Procedimiento de Apelaciones

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:

a) Certificación del Manejo Forestal (FM) de acuerdo a los estándares FSC® (FSC®A000511) o los estándares PEFC™ (PEFC/04-04-0099),
b) Certificación de Cadena de Custodia (CoC) para productos certificados FSC, PEFC y RSPO.
c) Certificación según el Esquema de Sustainable Resource Verification Scheme (SURE).
d) Certificación según el Gold Standard (GS)
e) Certificación según el Estándar Voluntario de Carbono (VCS)

1.3 Este procedimiento sólo es válido para los clientes de la GFA y no para las partes interesadas.

1.4 GFA mantiene un proceso de apelación que contiene los siguientes objetivos:

a) Registrar y dirigir las apelaciones de los clientes de GFA respecto a las decisiones de certificación tomadas por GFA.
b) Asegurar que las apelaciones, que deben ser tratadas a un nivel más alto sean identificadas y tratadas apropiadamente.

2. Apelaciones de los clientes de la GFA

2.1 El cliente de GFA tiene el derecho de apelar las decisiones de certificación de la GFA que están directamente relacionadas con el proceso de certificación del cliente.

2.2 La notificación de la intención de apelar debe hacerse por escrito y ser recibida por GFA dentro de los siete días siguientes a la recepción de la decisión de certificación. Para poder ser aceptada y clasificada como una apelación, deberá ser dirigida a GFA (ver detalles de contacto a continuación) por escrito y presentarse en alemán o inglés.

2.3 Para que una apelación sea aceptada y clasificada como tal, el asunto debe ser dirigido a GFA (ver detalles de contacto a continuación) por escrito y ser presentado en alemán o inglés o en el caso de la certificación FSC FM en el idioma local, en el que el resumen público del reporte es publicado en el Sitio web del FSC (www.info.fsc.org). La apelación incluirá una descripción detallada de la situación de la base de la apelación e incluirá evidencias para la sustentación de la misma.

2.4 El cliente está obligado dentro de los 14 días siguientes a la recepción de la apelación de suministrar a la GFA por escrito los hechos relevantes y los datos pertinentes para su consideración durante el procedimiento de apelación.

2.5 Las apelaciones recibidas serán remitidas a GFA al gerente responsable de la calidad.

2.6 Un grupo ad-hoc está compuesto por miembros del Consejo de Certificación de GFA o expertos reconocidos que no estuvieron involucrados en el proceso de certificación en cuestión y son nombrados como Comité de Apelación. El comité recopilará y verificará toda la información necesaria y examinará las pruebas incluidas en las razones de la apelación e informará su decisión a la GFA al gerente de calidad responsable.

2.7 Dentro de las dos (2) semanas después de la recepción de una apelación, la GFA proporciona al cliente apelativo una respuesta inicial, si los hechos se refieren a las actividades de certificación de las cuales GFA es responsable, incluyendo un resumen de las propuestas de acción en respuesta a la apelación.

2.8 GFA mantiene al cliente apelativo informado del progreso en la evaluación de la apelación.

2.9 GFA habrá investigado las acusaciones y especificado todas las acciones propuestas en respuesta a la apelación dentro de los tres (3) meses de haberlas recibido.

2.10 Cualquier decisión de certificación (por ejemplo, la suspensión del certificado, etc.) de GFA permanecerá en vigor hasta el resultado de la apelación.

2.11 GFA informará al cliente apelativo por escrito sobre el resultado del proceso de apelaciones.

2.12 La decisión del comité de apelación será final y vinculante tanto para el cliente de GFA como para GFA. Una vez que se haya tomado la decisión respecto a la apelación, no podrá hacerse ninguna reclamación por ninguna de las partes en disputa para enmendar o cambiar esta decisión.

2.13 GFA mantendrá un registro de las apelaciones recibidas y las acciones tomadas.

3. Obligaciones generales

3.1 En los casos en que la apelación haya sido satisfactoria para el cliente de GFA, no se podrá presentar ninguna reclamación contra GFA para el reembolso de los costes o cualquier otra pérdida sufrida.

3.2 Si una apelación presentada por el cliente de GFA no tiene éxito, GFA tiene el derecho de cobrar una tarifa de tramitación de 500 EUR por día laborable. Además el cliente se compromete a cubrir todos los costes relacionados con las auditorías de vigilancia realizadas a corto plazo debido a la apelación.

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