

1. OBJETIVO.

Establecer los lineamientos para analizar, atender y dar seguimiento a las quejas y apelaciones derivadas de las actividades del servicio de verificación de Áddere Solutions.

2. ALCANCE

El presente procedimiento muestra los fundamentos necesarios para el análisis y la atención de las quejas y apelaciones que personas, clientes, partes responsables y en general cualquier organización con la que Áddere Solutions tiene un acuerdo o contrato de servicio de verificación.

3. DEFINICIONES.

- 3.1. **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito de la Norma ISO 14065, ISO 14064-3, de los procedimientos operativos del organismo o del o los programas de GEI a los cuales se suscribe el organismo, dependiendo de los objetivos y criterios de la auditoría considerados.
- 3.2. **Observación.** Cumplimiento a un requisito especificado, que puede ser mejorado para proporcionar un mayor grado de confianza en el requisito.
- 3.3. **Acción correctiva:** Acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- 3.4. **Apelación:** Solicitud del cliente o parte responsable al OVV, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con la validación o verificación.
- 3.5. **Cliente:** Organización o persona que solicita el servicio de validación o verificación.
- 3.6. **Parte responsable:** persona o personas responsables de proporcionar la declaración sobre los GEI y la información de soporte sobre los GEI.
- 3.7. **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de validación y verificación o al organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 4.1. [ISO 14065:2020 “Requisitos para los organismos que realizan la validación y la verificación de gases de efecto invernadero, para uso en la acreditación u otras formas de reconocimiento”](#)
- 4.2. [ISO 17029:2019 “Evaluación de la conformidad – Principios Generales y requisitos para los organismos de validación y verificación”](#)

5. RESPONSABILIDADES

- Todo el personal de Áddere: Dar cumplimiento al presente procedimiento.
- Director General:
 - Recibir quejas o apelaciones a través de las vías asignadas para ello.
 - Determinar el responsable de la atención de la queja o apelación así como de su atención.
 - Acompañar al responsable de la atención de la queja o apelación durante las reuniones con el cliente.

6. DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES

6.1. Envío de una queja o apelación

Cualquier persona, cliente, parte responsable u organización que desee realizar una queja o apelación y con la cual Áddere Solutions haya establecido un acuerdo o contrato de servicio, puede consultar este procedimiento en la página de internet de Áddere disponible al público en www.adderes.com, sección Quejas y Apelaciones y donde también se pone a disposición el formato **FO-05.01 Quejas o apelaciones** el cual debe ser llenado por el interesado y enviar el formato **FO-05.01 Quejas o apelaciones** a la dirección electrónica info@adderes.com.

6.2. Recepción y tratamiento de una queja o apelación

Todas las quejas y apelaciones serán recibidas por la Dirección General que asignará un responsable de atención de quejas y apelaciones. Cuando una persona, cliente, parte responsable u organización haya enviado el formato **FO-05.01 Quejas o apelaciones** a través de uno de los medios señalados anteriormente, el responsable asignado de atención de quejas y apelaciones deberá dar respuesta a través de correo electrónico en menos de 24 horas de la recepción del formato correspondiente, indicando que se analizará el documento y que en las próximas 48 horas se dará una respuesta formal vía correo electrónico a la solicitud. En caso que la definición de acciones para la atención de la queja o apelación requiera más de 48 horas, el responsable asignado responderá al quejoso o al apelante dentro de este periodo que indicando lo anterior y que a la brevedad se dará una respuesta.

Para el caso específico de apelaciones, adicionalmente se informará a la recepción del formato **FO-05.01 Quejas o apelaciones**, el proceso de tratamiento de la apelación y el personal comprometido en el proceso, conforme a lo indicado en el punto 6.4 de este procedimiento.

6.3. Atención de quejas

El responsable asignado de atención de quejas y apelaciones confirma si la queja se encuentra fundamentada y guarda relación con actividades de verificación de las que Áddere es responsable. Para ello, se apoyará de lo acordado en el contrato firmado con el cliente. Si, la queja no guarda relación con las actividades de verificación, se informará al quejoso en las próximas 48 horas a la recepción de la solicitud y se dará cierre al proceso.

Si la queja procede, el responsable documenta la queja como No Conformidad y le dará el correspondiente tratamiento de acuerdo al procedimiento **PR-04 Acciones correctivas y preventivas**. El plan de acción derivado de este análisis, así como el progreso de atención y las conclusiones correspondientes, serán compartidos de manera formal y manteniendo siempre el principio de imparcialidad, a través de correo electrónico a la persona, cliente, parte responsable u organización que presentó la queja y se realizará una llamada telefónica en donde se explicará el proceso de análisis de la No Conformidad.

La Dirección de Operaciones validará que las acciones tomadas sean apropiadas y eficaces, y que hayan seguido el proceso de registro conforme el procedimiento **PR-04 Acciones correctivas y preventivas**, desde su recepción hasta el cierre.

6.4. Atención y resolución de apelaciones

El responsable asignado de atención la apelación analiza lo descrito en el formato **FO-05.01 Quejas o apelaciones** y junto con el Director General concreta una reunión o conferencia telefónica con el cliente o parte responsable que presentó la apelación en donde se discutirán los argumentos de ambas partes. En caso de que, el responsable asignado haya sido parte del equipo verificador del servicio relacionado con la apelación, otro líder verificador deberá involucrarse en la atención y resolución de apelación, con el propósito de mantener el principio de imparcialidad.

Cabe señalar que toda discusión y argumentación deberá estar debidamente soportada en los lineamientos del programa GEI al cual se haya suscrito, en las normas ISO-14065 e ISO 14064-3, en los emitidos por la IAF MD 06 y 14, así como en los criterios de verificación, ya sea que se acepte o no la apelación. Cada una de las sesiones de argumentación deberán ser registradas como minutas y establecer acuerdos para un adecuado seguimiento y cierre. Al finalizar la argumentación, la apelación será tratada como una No Conformidad y el responsable asignado le dará el correspondiente tratamiento de acuerdo al procedimiento **PR-04 Acciones correctivas y preventivas**, para asegurar la eficacia de las acciones tomadas. El plan de acción derivado de este análisis, así como las conclusiones, serán compartidos de manera formal a través de correo electrónico al cliente o parte responsable que presentó la apelación, informando sobre el progreso y conclusión, si procede o no.

Si, la apelación procediera, Áddere realizará los cambios en el reporte de verificación, así como en la opinión emitida, cuando así sea requerido.

Áddere Solutions no lleva a cabo ninguna acción discriminatoria en contra del apelante como resultado de las decisiones de las apelaciones. Adicionalmente, el organismo salvaguarda la confidencialidad del demandante y el motivo de la queja de miembros de Áddere, personal externo, clientes, entidades, organizaciones y cualquier persona o grupo de personas ajenos a la situación.

7. REGISTROS

FO-05.01 Quejas o apelaciones

8. ANEXOS

No aplica.

ELABORÓ	REVISÓ / APROBÓ
BEATRIZ MARTÍNEZ OCAMPO	J JESÚS CASTILLO MONROY

Registro de modificaciones

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	17/04/2019	Derivado de la revisión documental del proceso de acreditación, se aclara que este procedimiento está disponible al público en la página de internet así como el formato correspondiente. Adicionalmente se especifica que se salvaguarda la confidencialidad del demandante y el motivo de la queja de persona o grupo de personas ajenos a la situación.
2	29/09/2019	Se realizan cambios derivados de la Auditoría Interna realizada el 7 de agosto de 2019.
3	30/01/2020	Se modifica la vía de recepción de la solicitud de queja o apelación y el correo electrónico de recepción de la solicitud. Adicionalmente, se especifica que este procedimiento también aplica a la validación o verificación de proyectos.
4	4/06/2023	Ajuste conforme a la Norma ISO 17029 y 14065:2020