

## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y APELACIONES

2 – DIR – 4

### Objetivo:

Determinar el mecanismo a emplear por parte de **INDICADORES TREE SAPI DE CV** (de ahora en adelante **TREESTATE**) cuando existan quejas y/o apelaciones por parte de algún cliente con respecto al procedimiento de certificación.

### Alcance:

Lo descrito en este documento aplica para todo el personal involucrado en el proceso de certificación de confianza inmobiliaria.

### Definiciones:

**Comité de imparcialidad:** Es el comité encargado de minimizar o eliminar, en la medida de lo posible, los riesgos de soborno y conflicto de interés de los agentes internos y externos que interactúan en la organización.

**Comité de certificación:** Es el comité encargado de verificar de manera continua la calidad de la evaluación y toma de decisiones relacionadas con el proceso de certificación de los proyectos, así como otorgar, negar, cancelar o suspender las certificaciones.

**Queja:** Protesta contra algo o alguien.

**Apelación:** Es un medio de impugnación a través del cual se busca que alguien o algo en cuya autoridad, criterio o predisposición se confía, pueda solucionar, resolver o favorecer una cuestión.

**Organización:** Empresa desarrolladora que tiene un proyecto en proceso de obtener el certificado en confianza inmobiliaria con factores ASG.

### Descripción:

#### Registro de queja y/o apelación por parte del cliente

Al momento de existir una inconformidad por parte de la organización en algún punto del proceso de certificación, la organización podrá levantar una queja y/o apelación a través de la plataforma [clientes.certificadoinmobiliario.com](https://clientes.certificadoinmobiliario.com) o a través de alguno de los medios de contacto descritos en la misma plataforma.

#### Seguimiento por tipo de queja y/o apelación

Una vez registrada la queja y/o apelación en cualquiera de los medios disponibles, el auditor interno realiza una investigación de las causas de la queja y/o apelación, y actúa según sea el caso:

#### Queja/Apelación en evaluación de un indicador.

Si la organización levanta una queja o apelación al momento en que el evaluador sube la calificación y el reporte del indicador, porque considera que el método empleado para evaluar, los criterios considerados para la calificación o cualquier otro elemento de la evaluación no fueron los correctos, el auditor interno a través de la plataforma, notifica al cliente que su queja y/o apelación entrará en un proceso de revisión, deberá también investigar el motivo de la queja y/o apelación y presentar un reporte al comité

## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y APELACIONES

2 – DIR – 4

de certificación, el cual deberá programar una sesión extraordinaria para evaluar y determinar si la evaluación realizada es correcta o incorrecta desde el punto de vista técnico.

El comité de certificación comunica al auditor interno la conclusión a la que se llegó y las razones del por qué se llegó a dicha conclusión, por medio de un correo electrónico.

En caso de que el comité haya concluido que la evaluación es técnicamente correcta, el auditor interno comunica a la organización a través de la plataforma las razones técnicas por las cuales el comité de certificación llegó a dicha conclusión.

En caso de que el comité haya concluido que existió algún error técnico al momento de realizar la evaluación, el auditor interno comunica a la organización a través de la plataforma las razones técnicas y evidencias por las cuales el comité llegó a dicha conclusión y cambia la calificación del indicador.

La respuesta a toda queja y/o apelación deberá ser en un plazo no mayor a 10 días.

### **Queja/Apelación en evaluación de una etapa.**

Si la organización o alguna otra empresa o persona levanta una queja o apelación al momento en que el comité de certificación dictamine que alguna de las etapas fue aprobada o no aprobada, por considerar que hubo algún tipo de conflicto de intereses, falta de transparencia, presión comercial o financiera, o algún tipo de parcialidad en el proceso, el auditor interno notifica al cliente que su queja y/o apelación entrará en un proceso de revisión, deberá también investigar el motivo de la queja y/o apelación y presentar un reporte al comité de imparcialidad, el cual deberá programar una sesión extraordinaria para evaluar y determinar si hubo o no conflictos de intereses, presiones externas o cualquier otro elemento que haya podido influir en la decisión del comité.

El comité de imparcialidad comunica al auditor interno la conclusión a la que se llegó por medio de un correo electrónico o algún otro medio de comunicación que considere pertinente.

En caso de que el comité de imparcialidad haya concluido que en el proceso de evaluación no hubo ningún elemento externo que influyera en la decisión del comité de certificación, el auditor interno comunica a través de la plataforma a la organización las razones y evidencias de porque se llegó a esa decisión.

En caso de que se haya concluido que si existió algún tipo de presión o conflicto de interés que haya influido en la toma de decisiones del comité de certificación, el auditor interno se lo comunica al comité de certificación para sustituir al miembro del comité que genera el conflicto de interés y se repite el proceso de la evaluación de la etapa.

La respuesta a toda queja y/o apelación deberá ser en un plazo no mayor a 10 días.