

			Código: IT-TE-09	
Nombre: Descripción del proceso de verificación de GEI			Página: 1 de 18	
Revisado por: Control Documental	Aprobado por: Dirección de Técnico	Fecha aprobación: 2023/01/31	Fecha de entrada en vigencia 2023/01/31	Versión: 02

Este documento se encuentra en inglés y español, adjunto documento en ambas versiones. / This document is available in both English and Spanish. Attached is the document in both versions.

ÍNDICE

1.	PROPÓSITO Y ALCANCE.....	2
2.	DOCUMENTOS Y REGISTROS DE REFERENCIA.....	2
3.	CONTENIDO	2
3.4.1	Primera etapa: Pre verificación y análisis de riesgo	4
3.4.2	Segunda Etapa: Verificación	5
3.4.3	Tercera Etapa: Evaluación y decisión	6
3.4.4	Evaluaciones de seguimiento y renovación	7
3.5	Quejas y Apelaciones	7
4.	ANEXOS.....	9

	Página: 2 de 18	Versión: 02	Código: IT-TE-09
---	-------------------------------	---------------------------	--------------------------------

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

Este procedimiento proporciona los detalles de los procesos de evaluación de la conformidad realizados por la Dirección de Operaciones de INTECO.

2. DOCUMENTOS Y REGISTROS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
PG-GR-06	Gestión de Evaluaciones del Sistema de Gestión de la Calidad de INTECO
FS-CO-11	Acuerdo para el proceso de evaluaciones ambientales
FS-CO-12	Solicitud de evaluaciones ambientales
FS-CO-13	Actualización de datos
RS-SE-43	Oferta de servicios de auditoría de sistemas de gestión
FS-OP-05	Carta de decisión de la certificación
<u>FS-TE-38</u>	Plan de preverificación y análisis de riesgo
<u>FS-TE-39</u>	Informe de preverificación
<u>FS-TE-40</u>	Plan de verificación
<u>FS-TE-41</u>	Informe de verificación

3. CONTENIDO

3.1 La Verificación, como uno de los mecanismos de evaluación de la conformidad, se refiere a un proceso sistemático, independiente y documentado para la evaluación de una **declaración** frente a los **criterios de evaluación** acordados. Un criterio de verificación constituye una política, procedimiento o requisito utilizado como referencia frente al cual se compara la evidencia. Por ejemplo, la verificación de carbono neutralidad de una organización consiste en evaluar el cumplimiento con respecto al criterio de verificación: INTE B5 “Norma de Carbono Neutralidad”.

3.2 La **Dirección de Operaciones** brinda diferentes servicios en este rubro: verificaciones de inventarios de gases de efecto invernadero de organizaciones, verificaciones de carbono neutralidad de organizaciones y actividades, verificaciones de huellas ambientales de organizaciones, producto y servicio (por ejemplo, huella de agua, huella de carbono, otros).

	Página: 3 de 18	Versión: 02	Código: IT-TE-09
---	-------------------------------	---------------------------	--------------------------------

3.3 Cada servicio de verificación ofrecido junto con el criterio de evaluación específico se indica a continuación:

SERVICIO	CRITERIO DE EVALUACIÓN
Verificación de Inventarios de gases de Efecto Invernadero	INTE/ISO 14064-1 Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero. Protocolo de Gases de Efecto Invernadero: Estándar Corporativo de contabilidad y reporte" del World Resources Institute (WRI). <u>Programa Ecuador Carbono Cero (PECC)</u> Programa País Carbono Neutralidad MINAE 2.0 (aplica solo para Costa Rica).
Verificación de Carbono Neutralidad de organizaciones	INTE B5 Norma para demostrar la Carbono neutralidad. Requisitos INTE/ISO 14064-1 Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero. Protocolo de Gases de Efecto Invernadero: Estándar Corporativo de contabilidad y reporte" del World Resources Institute (WRI). Programa País Carbono Neutralidad MINAE 2.0 (aplica solo para Costa Rica). <u>Programa Ecuador Carbono Cero (PECC)</u>
Verificación de Carbono Neutralidad de actividades	<u>Programa País Carbono Neutralidad MINAE 2.0 (aplica solo para Costa Rica). Categoría Eventos</u>
Verificación de Huella de Carbono de Producto	INTE/ISO 14067 Gases de Efecto Invernadero - Huella de carbono de productos - Requisitos y directrices para cuantificación y comunicación. PAS 2050:2011: Specification for the assessment of the life cycle greenhouse gas emissions of goods and services. <u>INTE B12:2017: Etiquetado Ambiental Tipo III. Requisitos Generales del Programa Nacional de Etiquetado Ambiental Tipo III.</u>

	Página: 4 de 18	Versión: 02	Código: IT-TE-09
---	-------------------------------	---------------------------	--------------------------------

	<u>INTE/ISO 14067 14044:2006: Gestión ambiental — Análisis del ciclo de vida — Requisitos y directrices.</u> <u>INTE/ISO 14067 14040:2006: Gestión ambiental — Análisis del ciclo de vida — Principios y marco de referencia</u> <u>Programa País Carbono Neutralidad MINAE 2.0 (aplica solo para Costa Rica). Categoría Producto</u> <u>Acuerdo 006-2019, Programa Nacional de Etiquetado Ambiental y de Eficiencia Energética de Costa Rica y creación del Comité Técnico de Etiquetado Ambiental y Energético</u>
Verificación de Huella de Agua	INTE/ISO 14046 Gestión ambiental — Huella de agua — Principios, requisitos y directrices

3.3.1 INTECO cuenta con acreditaciones que permiten asegurar nuestra competencia para brindar un servicio adecuado. En la página web del Ente Costarricense de Acreditación www.eca.or.cr se establecen las acreditaciones mantenidas por INTECO, así como los sectores acreditados.

3.4 El proceso de evaluación de la Dirección de Operaciones se desarrolla por etapas según se detalla a continuación:

3.4.1 Primera etapa: Pre-verificación y análisis de riesgo y estratégico

3.4.1.1. Se solicita a las organizaciones completar y enviar la **FS-CO-12** “Solicitud de evaluaciones ambientales”, la cual servirá como base para llevar a cabo un análisis documental, el planteamiento de una oferta preliminar de servicios **FS-CO-11** “Acuerdo para el proceso de evaluaciones ambientales” y su envío al cliente para su aprobación, y planificar la pre-verificación y análisis de riesgo.

3.4.1.2. Una vez que la organización acepta la Oferta de Servicios, INTECO procede a formalizar el **FS-CO-11** “Acuerdo para el proceso de evaluaciones ambientales”, el cual se envía al cliente para oficializar el servicio con las firmas de ambas partes. El acuerdo contiene los requisitos técnicos y detalla las condiciones de la evaluación.

3.4.1.3. La preverificación inicia con la recopilación de la Información y registros requeridos en la solicitud de evaluaciones ambientales y el envío del **FS-TE-38** “Plan de preverificación y análisis de riesgo”, en donde se indicarán las actividades a realizar en la primera etapa de evaluación con la organización. Esta etapa no aplica para la verificación de carbono neutralidad de actividades.

	Página: 5 de 18	Versión: 02	Código: IT-TE-09
---	-------------------------------	---------------------------	--------------------------------

3.4.1.4. Durante la ejecución de esta etapa se determina la naturaleza, escala y complejidad de la actividad de evaluación que se va a realizar a nombre del cliente, la confianza en la información y la declaración que hace la parte responsable, la cobertura total de la información y la elegibilidad para participar un programa, si aplica.

3.4.1.5. Si la información proporcionada por el cliente no es suficiente para llevar a cabo una revisión de la información INTECO no continúa con la evaluación hasta tener la información necesaria.

3.4.1.6. Personal técnico asignado por la Dirección de Operaciones debe evaluar las fuentes y la magnitud de los errores, omisiones y tergiversaciones potenciales para las actividades posteriores de evaluación. Debe considerarse al menos: el riesgo inherente de que ocurra una discrepancia sustancial, el riesgo de que los controles de la organización no eviten ni detecten una discrepancia sustancial, el riesgo de que el equipo de evaluación no detecte alguna discrepancia sustancial que no haya sido corregida por los controles de la organización.

3.4.1.7. El resultado de la primera etapa genera un informe **FS-TE-39** “Informe de preverificación”, el cual es entregado al cliente. Dicho informe contiene los hallazgos detectados en la evaluación, los cuales se refieren a incumplimientos u observaciones con respecto a los criterios de verificación definidos y deben ser corregidos por la organización para poder proceder con la siguiente etapa.

El informe de pre-verificación también se utiliza como elemento de entrada para elaborar el **FS-TE-40** “Plan de verificación” para la siguiente etapa de evaluación.

3.4.1.8. El tiempo transcurrido entre la pre-verificación y la verificación no debe superar los 12 meses. En aquellos casos en donde se supere dicho lapso, se deberá completar el registro **FS-CO-13** “Actualización de datos” para evaluar si existen cambios en el sistema que afecten el proceso de verificación. En caso de que existan modificaciones a aspectos tales como: año de reporte, alcance u otros cambios significativos dentro del sistema, con respecto al proceso de pre-verificación, se deberá iniciar el proceso de evaluación nuevamente (realizando tanto la preverificación como la verificación), caso contrario, se podrá proceder con la etapa de verificación.

3.4.2 Segunda Etapa: Verificación

3.4.2.1 El equipo verificador planifica la verificación según los criterios de evaluación establecidos en el Acuerdo para Evaluaciones Ambientales y los resultados de la primera etapa de evaluación según informe de pre-verificación. Para esto elabora y

	Página: 6 de 18	Versión: 02	Código: IT-TE-09
---	-------------------------------	---------------------------	--------------------------------

envía al cliente el **FS-TE-40** “Plan de verificación”.

3.4.2.2 En esta etapa el equipo verifica si existen discrepancias sustanciales en la declaración según el acuerdo, ejecuta las actividades de evaluación in situ, realiza muestreos, entrevistas, recorridos a instalaciones, análisis y pruebas al sistema de información y datos de la organización relacionados con la declaración respectiva.

3.4.2.3 El equipo evaluador como resultado de la verificación elabora el **FS-TE-41** “Informe de verificación”, el cual se presenta a la organización. Este informe contiene las discrepancias o incumplimientos con respecto a los criterios de evaluación acordados (en caso de que existan).

3.4.3 Tercera Etapa: Evaluación y decisión

3.4.3.1 En el caso de que existan discrepancias durante la verificación la organización tiene un plazo máximo de 30 días naturales a partir de la fecha de finalización de la verificación para entregar un Plan de Acciones Correctivas (PAC) con evidencias de cambios y correcciones. Para el caso de discrepancias sustanciales la organización deberá presentar adicionalmente en el lapso indicado el cierre de acciones. Si el miembro del equipo evaluador que revisa el PAC considera que la información suministrada es suficiente lo evalúa dando su recomendación, en caso contrario solicitará ampliación a la organización. En caso de requerirse ampliación, se le otorgan **treinta días naturales** a la organización para que dé respuesta a la misma, con posibilidad de extender el plazo a un máximo de treinta días naturales en caso de que el evaluador del PAC lo considere necesario y previa justificación técnica por parte de la organización.

En algunos casos a criterio de los verificadores, INTECO puede requerir una evaluación en las instalaciones del cliente para dar cierre al plan de acciones.

3.4.3.2. El miembro del equipo verificador que revisó el PAC le entrega la propuesta a la persona encargada de la Coordinación por medio del **RS-SE-43** “Oferta de servicios de auditoría de sistemas de gestión”.

3.4.3.3. INTECO cuenta con quince hábiles posteriores a la recepción de la solicitud para tomar una decisión definitiva de acuerdo con las recomendaciones recibidas por el miembro del equipo verificador y comunica a la organización la decisión tomada a través del registro **FS-OP-05** “Carta de decisión de la certificación”. Posteriormente, se procede a elaborar la Opinión correspondiente, según la norma evaluada.

	Página: 7 de 18	Versión: 02	Código: IT-TE-09
---	-------------------------------	---------------------------	--------------------------------

3.4.4 Evaluaciones de seguimiento y renovación

3.4.4.1 Anualmente, Operaciones realiza verificaciones de seguimiento para asegurar el cumplimiento con los criterios de evaluación. La verificación de seguimiento corresponde a una visita de verificación, cuya duración se acuerda con la organización en el Acuerdo de Verificación respectivo. El ciclo de verificación se realiza en concordancia con lo establecido en el Programa País de Carbono Neutralidad 2.0 de MINAE.

3.4.4.2 El resultado de esta verificación pasa por todo el proceso de evaluación y decisión de INTECO, para finalmente tomar una decisión positiva o negativa acerca del otorgamiento de las opiniones respectivas.

3.4.4.3 Para el caso de las verificaciones de huellas ambientales, se realiza cada tres años, una revisión crítica.

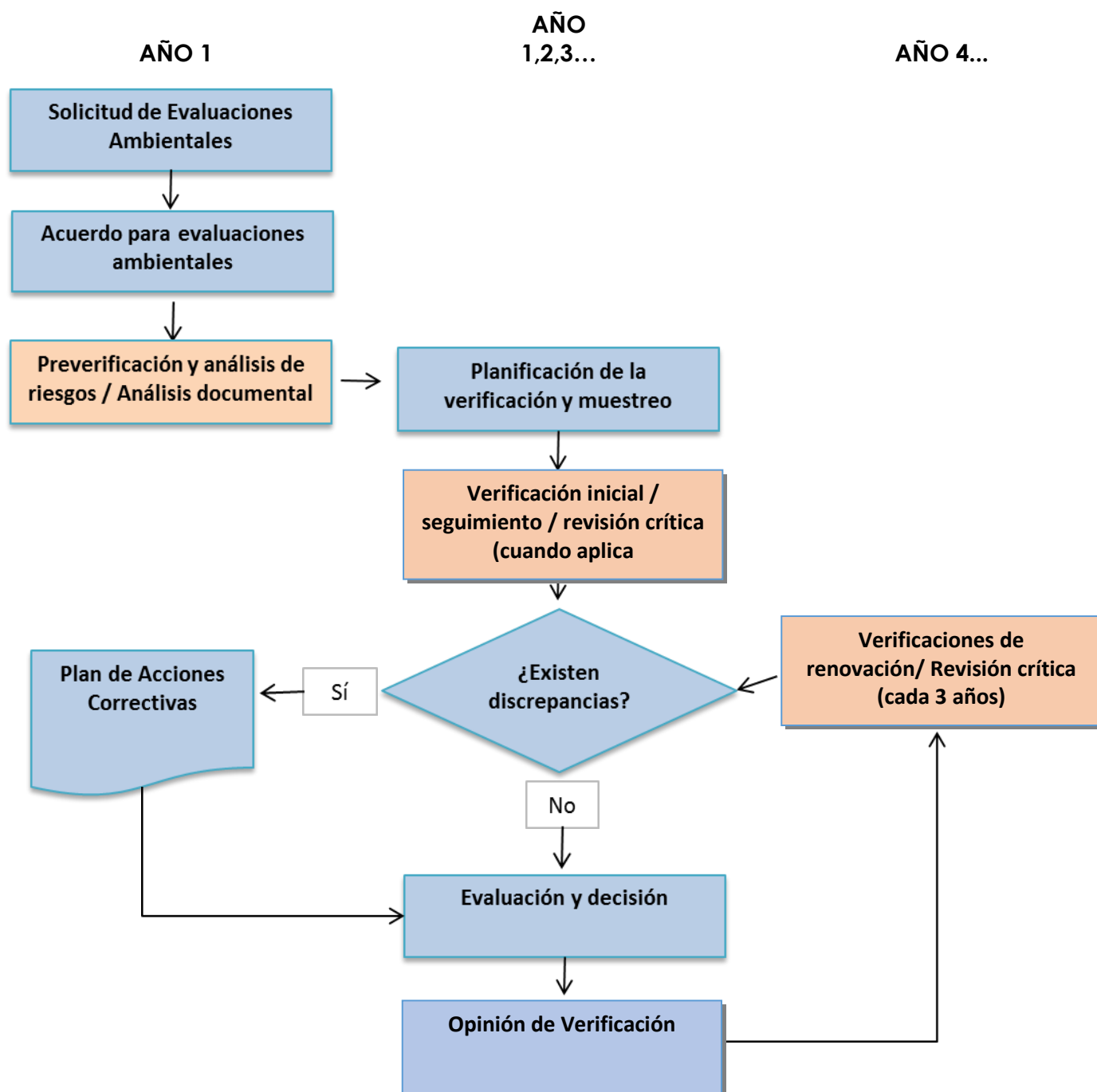
3.4.4.4 Para el caso de verificaciones de carbono neutralidad en actividades no es requerida la verificación de seguimiento o vigilancia, a no ser que la actividad verificada sea repetida a través del tiempo y técnicamente amerite su evaluación posterior.

3.5 Quejas y Apelaciones

3.5.1. INTECO cuenta con instructivos y procedimientos para el trámite de quejas y apelaciones establecidos en el **PG-GR-06** “Procedimiento para la gestión de quejas y apelaciones”, el cual puede ser accesado en la página web de INTECO.

3.5.2. En caso de cualquier denuncia y/o apelación, INTECO pone a disposición el [Equipo de la mesa de ayuda | INTECO](#) en la página web de INTECO.

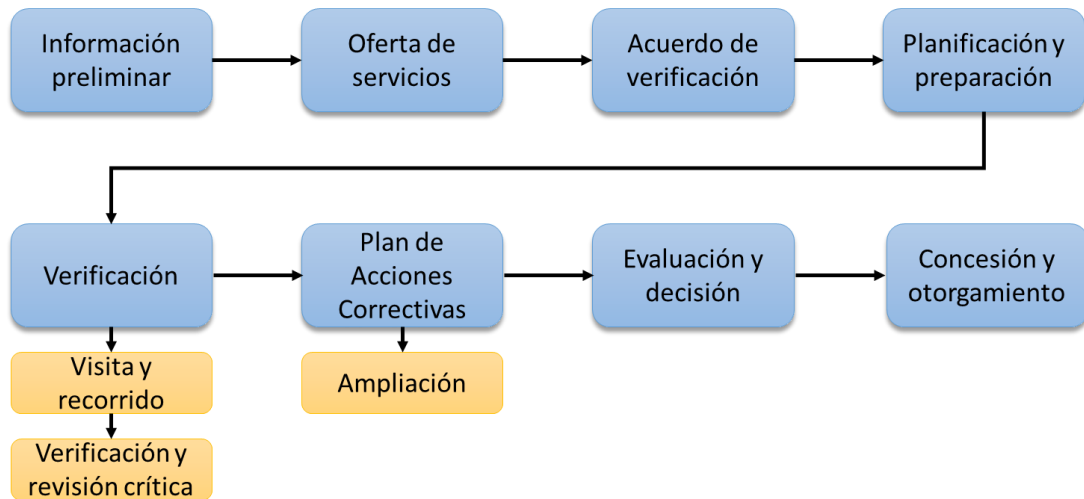
3.5.3. PROCESO DE EVALUACIONES AMBIENTALES, INTECO (EXCEPTUANDO VERIFICACIONES DE CARBONO NEUTRALIDAD DE ACTIVIDADES)



El ciclo de evaluaciones para Huellas Ambientales es por tiempo indefinido. Para verificaciones de Gases de Efecto Invernadero en Centros Educativos son ciclos de cada 3 años. Para verificaciones de Gases de

Efecto Invernadero a nivel Organizacional el ciclo de evaluación es por tiempo definido, por lo que solamente se realizan procesos de seguimiento y no hay renovaciones.

PROCESO DE VERIFICACIÓN DE CARBONO NEUTRALIDAD EN ACTIVIDADES.



4. ANEXOS

N/A

			Código: IT-TE-09	
Nombre: Descripción del proceso de verificación de GEI			Página: 10 de 18	
Revisado por: Control Documental	Aprobado por: Dirección de Técnico	Fecha aprobación: 2023/01/31	Fecha de entrada en vigencia 2023/01/31	Versión: 02

INDEX

1.	PURPOSE AND SCOPE	11
2.	REFERENCE DOCUMENTS AND RECORDS.....	11
3.	CONTENT	11
3.4.1	First stage: Pre-verification and risk and strategic analysis.....	13
3.4.2	Second Stage: Verification.	14
3.4.3	Third Stage: Assessment and decision.	15
3.4.4	Follow-up and renewal assessments.	15
3.5	Complaints and Appeals	16
4.	ATTACHMENTS	18

	Página: 11 de 18	Versión: 02	Código: IT-TE-09
---	--------------------------------	---------------------------	--------------------------------

5. PURPOSE AND SCOPE

This procedure provides the details of a Conformity Assessment process carried out by the Directorate of Operations of INTECO.

6. REFERENCE DOCUMENTS AND RECORDS

CODE	DOCUMENT NAME
PG-GR-06	INTECO Quality Management System Assessment
FS-CO-11	Environmental Assessment Agreement Process
FS-CO-12	Environmental Assessment Application Request
FS-CO-13	Data Update
RS-SE-43	Management Systems Auditing Services Offering
FS-OP-05	Certification Decision Letter
<u>FS-TE-38</u>	Pre-verification Plan and Risk Analysis
<u>FS-TE-39</u>	Pre-Verification Report
<u>FS-TE-40</u>	Verification Plan
<u>FS-TE-41</u>	Verification Report

7. CONTENT

7.1 Verification, as one of the Conformity Assessment mechanisms, refers to a systematic, independent and documented process for the assessment of a **claim** against **the agreed assessment criteria**. A verification criterion is a policy, procedure, or requirement used as a benchmark against which evidence is compared. For example, an organization's carbon neutrality claim verification consists of assessing compliance with the verification criteria: INTE B5 "Carbon Neutrality Standard".

7.2 The **Directorate of Operations** provides different services in this area: greenhouse gas inventory verifications of organizations, carbon neutrality claims verifications of organizations and activities, verification of environmental footprint claims of organizations, product and service (e.g., water footprint, carbon footprint, etc).

7.3 Each verification service offered along with the specific assessment criteria is listed below:

	Página: 12 de 18	Versión: 02	Código: IT-TE-09
---	--------------------------------	---------------------------	--------------------------------

SERVICE	ASSESSMENT CRITERIA
Greenhouse Gases Inventory Verification	INTE/ISO 14064-1 Specification with organization-wide guidance for quantifying and reporting greenhouse gas emissions and removals. Greenhouse Gas Protocol: Corporate Standard of Accounting and Reporting" of the World Resources Institute (WRI). <u>Zero Carbon Program of Ecuador (PECC)</u> MINAE 2.0 Carbon Neutrality Country Program (applies only to Costa Rica).
Verification of Carbon Neutrality Claim of Organizations	INTE B5 Standard to demonstrate carbon neutrality. Requirements. INTE/ISO 14064-1 Specification with organization-wide guidance for quantifying and reporting greenhouse gas emissions and removals. Greenhouse Gas Protocol: Corporate Standard of Accounting and Reporting" of the World Resources Institute (WRI). MINAE 2.0 Carbon Neutrality Country Program (applies only to Costa Rica). <u>Zero Carbon Program of Ecuador (PECC)</u>
Verification of Carbon Neutrality Claim of Activities	MINAE 2.0 Carbon Neutrality Country Program (applies only to Costa Rica). <u>Events Category</u>
Verification of Carbon Footprint Claim of Products	INTE/ISO 14067 Greenhouse Gases - Product Carbon Footprint - Requirements and Guidelines for Quantification and Communication. PAS 2050:2011: Specification for the assessment of the life cycle greenhouse gas emissions of goods and services. INTE B12:2017: Type III Environmental Labelling. General Requirements of the National Environmental Labeling Program Type <u>III</u>. <u>INTE/ISO 14067 14044:2006: Environmental management — Life cycle assessment — Requirements and guidelines.</u>

	Página: 13 de 18	Versión: 02	Código: IT-TE-09
---	--------------------------------	---------------------------	--------------------------------

Verification of Water Footprint Claim	INTE/ISO 14046 Environmental management — Water footprint — Principles, requirements and guidelines
--	--

7.3.1 INTECO has accreditations that ensure its competence in providing adequate services. The website of the Costa Rican Accreditation Body www.eca.or.cr establishes the accreditations maintained by INTECO, as well as the accredited sectors.

7.4 The assessment process of the Directorate of Operations is carried out in stages as detailed below:

7.4.1 First stage: Pre-verification and risk and strategic analysis

3.4.1.9. Organizations are requested to complete and submit the **FS-CO-12** "Environmental Assessments Request ", which will serve as the basis for carrying out a documentation analysis, and then submitting a preliminary offer of **FS-CO-11** "Environmental Assessment Agreement Process " and sending it to the client for approval, as well as planning the pre-verification and risk analysis.

3.4.1.10. Once the organization accepts the Service Offer, INTECO proceeds to formalize the **FS-CO-11** "Environmental Assessment Agreement Process", which is sent to the client to formalize the service with the signatures of both parties. The agreement contains the technical requirements and details the conditions of the assessment.

3.4.1.11. Pre-verification begins with the collection of the information and records required in the request for environmental assessments and the submission of the **FS-TE-38** "Pre-verification and risk analysis plan", which will indicate the activities to be carried out in the first stage of assessment with the organization. This stage does not apply to the verification of carbon neutrality claim of activities.

3.4.1.12. During the execution of this stage, the nature, scale and complexity of the assessment activity to be carried out on behalf of the client is determined, as well as the reliability on the information and the statement made by the responsible party, the full coverage of the information and the eligibility to participate in a program, if applicable.

3.4.1.13. If the information provided by the customer is not sufficient to carry out a review of the information, INTECO will not continue with the assessment until all the necessary information has been provided and obtained.

	Página: 14 de 18	Versión: 02	Código: IT-TE-09
---	--------------------------------	---------------------------	--------------------------------

3.4.1.14. Technical staff assigned by the Directorate of Operations should assess the sources and extent of potential errors, omissions and misrepresentations for subsequent assessment activities. As minimum should consider: the inherent risk that a substantial discrepancy will occur, the risk that the organization's controls will not prevent or detect a material discrepancy, the risk that the assessment team will not detect any material discrepancy that has not been corrected by the organization's controls.

3.4.1.15. The result of the first stage generates a **FS-TE-39** "Pre-Verification Report", which is delivered to the customer. This report contains the findings detected in the assessment, which refer to non conformities or observations with respect to the defined verification criteria and must be corrected by the organization in order to proceed with the next stage.
The pre-verification report is also used as an input element to develop the **FS-TE-40** "Verification Plan" for the next stage of assessment.

3.4.1.16. The time between pre-verification and verification must not exceed 12 months. In cases where this period is exceeded, the **FS-CO-13** "Data Update" record must be completed to evaluate if there are changes in the system that affect the verification process. In case there are modifications to aspects such as: year of report, scope or other significant changes within the system, with respect to the pre-verification process, the assessment process must be started again (performing both the pre-verification and the verification), otherwise, the verification stage may proceed.

7.4.2 Second Stage: Verification.

3.4.2.4 The verification team plans the verification according to the assessment criteria established in the Environmental Assessment Agreement and the results of the first stage of assessment according to the pre-verification report. To this end, it prepares and sends the **FS-TE-40** "Verification Plan" to the customer.

3.4.2.5 At this stage, the team verifies whether there are substantial discrepancies in the declaration according to the agreement, executes the on-site assessment activities, conducts sampling, interviews, tours of facilities, analysis and tests of the organization's information and data system related to the respective declaration.

3.4.2.6 As a result of the verification, the assessment team prepares the **FS-TE-41** "Verification Report", which is presented to the organization. This report contains any discrepancies or non-conformities with respect to the agreed assessment criteria (if any).

	Página: 15 de 18	Versión: 02	Código: IT-TE-09
---	--------------------------------	---------------------------	--------------------------------

7.4.3 Third Stage: Assessment and decision.

3.4.3.2 In the event that there are discrepancies during the verification, the organization has a maximum period of 30 calendar days from the date of completion of the verification to submit a Corrective Action Plan (CAP) with evidence of changes and corrections. In the event of substantial discrepancies, the organization must additionally present the closing of actions within the indicated period. If the member of the assessment team that reviews the CAP considers that the information provided is sufficient, it will evaluate it by giving its recommendation, otherwise it will request an extension from the organization. If an extension is required, the organization will be given **thirty calendar days** to respond, with the possibility of extending the period to a maximum of thirty calendar days in case the CAP assessor considers it necessary and after technical justification by the organization.

In some cases, at the discretion of the verifier, INTECO may require an assessment at the client's facilities to finalize the action plan.

3.4.3.4. The member of the verification team that reviewed the CAP will deliver the proposal to the person in charge of the Coordination through **RS-SE-43** "Offer of management systems audit services".

3.4.3.5. INTECO has fifteen working days after receiving the application to make a final decision in accordance with the recommendations received by the member of the verification team and communicates the decision made to the organization via **FS-OP-05** "Certification Decision Letter". Subsequently, the corresponding Opinion is prepared, according to the evaluated standard.

7.4.4 Follow-up and renewal assessments.

3.5.4.1 Annually, Operations conducts follow-up verification to ensure compliance with the assessment criteria. The follow-up verification corresponds to a verification visit, the duration of which is agreed with the organization in the respective Verification Agreement. The verification cycle is carried out in accordance with the provisions of the MINAE Carbon Neutrality 2.0 Country Program.

3.5.4.2 The result of this verification goes through the entire process of assessment and decision of INTECO, to finally make a positive or negative decision about the granting of the respective opinions.

3.5.4.3 In the case of environmental footprint verifications, a critical review is carried out every three years.

	Página: 16 de 18	Versión: 02	Código: IT-TE-09
---	--------------------------------	---------------------------	--------------------------------

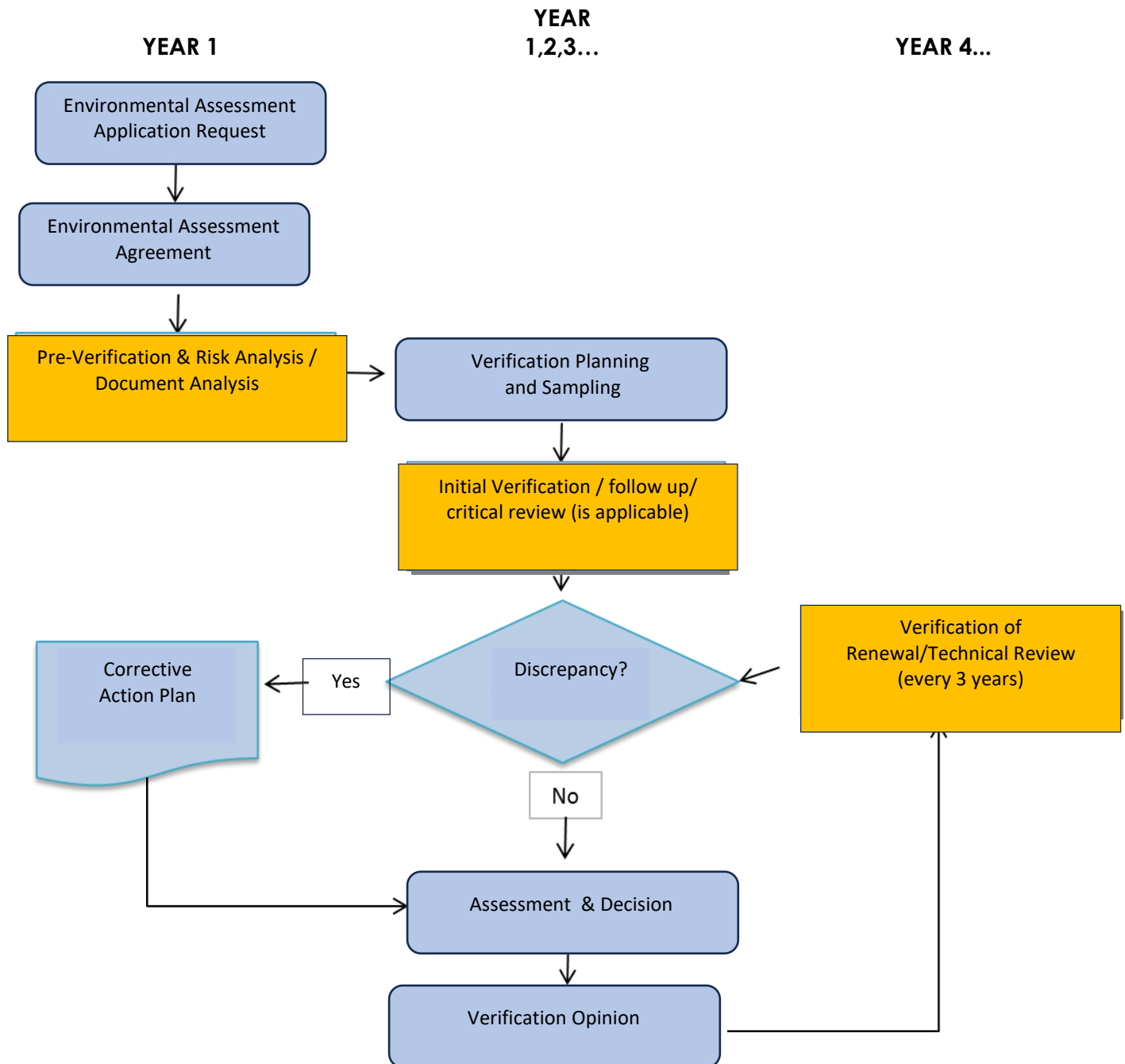
3.5.4.4 In the case of carbon neutrality verifications in activities, monitoring or surveillance verification is not required, unless the verified activity is repeated over time and technically merits its subsequent assessment.

3.6 Complaints and Appeals

3.5.4. INTECO has instructions and procedures for the processing of complaints and appeals established in **PG-GR-06** "Complaints and Appeals Handling Procedure ", which can be accessed on the INTECO website.

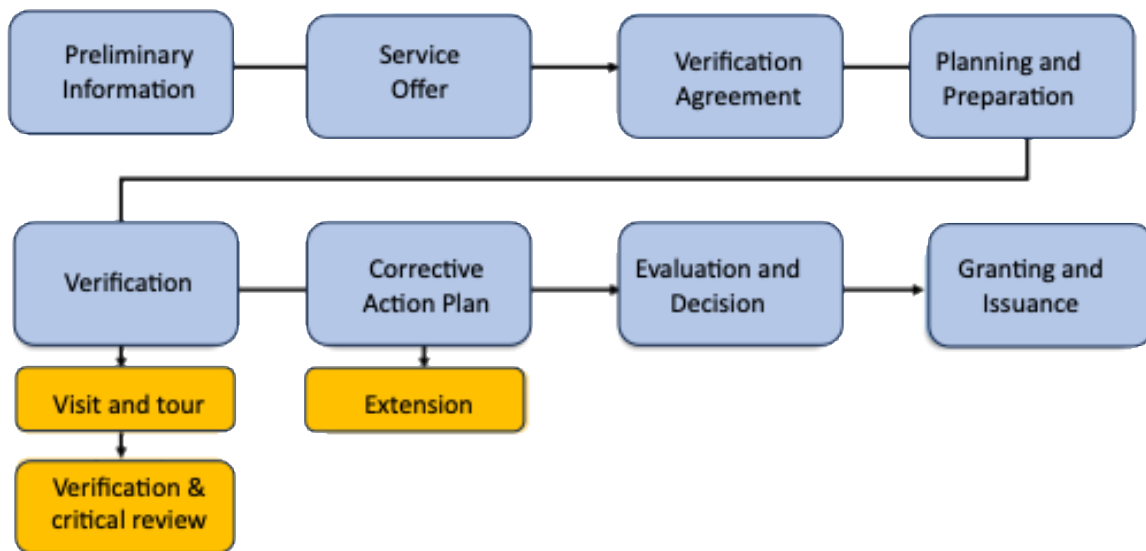
3.5.5. In case of any complaint and/or appeal, INTECO makes available the [Help Desk Team | INTECO](#) on the INTECO website.

3.5.6. ENVIRONMENTAL ASSESSMENT PROCESS, INTECO (EXCEPT FOR VERIFICATION OF CARBON NEUTRAL CLAIM OF ACTIVITIES)



The cycle of Environmental Footprint Assessment is indefinite. Cycles for Greenhouse Gas verifications in Educational Centers are every 3 years. For Greenhouse Gas verifications at the Organizational level, the assessment cycle is for a defined time, so only follow-up processes are carried out and there are no renewals.

VERIFICATION PROCESS OF CARBON NEUTRALITY CLAIM OF ACTIVITIES



8. ATTACHMENTS

N/A