
PROCEDIMIENTO GENERAL CERFOAR – PEFC ARGENTINA

Procedimiento para la resolución de disputas de la Asociación CERFOAR – PEFC Argentina

Contenido

1. Objeto.....	1
2. Alcance	1
3. Requisitos generales	1
4. Procedimiento de atención de quejas y resolución de disputas.....	2

1. Objeto

Este procedimiento describe las responsabilidades de la Asociación CERFOAR – PEFC Argentina y establece las acciones que debe cumplir en el proceso de atención de quejas y resolución de disputas.

2. Alcance

Este Procedimiento General ha sido aprobado por el Consejo Directivo de la Asociación CERFOAR – PEFC Argentina y se aplica al proceso de atención de quejas y resolución de disputas relativos a la aplicación del Sistema Argentino de Certificación Forestal o al procedimiento de certificación de la gestión forestal sostenible y/o de la cadena de custodia, que no puedan ser resueltos a través de los procedimientos de resolución de conflictos del Organismo de Certificación acreditado o del Organismo de Acreditación que corresponda

3. Requisitos generales

La Asociación CERFOAR – PEFC Argentina debe asegurar que la implementación del proceso de atención de quejas y resolución de disputas se realiza siguiendo las siguientes pautas:

- a) la información acerca de cómo y dónde realizar las quejas se encuentra a disposición de las partes interesadas de manera accesible y es divulgada para su conocimiento;
- b) la recepción de la queja es reconocida al reclamante inmediatamente y éste es informado del progreso de su queja;
- c) cada queja es tratada de forma equitativa, objetiva e imparcial;

- d) el proceso de atención de quejas y resolución de disputas es gratuito para el reclamante;
- e) el proceso de atención de quejas y resolución de disputas es confidencial respecto del reclamante y solo se divulgará su información personal bajo su expreso consentimiento cuando esto sea necesario para el tratamiento del reclamo;
- f) la implementación eficaz del proceso de atención de quejas y resolución de disputas contribuye al cumplimiento de los objetivos de la Asociación CERFOAR – PEFC Argentina y a su mejora continua.

4. Procedimiento de atención de quejas y resolución de disputas

4.1 La Secretaría Ejecutiva de la Asociación CERFOAR – PEFC Argentina es la responsable de la implementación del proceso de atención de quejas y resolución de disputas y del control de los registros de este proceso.

4.2 Todas las quejas deben ser dirigidas en forma documentada a la Secretaría Ejecutiva CERFOAR – PEFC Argentina y deben ser acompañadas de información de respaldo para su tratamiento.

4.3 La resolución de la queja es realizada por un Comité de Resolución de Disputas integrado por tres miembros, un representante de los productores forestales, un representante de la foresto industria y un representante de las otras partes interesadas, todos independientes e imparciales, convocados ad hoc por la Secretaría Ejecutiva ad referéndum de la aprobación del Consejo Directivo de la Asociación CERFOAR – PEFC Argentina.

4.4 El proceso de atención de quejas y resolución de disputas debe seguir las siguientes etapas:

a) Recepción del reclamo:

la Secretaría Ejecutiva registra la queja junto con la información de respaldo (antecedentes y evidencias provistos por el reclamante) y la identifica de manera inequívoca. El registro de la queja debe identificar la solución buscada por el reclamante y cualquier otra información necesaria para el eficaz tratamiento de la queja.

b) Acuse de recibo de la reclamación:

la Secretaría Ejecutiva notifica al reclamante la recepción de la queja de forma inmediata y documentada.

c) Evaluación de la reclamación:

la Secretaría Ejecutiva evalúa la pertinencia de la queja para verificar que esta se encuentre comprendida en el alcance del PG 06.vigente. En el caso de rechazo de la queja, esto debe ser informado al reclamante junto con la justificación de la decisión adoptada.

d) Investigación de la reclamación:

la Secretaría Ejecutiva investiga la queja y todas las circunstancias que la ocasionaron, analiza la información de respaldo y de ser insuficiente solicita la ampliación de la misma por parte del reclamante o de las otras partes involucradas. El nivel de la investigación debe ser proporcional a la seriedad, frecuencia de ocurrencia y severidad del reclamo. La Secretaría Ejecutiva debe elaborar un informe con los resultados de la investigación.

e) Convocatoria del Comité de Resolución de Disputas:

la Secretaría Ejecutiva, debe, en un plazo no mayor a los 60 días posteriores la recepción de la reclamación, convocar a los miembros que integraran el comité que abordará cada queja en particular. Cada miembro del Comité recibe copia del Informe de Investigación de la queja elaborado por la Secretaría Ejecutiva

f) Resolución de la disputa:

el Comité de Resolución de Disputas debe celebrar la primera reunión en un plazo no mayor a los 90 días desde la recepción de la queja. El Comité tiene la potestad de convocar a un experto externo e independiente para las quejas complejas que así lo ameriten. La decisión se tomará por mayoría simple y dentro del plazo de 90 días desde la primera reunión del CRC. La decisión del Comité es vinculante y pone fin al proceso de atención de la queja y resolución de la disputa dentro de la Asociación CERFOAR – PEFC Argentina.

g) Comunicación de la resolución de la reclamación:

la Secretaría Ejecutiva comunica al reclamante la resolución tomada por el Comité.

h) Implementación de acciones correctivas y preventivas apropiadas:

cuando fuera pertinente, dependiendo del análisis y resolución de la queja, la Secretaría Ejecutiva debe implementar acciones correctivas y preventivas apropiadas.

i) Seguimiento y registros del proceso de tratamiento de la reclamación:

la Secretaría Ejecutiva realiza el seguimiento y el registro de todo el proceso de atención de la queja y resolución de la disputa, incluyendo la implementación y eficacia de las acciones correctivas y/o preventivas implementadas y las actas de las reuniones del Comité de Resolución del Conflicto.