

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.