


PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS




**Grupo de Certificación
Forestal “CERTAS
FORESTAL”**

Asturias 2020

	<p align="center"><u>PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</u></p> <p align="center">GRUPO DE CERTIFICACIÓN FORESTAL "CERTAS FORESTAL"</p>	P-9	
		2020	REV.3

Contenido

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN	2
2. DESARROLLO	2
2.1. Requisitos iniciales	2
2.2. Desarrollo del procedimiento	2
3. DIAGRAMA DE FLUJO	5

	<p align="center"><u>PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</u></p> <p align="center">GRUPO DE CERTIFICACIÓN FORESTAL "CERTAS FORESTAL"</p>	P-9	
		2020	REV.3

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

En este procedimiento se describen los mecanismos previstos para la resolución de conflictos potenciales derivados de la tenencia o uso de los terrenos, de cualquier incidencia que se genere, de quejas o reclamaciones tanto de los miembros del grupo como procedentes de cualquier otro colectivo o grupo de interés o cualquier conflicto que se genere y no pueda ser resuelto de la forma prevista en el resto de los procedimientos.

2. DESARROLLO


2.1. Requisitos iniciales

- Se intentará siempre y en primer lugar resolver los conflictos mediante la discusión y la negociación.
- Cualquier persona u organización involucrada en un conflicto recibirá notificación del mismo, indicando los detalles de la queja/demanda.
- Si la persona que estuviera tomando una decisión tuviera intereses personales deberá de declararlo.
- El caso debe de ser conducido de manera justa para todas las partes.
- Cada una de las partes de un proceso tiene derecho a hacer preguntas a la otra parte y a contradecir las pruebas de la parte contraria.
- Deberán de tenerse en cuenta solo las consideraciones relevantes para la resolución del conflicto.
- Las personas implicadas en la resolución del conflicto deben de aceptar seguir el procedimiento de resolución de conflictos.


2.2. Desarrollo del procedimiento

1. ¿Quiénes pueden iniciar este procedimiento?


- a. El propietario/gestor debe de informar de la aparición de cualquier conflicto, desde los relativos a la tenencia o uso de los terrenos, a los generados por las decisiones tomadas por la Entidad de Grupo o cualquier otro conflicto o queja.
- b. Cualquier grupo de interés como:

	<p style="text-align: center;"><u>PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</u></p> <p style="text-align: center;">GRUPO DE CERTIFICACIÓN FORESTAL "CERTAS FORESTAL"</p>	P-9	
		2020	REV.3

- i. Grupos ecologistas y de defensa socio-ambiental.
 - ii. Las Administraciones públicas.
 - iii. Asociaciones de vecinos, sindicatos, cazadores, pescadores, agricultores, ganaderos, empresas de la zona, así como cualquier grupo de interés económico y social.
 - iv. Universidades, Fundaciones y cualquier Grupo de Investigación.
 - c. La Entidad de Grupo tendrá también la capacidad de iniciar este proceso si así fuera necesario.
2. **¿Quién actuará como mediador?**; El gestor de la Entidad de Grupo actuará como mediador en el procedimiento, comportándose de manera imparcial y actuando de buena fe, siempre y cuando no sea parte implicada directamente en el conflicto; en cuyo caso deberá de nombrarse a un tercero para que actúe como mediador.
3. **¿Cómo se puede iniciar el procedimiento?**: En la página web de CERTAS, así como en sus oficinas, se encuentra a disposición de los usuarios el documento D-7 QUEJAS Y RECLAMACIONES, que debe de ser cumplimentado para iniciar este procedimiento. El seguimiento de cada queja, reclamación o conflicto se registrará dependiendo del motivo en los documentos R-3 REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES, R-4 CONFLICTOS DE ACTIVIDADES DE GESTION y R-8 QUEJAS DE LOS TRABAJADORES. En el caso de que el procedimiento lo inicie un Miembro del Grupo, también se dejará constancia del mismo en la BASE DE DATOS de la UGF correspondiente. En L-4 LISTADO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES se apuntarán todas las quejas, reclamaciones o conflictos.
4. **Durante el desarrollo del procedimiento:**
- a. Se respetará la privacidad e identidad de las partes implicadas hasta donde sea posible en función de la Escala, Intensidad y Riesgo se dispondrá a disposición pública en la Web de Certas.
 - b. Todas las partes involucradas en el proceso evitarán realizar comentarios públicos sobre el proceso hasta que se haya tomado una decisión.
 - c. Todas las partes implicadas deben de estar dispuestas a facilitar la información necesaria para la resolución del conflicto, además puede solicitarse información adicional a terceros o a cualquiera que pueda proporcionar información relevante sobre el asunto.
 - d. Cualquiera de las partes puede retirarse del proceso, siempre bajo su responsabilidad.

	<p style="text-align: center;"><u>PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</u></p> <p style="text-align: center;">GRUPO DE CERTIFICACIÓN FORESTAL "CERTAS FORESTAL"</p>	P-9	
		2020	REV.3

- e. Durante la resolución de los conflictos se cesará las operaciones si éstas son aplicables a leyes o derecho consuetudinario en función de la magnitud, duración o si involucran a un número significativo de intereses.
 - f. La Organización se compromete a informar a la entidad de certificación de cualquier conflicto sobre asuntos relacionados con el derecho escrito o consuetudinario
5. En el plazo de 30 días desde la recepción de una queja o conflicto, se contactará con las partes involucradas para intentar resolver el asunto de forma directa. Se registrará el seguimiento de este proceso dependiendo del motivo en R-3 REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES, R-4 CONFLICTOS DE ACTIVIDADES DE GESTION o R-8 QUEJAS DE LOS TRABAJADORES y para los Miembros del Grupo también en la BASE DE DATOS. En este registro se incluirá al menos la siguiente información:
- a. Resumen de la conversación (incluyendo copia en papel)
 - b. Copia de las comunicaciones electrónicas
 - c. Fecha
 - d. Hora
 - e. Duración
6. Una vez que la Entidad de Grupo ha sido informada de la incidencia deberá de comprobar la veracidad del conflicto, comunicándose con las partes implicadas, revisando los procedimientos y la normativa de aplicación. Una vez recabada toda la información necesaria se propondrá una resolución al conflicto en el plazo de 60 días, con las medidas a adoptar si fuera necesario.
7. Si no es posible llevar a cabo una resolución informal del conflicto se estudiarán otras posibilidades para poder solucionarlo.
8. Si se acepta la solución y no surge ningún otro conflicto al respecto se considera que la queja está resuelta y se cierra la misma.
9. Una vez finalizado el proceso se elaborará un informe (R-5 INFORME FINAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS) sobre el mismo, y se dará éste por concluido. Se comunicarán a la entidad de certificación todas las quejas, reclamaciones o conflictos según se describe en el P-13 PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN CON LA CERTIFICADORA.

	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</p> <p align="center">GRUPO DE CERTIFICACIÓN FORESTAL "CERTAS FORESTAL"</p>	P-9	
		2020	REV.3

3. DIAGRAMA DE FLUJO

