

1. Transfondo

1.1 La GFA Certification GmbH (GFA) es una empresa internacional especializada en la certificación independiente de terceros.

1.2 En el ámbito de la acreditación se llevan a cabo las siguientes actividades:

- Certificación del Manejo Forestal (FM) de acuerdo a los estándares FSC® (FSC®A000511) o los estándares PEFC™ (PEFC/04-04-0099),
- Certificación de Cadena de Custodia (CoC) para productos certificados FSC, PEFC RSPO y UTZ.

1.3 GFA mantiene un proceso de reclamaciones que contiene los siguientes objetivos:

- Recolección y manejo de quejas de los clientes de la GFA („Titular del Certificado“) por parte de las partes interesadas;
- Recolección y manejo de quejas sobre la GFA por parte de las partes interesadas y de los clientes de la GFA;
- Las quejas que deben de ser abordadas a un nivel superior, pueden ser identificadas y tratadas en consecuencia.

2. Quejas de las partes interesadas y de los clientes de la GFA

2.1 Las partes interesadas o los clientes de la GFA pueden presentar una queja a la GFA sobre las actividades de gestión de los titulares de certificados FSC, PEFC, RSPO o UTZ o sobre las actividades de gestión de certificación de la GFA.

2.2 La GFA sólo puede estar activa si la queja se refiere a los estándares del FSC, estándares PEFC, estándares RSPO SCC, estándares UTZ ChoC o los requisitos del Programa de Certificación GFA.

2.3 Para ser aceptada y clasificada como queja, esta deberá ser dirigida a la GFA (ver datos de contacto más abajo) por escrito y presentarse en alemán o en inglés o en el caso de la certificación FSC/FM se presentará en el idioma local, en el informe del resumen público que es publicado en el sitio web del FSC (www.info.fsc.org). La queja deberá incluir una descripción detallada de la situación así como también deberá incluir pruebas que sean la base de la queja.

2.4 Las quejas presentadas sobre los clientes de la GFA deben estar justificadas con evidencias objetivas y con descripciones precisas de los lugares, de las fechas y con las personas involucradas.

2.5 Todos los titulares de certificados deben tener su propio sistema de reclamaciones, para atender las quejas presentadas por las partes interesadas. Por lo tanto, cualquier queja sobre un titular de certificado deberá ser presentada en primera estancia en cuestión al titular del certificado y haber pasado por su sistema de gestión de reclamaciones antes de ser presentada a GFA.

2.6 Si el demandante no recibe una respuesta del titular del certificado o tiene la impresión de que no ha recibido una respuesta adecuada, la queja debe ser dirigida y enviada a la GFA (ver detalles de contacto más abajo).

2.7 GFA investigará la queja, reunirá y verificará toda la información necesaria (en la medida de lo posible) para avanzar en la queja y juzgar la relevancia de la queja. GFA investigará la denuncia en relación con los servicios mencionados en 1.2. GFA puede emitir solicitudes de acción correctiva, o puede suspender un certificado en caso de que se justifique una queja. GFA responderá al demandante informándole de las acciones tomadas y los resultados de cualquier investigación. GFA mantendrá un registro de las quejas recibidas y de las acciones tomadas.

2.8 La decisión de resolver la queja es hecha por o revisada y aprobada por el personal de GFA no involucrado en la evaluación relacionada con la queja.

2.9 Dentro de las dos (2) semanas después de haber recibido una queja, la GFA da una respuesta inicial si la queja se refiere a las actividades de certificación de las cuales GFA es responsable, incluyendo, si es necesario un resumen de las propuestas de acción. Dentro de los tres (3) meses siguientes a la recepción de la queja, la GFA examinará la información y el contenido de la queja y habrá concretado todas las propuestas de acción.

2.10 GFA registrará a FSC todas las quejas relacionadas con el titular del certificado GFA FSC.

2.11 GFA responderá a las quejas en alemán o inglés o en caso de la certificación FSC/FM responderá en el idioma local, en el informe del resumen público que se publica en el sitio web del FSC (www.info.fsc.org).

2.12 GFA garantizará el anonimato del demandante de los clientes GFA, si esto es específicamente solicitado por el demandante.

2.13 En el caso de UTZ, la GFA dará una respuesta inicial en 15 días hábiles. En caso de que la reclamación no se haya resuelto en 20 días hábiles, GFA lo reportará a UTZ. En caso de que el demandante no esté satisfecho con el resultado de la investigación sea de la opinión de que la denuncia de la GFA no se trata adecuadamente, puede informar de ello a UTZ utilizando el Procedimiento de Quejas de UTZ (véase el capítulo 4.1 del Protocolo de Certificación).

2.14 Las quejas presentadas serán asignadas a un miembro del personal GFA para su revisión y para su posterior procesamiento. Las quejas contra el personal GFA y los auditores GFA se asignan al Director General de la GFA y las quejas del Director General de la GFA se asignan al consejo de la GFA para su investigación.

2.15 La revisión, gestión y verificación de una queja puede implicar una auditoría de seguimiento no programada, o tener lugar en una de las auditorías de seguimiento anual programadas. Las auditorías internas de afiliados locales o las oficinas asociadas de la GFA también pueden organizarse en respuesta a las quejas.

2.16 El personal de GFA revisará el expediente y decidirá sobre cualquier acción correctiva apropiada que se tome y también decidirá sobre los medios por los cuales se llevará a cabo. En la consideración del expediente la GFA puede recurrir a la experiencia especializada de cualquier miembro del comité de decisión de certificación de la GFA u otros expertos, según se considere apropiado.

2.17 Se informa al demandante de los resultados de la investigación y de las medidas adoptadas.

2.18 Si en el caso de una certificación FSC el demandante no está satisfecho con el resultado de la investigación, puede remitir la queja al Director General de ASI en la siguiente dirección:

ASI - Assurance Services International GmbH
Friedrich-Ebert-Allee 69, 53113 Bonn, Germany
Telefon: +49 228 227237- 0, Fax: +49 228 227237- 30
E-Mail: asi-info@asi-assurance.org

3. Obligaciones generales

3.1 El demandante no puede presentar ninguna reclamación contra GFA por el reembolso de los gastos ni por otras pérdidas sufridas.

3.2 Quejas basadas en rumores o presentadas de forma anónima y expresiones de insatisfacción que no están justificadas como quejas por parte del reclamante o por terceros, así como las quejas presentadas y publicadas, por ejemplo, en los sitios web, periódicos, etc., no se tratarán de acuerdo con el procedimiento de quejas y no se aceptarán. En cambio, se tratarán como comentarios de las partes interesadas y se abordan durante la próxima auditoría.

3.3 GFA se reserva el derecho de añadir, suprimir o cambiar este procedimiento sin previo aviso.

4. Datos de Contacto

GFA Certification GmbH
Alter Teichweg 15, 22081 Hamburgo, Alemania
Teléfono: +49 40 5247431- 0, Fax: +49 40 5247431- 999
E-Mail: info@gfa-cert.com