

**Documento Modelo Carta Estándar de Reclamación
Sistema de Gestión del Esquema de Grupo**

Fecha

Estimado

Le escribo para acusar recibo de su denuncia y explicarle el proceso que ahora se sigue.

1. Si su queja es contra un miembro de la ENTIDAD DE GRUPO BIESQUES, se asignará a un miembro de la dirección del grupo para que proceda a su investigación.

Se pueden plantear dos situaciones:

- Que el problema planteado esté contemplado en los Requerimientos del Grupo y existen pruebas para confirmar la denuncia.
- Que el problema planteado no esté contemplado en los Requerimientos del Grupo, entonces usted será informado de esto.

Si el problema está cubierto por los Requerimientos del grupo y se requiere una mayor investigación, entonces es probable que la persona responsable de la investigación contacte con usted para recopilar más información y también para preguntarle si desea participar en la búsqueda de una solución.

Si desea participar en la resolución del problema, Se realizará una reunión entre usted, el miembro denunciado y el investigador. Si es posible esta reunión será establecida en el plazo de un mes desde la fecha de recepción de esta carta. La reunión será realizada con el objeto de discutir el problema y proponer distintas soluciones para resolverlo. El resultado será documentado y se le dará una copia.

Si no desea participar en la resolución del problema, o si no es posible su resolución, se le informará del resultado por escrito dentro de un mes desde la fecha de esta carta.

Si no está satisfecho con el resultado, entonces se puede presentar un recurso tal como se establece en el punto 3.

2. Si la queja es contra la ENTIDAD DE GRUPO BIESQUES.

Si la queja es contra el Coordinador del Grupo o cualquiera de los responsables de la Entidad de Grupo, entonces la queja será tratada por un Responsable de resolución de conflictos que no pertenecerá al equipo gestor de la Entidad de Grupo, será independiente, bien un miembro de Grupo o una parte interesada.

Se asignará la investigación a este Responsable de resolución de conflictos que luego seguirá el mismo proceso que se describe en el punto 1 anterior.

Si no está satisfecho con el resultado, entonces se puede presentar un recurso tal como se establece en el punto 3.

3. Cómo presentar una apelación

Si usted no está satisfecho con la respuesta a su queja entonces puede presentar una apelación. Esto debe hacerse dentro de 30 días desde la recepción de la carta de notificación del resultado de la reclamación.

Para hacer una apelación, usted debe enviar una carta directamente a la Entidad de Grupo. El escrito de queja o reclamación debe de ser enviado a la atención del Responsable de resolución de conflictos a través de los medios de contacto que aparecen en la página web de la ENTIDAD DE GRUPO.

Dentro de los 30 días desde la recepción de su apelación, el Responsable de resolución de conflictos debe asegurarse de que en la reunión que se celebre participen al menos tres miembros, formando un Comité, para considerar su apelación. Se podría pedir que usted asistiese a la reunión, bien con el objeto de responder a las preguntas o bien para aportar documentos o información específica. La persona contra la que hizo su queja y el investigador también podrían ser convocados a la reunión. En el comité también podrán estar personas independientes de la Entidad de Grupo.

Al final de la reunión el Comité elaborará un escrito sobre la decisión tomada. Le será entregada una copia de este escrito.

La decisión del Comité es definitiva y si usted aún no está satisfecho con el resultado tendrá que presentar una queja ante la Entidad Certificadora que proporciona el certificado.

Si usted tiene alguna pregunta acerca de este procedimiento por favor no dude en ponerse en contacto conmigo.

Coordinador de Grupo