



1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, etapas, acciones y tiempos de respuesta para la atención de quejas y apelaciones sobre aspectos relacionados con los servicios de verificación de Gases Efecto Invernadero que EFECTO ZERO S.A.P.I. DE C.V. (EFECTO ZERO).

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a la atención de quejas y/o apelaciones sobre los servicios de verificación de EFECTO ZERO, las cuales pueden ser recibidas vía electrónica o presencial con el personal por cualquier otro medio.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Apelación:

Solicitud del cliente de verificación de reconsiderar la decisión que tomó EFECTO ZERO en relación con la declaración objeto de la evaluación de conformidad.

Queja:

Expresión de insatisfacción, presentada por una persona u organización a EFECTO ZERO, diferente de la apelación, relacionada con las actividades como organismo de verificación para la que se espera una respuesta.

4. DESARROLLO

4.1 RECEPCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Coloca en la página electrónica el procedimiento de quejas y apelaciones, para que pueda ser consultado por las partes interesadas y los clientes de verificación de Gases Efecto Invernadero.	GERENTE DE SISTEMA DE GESTIÓN Y OPERACIÓN
Revisa en la página electrónica de EFECTO ZERO, el procedimiento de quejas y apelaciones (Reclamaciones). Cuando tiene una queja sobre el servicio de verificación o una apelación sobre el resultado de la declaración, puede ingresar por cualquier medio de comunicación (correo electrónico, escrito en las oficinas, página electrónica o de manera verbal a través de una llamada telefónica), su reclamación.	CLIENTE O PARTE INTERESADA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Recibe reclamación (queja o la apelación), se asegura de que esté debidamente capturada la reclamación.	ANALISTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y OPERACIÓN
<p>Clasifica la Reclamación, como “Queja” o “Apelación”, de acuerdo con las definiciones de este procedimiento.</p> <p>Registra la Reclamación de la siguiente forma en el Formato de Quejas y Apelaciones F-PSG-06-01:</p> <p>DOS LETRAS- DOS NÚMEROS CONSECUTIVOS-DOS DIGITOS DEL AÑO.</p> <p>QV. Queja sobre servicio de verificación QD. Queja sobre una declaración verificada por EFECTO ZERO. AP. Apelación sobre las decisiones sobre una Declaración emitida por EFECTO ZERO.</p> <p>Ejemplo. QV-01-24 (Queja sobre una declaración, No. 01, del año 2024)</p>	ANALISTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y OPERACIÓN
Notifica por correo electrónico y el número de queja o apelación al Gerente de Operaciones OVV, al Gerente del Sistema de Gestión y Operación y al Director de EFECTO ZERO.	ANALISTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y OPERACIÓN
Reciben la apelación o queja, de acuerdo con lo establecido en el 4.2 y 4.3 del procedimiento, proceden con la atención correspondiente.	GERENTE DE OPERACIONES OVV

4.2 ATENCIÓN DE APELACIONES

El proceso debe ser realizado en un periodo de tiempo no mayor a 10 días hábiles a partir del día que se confirma la recepción por parte de EFECTO ZERO.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Designa(n) al personal que no esté involucrado en el servicio de certificación objeto de la apelación, para realizar la investigación y atención correspondiente.	GERENTE DE OPERACIONES OVV

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Se asegura que el personal que participe en la investigación y resolución de la apelación no haya participado en el servicio de la que se deriva la apelación.	
Realiza análisis de los hechos relacionados con la Apelación y determina procedencia.	PERSONAL ASIGNADO
En caso de que no sea procedente, elabora justificación de improcedencia a través de un escrito. Envía al Gerente de Operaciones OVV, para la revisión de la respuesta.	PERSONAL ASIGNADO
Revisa el escrito en cuanto a los siguientes aspectos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Que corresponda a la apelación correspondiente. 2. Que se haya respondido en un periodo menor a 10 días hábiles desde el día que fue confirmada su recepción. 3. Que esté debidamente justificada la improcedencia de la apelación. Una vez que se confirma la respuesta, se notifica formalmente al cliente, sobre la improcedencia. Y se requisita el Formato de Quejas y Apelaciones F-PSG-06-01.	GERENTE DE OPERACIONES OVV
Recibe comunicado y puede considerar terminado el proceso de apelación, sin embargo, si no estuviera conforme con la respuesta puede iniciar un Proceso de Recurso, en términos del artículo 164 de la Ley de Infraestructura de la Calidad.	CLIENTE
Si es procedente, realiza un análisis de causas y se proponen acciones correctivas, requisitando el Formato de Quejas y Apelaciones F-PSG-06-01 Determina si es necesario emitir un documento con la Declaración corregida y elabora la corrección correspondiente. Envía al Gerente de Operaciones OVV, para su revisión y firma.	PERSONAL ASIGNADO
Firma la nueva Declaración e informa al Gerente del Sistema de Gestión y Operación y al Director de EFECTO ZERO.	GERENTE DE OPERACIONES OVV
Envía al cliente, la propuesta de acciones correctivas, así como el nuevo certificado.	GERENTE DE OPERACIONES OVV
Recibe nuevo certificado y escrito con las acciones correctivas propuestas.	CLIENTE

4.3 ATENCIÓN DE QUEJAS.

El proceso debe ser realizado en un periodo de tiempo no mayor a 10 días hábiles a partir del día que se confirma la recepción por parte de EFECTO ZERO.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>Realiza el análisis de hechos relacionados con la queja.</p> <p>Determina si requiere más información y en caso de que sea necesario solicita la misma al cliente o al Gerentes de Operaciones OVV.</p> <p>La solicitud de información se realiza a través de correo electrónico.</p>	<p>GERENTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y OPERACIÓN</p>
<p>En un plazo no mayor a 5 días hábiles proporciona información complementaria.</p> <p>En caso de que no sea presentada la información por parte del Cliente, la queja puede ser considerada improcedente.</p>	<p>GERENTE DE OEPRACIONES OVV/CLIENTE O PARTE INTERESADA</p>
<p>Vuelve a realizar el análisis de los hechos relacionados con la queja y determinar si es procedente o no la queja.</p>	<p>GERENTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y OPERACIÓN</p>
<p>En caso de que no sea procedente, elabora la notificación correspondiente (puede ser a través de correo electrónico o escrito).</p> <p>Envía al cliente la notificación de improcedencia.</p>	<p>GERENTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y OPERACIÓN</p>
<p>Recibe escrito de improcedencia y puede considerar terminado el proceso de la queja, sin embargo, si no estuviera conforme con la respuesta puede iniciar un Proceso de Recurso, en términos del artículo 164 de la Ley de Infraestructura de la Calidad.</p>	<p>CLIENTE PARTE INTERESADA</p>
<p>En caso de que sea procedente la queja, inicia un proceso de análisis de posibles causas que originaron la queja.</p> <p>Propone acciones correctivas o preventivas para solucionar las quejas y elabora un escrito de respuesta para el cliente.</p> <p>Implementa acciones correctivas conforme al procedimiento de Acciones Correctivas.</p>	<p>GERENTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y OPERACIÓN</p>

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>Recibe escrito con acciones correctivas y/o preventivas.</p> <p>El cliente puede considerar terminado el proceso de la queja, sin embargo, si no estuviera conforme con la respuesta puede iniciar un Proceso de Recurso de queja, en términos del artículo 164 de la Ley de Infraestructura de la Calidad.</p>	<p>CLIENTE PARTE INTERESADA</p>

4.4 PROCESO PARA ATENCIÓN DEL “RECURSO DE QUEJA”.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>Si el quejoso o apelante no esté conforme con la respuesta emitida por EFECTO ZERO sobre una queja o apelación, podrá interponer un recurso de queja por escrito ante la Autoridad Normalizadora que corresponda, acompañando los documentos en que apoye su dicho.</p>	<p>CLIENTE O PARTE INTERESADA</p>
<p>Remite copia a EFECTO ZERO, para que, en un plazo no mayor a diez días hábiles, se le rinda un informe justificando su actuación.</p>	<p>AUTORIDAD NORMALIZADORA.</p>
<p>Analizan la información del proceso de queja o apelación y preparan la respuesta al Recurso de Queja, conforme a las actividades de su actuación.</p> <p>Entrega en la oficialía de partes de la Autoridad Normalizadora, la información que justifique su actuación con respecto a las quejas o apelaciones objeto del Recurso de Queja.</p>	<p>GERENTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y OPERACIÓN</p>
<p>Determinará si las acciones tomadas por EFECTO ZERO han sido adecuadas.</p> <p>En caso de que no sea así, entonces la Autoridad Normalizadora solicitará a EFECTO ZERO que reconsidere, revoque su actuación.</p> <p>De no rendirse el informe, se presumirán ciertas las manifestaciones del afectado y la Secretaría o en su caso la Autoridad Normalizadora procederá con la solicitud de reconsiderar, revocación o confirmación de la aceptación y en su caso puede determinar las sanciones correspondientes.</p>	<p>AUTORIDAD NORMALIZADORA</p>
<p>Analizan la respuesta por parte de la Autoridad Normalizadora.</p> <p>En caso de ser procedente, reconsideran la actuación de EFECTO ZERO y se analiza si es necesario repetir algunas etapas del proceso de apelación o queja que corresponda.</p>	<p>GERENTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y OPERACIÓN</p>

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
En caso de no estar conformes con la respuesta, se procede con el "Recurso de Inconformidad" de acuerdo con lo establecido en la Ley de Infraestructura de la Calidad, Artículo 165.	GERENTE DE OPERACIONES OVV.

5. FORMATOS

- F-PSG-06-01 Quejas y Apelaciones.

6. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

- PSG-04 Revisión Directiva
- PSG-05 Acciones Correctivas.
- PSG-07 Análisis de Riesgos.

7. CONTROL DE CAMBIOS Y AUTORIZACIONES

FECHA	CAMBIOS SIGNIFICATIVOS	VERSIÓN

RESPONSABLES:	ELABORÓ:	AUTORIZÓ:
FECHA: 30/08/2024	LAURA OSORIO PAREDES	FRANCISCO JAVIER LOPEZ LIZARRAGA