



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES PARA RAINFOREST ALLIANCE

Objetivo:

Desarrollar un procedimiento de quejas y apelaciones acorde a la ISO 17 065 y la Normativa Rainforest Alliance 2020.

Alcance:

Para todos los operadores certificados bajo la Normativa Rainforest Alliance 2020.

Procedimiento:

En caso de inconformidad por un fallo, el afectado tiene el derecho de presentar una queja o de apelar una decisión. El afectado debe notificar por escrito cualquier inconformidad o incidente sobre el servicio o el resultado de una inspección o certificación Rainforest Alliance que da Mayacert, utilizando el formato de quejas y apelaciones de Mayacert reservado para Rainforest Alliance y disponible en la página Web bajo el Código FQ-RA, que incluye la dirección de correo electrónico, así como el contacto telefónico y la dirección postal de nuestra oficina central.

Una vez recibida la información, se le da seguimiento dependiendo del tipo de Queja o Apelación, y del departamento correspondiente. Si amerita el caso, el Departamento de Evaluación y Dictaminación de MAYACERT analiza de nuevo el informe de inspección impugnado. Y si procede, se realiza una re-inspección en el sitio en referencia, la cual se hará con un inspector diferente a quién realizó la primera inspección, y podrá ir acompañado del gerente de MAYACERT, para adjuntar otros elementos de juicio que luego serán discutidos por el Departamento de Evaluación y Dictaminación. Si el dictamen ratifica lo expresado en la primera inspección se rechaza la impugnación, en caso contrario se tomarán las medidas correctivas que el caso amerite en base a la re-inspección.

Mayacert acepta y evalúa el riesgo de quejas anónimas. Sin embargo, se investigan las quejas únicamente si cuentan con evidencias o información preliminar suficiente. La presentación de quejas a nombre de un grupo, tales como comunidades o una organización sindical, deberán tener por lo menos una persona de contacto para gestionar la comunicación y otras investigaciones.

El Departamento de Evaluación y Dictaminación, dará las explicaciones y fundamentos del caso dentro de 10 días naturales al denunciante y tomará las acciones a seguir sobre la queja.

Mayacert informará al afectado sobre el avance del tratamiento a su queja, apelación o impugnación planteada, de manera paralela al desarrollo del proceso. Para lo cual se reconocen los siguientes momentos propicios para la emisión de dichas comunicaciones:

1. Análisis de la información
2. Resultados del análisis
3. Re-inspección en sitio de referencia (en caso de que proceda)
4. Resultados de la re-inspección / Medidas correctivas (en caso de que existan)
5. Conclusiones por parte de Mayacert
6. Intervención de Rainforest Alliance (si persiste la inconformidad)

En este último caso, se informará al cliente en la misma secuencia propuesta.

Nombre del documento: Procedimiento de Quejas y Apelaciones para Rainforest Alliance	Código: PQA-RA	Versión: 01	Fecha: Julio 2021	Responsables: Control de Calidad	Original: Encargado de calidad	Página 1 de 2
--	----------------	-------------	-------------------	----------------------------------	--------------------------------	---------------



Las notificaciones por escrito que presenten los afectados sobre cualquier inconformidad, los formatos de quejas y apelaciones FQ y el seguimiento en conjunto con la solución que MAYACERT les dé, serán documentados en un archivo digital que estará a cargo del coordinador del Departamento de Evaluación y Dictaminación y también en el File del operador.

Si la presentación de la queja no incluye información de contacto para responder, entonces Mayacert completará el proceso y registrará la información en la Plataforma de Aseguramiento de Rainforest Alliance.

Mayacert tendrá 30 días naturales para la resolución de la queja (incluyendo tomar una decisión de certificado en caso de que se lleve a cabo una auditoría de investigación), e informará puntualmente a Rainforest Alliance si necesita un plazo mayor.

Si un operador presenta una impugnación demostrando que un inspector tiene conflicto de interés, incompetencia, deshonestidad, parcialidad, etc., Mayacert investigará el caso y si confirma los motivos de la impugnación se cambiará al inspector.

Para asegurarse de que no existe conflicto de intereses, el personal (incluyendo aquel que actúa a nivel directivo) y que tome la decisión que resuelve la queja o la apelación no debe haber sido involucrado en las actividades de certificación relacionadas con la queja o la apelación.

De igual manera, el personal (incluyendo aquel que actúa a nivel directivo) que ha proporcionado consultoría a un cliente, o ha sido empleado de un cliente, no se debe utilizar por MAYACERT para revisar ni aprobar la resolución de una queja o una apelación para ese cliente durante los dos años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.

Como en cada proceso, Mayacert garantiza la confidencialidad del denunciante, a menos que este nos autorice o a Rainforest Alliance para compartir esta u otra información que comparta públicamente. También, la información comercial o de propiedad intelectual sobre la operación auditada no será divulgada en ningún documento público sobre la queja sin el consentimiento por escrito del Titular de Certificado.

Nombre del documento: Procedimiento de Quejas y Apelaciones para Rainforest Alliance	Código: PQA-RA	Versión: 01	Fecha: Julio 2021	Responsables: Control de Calidad	Original: Encargado de calidad	Página 2 de 2
--	----------------	-------------	-------------------	----------------------------------	--------------------------------	---------------