

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS FLORVERDE SUSTAINABLE FLOWERS

Alcance

El procedimiento está disponible para cualquier cliente o parte interesada que tenga una queja contra un productor certificado, un Organismo de Certificación (OC) o en contra de Florverde Sustainable Flowers, con respecto al cumplimiento del estándar, reglamento y operaciones del Esquema de certificación.

Prestar especial atención a las quejas y gestionarlas de manera rápida puede ayudarnos a identificar las necesidades de nuestros clientes y las partes interesadas, a comprender las deficiencias del esquema de certificación, a aumentar la satisfacción de los clientes y a mejorar el desempeño en general.

Todas las quejas son analizadas con discreción y de forma confidencial. No recomendamos presentar quejas anónimas, aunque se aceptan. Lo ideal es que las quejas se proporcione la suficiente información posible, resulta útil a la hora de investigarlas.

Proceso de gestión de las quejas

- 1) Una queja se recibe por medio del formulario de quejas que puede descargar de la página web Florverde <https://florverde.org/contacto/> y enviarla al correo florverde@florverde.org.
- 2) La Secretaría Técnica y Administrativa FSF evaluará si la queja está en el alcance de este documento.
- 3) La Secretaría Técnica y Administrativa FSF informará al querellante dentro de los 5 días hábiles después de haber recibido la queja si es o no aceptada. En caso de ser aceptada la queja, se designará a un miembro de Secretaría Técnica y Administrativa de Florverde para que gestione la queja de acuerdo con este procedimiento. El responsable de gestionar la queja tendrá el conocimiento apropiado del contexto para manejar el caso y no tendrá ningún conflicto de interés relacionado con la queja y las partes involucradas. Si la complejidad del caso lo requiere, Florverde puede trasladar la queja al Comité de Integridad Florverde para su manejo.
- 4) Dentro de 15 días hábiles siguientes después de aceptar la queja, la Secretaría Técnica y Administrativa de Florverde informará al querellante sobre las soluciones o medidas tomadas con relación a la queja. Durante este periodo se puede solicitar información adicional al querellante. La Secretaría Técnica y Administrativa de Florverde se reserva el derecho a extender el período para tomar una decisión, si la complejidad del caso lo amerita.

Ver diagrama de flujo de la gestión de las quejas de Florverde Sustainable Flowers

Diagrama de flujo de gestión de quejas de Florverde

A continuación, se esquematiza el procedimiento para la atención de las quejas recibidas, responsables y plazos

Proceso	Responsable	Comentarios
	Querellante	Diligencia el formato de quejas y lo envía al correo: florverde@florverde.org
	Secretaría Técnica y Administrativa FSF	En cinco (5) días hábiles se da respuesta por correo electrónico al querellante si se acepta o no la queja.
	Secretaría Técnica y Administrativa FSF	En quince (15) días hábiles se da respuesta por correo electrónico a la solución o medidas tomadas con relación a la queja. Si es necesario se puede trasladar la queja al comité de integridad FSF En caso de que se requiera más tiempo para la investigación, se le informará al querellante.
		Si transcurridos 5 días hábiles, el querellante no manifiesta ninguna inquietud complementaria, se procederá a cerrar el caso.

Nota:

En el caso que la queja esté relacionada con una apelación con relación a los resultados de una inspección o auditoría, así como el comportamiento de los auditores, se debe realizar de conformidad con el procedimiento de reclamaciones y apelaciones que cada OC debe tener y

comunicar a sus clientes; dicho procedimiento deberá estar acorde el Reglamento general para la certificación Florverde Sustainable Flowers.

En caso de que la respuesta del OC a cualquier apelación no sea la adecuada o no se dé en el tiempo establecido en el procedimiento, la reclamación podrá ser dirigida a la Secretaría Técnica y Administrativa de Florverde Sustainable Flowers, utilizando el procedimiento de quejas que se encuentra en la página web <https://florverde.org/contacto/>

Estos son los enlaces donde los productores y partes interesadas pueden colocar su queja ante los OC:

- Bureau Veritas:** https://cdn1-latam.bureauveritas.com/sites/g/files/zypfnx796/files/media/document/BVE-PRO-024%20REV%2009%20MANEJO%20DE%20QUEJAS%20Y%20APELACIONES_p.pdf
Icontec: <https://www.icontec.org/contactenos/>
Kiwa CQR: <https://www.kiwa.com/lat/es/paises/kiwa-colombia/acreditaciones-y-notificaciones-cqr/>
Mayacert: <https://mayacert.com/certifications/florverde-sustainable-flowers>
NaturaCert: <https://naturacert.org/quejas-y-reclamos/>

Se lleva un récord de las quejas presentadas en la matriz de SEGUIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS

ELABORÓ	APROBÓ
Hugo Montero	Martha Lucia Méndez

CONTROL DE CAMBIOS

RESPONSABLE	FECHA	CAMBIOS
Laura Forero Coordinadora FSF	20/01/2025	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de gestión de las quejas: Se incluyeron los siguientes OC: Bureau Veritas, Kiwa CQR y Mayacert. - Se incluyó siglas en pie de página, para indicar idioma del archivo (SP-Español y EN-Ingles).

-----FIN DOCUMENTO-----