

# 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](mailto: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  |
|---|---|--|
| Queja interpuesta                                     | Querellante                             | Diligencia el formato de quejas y lo envía al correo: <a href="mailto:florverde@florverde.org">florverde@florverde.org</a>   |
| Queja recibida por Florverde                          | 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.  |
| Se da respuesta al querellante                        |   |  |
| ¿Queja acepta   | 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.<br><br>Si es necesario se puede trasladar la queja al comité de integridad FSF<br><br>En caso de que se requiera más tiempo para la investigación, se le informará al querellante. |
| NO  |   |  |
| SI  |   |  |
| Análisis de la queja y reporte de las medidas tomadas |   | Si transcurridos 5 días hábiles, el querellante no manifiesta ninguna inquietud complementaria, se procederá a cerrar el caso.   |
| Dar respuesta al querellante                          |   |  |
| Cierre de la queja                                    |   |  |

#### 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-](https://cdn1-latam.bureauveritas.com/sites/g/files/zyfpx796/files/media/document/BVE-PRO-024%20REV%2009%20MANEJO%20DE%20QUEJAS%20Y%20APELACIONES_p.pdf)

[latam.bureauveritas.com/sites/g/files/zyfpx796/files/media/document/BVE-PRO-024%20REV%2009%20MANEJO%20DE%20QUEJAS%20Y%20APELACIONES\\_p.pdf](https://cdn1-latam.bureauveritas.com/sites/g/files/zyfpx796/files/media/document/BVE-PRO-024%20REV%2009%20MANEJO%20DE%20QUEJAS%20Y%20APELACIONES_p.pdf)

**Control Union :** <https://peru.controlunion.com/quejas-y-apelaciones/>

**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<br>Coordinadora FSF | 20/01/2025 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de gestión de las quejas: Se incluyeron los siguientes OC: Bureau Veritas, Kiwa CQR y Mayacert.</li> <li>- Se incluyó siglas en pie de página, para indicar idioma del archivo (SP-Español y EN-Ingles).</li> </ul> |
| Laura Forero<br>Coordinadora FSF | 22/12/2025 | Se incluyó link de quejas de la página web del OC Control Union  |

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



Florverde® Sustainable Flowers