



# Procedimiento para la gestión de Quejas y/o Apelaciones

**Fecha:** Agosto 2021

**Versión:** V.2

**Hojas:** 5

KPMG en México

## Procedimiento para la gestión de Quejas y/o Apelaciones

- **Objetivo**

Generar los lineamientos necesarios para gestionar de manera correcta las quejas o apelaciones que pudiera surgir del Sistema de Gestión del OCVGEI.

- **Alcance**

El presente procedimiento es aplicable a todas las funciones que participan en los procesos de Verificación de Inventarios de GEI que realiza KPMG en México.

- **Definiciones**

**Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente a la apelación, presentada por una persona organización a un organismo de validación o de verificación o al organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

**Apelación:** Solicitud del cliente o parte responsable que busca que el equipo verificación de OCVGEI de KPMG pueda reconsiderar la decisión que tomó durante los servicios de verificación.

- **Procedimiento**

- 1 Cualquier empleado de KPMG que forme parte del OCVGEI de KPMG puede recibir una queja o apelación sobre el servicio del OCVGEI por parte del cliente o parte responsable. De cualquier forma que se reciba (personalmente, telefónica o correo electrónico) debe indicar al cliente que se debe llenar el **FORMATO DE QUEJAS Y APELACIONES** que se encuentra en la página de Internet y enviarlo vía electrónica.
- 2 El formato lleno por el cliente llegará al Responsable de Gestión de Calidad, la registra y la turna al Director del OCVGEI, para que conjuntamente efectúen la revisión de esta y determinen si procede o no.

### Procedimiento 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 de KPMG, se atenderá de acuerdo con el procedimiento de acciones correctivas y preventivas.
- 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.

### **Procedimiento 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.
- 1 Para dar seguimiento a cualquier apelación, el cliente debe llenar y enviar el Formato para Quejas y Apelaciones.
  - 2 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.
  - 3 Recibida la apelación, el Responsable de la Gestión de Calidad documenta la apelación en el sistema de gestión.
  - 4 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.
  - 5 Una vez que la información está completa, el Coordinador del OCVGEI proporciona la información recibida a la Gerencia de Sustentabilidad para darle seguimiento a la apelación correspondiente. Las personas que conforman el Comité de Calidad deben tener las competencias en el tema de la apelación, además, al menos una de las personas debe tener competencia en el proceso de verificación y de atención a apelaciones.
  - 6 El Director del OCVGEI dará seguimiento a las Apelaciones y deberá integrar un expediente por cada una de las apelaciones que se presenten.
  - 7 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.
  - 8 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.

- 9 La resolución del grupo es inapelable y deberá ser notificada al apelante en un plazo de 2 días hábiles, contados a partir de que el grupo asignado para dar seguimiento a la apelación tome su resolución. Dicha notificación especificará que KPMG asegura que no se tomarán acciones contra el apelante y le invitará a notificarle al Director del OCVGEI en caso de que existiera alguna acción en su contra.
- 10 Si la decisión es a favor del apelante, se atenderá de acuerdo con el procedimiento de acciones correctivas y preventivas.
- 11 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.

Versión	Realizada por	Revisada por	Aprobada por	Fecha de aprobación (mm/dd/aa)	Fecha de modificación (mm/dd/aa)	Descripción
V.1	Fernando López	Abraham Espinosa	Jesús Luna	Mayo/22/2019	Mayo/22/2019	Versión inicial aprobada.
V.2	Guillermina Barrera	Iván Bobadilla	Jessica Jimenez	Julio/30/2021	Julio/30/2021	Actualización de <i>disclaimers</i> y roles que llevan a cabo el proceso.