

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.

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 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 de certificación, el cual deberá programar una sesión extraordinaria para evaluar y

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y APELACIONES

2 – DIR – 4

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.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y APELACIONES

2 – DIR – 4

Quejas y/o denuncias de partes interesadas:

Todas las partes interesadas en el proceso de certificación de algún proyecto podrán presentar sus quejas de manera anónima en la página www.treestate.com. En caso de que la denuncia no sea anónima, Treestate dará una respuesta al denunciante en un plazo no mayor a 10 días.

Al momento de recibir una queja y/o denuncia el auditor interno de Treestate realizará una investigación para comprobar que la situación que se describe sea verdadera, una vez realizada la investigación se elaborará un expediente con todas las pruebas y se convocará al comité de certificación para la revisión del expediente y se dictamine la resolución del asunto.

La resolución de la queja o denuncia se comunicará al cliente máximo 5 días después de que el comité haya determinado las acciones a seguir.

Si la queja o denuncia amerita acciones correctivas, la suspensión del proceso de certificación o del certificado, se seguirán los lineamientos de las políticas y procedimientos internos de Treestate.

COMPLAINTS AND APPEALS PROCEDURE

2 – DIR – 4

Objective:

To determine the mechanism to be employed by Treestate when there are complaints and/or appeals by any client regarding the certification procedure.

Scope:

What is described in this document applies to all personnel involved in the real estate trust certification process.

Definitions:

Impartiality Committee: The committee in charge of minimizing or eliminating, as far as possible, the risks of bribery and conflict of interest of internal and external agents interacting in the organization.

Certification Committee: The committee in charge of continuously verifying the quality of evaluation and decision making related to the project certification process, as well as granting, denying, canceling, or suspending certifications.

Complaint: Protest something or someone.

Appeal: A means of challenge through which it is sought that someone or something in whose authority, criterion or predisposition is trusted, can solve, resolve, or favor an issue.

Organization: Development company that has a project in the process of obtaining certification in real estate trust.

Description:

Registration of complaint and/or appeal by the client.

When there is a disagreement by the organization at any point of the certification process, the organization may file a complaint and/or appeal through the platform clientes.certificadoinmobiliario.com or through any of the contact means described in the same platform.

Follow-up by type of complaint and/or appeal

Once the complaint and/or appeal is registered in any of the available means, the internal auditor investigates of the causes of the complaint and/or appeal, and acts as appropriate:

Complaint/Appeal in evaluation of an indicator.

If the organization raises a complaint or appeal at the time the evaluator uploads the rating and report of the indicator, because it considers that the method used to evaluate, the criteria considered for the rating or any other element of the evaluation were not correct, the internal auditor through the platform, notifies the client that his complaint and/or appeal will enter a review process, shall also investigate the reason for the complaint and/or appeal and submit a report to the certification committee, which shall schedule an extraordinary session to evaluate and determine whether the evaluation made is correct or incorrect from the technical point of view.

COMPLAINTS AND APPEALS PROCEDURE

2 – DIR – 4

The certification committee communicates to the internal auditor the conclusion reached and the reasons why the conclusion was reached, by means of an e-mail.

In case the committee has concluded that the evaluation is technically correct, the internal auditor communicates to the organization through the platform the technical reasons why the certification committee reached this conclusion.

If the committee has concluded that there was a technical error at the time of the evaluation, the internal auditor communicates to the organization through the platform the technical reasons and evidence by which the committee reached that conclusion and changes the rating of the indicator.

The response to any complaint and/or appeal must be within 10 days.

Complaint/Appeal in one-stage evaluation.

If the organization or any other company or person raises a complaint or appeal at the time the certification committee decides that any of the stages were approved or not approved, because they consider that there was some kind of conflict of interest, lack of transparency, commercial or financial pressure, or some kind of bias in the process, the internal auditor notifies the client that their complaint and/or appeal will enter a review process, must also investigate the reason for the complaint and/or appeal and submit a report to the impartiality committee, which must schedule an extraordinary session to evaluate and determine whether or not there were conflicts of interest, external pressures or any other element that may have influenced the committee's decision.

The impartiality committee informs the internal auditor of the conclusion reached by means of an e-mail or any other means of communication it deems appropriate.

If the impartiality committee has concluded that there was no external element in the evaluation process that influenced the certification committee's decision, the internal auditor communicates through the platform to the organization the reasons and evidence of why that decision was reached.

In case it has been concluded that there was some kind of pressure or conflict of interest that influenced the decision making of the certification committee, the internal auditor communicates it to the certification committee to replace the committee member that generates the conflict of interest and repeats the process of the stage evaluation.

The response to any complaint and/or appeal shall be within 10 days.

COMPLAINTS AND APPEALS PROCEDURE

2 – DIR – 4

Complaints and/or denunciations from interested parties:

All interested parties in the certification process of any project may submit their complaints anonymously at www.treestate.com. If the complaint is not anonymous, Treestate will respond to the complainant within 10 days.

Upon receipt of a complaint and/or denunciation, Treestate's internal auditor will investigate to verify that the situation described is true. Once the investigation is completed, a file will be prepared with all the evidence and the certification committee will be convened to review the file and rule on the resolution of the matter.

The resolution of the complaint or denunciation will be communicated to the client no later than 5 days after the committee has determined the actions to be taken.

If the complaint or denunciation warrants corrective actions, suspension of the certification process or the certificate, the guidelines of Treestate's internal policies and procedures will be followed.