

▶ **Apelaciones**

PGTF-12

Revisado por: ▶ **Junta Directiva** ▶ **06-11-2020**

Aprobado por: ▶ **Dirección de Operaciones** ▶ **06-11-2020**

1. OBJETIVO

Establecer las acciones a tomar en cuenta para la gestión, evaluación y acción correctiva de las apelaciones que se pudieran presentar ante GREEN TRUST FOUNDATION, en relación con las Declaraciones de Verificación.

2. ALCANCE

Las disposiciones establecidas en este procedimiento son para las apelaciones que se pudieran presentar ante las resoluciones de Declaraciones de Verificaciones efectuadas 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.

Apelación: solicitud del cliente o parte responsable al organismo de verificación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con la Declaración de la Verificación.

Recurso: Petición de cualquier Organización que se considere afectada, que impugna cualquier resolución dictada por GREEN TRUST FOUNDATION, por medio de los recursos de apelación.

Conflicto de intereses: Situación en la cual, por causa de otras actividades o relaciones, la imparcialidad en el desempeño de las actividades de verificación está o podría estar comprometida.

No conformidad: incumplimiento de un requisito

Equipo de verificación: uno o más verificadores que llevan a cabo una verificación con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

RGTF-40. Control de Apelaciones.

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-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. Gestión de la apelación

6.1.1 Las decisiones tomadas por GREEN TRUST FOUNDATION en relación con la Declaración de Verificación, son susceptibles de apelaciones, cuyo proceso se llevará a cabo de acuerdo con el procedimiento establecido en este documento.

6.1.2 La Organización tiene un plazo de 4 días hábiles a partir de la notificación de la decisión tomada para interponer el recurso contra las resoluciones.

6.1.3 El recurso se debe interponer en forma escrita a GREEN TRUST FOUNDATION, y exponer claramente la apelación y acompañarla de pruebas pertinentes.

6.1.4 Las apelaciones que se registraran en el **RGTF-40. Control de Apelaciones**. Se enumerará la apelación en orden secuencial de recepción asignando el siguiente número de registro:

consecutivo-año (ejemplo 001-2020). Se le remitirá a la Dirección de Operaciones de GREEN TRUST FOUNDATION.

Nota 1: En caso de que la Gestoría de Calidad se encuentre ausente, las apelaciones se tramitarán a la Dirección de operaciones.

Nota 2: La Gestoría de Calidad cuenta con 2 días hábiles para remitir la apelación a la Dirección de operaciones, para que sea de su conocimiento.

6.1.5 Recibida la apelación, la Dirección de Operaciones deberá revisar si el recurso se dio en los plazos que se dictan en este procedimiento y emitir una nota al apelante sobre la procedencia y trámite del recurso; de no haberse presentado en los tiempos establecidos, la Dirección de operaciones le informa al apelante que el recurso es improcedente o inadmisibile.

Nota: La Dirección de operaciones cuenta con 2 días hábiles para dar respuesta sobre admisibilidad o no del recurso al apelante.

6.1.6 Si la apelación es presentada dentro del plazo legal, la Dirección de operaciones solicitará a un verificador Líder y el encargado técnico que analicen a fondo el recurso presentado.

Nota 1: los miembros del equipo que se encargaran de evaluar la apelación, y cuando se trate de una apelación en donde se está involucrado una resolución de tipo técnico, se deberá tener dentro del grupo a un miembro en categoría de experto técnico relacionado con el tema involucrado.

Nota 2: los miembros designados a participar en el tratamiento de la apelación, deberá ser diferente (independiente) a aquel que estuvo involucrado en el proceso que llevo a dictar la resolución apelada.

6.2. Evaluación de la apelación

Vigente desde:
Noviembre, 2020

Elaborado por:
Green Trust Foundation

6.2.1 Los miembros del equipo designados deberán evaluar las pruebas presentadas y determinar si es suficiente evidencia para tomar la decisión sobre las acciones correctivas a ejecutar, inclusive podrán dar audiencia oral al apelante para presentación de prueba testimonial, que podrán aclarar las pruebas presentadas en el inicio del proceso, o bien, determinar que la apelación no tiene fundamento.

Nota 1: Se cuenta con 10 días hábiles después de recibido para dar respuesta a la apelación. Si se requiere una prórroga por complejidad de la investigación, la Gestoría de Calidad deberá enviar informes al apelante explicando la situación.

Nota 2: Los miembros del equipo designados deben asegurar que las decisiones de las apelaciones no darán como resultado ninguna acción discriminatoria en contra del apelante.

6.2.2 En el caso que se determine que la apelación presentada es completamente admisible, la Gestoría de Calidad debe seguir el procedimiento **PGTF-06**. Procedimiento de Acciones Correctivas o Preventivas y elaborar un plan de acciones correctivas para la apelación. Dicho plan debe ser informado al apelante, en donde indique el responsable y las fechas de implementación. Se cuenta con un plazo de 5 días hábiles para elaborar el plan de acciones correctivas.

6.2.3 En el caso que se determine que la apelación no es aceptada, la Gestoría de Calidad debe de informar al apelante las razones por las cuales no es aceptado su recurso, señalando que la decisión es irrevocable y final [GC].

Nota: Se conservarán los registros de la apelación en el expediente de la Organización y, si es el caso, de las acciones correctivas realizadas para solucionar la situación como evidencias de su tratamiento [GC].

6.3. Acceso a los registros



Apelaciones

Green Trust Foundation

San José, Costa Rica

PGTF-12

V-01

Vigente desde:
Noviembre, 2020

Elaborado por:
Green Trust Foundation

6.3.1 Los documentos y registros pueden ser consultados únicamente por el apelante, la Dirección de operaciones y la Gestoría de Calidad de GREEN TRUST FOUNDATION [GC]

Nota: se puede proveer información a otras partes, con previa autorización expresa del apelante por escrito.

7. ANEXOS

N/A