

## 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 formales, denuncias y/o apelaciones por parte de algún cliente o parte interesada relacionadas a las actividades de certificación.

### Alcance:

Lo descrito en este documento aplica para todo el personal involucrado en las actividades de certificación.

### 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:

#### 1. Registro de queja y/o apelación

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 [www.clientes.treestate.com](http://www.clientes.treestate.com) o a través de alguno de los medios de contacto descritos en la misma plataforma.

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

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

##### *2.1 Queja/Apelación relacionadas a la evaluación de un indicador.*

Si la organización levanta una queja o apelación relacionada a la evaluación de uno o varios indicadores 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, Treestate a través de la plataforma digital, notifica al cliente que su queja y/o apelación entrará en un proceso de revisión, donde se investigará el motivo de la queja y/o apelación y se presentará un reporte al comité de certificación, el cual deberá programar una sesión para evaluar y determinar si la evaluación

## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y APELACIONES

2 – DIR – 4

realizada es correcta o incorrecta desde el punto de vista técnico.

En caso de que el comité de certificación haya concluido que el proceso de evaluación fue técnicamente correcto, Treestate comunica a la organización a través de la plataforma digital las razones técnicas por las cuales el comité de certificación llegó a dicha conclusión.

En caso de que el comité de certificación haya concluido que existió algún error técnico al momento de realizar la evaluación, Treestate comunica a la organización a través de la plataforma las razones técnicas y evidencias por las cuales el comité llegó a dicha conclusión y realiza los cambios pertinentes en el proceso de evaluación.

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

Si la organización o alguna parte interesado 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 interés, falta de transparencia, presión comercial o financiera, o algún tipo de parcialidad en el proceso, Treestate notifica a la organización por medio de la plataforma digital 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 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.

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, Treestate comunica a través de la plataforma digital 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, Treestate 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.

### **3. Denuncias de partes interesadas:**

Todas las partes interesadas en el proceso de certificación de algún proyecto podrán presentar sus denuncias de manera anónima en la página [www.treestate.com](http://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 Treestate realiza una investigación para comprobar que la situación que se describe sea verdadera, una vez realizada la investigación se elabora un expediente con todas las pruebas y se convoca al comité de certificación para la revisión del expediente y se dictamine la resolución del asunto.

## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y APELACIONES

2 – DIR – 4

La resolución de la queja o denuncia se comunica 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.

*\*Todas las respuestas y notificaciones relacionadas a quejas y/o apelaciones deberá ser en un plazo no mayor a 10 días.*

*\*La decisión que resuelve la queja o la apelación se debe tomar, revisar y aprobar por personas que no estén involucradas en las actividades de certificación relacionadas con la queja o la apelación.*

## COMPLAINTS AND APPEALS PROCEDURE

2 – DIR – 4

### Objective:

Determine the mechanism to be used by **INDICADORES TREE SAPI DE CV** (hereinafter **TREESTATE**) when there are formal complaints, denunciations and/or appeals by any client or interested party related to certification activities.

### Scope:

What is described in this document applies to all personnel involved in certification activities.

### 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:

#### 1. Registration of complaint and/or appeal

When there is a non-conformity by the organization at any point of the certification process, the organization may file a complaint and/or appeal through the platform [www.clientes.treestate.com](http://www.clientes.treestate.com) or through any of the means of contact described on the same platform.

#### 2. Follow-up by type of complaint and/or appeal

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

##### *2.1 Complaint/Appeal related to the evaluation of an indicator.*

If the organization raises a complaint or appeal related to the evaluation of one or more indicators because it considers that the method used to evaluate, the criteria considered for the qualification or any other element of the evaluation were not correct, Treestate, through the digital platform, notifies the client that its complaint

## COMPLAINTS AND APPEALS PROCEDURE

2 – DIR – 4

and/or appeal will enter a review process, where the reason for the complaint and/or appeal will be investigated and a report will be presented to the certification committee, which must schedule a session to evaluate and determine whether the evaluation performed is correct or incorrect from a technical point of view.

In case the certification committee has concluded that the evaluation process was technically correct, Treestate communicates to the organization through the digital platform the technical reasons why the certification committee reached such conclusion.

If the certification committee has concluded that there was a technical error at the time of the evaluation, Treestate communicates to the organization through the platform the technical reasons and evidence by which the committee reached this conclusion and makes the appropriate changes in the evaluation process.

### *2.2 Complaint/Appeal on stage evaluation.*

If the organization or any interested party raises a complaint or appeal at the time the certification committee rules that any of the stages was approved or not approved, considering that there was some kind of conflict of interest, lack of transparency, commercial or financial pressure, or some kind of bias in the process, Treestate notifies the organization through the digital platform that its 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 a 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.

If the impartiality committee has concluded that in the evaluation process there was no external element that influenced the decision of the certification committee, Treestate communicates through the digital 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, Treestate communicates it to the certification committee to replace the committee member that generates the conflict of interest and repeats the evaluation process of the stage.

### **3. Complaints from interested parties**

All interested parties in the certification process of any project may submit their complaints anonymously at [www.treestate.com](http://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 investigates to verify that the situation described is true. Once the investigation is completed, a file is prepared with all the evidence, and the certification committee is convened to review the file and decide on the resolution of the matter.

## COMPLAINTS AND APPEALS PROCEDURE

2 – DIR – 4

The resolution of the complaint or denunciation is 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 action, suspension of the certification process or the certificate, the guidelines of Treestate's internal policies and procedures will be followed.

*\*All responses and notifications related to complaints and/or appeals shall be sent within 10 days.*

*\*The decision to resolve the complaint or appeal must be made, reviewed and approved by people who are not involved in the certification activities related to the complaint or appeal.*