mexicanas, NMX.
- Especificaciones CFE.
- Normas Internacionales, IN.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley Federal sobre Metrología y Normalización
- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización

- Ley Federal del Procedimiento Administrativo
- Resolución RES/941/2015. Resolución por la que la Comisión Reguladora de Energía expide las Disposiciones Administrativas de Carácter General que establecen las Bases Normativas para Autorizar Unidades de Inspección de la Industria Eléctrica en las Áreas de Generación, Transmisión y Distribución de Energía Eléctrica, el Procedimiento Aplicable a Inspecciones y las Condiciones de Operación de las Unidades de Inspección.
- Norma ISO 14065:2013 Gases de Efecto Invernadero - Requisitos para los organismos que realizan la validación y verificación de gases de efecto invernadero, para su uso en acreditación u otras formas de reconocimiento.
Nota: En todos los casos anteriores será en su versión vigente cuando aplique.

5.0 Políticas

Todas las actividades de este procedimiento se realizan con apego al Manual del Sistema de Gestión del LAPEM y a lo establecido en la norma NMX-EC-17020 / ISO 17020, NMX-EC-17065-IMNC / ISO-IEC 17065, ISO-14065:2013 y Resolución RES/941/2015 en su versión vigente.

Para la (U.V. 1), el personal verificador (inspector) deberá apearse a los Lineamientos descritos en el documento PE-K3000-003 “Procedimiento Técnico para realizar la Inspección y Aceptación de Bienes” (última versión).

Para la (U.V. 2), el personal verificador (inspector) deberá apearse a los Lineamientos descritos en sus procedimientos rectores, operativos y particulares de cada una de las áreas acreditadas como Unidad de Verificación.

Para los Organismos de Verificación/Validación (OVV) deberá apearse en sus procedimientos rectores y particulares relacionados con gases de Efecto Invernadero. y operativos en general para éste propósito.

Para el Organismo de Certificación de Productos, Procesos y Servicios, el personal deberá apearse a lo descrito en los procedimientos operativos y normativo relacionados con este proceso.

El LAPEM debe conservar evidencia de todas las apelaciones presentadas por sus clientes/promoventes, las que serán atendidas desde la presentación de la apelación hasta la emisión del dictamen de apelación. Debiéndose resguardar el escrito original de apelación y el acuse de recibo del dictamen de apelación. Debiéndose resolver y notificar personalmente o por correo

certificado con acuse de recibo, el dictamen de cada asunto en un término no mayor a 10 diez días hábiles.

En el caso de que la notificación del dictamen de apelación se haga por medio de correo certificado con acuse de recibo, se tendrá por debidamente hecha el día en que el servicio de mensajería reciba la documentación para su envío. Para efecto de la fecha del acuse de recibo, se tendrá el día que indique el acuse correspondiente.

Este procedimiento está disponible en la página www.cfe.gob.mx

6.0 Responsabilidades

Es responsabilidad de los colaboradores de la Subgerencia de Gestión de la Calidad, del Departamento de Control de Calidad, Subgerencia de Servicios a Generación, Subgerencia de Servicios a Transmisión y Distribución, y principalmente del personal que es asignado para realizar actividades inherentes a unidades de verificación (Inspección) para la inspección de bienes, materiales, productos, equipos y sistemas, certificación de productos, procesos y servicios, así como del organismos de verificación/validación de GEI para la verificación/validación de declaratorias de informes de GEI, cumplir con lo establecido en este procedimiento.

Es responsabilidad de los Jefes de oficinas que se indican en el punto 3 y que son pertenecientes al GEA y GEA de GEI de supervisar las actividades indicadas en este documento se efectúe en los términos establecidos.

También es responsabilidad de la oficina de Auditoría verificar que este documento se apegue a la estructura descrita en el Procedimiento 001 y su implantación.

7.0 Referencias

- Manual del Sistema de Gestión, última versión.
- Procedimiento para el Control del Servicio No Conforme (No conformidades) No. 003, última versión.
- Página web, www.cfe.gob.mx, banner PROVEEDORES.
- NMX-EC-17020- IMNC / ISO/IEC 17020 en su versión vigente, Criterios generales para la operación de varios tipos de unidades (organismos) que desarrollan la verificación (inspección).
- PE-K3000-003 “Procedimiento Técnico para realizar la Inspección y Aceptación de Bienes” (última versión).
- Norma ISO 14065:Gases de Efecto Invernadero - Requisitos para los organismos que realizan la validación y verificación de gases de efecto invernadero, para su uso en acreditación u otras formas de reconocimiento
- Norma NMX-EC-17065-IMNC/ ISO IEC 17065: Evaluación de la Conformidad -Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.

- K3160506, Procedimiento para la determinación del esquema de certificación de producto y proceso.

8.0 Actividades Preliminares

- 8.1 Cuando el cliente difiera del dictamen técnico de la verificación (Inspección) o certificación del producto o proceso realizado al servicio solicitado, su promovente podrá presentar por escritos u apelación, conforme a lo descrito en el punto 8.4 del presente documento dentro de los 15 quince días hábiles siguientes a la fecha en que reciba el dictamen técnico correspondiente.
- 8.2 El promovente deberá dirigir y presentar en dos tantos (original y acuse de recibo) su escrito de apelación a la Oficina de Auditoría del LAPEM, en días y horas hábiles, que son de lunes a viernes de las 8:00 a las 18:00 horas, sin que la existencia de guardias habilite días y horarios diversos. Cualquier comunicación que no se haga de la forma descrita no será considerada para que sea revisada dicha reclamación por el "Grupo Evaluador de Apelaciones". El promovente también podrá presentar su escrito de apelación en cualquiera de las direcciones indicadas en el anexo 2 "Directorio Delegaciones LAPEM 2014", sin embargo, dicho escrito deberá ir dirigido a la Oficina de Auditoría del LAPEM.

La Oficina de Auditoría del LAPEM emitirá el acuse de recibo correspondiente, asignará un número consecutivo, registrará en la bitácora correspondiente y conformará el expediente de cada apelación. Así mismo, validará la información y documentación de la apelación para confirmar si la misma está relacionada con las actividades de las unidades de verificación (Inspección) del LAPEM y si la misma cumple con los requisitos mínimos de su presentación.

El promovente podrá capturar su apelación de forma electrónica en la página www.cfe.gob.mx, utilizando la aplicación diseñada para tal efecto.

Los términos marcados en el presente procedimiento empezarán a correr a partir del día siguiente en que el promovente presente por escrito su apelación en la Oficina de Auditoría del LAPEM, ubicadas en Avenida Apaseo Oriente S/N, Ciudad Industrial, Código Postal 36541, Irapuato, Guanajuato, o en cualquiera de las direcciones indicadas en el anexo 2 "Directorio Delegaciones LAPEM 2014", siendo obligación de ésta última el recibir la apelación y emitir el acuse de recibo correspondiente.

- 8.3 El LAPEM está obligado a mantener la confidencialidad de la información conforme a lo indicado en el Instructivo de Confidencialidad e Imparcialidad del LAPEM, IT-K3000-01, así como a lo indicado en el Anexo 1 del Manual del SIG LAPEM (Lineamientos generales para la certificación del LAPEM según NMX-EC-17025-IMNC).

8.4 El escrito de apelación contra un dictamen técnico debe contener como mínimo para su tramitación, la siguiente información y documentos:

- a. Dirigirse al Jefe de la Oficina de Auditoría del LAPEM.
- b. Nombre o denominación del cliente, y en su caso del representante legal de quién promueve en su nombre (promovente).
- c. Domicilio para oír y recibir notificaciones personales y las personas autorizadas para tal fin.
- d. Datos que identifiquen el dictamen técnico que se apela y la fecha en que le fue notificado o tuvo conocimiento del mismo.
- e. Los argumentos en los que base su apelación y que a su juicio técnico le causen agravio.
- f. Lugar y fecha del escrito de apelación.
- g. Firma del promovente bajo protesta de decir verdad.
- h. Dicho escrito debe acompañarse con la siguiente información:
 - i. Copia certificada de la documentación con la que acredite la personalidad con la que se ostenta el promovente, cuando actúe a nombre de otra persona física o de personas morales.
 - ii. Copia simple del dictamen técnico que apela y de su notificación.
 - iii. La documentación que ofrezca como pruebas, que tengan relación inmediata y directa con el dictamen técnico que apela.

8.5 Tras haber analizado la información, elementos, documentos y argumentos que se hubiesen presentado, el GEA o el GEA de GEI (según corresponda) , tomará por consenso la resolución que considere correcta. El dictamen de apelación podrá:

1. Declarar la No procedencia de la apelación por: (a) no estar relacionada con las actividades de las Unidades de Verificación (Inspección), y/o Certificación de productos o procesos y/o Organismos de Verificación/Validación de GEI del LAPEM; o (b) por falta de información, elementos y/o documentación para dictaminar la apelación. Apelación que será desechada de plano.
2. Confirmar el resultado del dictamen técnico emitido por las unidades de verificación (Inspección) y/o Certificación de productos

o procesos y/o organismos de verificación/validación de GEI del LAPEM materia de la apelación.

3. Modificar u ordenar la modificación del dictamen técnico emitido por las unidades de verificación (Inspección) y/o Certificación de productos o procesos y/o organismos de verificación/validación de GEI del LAPEM materia de la apelación. Señalando un plazo para su cumplimentación.
4. Ordenar la emisión de un nuevo dictamen técnico que sustituya al dictamen técnico apelado. Señalando un plazo para su cumplimentación.

El dictamen de apelación emitido por el GEA, GEA de GEI será inatacable y no aceptará ulterior recurso.

PARA EL CASO DE OVV's:

8.6 Cuando el cliente difiera del dictamen técnico de la verificación/validación realizado o al servicio solicitado, el promovente podrá presentar por escritos u apelación, conforme a lo descrito en el punto 8.4 del presente documento dentro de los 15 quince días hábiles siguientes a la fecha en que reciba el dictamen técnico correspondiente.

8.7 Previo a la solicitud y con la finalidad de mantener informado al público acerca del manejo de las apelaciones y su respectivo tratamiento, éstas se realizarán por medio de la página www.cfe.gob.mx.

8.8 El GEA de GEI es el responsable de todas y cada una de las decisiones del proceso de manejo y atención de apelaciones en los diferentes niveles de actuación.

8.9 El GEA de GEI garantiza que las personas que participan en el proceso de manejo de apelaciones son diferentes a los que participaron de las verificaciones/validaciones de declaratorias de GEI según se expresa en el punto 6 párrafo segundo del numeral 9.0 Actividades principales de éste procedimiento.

8.10 La oficina de Auditoría del LAPEM será en todo momento el enlace, y soporte para los promoventes de apelaciones de declaratorias de GEI, recepción de las mismas, tiempos de atención así como el estado actual de las apelaciones y sus respectivos resultados.

8.11 La conformación del GEA de GEI, sus miembros, la imparcialidad, conflicto de interés y código de ética son los mecanismos por medio de los cuales se asegura

de que no existan prácticas discriminatorias contra los promoventes de apelaciones dados los resultados de las resoluciones.

9.0 Actividades principales

NUMERO	RESPONSABLE	TIEMPO DE ATENCIÓN	
1	Oficina. Auditoría/ Departamento de Control de Calidad, México.	NA	Recepción: El cliente/promovente deberá presentar la apelación en la Oficina de Auditoría del LAPEM o en el Departamento de Control de Calidad, México. SI: continua el punto No. 2 NO: no existe apelación
2	Oficina. Auditoría / Departamento de Control de Calidad, México.	EL MISMO DÍA DE RECEPCIÓN	La Oficina de Auditoría emitirá el acuse de recibo consecutivo (00X) secuencialmente, en un mismo día, consecutivo, nombre del representante del promovente en cada apelación. En caso de que se presente en el día de recepción, se recibirá la apelación y emitirá el acuse de recibo consecutivo de apelación el mismo día por medio de la Oficina de Auditoría del LAPEM, para que ésta continúe con el trámite.
3	Oficina Auditoría	1 DÍA HÁBIL	¿El escrito de apelación está relacionado con la revisión de verificación (Inspección), certificación/validación del LAPEM? SI: continúa en el punto No. 4. NO: Se remite por oficio según sea, a la Oficina de Auditoría del LAPEM, para la dictaminación de "No procedencia" . Continúa en el punto No.9.
4	Oficina Auditoría	DENTRO DEL PLAZO SEÑALADO EN EL PUNTO	¿Se recibió el escrito de apelación dentro del plazo necesario para su tramitación? SI: continúa el punto No. 5. NO: Se remite por oficio según sea, a la Oficina de Auditoría del LAPEM, para la dictaminación de "No procedencia" .

		ANTERIOR	dictaminación de "No procedencia" . Continúa en el punto No. 9.
5	Oficina Auditoría	1 DÍA HÁBIL	Envía por oficio la apelación al Representante del Organismo de Certificación de Producto o al Representante de organismos de verificación para que realice la investigación y la debida exposición de motivos necesarios para la debida exposición de motivos. Envía por oficio la apelación al GEA, SI: continúa en el punto No.6.
6	GEA/Representante de las unidades de verificación (Inspección)/ Representante de Organismo de Certificación de Producto o Proceso / Representante de los Organismos de verificación/validación de GEI, según sea el caso.	DENTRO DE LOS 3 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES	El GEA y/o GEA de GEI deberá responder a la apelación presentada por parte del cliente de la siguiente manera definitiva de la manera siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Asegurándose de que ninguna unidad de verificación económica en el mismo, o que no hayan participado en la elaboración del producto. • De manera explícita, el Representante del Organismo de Certificación de Producto o el Representante de organismo de verificación debe hacer una narrativa al GEA, explicando los hechos técnicos por los cuales el cliente presentó la unidad de verificación (Inspección) o Proceso, organismos de verificación, que se modificó. Así como exponer los hechos respecto al caso concreto y presentar la debida exposición de motivos. SI: Se deberá emitir el dictamen de a NO: ¿Se debió a falta de información?
	Representante de las unidades de verificación (Inspección)/ Representante de		Realizar la investigación complementaria y reunir los datos faltantes para la debida exposición de motivos que corresponda.

7	Organismo de Certificación de Producto o Proceso /Representante de los Organismos de verificación/validación de GEI, según sea el caso.	1 DÍA HÁBIL	<p>SI: Continúa en el punto No. 8.</p> <p>NO: No se obtienen elementos y/o de unidades de verificación o Representante de Proceso o Representante de los Organismos de verificación/validación de GEI, informarlo por escrito al GEA o GEA de GEI para su dictaminación.</p> <p>Continúa en el punto No.9.</p>
8	GEA/Representante de las unidades de verificación (Inspección)/Representante de Organismo de Certificación de Producto o Proceso/ Representante de los Organismos de verificación/validación de GEI, según sea el caso.	2 DÍAS HÁBILES	<p>El GEA o GEA de GEI deberá recibir la apelación presentada por parte del cliente.</p> <p>El Representante de las unidades de verificación de Producto/Verificación/validación de GEI deberá emitir el resultado de su investigación completa de los hechos recabados en esta investigación.</p> <p>SI: Se deberá emitir el dictamen de apelación.</p> <p>Continúa en el punto No. 9.</p>
9	GEA/GEA de GEI	1 DÍA HÁBIL	<p>Tras haber analizado la información y los antecedentes, se tomará por consenso la resolución que corresponde.</p> <p>El dictamen de apelación podrá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Declarar la No procedencia de las actividades de las unidades de verificación de Producto o Proceso u organismo de verificación/validación de GEI (a) por falta de información, (b) por falta de información, (c) por falta de información, apelación. Apelación que será de desestimación. 2. Confirmar el resultado del dictamen de apelación (Inspección), Organismo de Certificación de Producto o Proceso/ verificación/validación de GEI de desestimación. 3. Modificar u ordenar la modificación del dictamen de apelación. Señalando un plazo para la modificación. 4. Ordenar la emisión de un nuevo dictamen que sustituya al dictamen técnico ape- <p>En todos los casos anteriores, el dictamen de apelación será notificado en el apartado 5.0 Políticas de</p>

			<p>realizarse por escrito por medio de u</p> <p>El dictamen de apelación emitido por ulterior recurso.</p> <p>SI: Continúa en el punto No. 10.</p>
10	GEA/GEA de GEI	DENTRO DEL MISMO PLAZO SEÑALADO EN EL PUNTO ANTERIOR	<p>Turnar de inmediato al Representa cumplimentación (supuestos 3 y 4 de</p> <p>Turnar de inmediato a la Oficina de A debida notificación personal al cliente anterior).</p> <p>SI: Continúa en el punto No. 11.</p>
11	Ofna. Auditoría/ Representante de las unidades de verificación (Inspección)/Representant e Organismo de Certificación de Producto, Representante de los Organismos de verificación/validación de GEI	DENTRO DEL PLAZO SEÑALADO POR EL GEA	<p>El Representante respectivo deberá a de apelación (supuestos 3 y 4 del pu</p> <p>La Oficina de Auditoría del LAPEM formal del resultado (dictamen de ap cual puede ser entregada de forma recabar el acuse de recibo (supuesto elaborada en formato libre.</p>
12	Unidad de verificación (Inspección)/Representant e de las unidades de verificación/Representant e Organismo de Certificación de Producto/Representante de los Organismos de verificación/validación de GEI/Organismo de Verificación/validación de GEI	UNA VEZ AGOTADO EL PLAZO SEÑALADO EN EL PUNTO ANTERIOR	<p>La unidad de verificación (Inspecc Organismo de Verificación/validaci cliente/promovente:</p> <p>(a) el dictamen técnico modificado o</p> <p>(b) el nuevo dictamen técnico emitido</p> <p>El Representante respectivo deberá i del dictamen de apelación (supuesto</p>
13	Cliente/promovente		<p>Debe dar acuse de recibo de la recep GEA de GEI, con el fin de concluir el</p> <p>En el caso de que la notificación hay acuse de recibo, se tendrá como fech</p>

14	Oficina de Auditoría	NA	<p>Una vez que reciba el acuse de recibo del expediente de apelación correspondiente.</p> <p>Deberá emitir el cierre de la apelación.</p>
15	<p>Representante de las Unidades de verificación (Inspección)/Representante e Organismo de Certificación de Producto/Representante de los Organismos de verificación/validación de GEI</p>	NA	<p>¿Existen daños materiales?</p> <p>SI:</p> <p>En caso de que el LAPEM modifique el resultado directo de dicha resolución, los perjuicios, queda expedito el derecho de acción ante las autoridades judiciales competentes.</p> <p>En caso de que el daño sea por parte de terceros, se solicitarán aclaraciones oficiales ante las áreas correspondientes de las áreas contractuales.</p> <p>El LAPEM cuenta con un seguro de responsabilidad por actividades imputables al LAPEM. En caso de daño, el cual podemos obtener en la Oficina de Administración del Riesgo, Póliza de Seguro.</p>
16	Oficina de Auditoría	NA	<p>Turnará instrucciones para que las áreas correspondientes tomen acciones respecto a las causas de las mismas.</p>
17	<p>Representante de las unidades de verificación (Inspección)/Representante e Organismo de Certificación de Producto/Representante de los Organismos de verificación/validación de GEI</p>	NA	<p>Informa al Comité de calidad el total de dictámenes, sea el caso, total aceptados, total rechazados y el resultado de los dictámenes de apelación.</p>

10 Diagrama de flujo

No aplica

11 Formatos

No aplica

12 Anexos

Anexo 1: Requerimientos para crear la aplicación de quejas y Apelaciones de la Unidades de Verificación, Organismo de Certificación de Producto o Proceso u Organismos de Verificación/Validación en el portal de CFE.

Requerimientos para crear la aplicación de Quejas y Apelaciones de la Unidades de Verificación y del Organismo de Certificación en el portal de CFE.

Quejas y Apelaciones

Señor Usuario de nuestros servicios de verificación (inspección) o de Certificación.

A través de esta aplicación pueden capturar de manera electrónica una queja relacionada con los servicios de verificación (inspección)/certificación o apelación sobre un dictamen técnico emitido por nuestras Unidades de Verificación (Inspección) o de Certificación adscritas al LAPEM.

Tipo de solicitud:* (marcar con una x)

Queja: Apelación:

Nombre Completo del Director General o Apoderado Legal:*

Anexar poder legal:*

Teléfonos:*

Correo electrónico:*

Nombre de la empresa:

Número de Servicio motivo de su queja o apelación:*

Breve Descripción:

Notas:

- a) Las secciones identificadas con el asterisco se requieren concluir para poder continuar con el

llenado siguiente.
Posteriormente deberán de ingresar la solicitud con la documentación indicada en el punto 8.4 del procedimiento para la atención de apelaciones.

Anexo 2: Directorio Delegaciones LAPEM.

En Irapuato, Gto. - Oficinas Centrales

Delegación LAPEM Bajío
Av. Apaseo Oriente # 950 Ciudad Industrial C.P. 36541
Tel. Conmutador (01-462) 623-94-00 extensión 7567

- Página de Internet: http://www.cfe.gob.mx/ConoceCFE/Paginas/Conoce_CFE.aspx
- Página de intranet: <http://www.lapem.cfemex.com:8080/>

En Ciudad de México.

Av. Cuauhtémoc No. 536, piso 5. Col. Narvarte, C.P. 03020
Tel. 01 (55) 5229 4400 Extensiones 42122 y 42123

En Mexicali, Baja California

Delegación LAPEM Baja California
Bulevares Benito Juárez y Lázaro Cárdenas, C.P. 21280
Tel. 01 (686) 905 5089
Tel. Conmutador 01 (686) 905 5000 ext. 1895, 1896, 1897

En Gómez Palacio, Durango

Delegación LAPEM Norte
Guanacevi 131, Parque Industrial, C.P. 35070
Tel. 01 (871) 750 0536, 750 1084, 750 1027

En Guadalajara, Jalisco

Delegación LAPEM Jalisco
Felipe Ruvalcaba No. 5550, Col. Paseos del Sol, Sector Juárez, C.P. 45070
Zapopan, Jal.
Tel. 01 (33) 3620 7692, 3678 8517

En Morelia, Michoacán

Delegación LAPEM Centro Occidente
Calzada Ventura Puente No. 1653, Col. Electricistas, C.P. 58290
Tel. 01 (443) 322 5306, 322 5307, 322 5319

En Monterrey, Nuevo León.

Delegación LAPEM Golfo Norte
Av. Alfonso Reyes No. 2400 Norte, Col. Bellavista, C.P. 64410
Tel. 01 (818) 329 2978, 329 0216

En Oaxaca, Oaxaca.

Delegación LAPEM Sureste
Armenta López No.1027, Esquina Periférico
Col. Centro, C.P. 68000
Tel. 01 (951) 512 9129, 512 9126, 512 9193

En Puebla, Puebla

Delegación LAPEM Centro Oriente
17 Norte # 2001, Col. Lázaro Cárdenas, C.P. 72080
Tel. 01 (222) 229 0495
Tel. 01 (222) 229 0400, ext. 11742

En Hermosillo, Sonora

Delegación LAPEM Noroeste

Juárez y San Luis Potosí, Col. Centro, C.P. 83000

Tel. 01 (662) 259 1184, 259 1185

En Xalapa, Veracruz.

Delegación LAPEM Oriente

Allende No. 155, Col. Centro, C.P. 91000

Tel. 01 (228) 817 3680 Directo

Tel. 01 (228) 818 4900 ext. 5511 Conmutador