



CONTENIDO

1. OBJETIVO..... 2

2. ALCANCE..... 2

3. DEFINICIONES 2

4. RESPONSABLE..... 2

5. DESARROLLO 2

5.1. DESACUERDO 2

5.2. QUEJAS (RECLAMACIONES) 3

5.2.1. QUEJAS DE LOS CLIENTES CONTRA GHG ASSURANCE ASSESSMENT BUREAU S.A. DE C.V..... 3

5.2.2. RECLAMACIONES REMITIDAS POR EL ORGANISMO DE ACREDITACIÓN..... 4

5.2.3. RECLAMACIONES DE PROCESOS RELACIONADOS CON GASES DE EFECTO INVERNADERO 4

5.3. APELACIONES 5

5.3.1. RECEPCIÓN DE APELACIONES 5

5.3.2. PANEL DE APELACIONES 6

5.3.3. FUNCIONAMIENTO DEL PANEL 6

5.3.4. CONCLUSIONES DEL PANEL..... 7

5.4. DISPUTAS..... 8

5.5. SUGERENCIAS 8

5.6. CONFIDENCIALIDAD..... 9

5.7. IMPARCIALIDAD..... 9

6. REGISTROS 9

7. CONTROL DE CAMBIOS 10



1. OBJETIVO

Este procedimiento establece los requisitos para el manejo de reclamaciones, apelaciones y disputas de las diferentes partes interesadas de **GHG ASSURANCE ASSESSMENT BUREAU S.A. DE C.V.**, en el proceso de validación y/o verificación de reducción y/o remoción de emisiones de GEI.

2. ALCANCE

Este procedimiento establece los lineamientos para el manejo de reclamaciones (quejas), apelaciones y disputas de las diferentes partes interesadas de **GHG ASSURANCE ASSESSMENT BUREAU S.A. DE C.V.**

3. DEFINICIONES

- **SACP:** Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva
- **Director de Operaciones:** responsable del manejo de las no conformidades, reclamaciones, apelaciones y disputas
- **Reclamación (Queja):** Expresión de insatisfacción con un producto o servicio, que se archiva por un cliente y es recibida por una organización.
- **Apelación:** Una solicitud hecha por un cliente o parte responsable al organismo de validación y/o verificación de reconsiderar la decisión tomada en relación con una declaración de validación y/o verificación.
- **Disputa:** Conflicto, debate o controversia sobre una declaración final de validación y/o verificación, así como el proceder en alguna etapa del proceso, sostenida entre una parte interesada y el organismo de validación y/o verificación de GEI.
- **SG.** Sistema de Gestión.

4. RESPONSABLE

El Director Comercial, o el Subdirector Comercial, en su defecto, apoyado por las demás direcciones y subdirecciones, es el responsable de realizar el control y seguimiento del cumplimiento de los lineamientos para el manejo de reclamaciones, apelaciones y disputas de las diferentes partes interesadas de **GHG ASSURANCE ASSESSMENT BUREAU S.A. DE C.V.**

5. DESARROLLO

5.1. DESACUERDO

Se proporciona a la organización en el proceso de validación y/o verificación el derecho a estar en desacuerdo con las decisiones y/o conceptos definidos por **GHG ASSURANCE ASSESSMENT BUREAU S.A. DE C.V.**, durante las auditorías o después de la firma de los acuerdos legales de validación y/o verificación. El cliente puede registrar su desacuerdo siguiendo las directrices definidas en este procedimiento, o puede reclamar directamente con el organismo de acreditación o con el estándar de carbono al que se aplique.

En casos de apelaciones y disputas, la evaluación de la efectividad de las acciones tomadas se analiza en las reuniones de revisión por la dirección.



5.2. QUEJAS (RECLAMACIONES)

5.2.1. Quejas de los Clientes contra GHG ASSURANCE ASSESSMENT BUREAU S.A. DE C.V.

Cualquier empleado de **GHG ASSURANCE ASSESSMENT BUREAU S.A. DE C.V.**, puede recibir reclamaciones y dirigirlas a la persona responsable de la acción inmediata, que debe responder, dentro de un plazo no mayor a 5 días hábiles. El soporte de la reclamación deberá quedar registrado para la gestión. Se debe analizar la reclamación, recopilar datos y tomar las medidas necesarias para garantizar que el cliente esté satisfecho con la respuesta dada. En los casos en que no se cumple el criterio de independencia, el Director de Operaciones debe definir a los responsables del análisis y la acción.

Luego de recibir la respuesta del área involucrada, el Director de Operaciones, o la persona designada por este, analiza la respuesta y la validez de la reclamación, clasificándola como fundada o infundada.

En las reuniones de revisión por la dirección, el Director de Operaciones evalúa con el presidente las reclamaciones registradas consideradas como válidas, para detectar repeticiones, tendencias y decidir si es necesario levantar una SACP.

El proceso para el tratamiento de las quejas debe incluir al menos lo siguiente:

- Una descripción del proceso para recibir, fundamentar, investigar la queja, y decir las acciones que han de tomarse en respuesta.
- El seguimiento y el registro de la queja, incluyendo las acciones llevadas a cabo para resolverla.
- Asegurarse de que se toman las acciones apropiadas.

Nota: en el caso que la queja requiera de plan de acción esta deberá ser presentada en el formato de Seguimiento (GAAB_FR_006) al plan de correcciones y acciones correctivas.

GHG ASSURANCE ASSESSMENT BUREAU S.A. DE C.V. recopilará toda la información necesaria para determinar si la queja está fundamentada.

Las quejas podrán ser remitidas a cualquiera de los siguientes correos electrónicos:

- comercial@ghg-assurance.com
- contacto@ghg-assurance.com
- presidencia@ghg-assurance.com
- direccion@ghg-assurance.com

Nota: una vez remitida la queja a las direcciones de correo indicadas, se le indicara al cliente la recepción de esta, responsabilizándose de dar respuesta al cliente tanto del estado del proceso como de su resultado.



5.2.2. Reclamaciones remitidas por el organismo de acreditación

Las reclamaciones enviadas por el organismo de acreditación a **GHG ASSURANCE ASSESSMENT BUREAU S.A. DE C.V.**, serán analizadas y las acciones razonables serán definidas por el Director de Operaciones.

La respuesta será formalizada al organismo de acreditación por el Director de Operaciones, o el Subdirector de Operaciones, en su ausencia.

Todos los registros del tratamiento de la reclamación, cuando estén relacionados con una organización validada y/o verificada, deben mantenerse en el Sistema de Gestión del OVV.

5.2.3. Reclamaciones de procesos relacionados con gases de efecto invernadero

Definición de reclamación en el contexto de GEI: expresión formal de insatisfacción, realizada verbalmente o por escrito, con respecto al desempeño de un OVV (Organismo de validación y verificación de GEI) o sus entidades subcontratadas, en relación con sus funciones de validación y/o verificación de cualquier fuente, como clientes, participantes del proyecto, el público en general o sus representantes, organismos gubernamentales, ONGs, etc.

Definición de reclamación aplicable a otros procesos de GEI: Expresiones de insatisfacción formales (escritas) y/o informales (verbales) con respecto al desempeño del OVV en relación con sus funciones, desde cualquier fuente, como cliente, parte responsable o sus representantes, público en general, organismos gubernamentales, ONG, etc.

El Director de Operaciones es responsable de los procesos de recepción, obtención y verificación de la información para evaluar la validez de las reclamaciones, investigar y decidir acciones deben tomarse en respuesta a ellas. Las reclamaciones se clasifican en fundadas o infundadas, y su proceso de recepción y tramite deberá ser debidamente registrado en el formato GAAB_FR_058, y documentado y archivado en la ubicación electrónica que se disponga para ello en el "drive o nube", incluyendo, la acción inmediata y, si es necesario, el levantamiento de una SACP.

En caso de que el Director de Operaciones haya hecho parte del proceso de validación/verificación, el análisis y clasificación de las quejas será llevado a cabo por el Presidente o el Subdirector de Operaciones.

Las reclamaciones se consideran fundadas si, después de la investigación, se evidencia que **GHG ASSURANCE ASSESSMENT BUREAU S.A. DE C.V.**, cometió un error u omisión en la interpretación de los requisitos aplicables, o que el comportamiento de los involucrados era inapropiado.

La confidencialidad (relacionada con el demandante y con el sujeto de la reclamación), la imparcialidad y la independencia están garantizadas en la conducción del proceso. Las personas involucradas en este proceso son diferentes de aquellas que llevaron a cabo las actividades de validación y/o verificación.



GHG ASSURANCE ASSESSMENT BUREAU S.A. DE C.V., informa al reclamante que su reclamo se recibió, que se está tratando, sobre el proceso de tramitación de este y las personas involucradas.

Al final del proceso, se le enviará al reclamante el resumen que contiene el resultado de la investigación y la decisión final tomada.

5.3. APELACIONES

Una apelación solo se considerará como tal si se presenta a **GHG ASSURANCE ASSESSMENT BUREAU S.A. DE C.V.**, dentro de los 30 días calendario posteriores a que el participante de proyecto haya sido notificado sobre la decisión tomada. Transcurrido este tiempo, no se aceptará ninguna apelación.

En el caso de las apelaciones a los hallazgos levantados durante la auditoría y comunicados al cliente durante la reunión de cierre, el cliente contará con 5 días hábiles para hacer llegar la apelación con sus respectivos soportes mediante correo electrónico.

El proceso para el tratamiento de las apelaciones debe incluir al menos lo siguiente:

- Una descripción del proceso para recibir, investigar, fundamentar la apelación y decidir las acciones que han de tomarse en respuesta.
- Seguimiento y registro de la apelación, incluyendo las acciones para resolverla.
- Asegurarse de que se toman las acciones apropiadas.

Nota: en el caso que la apelación requiera de plan de acción esta deberá ser presentada en el formato de Seguimiento (GAAB_FR_006) al plan de correcciones y acciones correctivas.

Las apelaciones deberán ser remitidas a cualquiera de los siguientes correos electrónicos:

- comercial@ghg-assurance.com
- contacto@ghg-assurance.com
- presidencia@ghg-assurance.com
- direccion@ghg-assurance.com

Nota: una vez remitida la apelación a las direcciones de correo indicadas, se le indicara al cliente la recepción de esta responsabilizándose de dar respuesta al cliente tanto del estado del proceso como de su resultado.

5.3.1. Recepción de Apelaciones

Una apelación debe dirigirse al Director de Operaciones. En caso de que el Director de Operaciones participe personalmente en la toma de decisiones para la actividad del proyecto en cuestión, la apelación se enviará al presidente, o al Subdirector de Operaciones.

La información sobre el proceso de apelación se pondrá a disposición del público en la propuesta de validación y/o verificación suscrita.



Al recibir una apelación, el Director de Operaciones, o la persona que se haya designado, si este hizo parte del proceso de validación/verificación, deberá dentro de los 5 días hábiles:

- Confirmar la recepción de la apelación,
- Decidir si se cumplen los criterios de aceptación y, en caso afirmativo,
- Remitir el procedimiento de apelación (este documento) al apelante.

GHG ASSURANCE ASSESSMENT BUREAU S.A. DE C.V. será responsable de recopilar toda la información necesaria para determinar si la apelación está fundamentada, así como de todas las decisiones durante el proceso de tratamiento de apelaciones.

5.3.2. Panel de Apelaciones

Dentro de los 15 días hábiles posteriores a la recepción de la apelación, el Director de Operaciones deberá, proponer la composición de un panel de apelaciones al apelante. El panel propuesto debería, como mínimo, consistir en:

- Un representante de **GHG ASSURANCE ASSESSMENT BUREAU S.A. DE C.V.**, normalmente el Director de Operaciones. En caso de que el Director de Operaciones haya participado directamente en el servicio, se podrá delegar al Subdirector de Operaciones, al Presidente o a un Auditor Líder que no haya tenido participación en el servicio prestado.
- Un Auditor Líder o Experto Técnico con competencia en el sector para el cual se ha prestado el servicio, pero que no haya participado del mismo.
- Un miembro del comité de imparcialidad de **GHG ASSURANCE ASSESSMENT BUREAU S.A. DE C.V.**

Alternativamente, en caso de que ningún miembro del comité de imparcialidad de **GHG ASSURANCE ASSESSMENT BUREAU S.A. DE C.V.**, esté disponible o dispuesto a participar en el panel, se puede proponer un representante de otra organización neutral. Ninguno de los miembros del panel propuestos debería haber estado previa y directamente involucrado bajo este procedimiento de apelación o con la prestación del servicio.

GHG ASSURANCE ASSESSMENT BUREAU S.A. DE C.V., debe apoyar proactivamente los esfuerzos para establecer un panel justo e imparcial. La aprobación del equipo debe ser documentada por escrito por ambas partes.

5.3.3. Funcionamiento del panel

Lo siguiente se aplicará al panel de apelaciones:

- El número de miembros externos que formen el panel debe ser el mismo que el número de miembros del panel delegados de **GHG ASSURANCE ASSESSMENT BUREAU S.A. DE C.V.**
- **GHG ASSURANCE ASSESSMENT BUREAU S.A. DE C.V.**, será el anfitrión del panel de apelaciones y proporcionará infraestructura para reuniones, llamadas de conferencia etc. en las instalaciones de **GHG ASSURANCE ASSESSMENT BUREAU S.A. DE C.V.**, En



caso de que el apelante proponga otros lugares, todos los costos asociados serán a cargo del apelante.

- Se designará un representante de un tercero como presidente del panel. En caso de que se haya delegado más de un representante de terceros, pueden acordar la presidencia.
- El presidente del panel será el punto focal para toda comunicación.
- El presidente del panel puede decidir solicitar a **GHG ASSURANCE ASSESSMENT BUREAU S.A. DE C.V.** las declaraciones escritas del apelante hacia la apelación. Ambos lados deberán responder a más tardar 10 días hábiles a dicha solicitud.
- El presidente del panel puede decidir sobre los medios de esta reunión, es decir, reunión personal, videoconferencia, conferencia telefónica o similar, considerando la tarea y los costos asociados.
- Durante esta reunión, el panel discutirá el contenido de la apelación en la medida requerida para llegar a una decisión final. Si es necesario, se pueden decidir una o más reuniones de seguimiento. Tal decisión será tomada por el presidente.
- Las decisiones se tomarán en la medida de lo posible por consentimiento. Si esto no es posible, la decisión será tomada por votación. En caso de paridad de votos, el voto del presidente del panel es decisivo.
- Todas las solicitudes de información, anuncios de reuniones, resultados o decisiones del panel se comunicarán de manera escrita. Finalmente, tanto el apelante como **GHG ASSURANCE ASSESSMENT BUREAU S.A. DE C.V.**, recibirán una notificación formal del resultado de la investigación y de la decisión final del panel.
- En caso de que la investigación identifique el incumplimiento de los requisitos de acreditación, el panel deberá solicitar a **GHG ASSURANCE ASSESSMENT BUREAU S.A. DE C.V.**, que tome las medidas correctivas apropiadas.

5.3.4. Conclusiones del panel

Todas las partes respetarán la decisión del panel como final. En caso de que la decisión del panel no confirmara una opinión negativa de validación o verificación emitida por él, el Director de Operaciones, o el Presidente (si el Director de Operaciones ha participado en el servicio como evaluador, experto o revisor técnico), pueden decidir reconsiderar la opinión emitida, con respecto a:

- Dar por finalizado o cancelado el contrato.
- Abstenerse de notificar al estándar de registro aplicable sobre el resultado negativo.
ó
- Emitir una carta de no objeción, es decir, se considera que el resultado de la validación o verificación permanece abierto y, por lo tanto, permite que otro OVV entre en reevaluación imparcial.

En ninguna circunstancia, **GHG ASSURANCE ASSESSMENT BUREAU S.A. DE C.V.**, podrá notificar al estándar su resolución, sin la aprobación por escrito del cliente.

GHG ASSURANCE ASSESSMENT BUREAU S.A. DE C.V., mantendrá una lista de todas las apelaciones recibidas y el resultado de estas.



5.4. DISPUTAS

La definición de disputa en el contexto de los proyectos de reducción y/o remoción de emisiones de GEI corresponde al desacuerdo entre un OVV y su cliente con respecto a la declaración final de validación y/o verificación dada, así como el proceder del OVV en las diversas etapas del proceso de validación y/o verificación de reducción y/o remoción de emisiones de GEI de un proyecto.

El Director de Operaciones, el Subdirector de Operaciones, o el Presidente, en su defecto, son responsables de los procesos de recepción, obtención y verificación de la información para evaluar la validez de la disputa, investigar y decidir qué acciones se deben tomar para responder. Las disputas se clasifican en fundadas o infundadas, y siempre se registra una lista de materiales que documentan la acción inmediata y, si es necesario, se registra un SACP. Las disputas se consideran fundadas si, después de la investigación, se evidencia que un error u omisión en la interpretación de los requisitos aplicables ha sido cometidos por el personal involucrado de **GHG ASSURANCE ASSESSMENT BUREAU S.A. DE C.V.**

Para el análisis de la disputa, la persona encargada de realizar la verificación de la información podrá apoyarse de un experto técnico o de un auditor líder con competencia en el sector bajo el cual se ha prestado el servicio.

La confidencialidad (relacionada con el disputante y con el sujeto de la disputa), la imparcialidad y la independencia están garantizadas en la conducción del proceso de disputa. Las personas involucradas en este proceso son diferentes de aquellas que llevaron a cabo las actividades de validación y/o verificación.

El Director Comercial, o el Subdirector Comercial de **GHG ASSURANCE ASSESSMENT BUREAU S.A. DE C.V.**, informará a la parte en disputa que su disputa se recibió y se está tratando, sobre el proceso de manejo de disputas y las personas involucradas.

Al final del proceso, se le enviará al demandante el resumen de la disputa, que contiene el resultado de la investigación y la decisión final del proceso de la disputa.

5.5. SUGERENCIAS

GHG ASSURANCE ASSESSMENT BUREAU S.A. DE C.V. cuenta con una sección en su página web con el fin de recibir, no solo solicitudes de información, sino también sugerencias, con el propósito de fomentar la participación activa de los clientes y del público en general. A través de este buzón, se recolectan ideas, comentarios, propuestas, felicitaciones y demás. El objetivo de esta iniciativa es mejorar continuamente los procesos y servicios prestados por nuestro OVV.

¿Cómo enviar sugerencias?

Visitar la página web <https://ghg-assurance.com/>
Dirigirse a la pestaña de "Contacto".
Completar el formulario del buzón de sugerencias.



Todos los formularios diligenciados en el buzón de sugerencias serán recepcionados en los correos contacto@ghg-assurance.com y direccion@ghg-assurance.com. Estos formularios deberán ser revisados y enviados al Director de Operaciones, quien dará prioridad a aquellas sugerencias que puedan tener un impacto significativo en la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y el bienestar de los empleados.

Asimismo, **GHG ASSURANCE ASSESSMENT BUREAU S.A. DE C.V.** se compromete a proporcionar retroalimentación a las personas o empresas que hayan enviado sugerencias, informando sobre el estado y las acciones tomadas respecto a estas (en caso de que las haya).

5.6. CONFIDENCIALIDAD

La confidencialidad de las sugerencias, reclamaciones, apelaciones y disputas está asegurada durante cada fase del proceso, tanto para el reclamante, el apelante o el disputante, como para el sujeto de la reclamación, apelación o disputa.

5.7. IMPARCIALIDAD

La recepción de reclamaciones, apelaciones y disputas, y las decisiones que se hayan tomado a partir de ellas, no darán como resultado, en ninguna circunstancia, ningún tipo de acción discriminatoria para el reclamante, el apelante o el disputante, ni tampoco influirán, de ninguna manera, en los resultados de los servicios de validación o verificación prestados por **GHG ASSURANCE ASSESSMENT BUREAU S.A. DE C.V.**

6. REGISTROS

- Comunicación de reclamación, apelación o disputa.
- Comunicación de respuesta por el OVV.
- Acta de la comisión de apelación.
- Registro de tratamiento de la reclamación en el SG del OVV.



7. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios del Documento.		
Versión No.	Fecha de revisión	Descripción y razón de la revisión
00	06-10-2023	Documento Inicial
01	12-07-2024	Inclusión del numeral 5.5. Sugerencias, como resultado de la auditoría externa de la EMA del 01-07-2024 y 02-07-2024.

	Nombre	Cargo	Fecha
Actualizado por	Laura Blanco	Subdirectora Fcra y Adtiva	10-07-2024
Aprobado por	Jorge A. Ostos	COO	12-07-2024