

POLÍTICA DE QUEJAS Y APELACIONES DE VERRA

Los proponentes de proyectos, evaluadores, desarrolladores de elementos metodológicos y otros grupos de interés podrán enviar sus consultas a Verra en el momento que consideren necesario. Además, Verra ha establecido un procedimiento de quejas y apelaciones aplicable a todos los estándares y programas que administra.

Todos los gastos internos y externos en los que incurra Verra en el manejo de quejas y apelaciones serán pagados por la entidad que presente dicho recurso. Antes de incurrir en algún costo, Verra informará a la entidad que presenta la queja o apelación sobre el valor estimado del mismo. Cuando el resultado de una queja o apelación sea la revocación de una decisión previamente tomada por Verra, la entidad que presenta el recurso no será responsable de cubrir dichos gastos.

1 QUEJAS

Una queja es una objeción sobre una decisión tomada por Verra o algún aspecto relacionado con la operación un programa administrado por Verra, o un reclamo debido a que las reglas del programa correspondiente han tenido un efecto adverso arbitrario, inadvertido o involuntario. Los grupos de interés podrán hacer uso del siguiente procedimiento para presentar una queja:

- 1) La queja deberá incluir la siguiente información:
 - a) Nombre de la persona que presenta la queja.
 - b) Nombre de la organización, cuando sea el caso.
 - c) Información de contacto de la persona que presenta la queja.
 - d) Detalles de la queja.
 - e) Declaración de cualquier conflicto de intereses al presentar la queja.
- 2) La queja deberá ser dirigida al manager del programa correspondiente que figura en el sitio web de Verra y deberá ser enviada por correo electrónico a secretariat@verra.org con la palabra *queja* en la línea del asunto. A continuación, el emisor recibirá una respuesta por correo electrónico en el que Verra notifica la recepción de la queja.
- 3) Verra designará a una persona adecuada para manejar la queja, quien llevará a cabo un análisis (involucrando a expertos externos, de ser necesario) y determinará la acción apropiada requerida.

- 4) Verra preparará y enviará una respuesta por escrito a la persona que presentó la queja. La respuesta a la queja será presentada y aprobada por el Director Ejecutivo (CEO) de Verra.
- 5) Toda la información presentada con respecto a la queja recibirá un tratamiento confidencial por parte de Verra.

Las quejas de los grupos de interés sobre un proponente de proyecto o sus socios deberán ser presentadas a la entidad respectiva. Del mismo modo, las quejas provenientes de clientes de entidades que prestan sus servicios a un programa de Verra (por ejemplo, los asesores de dichas entidades), deberán ser tramitadas ante la entidad correspondiente. En cualquiera de los casos anteriores, cuando la queja no sea resuelta a satisfacción del reclamante y la queja esté relacionada con la interpretación de las reglas del programa en cuestión por parte de la entidad respectiva, el reclamante podrá presentar una queja a Verra. Tenga en cuenta que otros grupos de interés (es decir, diferentes a clientes) también podrán presentar sus quejas a las entidades que prestan servicios en el marco del programa correspondiente cuando dichas entidades cuenten con procedimientos de quejas para terceros.

2 APELACIONES

Cuando una queja haya sido presentada siguiendo el procedimiento de la Sección 1 y esta no se haya resuelto a satisfacción del reclamante, el mismo podrá hacer uso del siguiente procedimiento para solicitar una apelación:

- 1) La apelación deberá incluir la siguiente información:
 - a) Nombre de la persona que presenta la apelación.
 - b) Nombre de la organización, cuando sea el caso.
 - c) Información de contacto de la persona que presenta la apelación.
 - d) Detalles de la apelación, incluyendo la referencia a la queja original presentada.
- 2) La apelación deberá ser dirigida al CEO de Verra (dantonioli@verra.org) con la palabra *apelación* en la línea del asunto. A continuación, el emisor recibirá una respuesta por correo electrónico en el que el CEO notifica la recepción de la apelación.
- 3) El CEO presentará la apelación a la Junta Directiva de Verra, la cual llevará a cabo un análisis que involucre a expertos externos, de ser necesario.
- 4) La Junta Directiva de Verra preparará una respuesta por escrito, la cual será enviada por el CEO de Verra al apelante. La decisión de la Junta Directiva de Verra será definitiva y vinculante.
- 5) Toda la información presentada con respecto a la apelación recibirá un tratamiento confidencial por parte de Verra y la Junta Directiva de Verra.