

## Procedimiento de Quejas y Apelaciones (MA2-PE)

### Apelaciones en las actividades del OCVGEI

#### ¿Qué es una Apelación?

Solicitud del cliente o parte responsable al Organismo de validación o verificación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con la validación o la verificación.

Definición retomada de: **NMX-EC-17000-IMNC-2007**

#### ¿Cuál es el tratamiento que se les da a dichas Apelaciones?

Cuando el cliente considere que hubo algún error u omisión que le perjudique injustificadamente, **podrá solicitar apelación** por escrito al CRT, adjuntando pruebas documentales contundentes, dentro de los **(10) diez días hábiles** siguientes a la fecha en que se haya informado la Declaración, para que tal resolución sea revisada.

#### I. Recepción de la Apelación

1.

Cuando se recibe una apelación en el OCVGEI del CRT se **registra** para poder ser atendida

Las apelaciones se pueden recibir de manera escrita de forma personal o por correo electrónico

El personal que la recibe **confirma la recepción** de la misma e **informa** al responsable del programa OCVGEI a la brevedad posible.

2.

Una vez **notificado** el OCVGEI, este contará con un plazo de (10) días hábiles para emitir su respuesta.

#### II. Investigación

3.

El responsable del programa OCVGEI **citará** a la Comisión Técnica

El objetivo de esta Comisión Técnica es, dar cumplimiento al requisito previsto en el apartado 9.9 de las normas ISO 14065:2020 e ISO/IEC-17029:2019.

4.

La Comisión Técnica analizará los argumentos por las cuales se está generando la Declaración de Verificación de GEI No Satisfactoria

Así como las pruebas aportadas por el cliente.

## Procedimiento de Quejas y Apelaciones (MA2-PE)

### Apelaciones en las actividades del OCVGEI

---

#### 5.

Analizadas las pruebas y argumentos que se hubieran presentado, la Comisión Técnica tomará por mayoría de votos **la resolución** de:

- ▶ **Anular** la Declaración de GEI no Satisfactoria y modificar esta (Declaración de GEI favorable).
- ▶ **Confirmar** la resolución apelada en cuyo caso se confirma la Declaración de GEI No Satisfactoria, conforme a lo previsto en el Manual de Procedimientos de Verificación de GEI

### III. Notificación

#### 6.

Una vez que se ha concluido, se **informa el resultado** de la investigación en un plazo no mayor de 10 días hábiles a partir de la recepción de la apelación.

Esta notificación se puede realizar por:

- ▶ Teléfono
- ▶ Personalmente
- ▶ Enviando un correo electrónico

### La Comisión de Apelaciones de OCVGEI está integrada por:

- ▶ Un integrante del **Organismo de OCVGEI**
- ▶ Un integrante del **Organismo de Certificación**
- ▶ Un integrante de **Sistemas de Calidad**
- ▶ Un integrante de **Jurídico**
- ▶ Un integrante de la **Dirección.**

### Glosario:

- ▶ **DGN:** Dirección General de Normas
- ▶ **CRT:** Consejo Regulador del Tequila
- ▶ **GEI:** Gases Efecto Invernadero
- ▶ **OCVGEI:** Organismo para la Certificación y Verificación de Gases Efecto Invernadero.