 cerfoar Sistema Argentino de Certificación Forestal	Código	PG 06.02
	Fecha	2014 04 07
	Página	1 de 3

PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS QUE DEBE IMPLEMENTAR LA ASOCIACIÓN cerfoar

CONTENIDO

1. Objeto
2. Alcance
3. Requisitos Generales
4. Procedimiento de atención de reclamaciones y resolución de conflictos

1. OBJETO

Este procedimiento describe las responsabilidades de la Asociación Civil Administradora del Sistema Argentino de Certificación Forestal (en adelante Asociación cerfoar) y las acciones que debe cumplir en el proceso de atención de reclamaciones y resolución de conflictos


2. ALCANCE

Este Procedimiento General ha sido aprobado por el Consejo Directivo de la Asociación cerfoar y se aplica al proceso de atención de reclamaciones y resolución de conflictos 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 debe asegurar que la implementación del proceso de atención de reclamos y resolución de conflictos se realiza siguiendo las siguientes pautas:

- la información acerca de cómo y donde realizar las reclamaciones se encuentra a disposición de las partes interesadas de manera accesible y es divulgada para su conocimiento;
- la recepción de las reclamaciones es reconocida al reclamante inmediatamente y éste es informado del progreso de su reclamo;
- cada reclamación es tratada de forma equitativa, objetiva e imparcial;
- el proceso de atención de reclamaciones y resolución de conflictos es gratuito para el reclamante;

 Sistema Argentino de Certificación Forestal	Código	PG 06.02
PROCEDIMIENTO GENERAL Resolución de Conflictos	Fecha	2014 04 07
	Página	2 de 3

- el proceso de atención de reclamaciones y resolución de conflictos 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;
- la implementación eficaz del proceso de atención de reclamaciones y resolución de conflictos contribuye al cumplimiento de los objetivos de la Asociación cerfoar y a su mejora continua.

4. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La Secretaría Ejecutiva cerfoar es la responsable de la implementación del proceso de atención de reclamaciones y resolución de conflictos y del control de los registros de este proceso.

Todas las reclamaciones deben ser dirigidas en forma documentada a la Secretaría Ejecutiva cerfoar y deben ser acompañadas de información de respaldo para su tratamiento.

La resolución de la reclamación es realizada por un Comité de Resolución de Conflictos integrado por tres miembros, un representante de los productores forestales, un representante de la foresto industria y un representante de las otras partes interesadas, independientes e imparciales convocados *ad hoc* por la Secretaría Ejecutiva *ad referéndum* de la aprobación del Consejo Directivo de la Asociación cerfoar.

El proceso de atención de reclamaciones y resolución de conflictos debe seguir las siguientes etapas:


1. Recepción del reclamo:

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

la Secretaría Ejecutiva notifica al reclamante la recepción de la reclamación de forma inmediata y documentada.
3. Evaluación de la reclamación:

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

la Secretaría Ejecutiva investiga la reclamación 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.
5. Convocatoria del Comité de Resolución de Conflictos:

 Sistema Argentino de Certificación Forestal	Código	PG 06.02
PROCEDIMIENTO GENERAL Resolución de Conflictos	Fecha	2014 04 07
	Página	3 de 3

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 reclamación en particular. Cada miembro del Comité recibe copia del Informe de Investigación de la reclamación elaborado por la Secretaría Ejecutiva

6. Resolución de la reclamación:

el Comité de Resolución de Conflictos debe celebrar la primera reunión en un plazo no mayor a los 90 días desde la recepción del reclamo. El Comité tiene la potestad de convocar a un experto externo e independiente para los reclamos complejos 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 reclamación y resolución del conflicto dentro de la Asociación cerfoar.

7. Comunicación de la resolución de la reclamación:

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

8. Implementación de acciones correctivas y preventivas apropiadas:

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

9. 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 reclamación y resolución del conflicto, 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.