



AP AMBIENTAL

Verificaciones Gases Efecto Invernadero

Manual Solicitud Quejas, Sugerencias, Apelaciones o Felicitaciones

Procedimiento	Nombre	Código Empleado y Puesto	Fecha de proceso
Elaboración	Alejandro Araizaga	P1 – Gerencia y Dirección	21 de enero de 2023
Revisión	Norma Portillo	P2 – Verificador y Administrativo	23 de enero de 2023
Liberación	Alejandro Araizaga	P1 – Gerencia y Dirección	23 de enero de 2023

Control de Edición

Versión	Descripción	Fecha
A	Versión inicial del documento	23 de enero de 2023
B	Actualización conforme la norma ISO14065:2020 y la ISO17029:2019	04 de octubre de 2023

1. Definición

Concepto	Definición
Apelación	Medio de impugnación, por medio del cual se busca que el OCVV anule o enmiende la opinión previamente emitida
Parte Responsable	Persona o personas responsables de proporcionar la declaración sobre los GEI y la información de soporte sobre los GEI. La parte responsable se puede considerar como un representante de la organización y poder ser la parte que contrata al OCVV
Declaración de Gases de Efecto Invernadero	Documento elaborado por el cliente o la parte responsable. Este puede ser entregado como forma Reporte de Emisiones GEI.
Opinión sobre la verificación	Declaración formal por escrito destinada al usuario previsto que provee confianza en la declaración de GEI del informe de GEI de la parte responsable y ratifica la conformidad con los criterios Para el Registro Nacional de Emisiones se conoce como Informe de Verificación
Felicitación	Cualquier comentario favorable que se reciba y que constituya un reconocimiento a AP Ambiental y el grupo de verificación, o a la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los requisitos.
Parte Responsable	Persona o empresa responsable en la entrega de la Declaración de Gases de Efecto Invernadero. La parte responsable se puede considerar como un representante de la organización y poder ser la parte que contrata al OCVV
Queja	Expresión de insatisfacción, diferente de la "apelación" realizada por una persona u organiza a AP Ambiental, con respecto al servicio de verificación de inventario de emisiones GEI
Sugerencia	Cualquier recomendación o comentario que sirva para la mejora de los servicios o actividades del OCVV
Verificación	Proceso de evaluación de una declaración de datos e información históricos para determinar si la declaración es materialmente correcta y conforme a los criterios
Verificador	Persona competente e imparcial con la responsabilidad de realizar e informar sobre una verificación

2. Siglas

Sigla	Significado
GEI	Gases de Efecto Invernadero
RENE	Registro Nacional de Emisiones
PROFEPA	Procuraduría Federal de Protección al Ambiente
SEMARNAT	Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales
VE	Verificador en entrenamiento
V	Verificador
VL	Verificador Líder

3. Introducción

Conforme al plan de negocios de AP Ambiental, el objetivo es realizar servicios de verificación de inventarios de emisiones GEI, por lo tanto, es necesario tener los procedimientos, cumplimiento y operación de AP Ambiental conforme a los requerimientos de la norma ISO 14064-3:2019, ISO 14065:2020 y la norma 17029:2019

El presente Manual describe todos los procedimientos para la recepción, tratamiento y resolución de alguna apelación, queja, sugerencia o felicitación recibida por parte de algún cliente o parte responsable.

4. Alcance

El contenido del Presente Manual es aplicable a cualquiera de las solicitudes que hayan sido realizadas por el cliente o parte responsable, el personal que se indicará en este manual es el responsable de atender cada una de estas solicitudes y brindar una respuesta basada en fundamentos, o en su defecto hacer las correcciones pertinentes a la solicitud.

Así mismo, el contenido del documento aplicable para todos los servicios de verificación de inventarios de emisiones GEI que se brinden por AP Ambiental como OCVV acreditado

5. Responsables de ejecución y cumplimiento del Manual

Conforme a lo mencionado las principales responsabilidades con respecto al Manual depende del tipo de solicitud que se haga, más adelante se describirá cada una de las solicitudes, la forma de recepción, personal responsable del tratamiento y responsable de emitir una opinión o solución a la iniciativa presentada.

6. Canales de comunicación para solicitud

AP Ambiental tiene varios canales abiertos de comunicación para que un cliente o parte responsable pueda realizar la solicitud de alguna apelación, queja, sugerencia o felicitación. Estos canales se describen a continuación:

- Página web: En la página web de AP Ambiental existe el apartado de contacto en este lugar cualquier cliente o usuario podrá encontrar la siguiente documentación:
 - M15- Manual Solicitud Quejas, Sugerencias, Apelaciones o Felicitaciones.
 - F39 – Formato de Solicitud de Queja, Sugerencia, Apelación o Felicitación.

La página web tiene una forma directa de enviar el Formato con la solicitud realizada, este documento llegará a las personas de AP Ambiental que darán la solución al mismo.

- Correo Electrónico: El formato de solicitud se puede enviar al correo de contacto@apambiental.com en donde se le dará la atención adecuada.
- Correo Electrónico Personalizado: Si se requiere una atención más personalizada se puede enviar la solicitud al correo electrónico del Director General Alejandro.araizaga@apambiental.com y la Gerencia Comercial alejandra.portillo@apambiental.com
- Conferencia telefónica: Se puede contactar al teléfono (8115444211), aunque nuestra recomendación es poder tener la solicitud por escrito.

A través de estos distintos medios, se puede brindar una atención apropiada, tener el registro de la solicitud realizada por el cliente o parte responsable y posteriormente dar

7. Procedimiento para atención y resolución de una Queja

El cliente o la parte responsable hará la solicitud a través de los medios indicados en el punto anterior, una vez que se reciba una solicitud procedente a una Queja se realizará el siguiente procedimiento:

1. Recepción de documento por parte de la Dirección General/Gerencia comercial (en caso de que la queja esté involucrada con la persona de la Dirección General, algún verificador líder externo puede ser designado para atender la queja). El personal que evaluará la queja deberá confirmar vía electrónica la recepción de la queja.
2. Análisis de la queja y búsqueda del problema interno, en algunos casos la queja puede ser relacionada a algún requerimiento de la norma, por tal motivo, se debe de explicar al cliente las razones de la operación y por qué no aplica la queja.
3. Fundamentar el resultado de la queja, es decir, generar la evidencia suficiente que soporte la decisión tomada para la atención de la queja.
4. La queja recibida será documentada en el formato de Registro de Quejas, Sugerencias, Apelaciones y Felicitaciones, así mismo, una vez recibida se documentará internamente como un hallazgo, es decir, se dará un tratamiento de un análisis y resolución de acciones correctivas y preventivas según aplique al caso.
5. Los resultados se enviarán al cliente o parte responsable en un formato membretado de AP Ambiental en donde se describa la resolución, las acciones tomadas y las conclusiones.

Nota: AP Ambiental se compromete en proteger la confidencialidad del demandante y el motivo de la queja. Tan pronto se tengan avances se le estará notificando de su proceso.

AP Ambiental asegura que las decisiones de las quejas no darán como resultado ninguna acción discriminatoria en contra del apelante.

8. Procedimiento para atención y resolución de una Sugerencia

El cliente o la parte responsable hará la solicitud a través de los medios indicados en el punto anterior, una vez que se reciba una solicitud procedente a una Sugerencia se realizará el siguiente procedimiento:

1. Recepción de documento por parte de la Dirección General (En caso de que la sugerencia esté involucrada con la persona de la Dirección General, algún verificador líder subcontratado puede ser designado para atender la sugerencia y emitir un resultado)
2. Análisis de la sugerencia y revisar cómo afecta a la operatividad del servicio con vías de ver que sea una mejora al proceso y que no incumpla con alguna regulación obligatoria.
3. Descripción de resultados en hoja membretada (en caso de que aplique) se podrá mandar al cliente una acción tomada, si es que aplica
4. Se documentará la sugerencia recibida en el formato de Registro de Quejas, Sugerencias, Apelaciones y Felicitaciones, así mismo si la resolución aplica una modificación en algún procedimiento, se documentará ahí mismo las acciones tomadas y las causas de una nueva versión
5. Los resultados se enviarán en un formato membretado de AP Ambiental en donde se describa la resolución, las acciones tomadas y las conclusiones.

9. Procedimiento para atención y resolución de una Apelación

El cliente o la parte responsable hará la solicitud a través de los medios indicados en el punto anterior, una vez que se reciba una solicitud procedente a una Apelación se realizará el siguiente procedimiento:

1. Recepción de documento por parte de la Dirección General (En caso de que la apelación esté involucrada con la persona de la Dirección General, algún verificador líder puede ser designado para atender la apelación y emitir un resultado). El personal que evaluará la apelación deberá confirmar vía electrónica la recepción de la apelación.

2. La persona responsable deberá tener una conferencia con el cliente o la parte responsable para aclarar el punto de la apelación y sus argumentos.
3. Análisis de la apelación, el miembro encargado debe fundamentar conforme a los principios, reglamento, criterio de verificación por qué aplica o no aplica la apelación, queda prohibido dar una solución sin fundamento legal.
4. La apelación recibida será documentada en el formato de Registro de Quejas, Sugerencias, Apelaciones y Felicitaciones, así mismo, una vez recibida se documentará internamente como un hallazgo, es decir, se dará un tratamiento de un análisis y resolución de acciones correctivas y preventivas según aplique al caso.
5. Los resultados se enviarán en un formato membretado de AP Ambiental en donde se describa la resolución, las acciones tomadas y las conclusiones basado en regulación.

Nota: AP Ambiental asegura que las decisiones de las apelaciones no darán como resultado ninguna acción discriminatoria en contra del apelante.

10. Procedimiento para atención y resolución de una Felicitación

El cliente o la parte responsable hará la solicitud a través de los medios indicados en el punto anterior, una vez que se reciba una solicitud procedente a una Felicitación se realizará el siguiente procedimiento:

1. Recepción de documento por parte de la Dirección General.
2. Reconocimiento de una felicitación y entendimiento de las personas involucradas.
3. Registro de la felicitación
4. Notificación de la felicitación al personal involucrada y registro en sus respectivos programas de supervisión.

11. Mejora Continua

Toda solicitud recibida debe ser registrada en el respectivo formato, y como se menciona se realizará un análisis de acciones correctivas y/o preventivas en el caso que aplique.