1. Objetivos

Definir el proceso para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas y apelaciones, el cual servirá de base para la evaluación de satisfacción del cliente respecto a los servicios brindados por SOLAL, S.C.

2. Alcance

Este procedimiento aplica para todos los clientes de los diversos servicios que ofrece el Organismo de Validación/Verificación.

3. Definiciones

Apelación

Petición por parte del organismo de reconsiderar una decisión ya tomada con respecto al envío de una opinión de validación o una opinión de verificación (Fuente: ISO 14065:2020).

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 (Fuente: ISO 14065:2020).

4. Responsabilidades

Es responsabilidad y autoridad del Área de Calidad la coordinación de la atención a quejas y apelaciones.

El Área de Calidad tendrá la autoridad de facilitar el proceso descrito en el presente documento a cualquier parte interesada.

5. Descripción de Actividades

5.1 Recepción

Cuando el cliente manifieste una queja o apelación, deberá enviarla en los medios que se habiliten para tal fin al Área de Calidad quien deberá acusar de recibo ya sea por correo o vía telefónica.

Durante la recepción de la queja o apelación el Área de Calidad le dará a conocer al cliente el protocolo a seguir para el tratamiento de su queja o apelación.

5.2 Validación

El Área de Calidad debe de confirmar si la queja o apelación está relacionada con las actividades validación/verificación. De ser así, solicitará al cliente o a los involucrados toda la información necesaria para validar la queja o apelación.

5.3 Acciones

Una vez que el Área de Calidad ha reunido evidencias que justifiquen el tratamiento de la queja o apelación, procede a convocar a reunión a la Alta Dirección.

La Alta Dirección será quien analizará la queja o apelación, determinará si las evidencias son suficientes o se requiere solicitar más información a los involucrados, tomará y aprobará las decisiones sobre las acciones que deberán realizarse, dejando evidencia de lo anterior en el **OVV-FCA-005 Minuta.** Cualquier atención por las áreas de la empresa quedará definida en los acuerdos asentados en la minuta.

Cuando la queja no proceda porque no está directamente relacionada con el servicio que se le brinda al cliente, el Área de Calidad procederá a notificarlo al cliente por medio de correo electrónico.

Las Investigaciones y acciones tomadas no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria. Así mismo, las decisiones deberán tomarse por personas diferentes a las directamente involucradas en la motivación de la queja o apelación.

5.4 Notificación de Resolución

El Área de Calidad facilitará a quien presente la queja o apelación los avances del tratamiento de su Queja o Apelaciones.

Siempre que sea posible, se encargará de que se notifique formalmente (puede ser a través de correo electrónico y/u oficio) al cliente el proceso de finalización del tratamiento de la queja o apelación presentada.

Se deberán resolver las quejas o apelaciones que presenten los interesados, así como notificar al afectado su respuesta en un plazo no mayor a diez días naturales, con copia a las Autoridades Normalizadoras competentes de conformidad con la Fracción IV artículo 56 y articulo 163 de la Ley de Infraestructura de la Calidad.

En caso de que el cliente no esté conforme con la respuesta emitida se procederá conforme a lo establecido en el Artículo 164 de la Ley de Infraestructura de la Calidad.

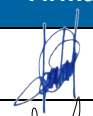
5.5 Casos especiales

Los organismos de verificación y los desarrolladores de proyectos tienen derecho a apelar las determinaciones de la Reserva de Acción Climática (CAR), incluidas las determinaciones de COI, a través del proceso formal de resolución de disputas de la Reserva. Una apelación a una determinación específica, incluida una explicación detallada del problema y cualquier evidencia de respaldo, debe enviarse electrónicamente a la Reserva quien luego convocará a un Comité de Resolución de Disputas para revisar la apelación conforme a sus protocolos.

6. Formatos Asociados

OVV-FCA-005 Minuta.

7. Cuadro de emisión

	Nombre Completo	Firma	Fecha
Revisó	Luis Alberto Mauricio Fuentes		03/06/2026
Revisó	Laura Andrea Miranda Lira		03/06/2026
Revisó	María José Arboleya Trinker		03/06/2026
Aprobó	María Belem Rivera González		03/06/2026

8. Control de cambios

Revisión	Descripción cambio	Fecha
01	Se hace precisión sobre la comunicación de estatus o resolución de queja al cliente. Se incluye el protocolo para clientes.	17/02/2023
02	Actualización de logo de SOLAL.	26/01/2024
03	Actualización de tipo de letra, se retiran referencias. Se incorpora 5.5 Casos especiales	03/06/2026

Anexo 1 Protocolo para tratamiento de quejas y apelaciones.

