

Organismo de Verificación de GEI OMADA MITERA	PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y APELACIONES	Código: PRO CORSGC 07
		Versión: 03
		Fecha de aprobación: 15 de enero del 2024
		Página 1 de 9

CONTROL DE CAMBIOS	
Fecha	Descripción
27 de julio del 2022	Actualización ISO 14064-3-2019.
28 de febrero del 2023	Actualización datos ISO 14065:2020
26 de octubre de 2023	Actualización por ISO 17029:2019 y 14065:2020
15 de enero del 2024	Actualización de RFC del OVV, de The Earth Lab a Omada Mitera

1. OBJETIVO

El presente procedimiento establece los criterios por los que algún cliente o parte interesada puede interponer una queja o apelación como recurso de manifestación a una inconformidad con el servicio brindado o respecto a los resultados emitidos y se dé el seguimiento apropiado, para cumplir con los requisitos de apelaciones, quejas y conflictos establecidos en la norma ISO 14065 Principios generales y requisitos para los organismos que realizan la verificación de la información ambiental, en lo establecido en ISO/IEC 17029 y en la ISO 14064-3.

2. ALCANCE

Aplicable a los procesos de Verificación de Gases de Efecto Invernadero de algún cliente o parte interesada que interponga una queja o apelación sobre el resultado de la intervención, opinión o dictamen del proceso de Verificación de Gases de Efecto Invernadero.

3. DEFINICIONES

Apelación: Petición por parte del organismo de reconsiderar una decisión ya tomada con respecto al envío de una opinión de verificación

Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un Organismo, relacionada con las actividades de dicho organismo para la que se espera una respuesta.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Omada Mitera siendo el Organismo de Verificación

Se responsabiliza de:

- Recibir la apelación debe responsabilizarse de recopilar toda la información necesaria para determinar si la apelación está fundamentada.

Organismo de Verificación de GEI OMADA MITERA	PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y APELACIONES	Código: PRO CORSGC 07
		Versión: 03
		Fecha de aprobación: 15 de enero del 2024
		Página 2 de 9

- Poner a disposición de cualquier parte interesada una descripción del proceso para tratar las apelaciones.
- confirmar la recepción de la apelación, y proporcionar al que apela el resultado y, si procede, los informes del progreso
- Todas las decisiones durante el proceso de tratamiento de las apelaciones.

4.2 Coordinación del Organismo de OVV o la persona que esta designe:

- Recaba toda queja y Carta de Apelación.
- Reporta al solicitante que recibió la queja o apelación.
- Analiza y vigila toda queja y Carta de Apelación.
- Vigila que se apliquen las medidas apropiadas.
- Documenta toda queja y Carta de Apelación.
- Supervisa la aplicación correcta del presente procedimiento.
- Archiva toda la información referente a la presentación de quejas y apelaciones.
- Confirma la recepción de la queja, y proporcionar al que presenta la queja el resultado y, si procede, los informes del progreso.
- Asigna a las personas responsables de investigar y recabar la información necesaria para determinar si la queja o apelación está fundamentada.
- Determina las acciones de corrección o inmediatas a seguir en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- Realiza el análisis para determinar Plan de Acciones Correctivas.
- Implementa las acciones de corrección y correctivas definidas.
- Da seguimiento a la implementación y eficacia de las acciones definidas.
- Da respuesta a la queja o apelación por escrito en un plazo máximo de diez días hábiles a partir de la recepción.
- Garantiza la imparcialidad en los procesos de atención de quejas y apelaciones.
- Informa al cliente o demandante acerca de la recepción de la queja, el proceso de tratamiento de la queja, del personal comprometido en el proceso y proporciona informes de progreso y notifica formalmente del resultado.
- Informa a la Dirección del proceso de queja o apelación en curso así como su resultado.

4.3. Cliente o parte interesada:

- Hace uso razonado de este procedimiento.
- Llena el Formato de Manifestación de Queja (anexos) o de Carta de Apelación según corresponda y la presenta al OV.
- Proporciona toda la evidencia y recursos necesarios durante el proceso de tratamiento de queja o apelación.
- Analiza el Informe de Acciones Tomadas o de Resolución, y en su caso, manifiesta por escrito que está o no de acuerdo.

Organismo de Verificación de GEI OMADA MITERA	PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y APELACIONES	Código: PRO CORSGC 07
		Versión: 03
		Fecha de aprobación: 15 de enero del 2024
		Página 3 de 9

5. PROCESO DE QUEJA O APELACIÓN

5.1. Recepción de quejas o apelaciones: A lo largo del proceso, cuando se tenga contacto con el cliente debe indicarse la posibilidad de externar cualquier inconformidad con relación al servicio prestado, para lo cual cuenta con un plazo máximo de cinco días hábiles posteriores a la notificación de los resultados obtenidos para presentar su queja o apelación. De lo contrario, estas no serán procedentes.

Los medios para el envío de quejas o apelaciones serán sin excepción los siguientes:

- Correo electrónico de Omada Mitera: info@omadamitera.com
- Envío de cartas por medio físico a: Bosque de los Olivos Mz 55, Lt 77 Int 2. Col. Bosque de los Olivos, Los Heroes Tecamac Sección Bosques, C.P. 55764, Tecamac, Estado de México.

Existen dos formas para presentar una queja o apelación:

- A través del formato para quejas y apelaciones FOR CORSGC 07 (Anexo 1).
 - Que el cliente remita un escrito referente a su queja o apelación.
- Se deben de enviar con los datos completos para un seguimiento y atención adecuados.

5.2 Registro de quejas y apelaciones: Se deben registrar y acusar de recibido los escritos relativos a cualquier queja o apelación, el tiempo para enviar acuse de recibido al Cliente no debe ser mayor a 10 días hábiles una vez recibida la queja o apelación.

Todos los registros de una queja o apelación se mantendrán en el formato FOR CORSGC 07 A REGISTRO DE QUEJAS Y APELACIONES

Si se recibe la queja o apelación, se debe revisar que la información descrita este completa de acuerdo con lo siguiente:

- Fecha: día, mes y año en que se recibe la queja o apelación.
- Queja o apelación: señalar con una X el concepto de que se trate.
- Número de contrato del servicio por el que se presenta la queja o apelación.
- Datos generales del Cliente.
- Información general del servicio proporcionado.
- Motivo de la queja o apelación.

Organismo de Verificación de GEI OMADA MITERA	PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y APELACIONES	Código: PRO CORSGC 07
		Versión: 03
		Fecha de aprobación: 15 de enero del 2024
		Página 4 de 9

5.3 Solución de quejas y apelaciones: La revisión y análisis debe involucrar toda la información disponible, ya sea interna o proporcionada por el Cliente, que no implique algún conflicto de interés.

La Coordinación del OVV, debe notificar por escrito al Cliente de los avances y de los resultados.

El personal involucrado debe asumir las siguientes responsabilidades:

- Actuar con ética profesional y guardando la confidencialidad de la información.
- Ser objetivo, imparcial y mantenerse libre de influencias que afecten su capacidad de análisis.
- Buscar y hacer evidente los hallazgos a favor o en contra de la petición.
- Documentar dichas observaciones con base en evidencias que permitan obtener conclusiones respecto a la queja o apelación.

5.4 Confirmación de recepción de la queja o apelación:

El responsable asignado para atender la queja o apelación notificará por escrito al Cliente o parte quejosa de la recepción de la queja o apelación. Al momento de la confirmación enviará a la parte interesada una descripción del proceso para tratar las quejas. Pondrá a disposición de cualquier parte interesada una descripción del proceso para tratar las apelaciones.

Al recibir una queja, Omada Mitera debe confirmar si la queja está relacionada con sus actividades de verificación, y en ese caso, debe resolver la queja.

5.5. Resolución: Investigación, fundamento y respuesta

Las quejas o apelaciones deben ser tratadas por personal que no esté involucrado en el proceso en cuestión para la decisión sobre la apelación. El personal involucrado deberá de ser comunicado sobre el proceso que se lleva a cabo con relación al servicio en el que haya participado.

La Coordinación del OVV o la Dirección designará al responsable de seguimiento y le comunicará por escrito el caso.

El responsable de seguimiento comunicará al equipo que tratará las quejas o apelaciones y este determinará las acciones inmediatas a seguir para la atención de la queja o apelación, pudiendo incluir entrevistas a la Dirección, Coordinación del OV, especialistas Legales y Líder de verificación de un servicio previamente realizado o en proceso.

Organismo de Verificación de GEI OMADA MITERA	PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y APELACIONES	Código: PRO CORSGC 07
		Versión: 03
		Fecha de aprobación: 15 de enero del 2024
		Página 5 de 9

La información debe ser clara y suficiente para desarrollar dichas acciones que serán ejecutadas en conjunto con el personal autorizado por el Cliente y el personal designado por Omada Mitera, se debe notificar al Cliente por escrito de cualquier necesidad de información complementaria y de cualquier avance o resultado.

Omada Mitera debe responsabilizarse de recopilar toda la información necesaria para determinar si la queja o apelación está fundamentada. La información obtenida se revisará por el responsable de seguimiento para determinar si la queja o apelación procede o no procede.

Los avances y resultados conforme lo establecido en la norma ISO 14065 con copia a la Dirección para su atención y conocimiento.

La revisión final del caso puede concluir como a continuación se manifiesta:

Procede: Aceptación de la queja o apelación por parte de Omada Mitera, en tal caso se debentomar acciones considerando el procedimiento de acciones preventivas y correctivas, presentando los resultados en las revisiones por la dirección.

No procede: Rechazo de la queja o apelación.

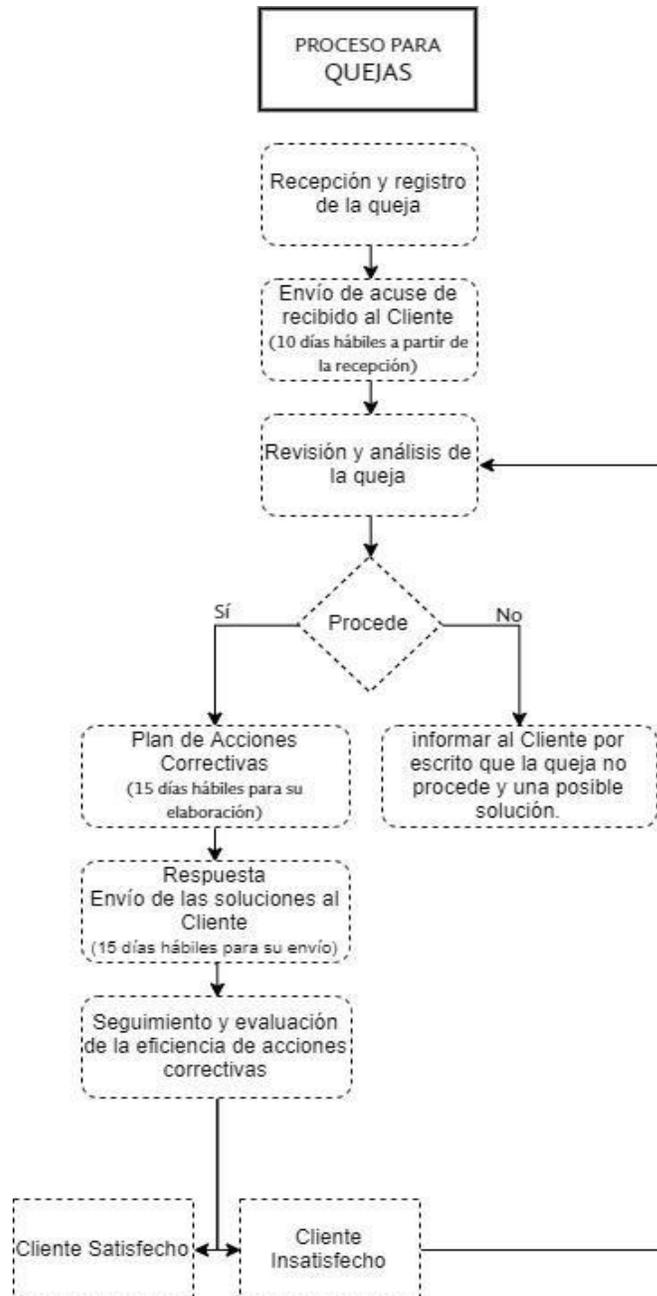
La investigación y la decisión sobre las apelaciones no debe resultar en ninguna acción discriminatoria.

La decisión sobre la apelación deben tomarla, o deben revisarla y aprobarla, personas no involucradas en la decisión que es sujeto de la apelación en cuestión.

Organismo de Verificación de GEI OMADA MITERA	PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y APELACIONES	Código: PRO CORSGC 07
		Versión: 03
		Fecha de aprobación: 15 de enero del 2024
		Página 6 de 9

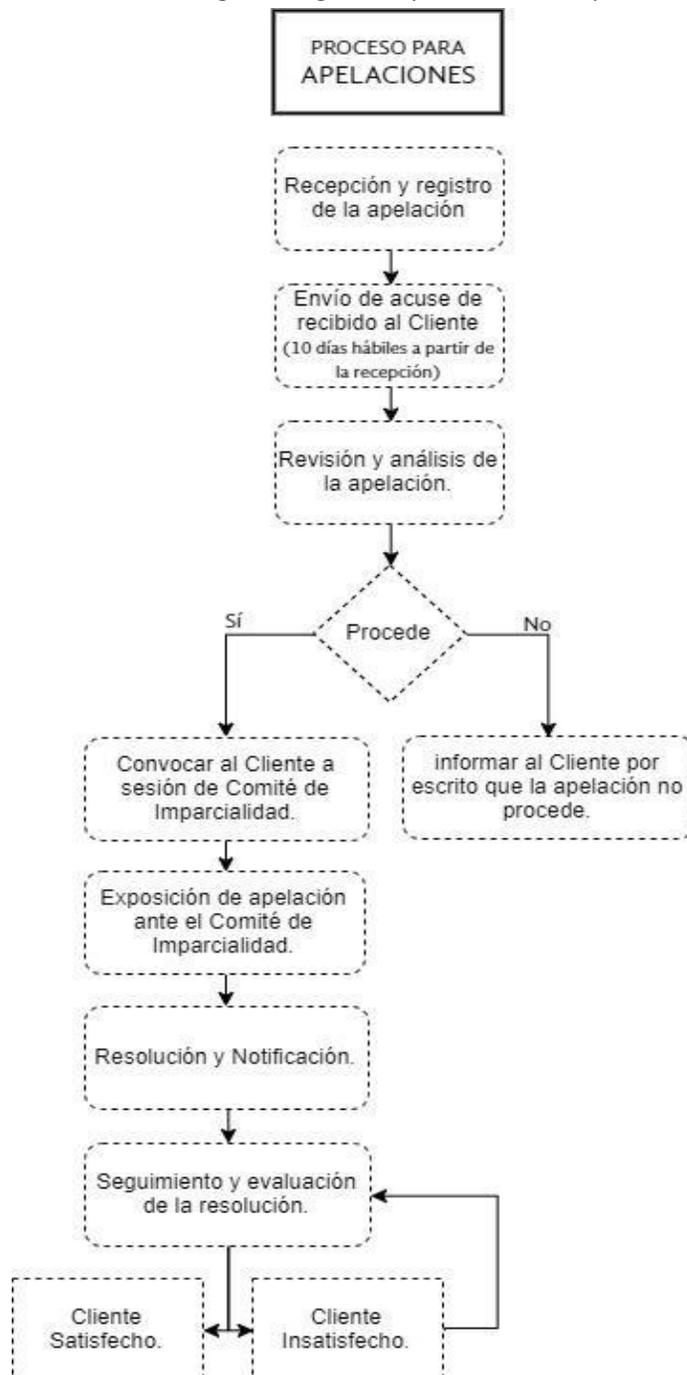
7 PROCESO PARA QUEJAS

Toda queja deberá seguir el siguiente procedimiento para su atención:



8 PROCESO PARA APELACIONES

Toda apelación deberá seguir el siguiente procedimiento para su atención:



Organismo de Verificación de GEI OMADA MITERA	PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y APELACIONES	Código: PRO CORSGC 07
		Versión: 01
		Fecha de aprobación: 20 de febrero del 2020
		Página: 8 de 8

9 ANEXOS

9.3 FORMATO DE QUEJAS O APELACIONES PRO CORSGC 07

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE	
Nombre del Solicitante	
Fecha de la Solicitud (día, mes, año)	
Teléfono de Contacto	
Correo Electrónico	
INFORMACIÓN DEL SERVICIO	
Nombre del Servicio	
Nombre del Proyecto	
Fecha en que sucede el hecho (día, mes, año)	
Dirección de la Organización	
QUEJA O APELACIÓN	
Marque con una X donde corresponda Queja () Apelación ()	
Información del Servicio Características, No. de folio, No. De Contrato, etc.	
Motivo y Detalles de la Queja o Apelación	

Organismo de Verificación de GEI OMADA MITERA	PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y APELACIONES	Código: PRO CORSGC 07
		Versión: 03
		Fecha de aprobación: 15 de enero del 2024
		Página: 8 de 8
Descripción de Documentos Probatorios, incluirlos como Anexos.		

A continuación, se pone a su disposición los medios para el envío de quejas o apelaciones:

- Correo electrónico a info@omadamitera.com
- Envío de cartas por medio físico a: Bosque de los Olivos Mz 55, Lt 77 Int 2. Col. Bosque de los Olivos, Los Heroes Tecamac Sección Bosques, C.P. 55764, Tecamac, Estado de México.