Índice

Objetivo.....2
Alcance.....2
Términos y definiciones.....2
Recepción de quejas y apelaciones.....3
Evaluación y resolución de quejas.....3
Evaluación y resolución de apelaciones.....3
Disposición pública.....4

Objetivo

Establecer un proceso sistemático y eficiente para la gestión correcta de quejas y apelaciones presentadas por clientes, partes interesadas u otras partes relacionadas con los servicios proporcionados por el OC V GEI de KPMG México (KPMG), además de asegurar una respuesta oportuna, adecuada a estas quejas y apelaciones, garantizando la satisfacción, la mejora continua de nuestros servicios y actuando sin discriminación.

Alcance

Este procedimiento es aplicable a todas las actividades de verificación de reportes/declaraciones de GEI/CyGEI llevadas a cabo por el OC V GEI de KPMG México (KPMG), quien es el responsable de todas las decisiones durante el proceso de quejas y apelaciones. Esto incluye, pero no se limita a, la verificación de inventarios de emisiones de GEI/CyGEI, de inventarios de reducción y compensación de emisiones, y cualquier otra actividad relacionada con la medición, reporte y verificación de GEI/CyGEI.

Términos y definiciones

A continuación, se proporcionan las definiciones de los términos clave utilizados en la gestión de quejas y apelaciones, con el fin de establecer una base común de entendimiento y evitar posibles confusiones o interpretaciones erróneas.

- **Capacidad de respuesta a las quejas:** las partes que tienen un interés en la verificación tienen la oportunidad de presentar quejas. Estas quejas se gestionan y resuelven de manera apropiada. La capacidad de respuesta a las quejas es necesaria a fin de demostrar integridad y la credibilidad de los resultados de verificación a todos los usuarios.
- **Queja**: expresión de insatisfacción, diferente a 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.
- **Apelación:** petición por parte del organismo de reconsiderar una decisión ya tomada con respecto al envío de una opinión de verificación.
- **Comité de resolución de quejas y apelaciones:** persona o conjunto de personas que no forman parte del OC V GEI de KPMG México, pero que apoyan en la atención a quejas y/o apelaciones del OC V GEI de KPMG México.

Recepción de quejas y apelaciones

1 Cualquier empleado de KPMG que forme parte del OC V GEI de KPMG México puede recibir una queja o apelación sobre el servicio otorgado por parte del cliente o parte interesada. De cualquier medio que se reciba (personalmente, telefónica, correo electrónico, entre otros) se deberá indicar al cliente que se debe llenar el **FOR19: Registro de quejas y/o apelaciones** que se encuentra público en la página web del organismo y deberá enviarlo vía correo electrónico.

2 El formato llenado por dicha persona llegará al responsable, el cual confirmará su recepción, la registrará por carpeta de servicio y comunicará al director del OC V GEI de KPMG México, para que conjuntamente efectúen la revisión de esta y determinen si procede o no.

A continuación, se detalla el proceso para las quejas y apelaciones

Evaluación y resolución de quejas

1 Si la queja no procediera por falta de fundamento, se rechazará y se informará por escrito al interesado indicándole los motivos del rechazo.
2 Si la queja procede y está relacionada a las actividades del OC V GEI de KPMG México, se recopilará toda la información necesaria para atender la queja a través del **FOR19** y se dará seguimiento de acuerdo con la sección 10 del manual **MAN01: Manual del sistema de gestión** de acciones correctivas y preventivas. La resolución de quejas se realizará, o revisará y aprobará por, personas que no estén involucradas en la queja en cuestión y cuando los recursos no permitan hacer esto, cualquier enfoque alternativo no comprometerá la imparcialidad.
3 Una vez definida la resolución a la queja ésta debe ser notificada a la persona que la presentó y acusar de recibida la notificación ya sea de manera física o electrónica.
4 Tanto la queja como la resolución serán documentadas en el sistema de gestión.

Evaluación y resolución de apelaciones

Una apelación puede realizarse en los siguientes casos:

- Hallazgos no fundamentados;
- Seguimiento de acciones correctivas;
- Informe de verificación no aceptado por el cliente y/o
- Declaración de verificación con discrepancias sustanciales fuera de materialidad.

Cualquier apelación debe realizarse dentro de los 5 días hábiles posteriores a que se recibe la decisión que se apela, concluido este plazo, la decisión se considera como aceptada.

1 Recibida la apelación mediante el **FOR19**, el responsable documentará la apelación y recopilará

toda la información necesaria en el sistema de gestión para determinar si la apelación está fundamentada.

2 Después del análisis de la apelación, si no procede por falta de información se le informará por escrito al interesado solicitándole la información complementaria. Se cuenta con un plazo de 5 días hábiles, a partir de la fecha en que se recibió la apelación para darle respuesta al interesado sobre la aceptación de la misma o para solicitarle la información complementaria.

3 Una vez que la información está completa, el Coordinador del OC V GEI de KPMG México proporciona la información recibida al Comité de resolución de quejas y apelaciones en cual tendrá las competencias en el tema de la apelación, al menos en el proceso de verificación y de atención a apelaciones y la decisión sobre la apelación se realizará, revisará y aprobará por este comité.

4 El Director del OC V GEI de KPMG México dará seguimiento a las Apelaciones y deberá integrar un expediente por cada una de las apelaciones que se presenten.

5 El Responsable de Gestión de Calidad deberá solicitar que la persona involucrada en la decisión apelada o un integrante del área involucrada presente al grupo información de los motivos que originaron la decisión que se está apelando.

6 Después de revisar la información presentada por el apelante o el área involucrada, el Comité decidirá por mayoría de votos si la apelación es válida o no y definirá los pasos a seguir para continuar con el proceso de verificación o concluirlo.

7 La resolución del Comité es inapelable y deberá ser notificada al apelante en un plazo de 2 días hábiles, contados a partir de que el Comité asignado para dar seguimiento a la apelación tome su resolución. Dicha notificación especificará que el organismo asegura que no se tomarán acciones contra el apelante y le invitará a notificarle al Director del OC V GEI de KPMG México en caso de que existiera alguna acción en su contra.

8 Si la decisión es a favor del apelante, se atenderá de acuerdo con la sección 10 del manual **MAN01: Manual del sistema de gestión** de acciones correctivas y preventivas.

9 La apelación, seguimiento, y resolución serán documentadas en el sistema de gestión.

Disposición pública

La información referente a quejas o apelaciones podrá disponerse al solicitante conforme lo requiera en el sitio web del organismo.