

## ¿Cómo ingresar una apelación o queja?

Una Apelación puede entenderse como aquella solicitud que la parte responsable realiza al OC-VV-GEI con la finalidad de reconsiderar cualquier decisión que se ha tomado con relación al proceso de verificación de su declaración de GEI.

Por su parte, una Queja se define como aquella expresión de insatisfacción, diferente a la apelación, presentada por una persona u organización al OC-VV-GEI o al Organismo de Acreditación, relacionada con las actividades del OC-VV-GEI, dentro o fuera de las actividades que se dan en el marco de un proceso de verificación.

Con base en lo anterior, en Ecourbania, S.A. de C.V., estamos comprometidos con la excelencia de nuestras actividades, por lo que si tienes alguna apelación o queja que desees manifestar, te invitamos a escribirnos a [quejas.oc-vv-gei@ecourbania.com](mailto:quejas.oc-vv-gei@ecourbania.com) y con gusto daremos atención a tu comunicación en un plazo máximo de 5 días hábiles.

Proceso para el tratamiento de apelaciones y quejas:

Con base en lo anterior, y considerando que cualquiera de estas situaciones puede llegar a ocurrir a lo largo de los servicios prestados por el OC-VV-GEI de Ecourbania, S.A. de C.V., se dispone del siguiente para su atención:

### Proceso de atención y tratamiento de apelaciones y quejas:

1. Para garantizar la transparencia referente a las operaciones del OC-VV-GEI de Ecourbania, S.A. de C.V., se pone a disposición de cualquier parte interesada la dirección electrónica: [quejas.oc-vv-gei@ecourbania.com](mailto:quejas.oc-vv-gei@ecourbania.com) a través de su sitio web, incluyendo una breve descripción del proceso de ingreso y tratamiento de la apelación o queja. Cabe señalar que las apelaciones y quejas son direccionadas al área de asistencia ejecutiva, quien determina en primera instancia, si la apelación o queja, se encuentra relacionada con las actividades de verificación de Ecourbania, S.A. de C.V.
2. En aquellos casos donde la apelación o queja se encuentre relacionada con las actividades de verificación del OC-VV-GEI, se debe identificar si dicha situación se encuentra asociada directamente a un expediente o servicio de verificación, o en su caso, si el caso recibido se encuentra asociado a las actividades generales del organismo fuera del marco de un proceso de verificación.
3. Una vez identificado el contexto, el área de asistencia ejecutiva debe designar a un encargado para atender la apelación o queja; confirmando que dicha persona no se encuentra involucrada con el contexto de la apelación o queja.
4. Finalmente, el responsable de dar tratamiento y resolver la apelación o queja; valora el fundamento de la situación manifestada y analiza la evidencia presentada a fin de determinar si esta es procedente o no.

En cualquiera de los dos casos, el responsable documenta su conclusión presentando la evidencia y justificación pertinente, misma que será comunicada vía oficio a la persona u organización que haya fincado la apelación o queja a los datos de contacto proporcionados.

Asimismo, para confirmar que el proceso ha sido debidamente atendido, se solicitará a la parte que ha presentado la apelación o queja, una confirmación para asegurar que la solución propuesta satisface la situación, o bien, identificar si es necesario un segundo ciclo de análisis.

Esta situación se lleva a cabo hasta dar por atendida satisfactoriamente dicha situación.