



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.

- a) Las apelaciones se pueden recibir de manera escrita, de forma personal o por correo electrónico.
- b) 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

- a) 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/IEC17029:2019.

4

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

- a) Así como las pruebas aportadas por el cliente.

5

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

- a) Anular la Declaración de GEI no Satisfactoria y modificar ésta (Declaración de GEI favorable).
- b) 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.

- a) Esta notificación se puede realizar por:
 - a. vía telefónica
 - b. personalmente
 - c. enviando un correo electrónico

¿Por quiénes está conformada La Comisión de Apelaciones del OCVGEI?

- A.** Un representante del **OCVGEI**
- B.** Un representante del **Organismo de Certificación**
- C.** Un representante de **Sistemas de Calidad**
- D.** Un representante **Jurídico**
- E.** Un representante de **Dirección**

Glosario:

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