

Contenido

1.	OBJETIVO	2
2.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	2
3.	DEFINICIONES	2
4.	DESACUERDO	2
5.	RECLAMACIONES.....	2
5.1	RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES CONTRA <i>DEUTSCHE CERTIFICATION BODY S.A.S.</i>	2
5.2	RECLAMACIONES REMITIDAS POR EL ORGANISMO DE ACREDITACIÓN	3
5.3	RECLAMACIONES DE PROCESOS RELACIONADOS CON GASES DE EFECTO INVERNADERO.....	3
6.	APELACIONES	4
6.1.	RECEPCIÓN DE APELACIONES.....	4
6.2.	PANEL DE APELACIONES	4
6.2.1.	FUNCIONAMIENTO DEL PANEL	4
6.2.2.	CONCLUSIONES DEL PANEL.....	5
8.	CONFIDENCIALIDAD	6
9.	REGISTROS.....	6
10.	CONTROL DE CAMBIOS.....	6

1. OBJETIVO

Este procedimiento establece los requisitos para el manejo de reclamaciones, apelaciones y disputas de las diferentes partes interesadas de **Deutsche Certification Body S.A.S** en el proceso de validación y/o verificación de reducción y/o remoción de emisiones de GEI.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Procedimiento de Conflicto de interés e imparcialidad (P-02).

3. DEFINICIONES

- **SACP:** Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva
- **Director de Certificación:** responsable del manejo de las no conformidades, reclamaciones, apelaciones y disputas
- **Reclamación:** Expresión de insatisfacción con un producto o servicio, que se archiva por un cliente y es recibida por una organización.
- **Apelación:** Una solicitud hecha por un cliente o parte responsable al organismo de validación y/o verificación de reconsiderar la decisión tomada en relación con una declaración de validación y/o verificación.
- **Disputa:** Conflicto, debate o controversia sobre una declaración final de validación y/o verificación, así como el proceder en alguna etapa del proceso, sostenida entre una parte interesada y el organismo de validación y/o verificación de GEI.

4. DESACUERDO

Se proporciona a la organización en el proceso de validación y/o verificación el derecho a estar en desacuerdo con las decisiones y/o conceptos definidos por **Deutsche Certification Body** durante las auditorías o después de la firma de los acuerdos legales de validación y/o verificación. El cliente puede registrar su desacuerdo siguiendo las directrices definidas en este procedimiento, o puede reclamar directamente con el organismo de acreditación o con el estándar de carbono al que se aplique.

En casos de apelaciones y disputas, la evaluación de la efectividad de las acciones tomadas se analiza en las reuniones de revisión por la dirección.

5. RECLAMACIONES

5.1 Reclamaciones de los Clientes contra **Deutsche Certification Body S.A.S**.

Cualquier empleado de **Deutsche Certification Body S.A.S**, puede recibir reclamaciones y dirigirlas a la persona responsable de la acción inmediata, que debe responder, dentro de un plazo no mayor a 5 días hábiles. El soporte de la reclamación deberá quedar registrado para la gestión. Se debe analizar la reclamación, recopilar datos y tomar las medidas necesarias para garantizar que el cliente esté satisfecho con la respuesta dada. En los casos en que no se cumple el criterio de independencia, el Director de Certificación debe definir a los responsables del análisis y la acción.

Luego de recibir la respuesta del área involucrada, el Director de Certificación analiza la respuesta y la validez de la reclamación, clasificándola como fundada o infundada.

En las reuniones de revisión por la dirección, el Director de Certificación evalúa con el presidente las reclamaciones registradas consideradas como válidas, para detectar repeticiones, tendencias y decidir si es necesario levantar una SACP.

5.2 Reclamaciones remitidas por el organismo de acreditación

Las reclamaciones enviadas por el organismo de acreditación a **Deutsche Certification Body**, serán analizadas y las acciones razonables serán definidas por el Director de Certificación.

La respuesta será formalizada al organismo de acreditación por el Director de Certificación.

Todos los registros del tratamiento de la reclamación, cuando estén relacionados con una organización validada y/o verificada, deben mantenerse en el Sistema de Gestión de la Calidad del OVV.

5.3 Reclamaciones de procesos relacionados con gases de efecto invernadero

Definición de reclamación en el contexto de GEI: expresión formal de insatisfacción, realizada verbalmente o por escrito, con respecto al desempeño de un OVV (Organismo de validación y verificación de GEI) o sus entidades subcontratadas, en relación con sus funciones de validación y/o verificación de cualquier fuente, como clientes, participantes del proyecto, el público en general o sus representantes, organismos gubernamentales, ONGs, etc.

Definición de reclamación aplicable a otros procesos de GEI: Expresiones de insatisfacción formales (escritas) y/o informales (verbales) con respecto al desempeño del OVV en relación con sus funciones, desde cualquier fuente, como cliente, parte responsable o sus representantes, público en general, organismos gubernamentales, ONG, etc.

El Director de Certificación es responsable de los procesos de recepción, obtención y verificación de la información para evaluar la validez de las reclamaciones, investigar y decidir qué acciones deben tomarse en respuesta a ellas. Las reclamaciones se clasifican en fundadas o infundadas, y su proceso de recepción y tramite deberá ser debidamente registrado en el formato F-136, y documentado y archivado en la ubicación electrónica que se disponga para ello en el "drive o nube", incluyendo, la acción inmediata y, si es necesario, el levantamiento de una SACP.

Las reclamaciones se consideran fundadas si, después de la investigación, se evidencia que **Deutsche Certification Body S.A.S.** cometió un error u omisión en la interpretación de los requisitos aplicables, o que el comportamiento de los involucrados era inapropiado.

La confidencialidad (relacionada con el demandante y con el sujeto de la reclamación), la imparcialidad y la independencia están garantizadas en la conducción del proceso. Las personas involucradas en este proceso son diferentes de aquellas que llevaron a cabo las actividades de validación y/o verificación.

Deutsche Certification Body S.A.S. informa al reclamante que su reclamo se recibió, que se está tratando, sobre el proceso de tramitación del mismo y las personas involucradas.

Al final del proceso, se le enviará al reclamante el resumen que contiene el resultado de la investigación y la decisión final tomada.

6. APELACIONES

Una apelación solo se considerará como tal si se presenta a **Deutsche Certification Body S.A.S.** dentro de los 30 días calendario posteriores a que el participante de proyecto haya sido notificado sobre la decisión tomada. Transcurrido este tiempo, no se aceptará ninguna apelación.

6.1. Recepción de Apelaciones

Una apelación debe dirigirse al Director de Certificación. En caso de que el Director de Certificación participe personalmente en la toma de decisiones para la actividad del proyecto en cuestión, la apelación se enviará al presidente.

La información sobre el proceso de apelación se pondrá a disposición del público en la propuesta de validación y/o verificación suscrita.

Al recibir una apelación, el Director de Certificación deberá dentro de los 5 días hábiles:

- Confirmar la recepción de la apelación,
- Decidir si se cumplen los criterios de aceptación y, en caso afirmativo, y
- Remitir el procedimiento de apelación (este documento) al apelante

6.2. Panel de Apelaciones

Dentro de los 15 días hábiles posteriores a la recepción de la apelación, el Director de Certificación deberá, proponer la composición de un panel de apelaciones al apelante. El panel propuesto debería, como mínimo, consistir en

- Un representante de **Deutsche Certification Body S.A.S.**, normalmente el Director de Certificación
- Un miembro del comité de imparcialidad de **Deutsche Certification Body S.A.S.**

Alternativamente, en caso de que ningún miembro del comité de imparcialidad de **Deutsche Certification Body S.A.S.** esté disponible o dispuesto a participar en el panel, se puede proponer un representante de otra organización neutral. Ninguno de los miembros del panel propuestos debería haber estado previa y directamente involucrado bajo este procedimiento de apelación.

Deutsche Certification Body S.A.S. debe apoyar proactivamente los esfuerzos para establecer un panel justo e imparcial. La aprobación del equipo debe ser documentada por escrito por ambas partes.

6.2.1. Funcionamiento del panel

Lo siguiente se aplicará al panel de apelaciones:

- El número de miembros externos que formen el panel debe ser el mismo que el número de miembros del panel delegados de **Deutsche Certification Body S.A.S.**
- **Deutsche Certification Body S.A.S.** será el anfitrión del panel de apelaciones y proporcionará infraestructura para reuniones, llamadas de conferencia etc. en las

instalaciones de **Deutsche Certification Body S.A.S.** En caso de que el apelante proponga otros lugares, todos los costos asociados serán a cargo del apelante.

- Se designará un representante de un tercero como presidente del panel. En caso de que se haya delegado más de un representante de terceros, pueden acordar la presidencia.
- El presidente del panel será el punto focal para toda comunicación.
- El presidente del panel puede decidir solicitar a **Deutsche Certification Body S.A.S.** las declaraciones escritas del apelante hacia la apelación. Ambos lados deberán responder a más tardar 10 días hábiles a dicha solicitud.
- El presidente del panel puede decidir sobre los medios de esta reunión, es decir, reunión personal, videoconferencia, conferencia telefónica o similar, considerando la tarea y los costos asociados.
- Durante esta reunión, el panel discutirá el contenido de la apelación en la medida requerida para llegar a una decisión final. Si es necesario, se pueden decidir una o más reuniones de seguimiento. Tal decisión será tomada por el presidente.
- Las decisiones se tomarán en la medida de lo posible por consentimiento. Si esto no es posible, la decisión será tomada por votación. En caso de paridad de votos, el voto del presidente del panel es decisivo.
- Todas las solicitudes de información, anuncios de reuniones, resultados o decisiones del panel se comunicarán de manera escrita. Finalmente, tanto el apelante como **Deutsche Certification Body S.A.S.** recibirán una notificación formal del resultado de la investigación y de la decisión final del panel.
- En caso de que la investigación identifique el incumplimiento de los requisitos de acreditación, el panel deberá solicitar a **Deutsche Certification Body S.A.S.** que tome las medidas correctivas apropiadas.

6.2.2. Conclusiones del panel

Todas las partes respetarán la decisión del panel como final. En caso de que la decisión del panel no confirmara una opinión negativa de validación o verificación emitida por el, el Director de Certificación, puede decidir reconsiderar la opinión emitida, con respecto a:

- Cancelar el contrato
- Abstenerse de notificar al estándar de registro aplicable sobre el resultado negativo y
- Emitir una carta de no objeción, es decir, se considera que el resultado de la validación o verificación permanece abierto y, por lo tanto, permite que otro OVV entre en reevaluación imparcial.

Bajo ninguna circunstancia, **Deutsche Certification Body S.A.S.** podrá notificar al estándar su resolución, sin la aprobación por escrito del cliente.

Deutsche Certification Body S.A.S. mantendrá una lista de todas las apelaciones recibidas y el resultado de las mismas.

7. DISPUTAS

La definición de disputa en el contexto de los proyectos de reducción y/o remoción de emisiones de GEI corresponde al desacuerdo entre un OVV y su cliente con respecto a la declaración final de validación y/o verificación dada, así como el proceder del OVV en las diversas etapas del proceso de validación y/o verificación de reducción y/o remoción de emisiones de GEI de un proyecto.

El Director de Certificación es responsable de los procesos de recepción, obtención y verificación de la información para evaluar la validez de la disputa, investigar y decidir qué acciones se deben tomar para responder. Las disputas se clasifican en fundadas o infundadas, y siempre se registra una lista de materiales que documentan la acción inmediata y, si es necesario, se registra un SACP. Las disputas se consideran fundadas si, después de la investigación, se evidencia que un error u omisión en la interpretación de los requisitos aplicables ha sido cometido por el personal involucrado de **Deutsche Certification Body S.A.S.**

La confidencialidad (relacionada con el disputante y con el sujeto de la disputa), la imparcialidad y la independencia están garantizadas en la conducción del proceso de disputa. Las personas involucradas en este proceso son diferentes de aquellas que llevaron a cabo las actividades de validación y/o verificación.

Deutsche Certification Body S.A.S., informa a la parte en disputa que su disputa se recibió y se está tratando, sobre el proceso de manejo de disputas y las personas involucradas.

Al final del proceso, se le enviará al demandante el resumen de la disputa, que contiene el resultado de la investigación y la decisión final del proceso de la disputa.

8. CONFIDENCIALIDAD

La confidencialidad de las reclamaciones, apelaciones y disputas está asegurada durante cada fase del proceso, tanto para el reclamante, el apelante o el disputante, como para el sujeto de la reclamación, apelación o disputa.

9. REGISTROS

- Comunicación de reclamación, apelación o disputa
- Comunicación de respuesta por el OVV
- Acta de la comisión de apelación.
- Registro de tratamiento de la reclamación en el SGC del OVV

10. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión histórica de este documento.		
Versión No.	Fecha de Revisión	Descripción y razón de la revisión
Rev. 00	16.09.2019	Documento Inicial
Rev. 01	27.01.2020	Correcciones editoriales. Modificación de DOE por OVV, de acuerdo con el glosario de ONAC.
Rev. 02	20.04.2020	Modificaciones a la redacción, de acuerdo con los hallazgos de auditoría interna.
Rev. 03	19.05.2020	Revisión general al documento para retirar la palabra certificación. Correcciones editoriales, de acuerdo con las observaciones de la auditoría de acreditación. Se incluye la definición para reclamación y para disputa. Se actualiza la definición de apelación, de acuerdo con ISO 14065:2013. Se reemplaza en todo el documento la palabra queja por reclamación
Rev. 04	01.03.2021	Cambio de formato.
Rev. 05	29.04.2021	En el Numeral 5.1., se amplía la forma de recepción de las reclamaciones y se reduce el tiempo de respuesta máximo por parte de DCB es de 5 días hábiles.

		En el Numeral 5.3. se aclara el proceso de recepción y trámite, y se incluyó el formato F-136.
--	--	--

	Nombre	Cargo	Fecha
Actualizado por	Mayra Manjarres	Directora Adm y Fin.	26.04.2021
Aprobado por	Jorge Andrés Avella	Director de Certificación	29.04.2021