

	PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y APELACIONES	Código: PRO CORSGC 07
		Versión: 00
		Fecha de aprobación: 20 de febrero del 2020
		Página: 1 de 8

CONTROL DE CAMBIOS	
Fecha	Descripción

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 14065:2007 Requisitos para los organismos que realizan la Validación o Verificación de Gases de Efecto Invernadero, para uso en la acreditación u otras formas de reconocimiento.

2. ALCANCE

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

3. DEFINICIONES

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 Verificación.

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

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad:

- 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.

	PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y APELACIONES	Código: PRO CORSGC 07
		Versión: 00
		Fecha de aprobación: 20 de febrero del 2020
		Página: 2 de 8

- 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.

4.2 Coordinación del Organismo de Validación o Verificación:

- Asigna a las personas responsables de investigar y recabar la información de la queja o apelación considerando que deben ser tratadas por personal que no esté involucrado en el proceso en cuestión.
- 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.

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 OVV.
- 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.

	PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y APELACIONES	Código: PRO CORSGC 07
		Versión: 00
		Fecha de aprobación: 20 de febrero del 2020
		Página: 3 de 8

5. PROCEDIMIENTO 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 al Director General de The Earth Lab: Arq. Jorge Calderón Trueba, jcalderon@earthlab.mx y a la Dirección de Operaciones Arq. Nubia Valles Molina nvalles@earthlab.mx
- Envío de cartas por medio físico a: Av. Medellín 107A Int 1, Col. Roma Norte, Cuauhtémoc, C.P. 06700, Ciudad 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.

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.

Si se trata de un escrito, 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.

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 SGC, debe notificar por escrito al Cliente de los avances y de los resultados.

	PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y APELACIONES	Código: PRO CORSGC 07
		Versión: 00
		Fecha de aprobación: 20 de febrero del 2020
		Página: 4 de 8

El personal involucrado debe asumir las siguientes responsabilidades:

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

5.4 Resolución de la queja o apelación: La Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad determinará las acciones inmediatas a seguir para la atención de la queja o apelación y notificará por escrito al Cliente o parte quejosa de los avances y resultados conforme lo establecido en la norma ISO 14065 con copia a la Dirección General para su atención.

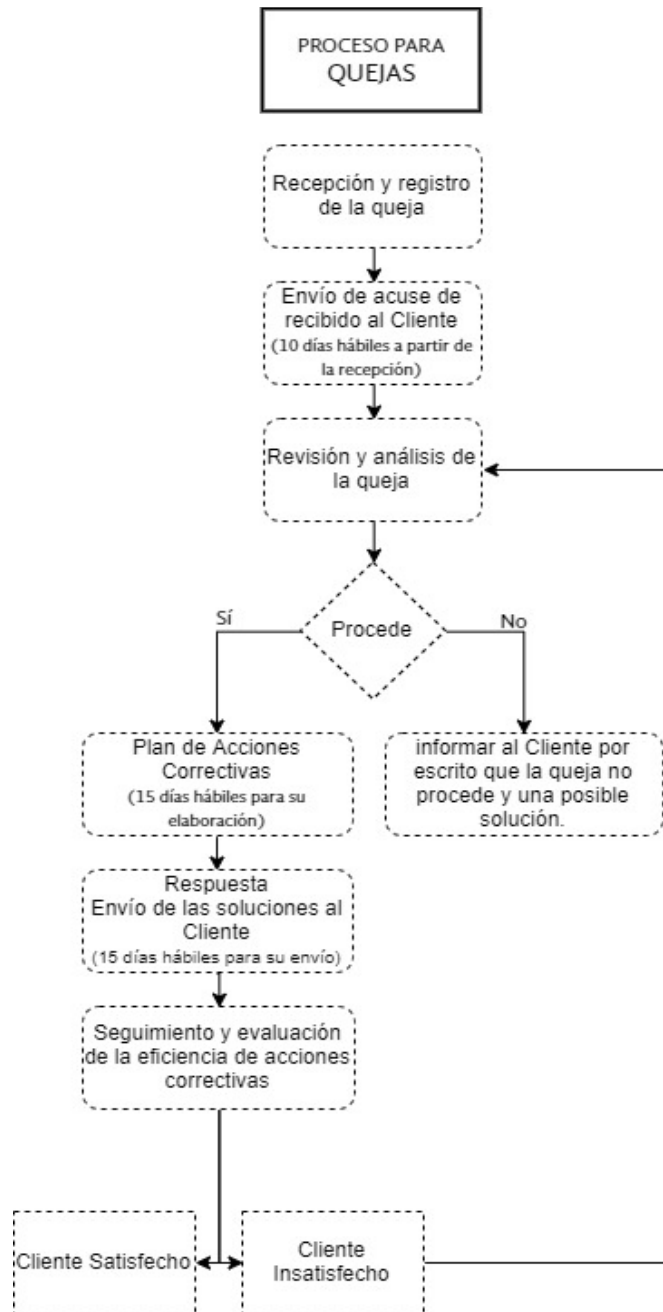
La información debe ser clara y suficiente para desarrollar dichas acciones que serán ejecutadas en conjunto con el personal autorizado por el Cliente y el personal designado por The Earth Lab, se debe notificar al Cliente por escrito de cualquier avance o resultado.

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

- a. **Procede:** Aceptación de la queja o apelación por parte de The Earth Lab, en tal caso se deben tomar acciones considerando el procedimiento de acciones preventivas y correctivas, presentando los resultados en las revisiones por la dirección.
- b. **No procede:** Rechazo de la queja o apelación.

6. PROCESO PARA QUEJAS

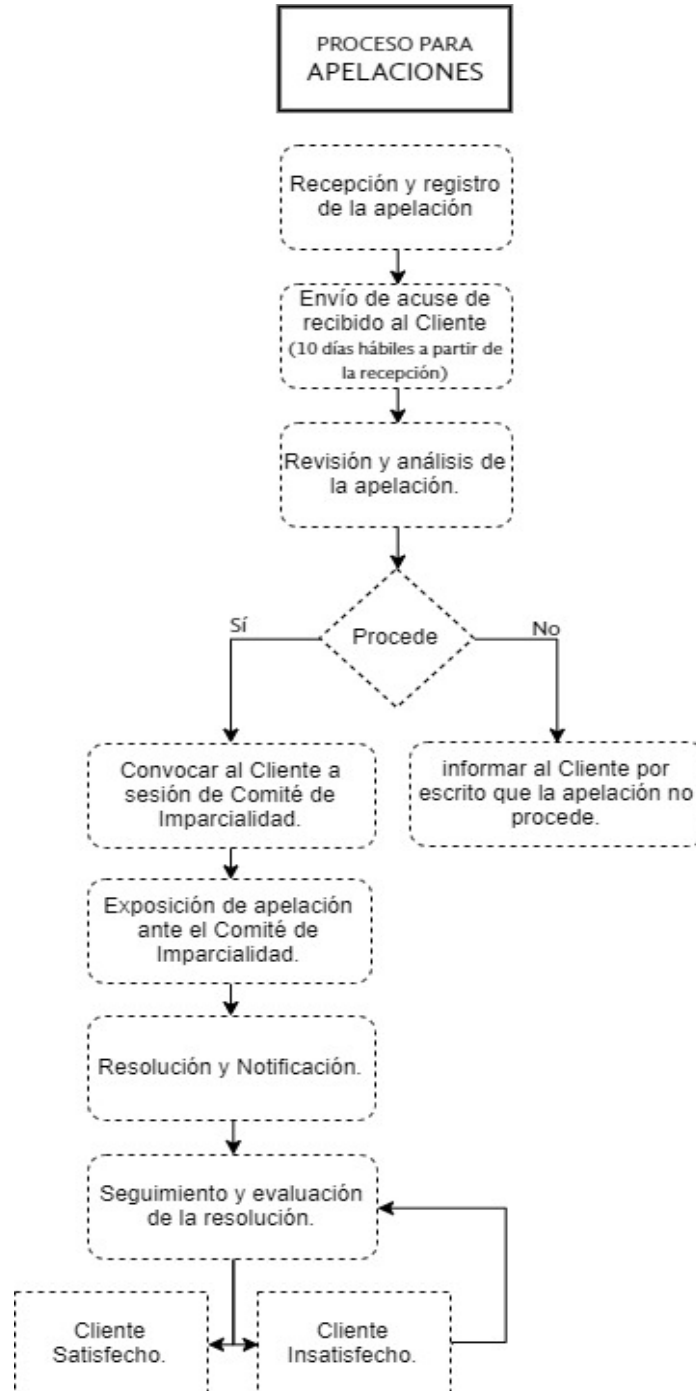
Toda queja deberá seguir el siguiente procedimiento para su atención:



	PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y APELACIONES	Código: PRO CORSGC 07
		Versión: 00
		Fecha de aprobación: 20 de febrero del 2020
		Página: 6 de 8

7. PROCESO PARA APELACIONES

Toda apelación deberá seguir el siguiente procedimiento para su atención:




	PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y APELACIONES	Código: PRO CORSGC 07
		Versión: 00
		Fecha de aprobación: 20 de febrero del 2020
		Página: 7 de 8

8. ANEXOS

8.1 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	

	PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y APELACIONES	Código: PRO CORSGC 07
		Versión: 00
		Fecha de aprobación: 20 de febrero del 2020
		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 al Director General de The Earth Lab: Arq. Jorge Calderón Trueba, jcalderon@earthlab.mx C.C. Dirección de Operaciones Arq. Nubia Valles nvalles@earthlab.mx
- Envío de cartas por medio físico a: Av. Medellín 107A Int. 1, Col. Roma Norte, Cuauhtémoc, C.P. 06700, Ciudad de México.