

▶ **Procedimiento de Quejas**

PGTF-10

Revisado por: ▶ **Junta Directiva** ▶ **20-01-2021**

Aprobado por: ▶ **Dirección de Operaciones** ▶ **20-01-2021**

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la atención de las quejas presentadas por los servicios de las actividades de verificación ofrecidos por GREEN TRUST FOUNDATION.

2. ALCANCE

Aplica para la atención de todas las quejas relacionadas con los servicios de las actividades de verificación ofrecidos por GREEN TRUST FOUNDATION.

3. DEFINICIONES

GTF: GREEN TRUST FOUNDATION

Cliente: Organización que solicita la verificación.

Declaración de Verificación: declaración formal por escrito, dirigida al usuario previsto, que garantiza lo manifestado en la declaración sobre los GEI de la parte responsable.

No conformidad: incumplimiento de un requisito

Discrepancia sustancial: errores, omisiones y tergiversaciones de forma individual o acumulada que están en la declaración sobre GEI y que podrían afectar a las decisiones de los usuarios previstos

Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Verificación: comprobación de que los datos e información de una organización implementados sean correctos.

Queja: expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona física o jurídica en relación los servicios de las actividades de verificación ofrecidos por GREEN TRUST FOUNDATION

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

RGTF-24. Control de Quejas

PGTF-06. Procedimiento de Acciones Correctivas o Preventivas.

EGTF-01. INTE-ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

EGTF-03. INTE-ISO 14064-1 Gases Efecto Invernadero Parte 1: Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de GEI

EGTF-04 INTE-ISO 14064-3 Gases Efecto Invernadero Parte 3: Especificación con orientación a la validación y verificación de las declaraciones sobre GEI.

EGTF-02. INTE-ISO 14065 Requisitos para los organismos que realizan la validación y la verificación de los gases de efecto invernadero.

EGTF-05. INTE -ISO 14066 Gases de efecto invernadero Requisitos de competencia para los equipos de validación y de verificación de gases de efecto invernadero.

EGTF-06. INTE B5: 2016 Norma para demostrar la Carbono Neutralidad. Requisitos

5. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades se detallan en cada actividad mencionada en este documento.

La simbología utilizada para designar a los responsables es la siguiente:

- Dirección de Operaciones: [DO]
- Gestoría de Calidad: [GC]
- Encargado Técnico [EC]

6. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

6.1. Recepción

6.1.1 La queja debe presentarse de manera escrita, mediante correo electrónico (quejas@gtfou.org), adjuntando una nota formal. También se puede acceder al formulario en línea disponible en www.gtfou.org.

6.1.2 Gestoría de Calidad deberá responder acusando de recibido como evidencia de la fecha de recepción de la queja o sugerencia.

Vigente desde:
Noviembre, 2020

Elaborado por:
Green Trust Foundation

6.1.3 La Gestoría de Calidad recibirá la queja, la cual será registrada en el formulario **RGTF-24**. Control de Quejas y posteriormente entregada a la Dirección de operaciones de GREEN TRUST FOUNDATION.

***Nota:** En caso de que la Gestoría de Calidad se encuentre ausente de GREEN TRUST FOUNDATION por más de un día, las quejas se canalizarán a la Dirección de Operaciones.*

6.1.4 Se enumera la queja en orden secuencial de recepción asignando el siguiente número de registro: consecutivo-año (ejemplo 001-2020); y se traslada la queja a la Dirección de GREEN TRUST FOUNDATION [GC].

6.2. Evaluación y tratamiento de quejas

6.2.1 Se debe realizar la revisión de la queja en el **RGTF-41**. Formato de Quejas para determinar si esta procede o no. Las quejas deben de ser tratadas por personal diferente al relacionado con la queja y que no esté involucrado en ninguna de las etapas del proceso de verificación, al momento en que se presente la queja.

***Nota 1:** las quejas las tratará la Dirección de operaciones en conjunto con Gestoría de Calidad. Si la Dirección o Gestoría de Calidad es el área directamente involucrada en la queja, o ha tenido participación en el proceso del resultado final al cual se presenta la queja, la Dirección, o bien, Gestoría de Calidad será quien se encargue de dar el tratamiento respectivo. Si se requiere, la persona responsable de tratar la queja, podrá conformar un equipo de trabajo para el tratamiento respectivo. Estas personas podrán ser del equipo verificador de GREEN TRUST FOUNDATION, ya que son personas con competencia para poder colaborar con la investigación.*

***Nota 2:** el personal involucrado en las etapas del proceso de verificación desde la solicitud de cotización hasta la declaración final, son:*

- Dirección **de Operaciones**
- Gestor de Inversiones

- *Gestoría de Calidad*
- *Equipo verificador designado*

Nota 3: En el proceso de investigación y admisibilidad de la queja, los datos serán resguardados de forma confidencial por GREEN TRUST FOUNDATION.

6.2.2 Si la queja no procediera por falta de fundamento, se rechazará y se informará por correo electrónico al interesado indicándole los motivos del rechazo. Se cuenta con un plazo de 15 días hábiles, a partir de la fecha en que se recibió la queja para darle respuesta al interesado sobre la admisibilidad de la misma. [GC].

6.2.3 Si la queja procediera se podrá tratar de la siguiente forma:

6.2.3.1 Si la queja se refiere a las actividades propias de GREEN TRUST FOUNDATION, se debe:

- a) Se debe seguir el procedimiento **PGTF-06**. Procedimiento de Acciones Correctivas o Preventivas y elaborar un plan de acciones correctivas para la queja. Dicho plan debe ser informado al interesado, en donde indique el responsable y las fechas de implementación. Se cuenta con un plazo de 15 días hábiles para elaborar el plan de acciones correctivas. Este plan debe desarrollarlo el responsable de tratar la queja junto con el equipo de trabajo, en caso de que existiera.
- b) Gestoría de Calidad debe dar seguimiento a las acciones tomadas y evaluar su eficacia **de acuerdo al tipo de queja que se presente.**

7. ANEXOS

N/A.