

APELACIONES

1. OBJETIVO

Establecer lineamientos para recibir, evaluar y tomar decisiones de las Apelaciones que se presenten a Seeman respecto de las decisiones que se toman por la prestación de servicios de evaluación de la conformidad (EC), proporcionando así a los promoventes el derecho de apelar los resultados emitidos por Seeman.

2. ALCANCE

Aplica a los resultados emitidos por Seeman respecto a los servicios de EC. Independientemente del resultado de la Apelación, se gestiona a petición de parte para solicitar reevaluar/ reconsiderar un resultado que se emitió con relación a un servicio proporcionado por Seeman para la certificación de SG, distintivo H, certificación HACCP o certificación de BPM's, siempre apegado a los requisitos legales y reglamentarios, a los procesos internos y a los contratos de prestación de servicios.

3. RESPONSABLES

- **Coordinador del SG:** Responsable del ingreso, gestión del tratamiento y de la resolución de las Apelaciones; es la persona a la que van dirigidas las Apelaciones (excepto en las que haya participado), es responsable de comunicar la decisión de la Apelación y de asegurarse que en las actividades que se hayan realizado, las personas implicadas no hayan participado.

4. REFERENCIAS

- Ley de Infraestructura de la Calidad (LIC).
- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
- ISO/IEC 17000: vigente, Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales.
- ISO/IEC 17020: vigente, Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.
- ISO/IEC 17021-1: vigente, Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de SG. Parte 1: Requisitos.

5. DEFINICIONES

- **Acción discriminatoria:** Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento obtenido.
- **Apelación:** Solicitud por parte de la persona u organización que proporciona, o que es, el objeto de la EC a un OEC (como Seeman) o un OA para que ese organismo reconsidere una decisión que ha tomado en relación con ese objeto.
- **Autoridad normalizadora (AN):** Dependencias o entidades competentes de la Administración Pública Federal que tienen atribuciones o facultades expresas para realizar actividades de normalización y estandarización.
- **Organismo de acreditación (OA):** Organismo acreditado que lleva a cabo la acreditación.
- **Organismos de evaluación de la conformidad (OEC):** Organismo que lleva a cabo actividades de EC, excluyendo la acreditación.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción, distinta de la Apelación, por parte de cualquier persona u organización ante un OEC o un OA, en relación con las actividades de ese organismo, para la que se espera una respuesta. Seeman distingue dos tipos de Quejas, las que denomina internas que son sobre los procesos y actividades que realiza (excluyendo los causales de la sección 6.2), mismas que no serán tratadas acorde a la LIC sino a lo descrito en el MPS-08 Quejas, sugerencias y felicitaciones; y las que denomina externas que exclusivamente son provenientes de una Reclamación con antecedente en una Apelación (ver 6.1.1).



- **Reclamación:** Expresión de insatisfacción de un particular que se considera afectado por los actos de los OA o de los OEC, misma que presenta ante éstos mismos. Para Seeman, las Reclamaciones (en los términos de la LIC) son Apelaciones a sus resultados (ver sección 6.2).
- **Revocar:** Dejar sin efecto una concesión, un mandato o una resolución.
- **Promovente:** Cliente que solicita el recurso de Apelación.

6. DESARROLLO

6.1. Consideraciones

6.1.1. Las Apelaciones serán sobre resultados de la EC, es decir, sobre los causales expresados en la sección 6.2. Las Apelaciones serán gestionadas por Seeman en los términos del art. 163 de la LIC, es decir, como Reclamaciones, mismas que de no resolverse serán atendidas como Quejas (externas) en los términos del art. 164 de la LIC.

6.1.2. Se puede ingresar una Apelación cuando el promovente considera que en el resultado de alguno de los servicios brindados por Seeman hubo algún error u omisión de carácter técnico o administrativo, o que existan inconsistencias o incumplimientos orientados al resultado de la revisión de acciones correctivas, del dictamen, del informe o de la toma de decisión, según corresponda al servicio.

En Seeman, las personas involucradas con el tratamiento de las Apelaciones siempre serán diferentes de las que llevaron a cabo las actividades de evaluación de la conformidad y tomaron las decisiones Apeladas.

Seeman es responsable de todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso para el tratamiento de las Apelaciones, y está comprometido a que la presentación, investigación y decisión relativa a las Apelaciones no de dar lugar a acciones discriminatorias contra quien la presenta.

6.2. Causales

Servicio	Parte del proceso	Se apela:
Certificación de SG	Informe de auditoría	Las observaciones (para etapa 1) o las NC (para etapa 2, seguimientos, renovaciones y auditorías especiales) asentadas en el informe de auditoría
Certificación de SG	Revisión de NC de informe de auditoría	El resultado de la revisión de Seeman de la gestión de NC por parte del promovente (p.e. en el análisis y determinación de causa raíz, las propuestas de correcciones y/o acciones correctivas o las evidencias de atención de la NC para su cierre)
Certificación de SG	Toma de decisión	La resolución tomada por el panel de toma de decisión que puede implicar la reducción al alcance de la certificación, el rechazo de otorgamiento del certificado, la suspensión de la certificación o la cancelación de la certificación
Distintivo H	Dictamen técnico	El resultado del dictamen técnico sobre la determinación del grado de conformidad del promovente con respecto a los requisitos del estándar NMX-F-605-NORMEX-vigente.
BPM's	Informe de evaluación	Las NC (para etapa 2, seguimientos, renovaciones y evaluaciones especiales) asentadas en el informe de evaluación
BPM's	Revisión de NC de informe de evaluación	El resultado de la revisión de Seeman de la gestión de NC por parte del promovente (p.e. en el análisis y determinación de causa raíz, las propuestas de correcciones y/o acciones correctivas o las evidencias de atención de la NC para su cierre)
BPM's	Toma de decisión	La resolución tomada por el panel de toma de decisión que puede implicar la reducción al alcance de la certificación, el rechazo de otorgamiento del certificado, la suspensión de la certificación o la cancelación de la certificación
HACCP	Informe de evaluación	Las NC (para certificaciones iniciales, seguimientos, renovaciones y evaluaciones extraordinarias) asentadas en el informe de evaluación
HACCP	Revisión de NC de informe de evaluación	El resultado de la revisión de Seeman de la gestión de NC por parte del promovente (p.e. en el análisis y determinación de causa raíz, las propuestas de correcciones y/o acciones correctivas o las evidencias de atención de la NC para su cierre)



HACCP	Toma de decisión	La resolución tomada por el panel de toma de decisión que puede implicar la reducción al alcance de la certificación, el rechazo de otorgamiento del certificado, la suspensión de la certificación o la cancelación de la certificación
-------	------------------	--

6.3. Recepción

Para presentar una Apelación, el promovente deberá:

- presentar su Apelación en un escrito libre en hoja membretada firmada por su representante legal, en la cual explique de manera detallada el causal de la Apelación y sus argumentos,
- señalar fecha en que le notificó la resolución que se apela,
- en su caso, acompañar su escrito de toda evidencia y pruebas que a su juicio considere sustentan dicha Apelación,
- remitir copia del resultado que se apela.

Lo anterior deberá ser enviado al Coordinador del SG al correo retroalimentacion@seemanmx.com a más tardar a los 10 días naturales posteriores a la fecha en el que se reciba el resultado sujeto de Apelación. En caso de que el promovente omita cualquier elemento de los previamente señalados, el Coordinador del SG cuenta con 2 días hábiles para notificar al promovente que debe de subsanar el faltante omitido en un plazo no mayor a 5 días naturales contados a partir de la fecha en que haya recibido la notificación del requerimiento, en el entendido de que de no atenderlo, el trámite será improcedente y la solicitud será desechada.

La apelación se tendrá por no interpuesta y se desechará cuando:

- Se presente fuera de plazo.
- No se subsane la información solicitada en los tiempos establecidos.
- El escrito de la Apelación no aparezca suscrito por el representante legal.

La Apelación se desechará por improcedente cuando, entre otras, se presente alguna de las situaciones descritas abajo, en cuyo caso el Coordinador del SG deberá notificarlo por correo electrónico al promovente con copia a la dirección y gerencia de operaciones:

- Se impugnen resoluciones que sean materia de otra apelación y que se encuentre pendiente de resolución, promovido por el mismo promovente y respecto a la misma resolución apelada.
- Se impugnen resoluciones que no afecten los intereses del promovente.
- Se impugnen resoluciones consentidas expresamente y por escrito.
- Cuando se esté tramitando ante alguna autoridad jurisdiccional algún recurso o medio de defensa interpuesto por el promovente, que pueda tener por efecto modificar, revocar o nulificar el acto respectivo.

6.4. Acuse y registro

Si la Apelación contiene todos los elementos descritos previamente y fue recibida en tiempo, el Coordinador del SG acusará de recibida la información al promovente, acto con el cual la dará por recibida y validada para registrarla en el FORMPS-09.01 Registro de apelaciones bajo un folio único compuesto por AAAA para el año en que ingresan, las letras APE para indicar que se trata de una apelación, y XX como indicativo de número consecutivo a 2 dígitos, p.e. 2024APE01.

En cualquier momento, a petición del promovente, Seeman le facilitará informes del progreso del tratamiento de la Apelación.

6.5. Análisis

De manera inmediata, el Coordinador del SG solicita el expediente del servicio en entredicho (en electrónico) y asigna su análisis a personal competente que no haya participado en el servicio (consultando las plantillas de personal por servicio). La designación del personal se realiza sin la intervención del promovente, eliminando el riesgo de que la decisión final sea influenciada por intentos de soborno, amenaza, coacción, etc.

La participación de personal en el análisis de la Apelación es honorífica. Independientemente de que en el grupo de análisis de la Apelación haya prestadores de servicios profesionales, siempre deberá de haber personal de confianza en dicho grupo. Hasta donde sea posible el grupo de análisis deberá de ser conformado por lo menos con 3 personas.

Seeman es responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la Apelación. El Coordinador del SG debe facilitar el expediente del servicio involucrado, la información necesaria y coordinar al grupo de análisis para que analice, delibere y determine lo procedente respecto de la Apelación presentada. La revisión y análisis del expediente puede realizarse en físico en las instalaciones de Seeman o vía Zoom, de manera conjunta o separada, para lo cual el Coordinador del SG debe poner a disposición del grupo de análisis el expediente completo a más tardar un día hábil posterior a recibir por correo la notificación de aceptación para participar y conformar el grupo.

Cada persona que integre el grupo comunicará vía correo al Coordinador del SG el resultado de su revisión y análisis en un lapso de máximo 5 días hábiles después de haber recibido la información. La decisión de ratificar (causal de la Apelación) o rectificar el resultado informado al promovente se tomará por mayoría de votos en el grupo de análisis; en caso de empate, el personal de confianza de Seeman de mas alto rango que integre el grupo tendrá voto de calidad.

En caso de que Seeman modifique un resultado y que como consecuencia directa de dicha modificación el promovente haya sufrido daños o perjuicios, Seeman deberá indemnizar al promovente por estos desde el momento en que se haya aceptado la procedencia de la Apelación hasta la notificación de la resolución. En caso de que Seeman ratifique el resultado emitido inicialmente, el promovente debe cubrir todos los gastos que Seeman haya realizado, tales como papelería, pruebas de laboratorio, costo de las horas hombre del personal base, etc.

El grupo de análisis se abstendrá de entrar al estudio de la apelación, dando por concluido el asunto, cuando:

- El promovente se desista expresamente de ella.
- El promovente fallezca durante su tramitación o se extinga (en caso de que se trate de una persona moral).
- Durante su tramitación sobrevenga alguna de las causas de improcedencia a que se refiere el punto 6.3.
- Cuando hayan cesado los efectos de la resolución apelada, por causas ajenas a la apelación.
- Por falta de objeto o materia de la resolución apelada.
- No se probare la existencia de la resolución apelada.

Toda la información documentada generada por el tratamiento de la Apelación debe resguardarse por el Coordinador del SG.

6.6. Respuesta a la Apelación

El tiempo de respuesta de cualquier Apelación para informar el resultado de su análisis es de 10 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente en que se recibió completa y formalmente la Apelación en Seeman. Para el cierre de la Apelación, el Coordinador del SG debe notificar vía correo la finalización del proceso, indicando el resultado y la justificación de la determinación al promovente. La decisión que se va a comunicar a quien presenta la Apelación debe hacerla o revisarla y aprobarla una o más personas que no hayan estado involucradas previamente en el objeto de la Apelación.

Cuando, como consecuencia del recurso presentado, el Coordinador del SG considere que existe una desviación en el SG de Seeman que justifica una NC, se actuará según se establece en el MPS-03 Gestión de NC y AC, asegurándose de que se han realizado las correcciones y las acciones correctivas apropiadas.

6.7. Otros recursos

Si el promovente de la Apelación (Reclamación en términos del artículo 163 de la LIC) no está de acuerdo con la resolución, podrá recurrir a otra instancia diferente a Seeman en los términos del artículo 164 de la LIC interponiendo una Queja, p.e. ante la Secretaría de Economía o la Autoridad normalizadora (únicamente servicios acreditados).

De ser el caso, la dependencia a quien se le haya hecho saber del caso remitirá copia a Seeman para que en un plazo no mayor diez días hábiles rinda un informe justificando su actuación. La dependencia podrá resolver que Seeman reconsidere, revoque o confirme su actuación y, en su caso, procederá a aplicar las sanciones que correspondan. De no rendirse el informe se presumirán ciertas las manifestaciones del promovente y la dependencia procederá conforme lo anteriormente dicho.

Derivado de cualquier decisión adoptada por parte de la dependencia competente, Seeman procederá a realizar las acciones pertinentes considerando que con la decisión tomada por la dependencia queda cerrado el proceso.


7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA RELACIONADA

Código	Nombre
FORMPS-09.01	Registro de apelaciones

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de los cambios	Emisión
08	- Se rehace el procedimiento para dar cumplimiento a lo descrito en ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17021-1 y la Ley de infraestructura de la calidad.	20/06/2024

9. APROBACIONES



Elaboró
Roberto A. Suárez Sánchez
Coordinador del SG



Revisó
Gloria Fonseca Mendoza
Directora general



Autorizó
Gloria Fonseca Mendoza
Directora general

----oOo----