

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y APELACIONES

2 – DIR – 4

1. OBJETIVO

Establecer el método para recibir, evaluar, investigar, decidir y resolver las quejas, denuncias y apelaciones relacionadas con las actividades de certificación de Treestate, garantizando imparcialidad, confidencialidad, trazabilidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a:

- Clientes certificados o en proceso de certificación
- Solicitantes de certificación
- Usuarios finales de proyectos inmobiliarios certificados o en proceso de certificación
- Personal interno de Treestate
- Proveedores y subcontratistas
- Terceros interesados

Incluye todas las quejas, denuncias y apelaciones relacionadas con las actividades de evaluación, decisión y seguimiento de la certificación.

3. DEFINICIONES

Queja: Expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización respecto a las actividades de Treestate, distinta de una apelación.

Denuncia: Comunicación formal o informal que señala una posible conducta indebida, conflicto de interés, fraude, corrupción o incumplimiento ético relacionado con Treestate, su personal o partes involucradas en el proceso de certificación.

Apelación: Solicitud del cliente para reconsiderar una decisión de certificación tomada por Treestate.

4. RESPONSABILIDADES

Responsable del Sistema de Gestión

- Supervisar la correcta aplicación del procedimiento
- Asegurar la conservación de los registros

Auditor Interno

- Recibir y registrar los casos
- Coordinar la investigación
- Dar seguimiento a plazos y comunicación

Comité de Imparcialidad

- Revisar casos que impliquen riesgos a la imparcialidad
- Emitir recomendaciones

Comité de Certificación

- Analizar apelaciones
- Emitir resoluciones técnicas independientes

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y APELACIONES

2 – DIR – 4

5. DISPOSICIONES GENERALES

- Todas las quejas, denuncias y apelaciones deberán registrarse a través de los canales oficiales (página web de Treestate o plataforma digital)
- El personal involucrado en el hecho no participará en su investigación ni decisión.
- Treestate no ejercerá represalias contra quien presente una queja o denuncia de buena fe.

6. ATENCIÓN DE QUEJAS

6.1 Recepción

Las quejas se recibirán solo a través de los canales oficiales que son la página web de Treestate (www.treestate.com) y la plataforma digital (www.clientes.treestate.com). Se emitirá un acuse de recibo dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles a través del canal donde se haya generado la queja.

6.2 Evaluación Inicial

Una vez recibida la queja se verifica que esté relacionada con actividades de Treestate y se clasifica en técnica, administrativa, de conducta, etc.

6.3 Investigación

Treestate asigna al personal independiente para la investigación y recolección de evidencias objetivas.

6.4 Decisión

Se determinan las acciones correctivas o preventivas necesarias y se le comunican al comité correspondiente (certificación o imparcialidad) para su aprobación.

6.5 Comunicación y Cierre

Una vez aprobadas las acciones pertinentes se le notifica el resultado formal al quejoso. Se les da seguimiento a las acciones y una vez concluidas, se registra el cierre de la queja.

7. ATENCIÓN DE DENUNCIAS

7.1 Recepción

Las denuncias se recibirán solo a través de canales confidenciales y seguros como la página web de Treestate (www.treestate.com). Se aceptarán denuncias anónimas.

7.2 Evaluación Preliminar

Una vez recibida la denuncia se analiza la plausibilidad de la denuncia y se identifican los riesgos a la imparcialidad.

7.3 Investigación

Se designa al personal o comité independiente que se encargará de investigar, recolectar y preservar las evidencias.

7.4 Decisión

Una vez terminada la investigación, se determinan las acciones correctivas o disciplinarias aplicables. Se notifica a la alta dirección de Treestate y, si procede, a las entidades de acreditación.

7.5 Comunicación y Cierre

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y APELACIONES

2 – DIR – 4

En los casos en los que sea posible, se comunica las decisiones al denunciante, se registra el caso y se evalúa el impacto en el sistema.

8. ATENCIÓN DE APELACIONES

8.1 Recepción

Las apelaciones deberán hacerse de manera formal a través de la plataforma digital (www.clientes.treestate.com) o por correo electrónico. La apelación deberá presentarse dentro de un plazo máximo de 30 días naturales posteriores a la notificación de la decisión de la evaluación o de la certificación.

8.2 Admisión

Se verifica que la apelación corresponde a una decisión de certificación, una vez verificado, se emitirá un acuse de recibo dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles a través del canal donde se haya generado la queja.

8.3 Revisión Independiente

Se designa al personal o comité distinto al que tomó la decisión original para la revisión de las evidencias técnicas.

8.4 Decisión

El personal o comité decide confirmar, modificar o revocar la decisión tomada en la certificación.

8.5 Comunicación y Cierre

Se le notifica a través de algún medio formal la decisión tomada con los fundamentos que se utilizaron para llegar a la misma. Se actualiza el estatus de la certificación si es que aplica.

9. PLAZOS DE ATENCIÓN

- Acuse de recibo: ≤ 5 días hábiles
- Evaluación inicial: ≤ 10 días hábiles
- Resolución: ≤ 45 días hábiles

10. REGISTROS

- Bitácora de quejas, denuncias, apelaciones
- Evidencias de investigación

Los registros se conservarán por un periodo mínimo de 5 años.

11. CONFIDENCIALIDAD

Toda la información relacionada con quejas, denuncias y apelaciones será tratada como confidencial y solo será divulgada cuando exista obligación legal o autorización expresa.

12. CONTROL DE CAMBIOS

Las modificaciones a este procedimiento deberán ser aprobadas por la Alta Dirección y comunicadas al personal involucrado.

COMPLAINTS AND APPEALS PROCEDURE

2 – DIR – 4

1. OBJECTIVE

To establish the method for receiving, evaluating, investigating, deciding, and resolving complaints, reports, and appeals related to Treestate's certification activities, ensuring impartiality, confidentiality, and traceability.

2. SCOPE

This procedure applies to:

- Certified clients or those in the process of certification
- Certification applicants
- End users of certified real estate projects or those in the process of certification
- Treestate internal staff
- Suppliers and subcontractors
- Interested third parties

It includes all complaints, reports, and appeals related to certification evaluation, decision-making, and follow-up activities.

3. DEFINITIONS

Complaint: Expression of dissatisfaction submitted by a person or organization regarding Treestate's activities, other than an appeal.

Report: Formal or informal communication that indicates possible misconduct, conflict of interest, fraud, corruption, or ethical breach related to Treestate, its staff, or parties involved in the certification process.

Appeal: Request by the client to reconsider a certification decision made by Treestate.

4. RESPONSIBILITIES

Management System Officer:

- Oversee the correct application of the procedure
- Ensure the preservation of records

Internal Auditor:

- Receive and record cases
- Coordinate the investigation
- Follow up on deadlines and communication

Impartiality Committee:

- Review cases involving risks to impartiality
- Issue recommendations

Certification Committee:

- Analyze appeals
- Issue independent technical resolutions

5. GENERAL PROVISIONS

- All complaints, reports, and appeals must be filed through official channels (Treestate website or digital platform).
- Personnel involved in the incident will not participate in its investigation or

COMPLAINTS AND APPEALS PROCEDURE

2 – DIR – 4

decision.

- Treestate will not retaliate against anyone who files a complaint or report in good faith.

6. COMPLAINT HANDLING

6.1 Receipt

Complaints will only be received through the official channels, which are the Treestate website (www.treestate.com) and the digital platform (www.clientes.treestate.com). An acknowledgment of receipt will be issued within a maximum of 5 business days through the channel where the complaint was generated.

6.2 Initial Assessment

Once the complaint has been received, it will be verified that it is related to Treestate's activities and classified as technical, administrative, behavioral, etc.

6.3 Investigation

Treestate assigns independent personnel to investigate and collect objective evidence.

6.4 Decision

The necessary corrective or preventive actions are determined and communicated to the relevant committee (certification or impartiality) for approval.

6.5 Communication and Closure

Once the relevant actions have been approved, the complainant is notified of the formal outcome. The actions are followed up and once completed, the complaint is closed.

7. WHISTLEBLOWER REPORTES HANDLING

7.1 Receipt

Whistleblower Reports will only be received through confidential and secure channels such as the Treestate website (www.treestate.com). Anonymous complaints will be accepted.

7.2 Preliminary Assessment

Once the complaint has been received, its plausibility is analyzed and any risks to impartiality are identified.

7.3 Investigation

Independent personnel or a committee are appointed to investigate, collect, and preserve evidence.

7.4 Decision

Once the investigation is complete, the applicable corrective or disciplinary actions are determined. Treestate senior management and, if applicable, accreditation bodies are notified.

7.5 Communication and Closure

Where possible, decisions are communicated to the whistleblower, the case is recorded, and the impact on the system is assessed.

COMPLAINTS AND APPEALS PROCEDURE

2 – DIR – 4

8. APPEALS HANDLING

8.1 Receipt

Appeals must be made formally through the digital platform (www.clientes.treestate.com) or by email. The appeal must be submitted within a maximum period of 30 calendar days after notification of the evaluation or certification decision.

8.2 Admission

It is verified that the appeal corresponds to a certification decision. Once verified, an acknowledgment of receipt will be issued within a maximum period of 5 business days through the channel where the complaint was generated.

8.3 Independent Review

Staff or a committee other than those who made the original decision are designated to review the technical evidence.

8.4 Decision

The staff or committee decides to confirm, modify, or revoke the decision made in the certification.

8.5 Communication and Closure

The decision made is notified through a formal means, along with the grounds used to reach it. The certification status is updated if applicable.

9. RESPONSE TIMES

- Acknowledgment of receipt: ≤ 5 business days
- Initial assessment: ≤ 10 business days
- Resolution: ≤ 45 business days

10. RECORDS

- Log of complaints, reports, and appeals
- Evidence from investigations

Records will be kept for a minimum period of 5 years.

11. CONFIDENTIALITY

All information related to complaints, reports, and appeals will be treated as confidential and will only be disclosed when there is a legal obligation or express authorization.

12. CHANGE CONTROL

Modifications to this procedure must be approved by Senior Management and communicated to the personnel involved.