



# PROCEDIMIENTO PARA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

LIFE-IN-MP04-1.0-R1-ES

Versión: 1.0-R1

Idioma: Español

Aplicabilidad: Internacional

Título: Procedimiento para Resolución de Conflictos

Código: LIFE-IN-MP04-1.0-R1-ES

Aplicabilidad: Internacional

Tipo: Procedimiento de Gestión (MP)

Versión: 1.0-R1

Status: Final

Idioma: Español

Aprobación: Consejo Director del Instituto LIFE

Fecha: 31/08/2023

*En caso de duda y/o incoherencia entre versiones, deberá consultarse el documento original (versión en portugués).*

Contacto:

Instituto LIFE

Rua Victor Benato, 210 – Bosque Zaninelli – Pilarzinho

CP: 82.120-110 – Curitiba – PR – Brasil

Tel.: +55 41 3253 7884

[www.institutolife.org](http://www.institutolife.org)

[contato@institutolife.org](mailto:contato@institutolife.org)

Instituto LIFE 2023

Derechos reservados por la ley de derechos de autor en Brasil y en el Exterior según los términos definidos en la legislación brasileña y extranjera pertinente al asunto. Cualquier forma de reproducción de este documento o una parte de su contenido necesita el permiso expreso y por escrito del Instituto LIFE.

## **OBJETIVO**

Este procedimiento establece directrices para la resolución de conflictos relacionados al Instituto LIFE.

## **APLICACIÓN**

Este documento se aplica al propio Instituto LIFE, así como a las Iniciativas Nacionales, a los Organismos Certificadores, a las Organizaciones portadoras del Certificado LIFE, a las partes interesadas y a otros individuos y/o entidades involucrados con el Instituto LIFE.

---

## ÍNDICE

<b>1. RECLAMOS Y DENUNCIAS .....</b>	<b>5</b>
<b>2. APELACIONES .....</b>	<b>7</b>
<b>3. SOLICITACIÓN DE APOYO FORMAL AL INSTITUTO LIFE PARA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....</b>	<b>8</b>
<b>4. ANÁLISIS DE CONFLICTOS POR PARTE DEL INSTITUTO LIFE .....</b>	<b>9</b>
<b>5. COMITÉ DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS .....</b>	<b>9</b>
<b>6. REFERENCIAS .....</b>	<b>10</b>
<b>7. ANEXOS .....</b>	<b>11</b>
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO DE ESTE DOCUMENTO .....</b>	<b>13</b>

## 1. RECLAMOS Y DENUNCIAS

Para todos los efectos, se entiende como conflictos, en el contexto de la Certificación LIFE, las siguientes situaciones:

- a) Reclamos inherentes a la interpretación, aplicación, coherencia y eficacia de la Metodología de Certificación LIFE, al proceso de Certificación LIFE o al desempeño de organismos involucrados en el Sistema de Certificación LIFE como: Instituto LIFE, Iniciativas Nacionales, Organismos Certificadores y Organizaciones Certificadas; o inherentes a los procesos y resultados de la auditoría;
- b) Denuncias relacionadas al desempeño/actuación de Iniciativas Nacionales, Organismos Certificadores u Organizaciones Certificadas
- c) Apelaciones contra decisiones tomadas por el Instituto LIFE con respecto a la Certificación y/o suspensión de las actividades relacionadas a la Certificación LIFE por parte de Iniciativas Nacionales o de Organismos Certificadores. Apelaciones contra el Organismo Certificador o, en última instancia, contra el Instituto LIFE, cuando el Organismo Certificador decide suspender la Certificación LIFE de una Organización Certificada.

Los reclamantes pueden ser organismos involucrados directa o indirectamente en el Sistema de Certificación LIFE como: Instituto LIFE, Iniciativas Nacionales, Organismos Certificadores, Organizaciones Certificadas e individuos/entidades interesados en la Certificación LIFE.

Los siguientes organismos pueden ser objeto de reclamos: Instituto LIFE, Iniciativas Nacionales, Organismos Certificadores y Organizaciones Certificadas.

Las denuncias señalando cualquier irregularidad inherente a la Certificación LIFE pueden ser llevadas a cabo por Iniciativas Nacionales, Organismos Certificadores, Organizaciones Certificadas, *stakeholders* y otros individuos/entidades interesados en la Certificación LIFE.

Entre las instituciones que pueden ser denunciadas están: Iniciativas Nacionales, Organismos Certificadores y Organizaciones Certificadas.

---

Las denuncias relacionadas a irregularidades en el proceso de Certificación LIFE pueden involucrar a las siguientes partes:

- a) Denuncia partiendo del Organismo Certificador u otras partes interesadas señalando la falla en la actuación de Iniciativas Nacionales. En este caso, la denuncia deberá ser enviada al Instituto LIFE;
- b) Denuncia partiendo de Organizaciones Certificadas u otras partes interesadas comunicando irregularidad observada en el comportamiento del Organismo Certificador. En este caso, la denuncia deberá ser enviada a la Iniciativa Nacional del país en el cual el Organismo Certificador denunciado se ubica o directamente al Instituto LIFE, cuando el Organismo Certificador denunciado esté ubicado en Brasil;
- c) Denuncia partiendo de partes interesadas señalando la falla observada en el comportamiento de la Organización Certificada. En este caso, la denuncia deberá ser remitida al Organismo Certificador responsable por auditar la Organización Certificada denunciada.

Siempre que sea posible, los conflictos derivados de reclamos y/o denuncias deberán ser solucionados directamente mediante comunicación entre las partes.

La institución que reciba el reclamo o la que sea denunciada debe elegir a un miembro de su equipo para establecer las principales estrategias de resolución del conflicto y acompañar el proceso. Todas las etapas deben ser documentadas. Las conversaciones informales deben ser registradas en forma de documento/resumen acompañado por la fecha y horario de la conversación. También debe mantenerse una copia de todos los documentos en medio impreso y digital, así como, de toda la comunicación electrónica intercambiada entre las partes.

La institución para la cual será remitida la denuncia, en este caso, Iniciativa Nacional, Instituto LIFE u Organismo Certificador, debe designar a un integrante de su equipo para contactar a la institución denunciada, comunicar la denuncia recibida y acompañar el proceso de resolución del conflicto.

Reclamos o denuncias pueden ser dirigidas al destinatario a través de correo convencional o electrónico, fax, teléfono, reuniones, entre otros medios.

El proceso de resolución de conflictos provenientes de reclamos o denuncias deberá ser solucionado informalmente entre las partes. Caso el consenso entre las partes involucradas no sea posible a través del proceso directo, deben observarse los siguientes puntos:

- a) Para conflictos externos a Brasil: primeramente solicitar apoyo a la Iniciativa Nacional. En última instancia, caso el conflicto no pueda ser solucionado por la Iniciativa Nacional, esta debe buscar apoyo formal del Instituto LIFE y comunicar a las partes involucradas en el proceso;
- b) Para conflictos dentro de Brasil: solicitar apoyo formal directamente al Instituto LIFE.

En el caso de la situación ser solucionada a partir de la intervención del Instituto LIFE el conflicto debe ser considerado encerrado. En el caso de no haber consenso en esta fase, se puede pedir una apelación.

## **2. APELACIONES**

Las apelaciones, o sea, solicitudes para la reconsideración de decisiones tomadas por el Instituto LIFE o por el Organismo Certificador, pueden partir de Iniciativas Nacionales, Organismos Certificadores u Organizaciones Certificadas.

Las apelaciones pueden ocurrir de las siguientes maneras:

- a) Apelación por parte de cualquier Iniciativa Nacional contra la decisión tomada por el Instituto LIFE. En este caso, deberá ser contactada directamente al Instituto LIFE;
- b) Apelación por parte de Organismo Certificador ubicado en Brasil o en el exterior, contra decisión tomada por el Instituto LIFE. En este caso, la apelación deberá ser enviada directamente al Instituto LIFE;

- c) Apelación por parte de la Organización Certificada contra la decisión tomada por su Organismo Certificador o por el Instituto LIFE (ej.: suspensión del Certificado LIFE). En este caso, la apelación deberá ser enviada al Organismo Certificador responsable o al Instituto LIFE.

El proceso de resolución de conflictos provenientes de apelaciones deberá ser solucionado informalmente entre las partes. Caso el consenso entre las partes involucradas no sea posible directamente, deben observarse los siguientes puntos:

- a) Para conflictos externos a Brasil: primeramente solicitar apoyo a la Iniciativa Nacional que representa el Instituto LIFE en el país, cuando exista esa figura en el país en cuestión. En última instancia, caso el conflicto no pueda ser solucionado por la Iniciativa Nacional, o cuando no haya el representante local, se debe solicitar apoyo formal al Instituto LIFE;
- b) Para conflictos dentro de Brasil: solicitar apoyo formal directamente al Instituto LIFE.

Las apelaciones pueden ser remitidas al destinatario a través de correo convencional o electrónico, fax, teléfono, conversaciones informales, entre otros medios.

La institución que reciba una apelación debe nombrar a un responsable de su equipo para establecer las estrategias de resolución del conflicto y acompañar el proceso. Todas las etapas deben ser documentadas. Las conversaciones informales deben ser registradas en forma de documento/resumen acompañado por fecha y horario de la conversación. Debe mantenerse una copia de todos los documentos en medio impreso y digital, así como, de toda la comunicación electrónica intercambiada entre las partes.

### **3. SOLICITACIÓN DE APOYO FORMAL AL INSTITUTO LIFE PARA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

El apoyo del Instituto LIFE deberá ser solicitado en última instancia, cuando el consenso entre las partes no fue posible. En este caso, el reclamante debe enviar al Instituto LIFE una solicitud formal de apoyo del Instituto LIFE, conforme el Formulario de Presentación de Conflictos (FPC) presentado en el Anexo I de este documento. El Formulario de Presentación de Conflictos debe ser completado en los idiomas Portugués, Español o Inglés, firmado por el reclamante/demandante y remitido al Instituto LIFE vía correo convencional o electrónico, fax, entre otros.

Cuando la resolución de denuncia enviada a la Iniciativa Nacional o al Organismo Certificador no esté en



poder de estos, la firma y envío del Formulario de Presentación de Conflicto (FPC) debe ser de responsabilidad de uno de los integrantes del equipo de la Iniciativa Nacional o del Organismo Certificador designado para conducir el proceso de resolución del conflicto.

#### **4. ANÁLISIS DE CONFLICTOS POR PARTE DEL INSTITUTO LIFE**

Tras la recepción del pedido formal de apoyo, el equipo del Instituto LIFE hará el análisis del conflicto para evaluar la procedencia o no de este. Caso la intervención por parte del Comité de Resolución de Conflictos, citado en el ítem 5 de este documento, sea desnecesaria, el Instituto LIFE debe enviar al reclamante o demandante, así como, a las demás partes involucradas, el Formulario de Resolución de Conflicto (FRC), que consta en el Anexo II de este documento.

El Formulario de Resolución de Conflicto debe ser completado en un idioma de comprensión entre las partes involucradas en el conflicto y ser remitido vía correo electrónico por el Instituto LIFE a estos.

En caso de solicitud de apoyo para la resolución de denuncia dirigida inicialmente a la Iniciativa Nacional o al Organismo Certificador, el Instituto LIFE debe enviar el Formulario de Resolución de Conflicto (FRC) a la institución que lo contactó. Esta será responsable en enviar el parecer al denunciante, así como, al denunciado.

Caso la intervención por parte del Comité de Resolución de Conflictos sea necesaria, el equipo del Instituto LIFE debe nombrar el Comité de Resolución de Conflictos según los procedimientos descritos en el ítem 5 de este documento.

#### **5. COMITÉ DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Conflictos recibidos por el Instituto LIFE serán primeramente evaluados por el equipo interno.

Conflictos remitidos al Instituto LIFE, cuya resolución no está a la altura del equipo del Instituto LIFE, deberán ser enviados al Comité de Resolución de Conflictos. Cabe las partes involucradas designar a los integrantes que deberán componer el Comité para la resolución del conflicto en cuestión.

La composición del Comité deberá variar de uno a tres individuos. Todos deben ser imparciales y libres de

todo conflicto de intereses con relación a las partes involucradas.

Los miembros del Comité de Resolución de Conflictos deben mantener sigilo absoluto sobre el asunto tratado, asumiendo este compromiso en término firmado.

El Instituto LIFE será el responsable directo por la coordinación de los trabajos del Comité, estableciendo un plazo para la solución, mismo que una coordinación parcial sea delegada a un representante externo que actúe en nombre del Instituto.

La(s) reunión(es) entre los integrantes del Comité necesarias para encaminar el asunto, podrá(n) ser presencial(es) o realizada(s) por conference call, via teléfono o cualquier otro medio, desde sea(n) registrada(s).

Para la discusión y resolución del conflicto, el Comité debe adoptar todas las medidas necesarias como: consulta a expertos, solicitud de informaciones extras, fijar agenda de encuentros adicionales, entre otras.

Las decisiones deben obtenerse consensualmente entre los miembros del Comité. Caso el consenso no sea posible, la decisión final debe basarse en la votación, debiendo ser considerada la mayoría simple.


Después de analizada la situación, el Comité deberá enviar su parecer al Instituto LIFE.

## **6. REFERENCIAS**


ABNT NBR ISO/IEC 17011: 2005 Avaliação da conformidade – Requisitos gerais para organismos de acreditação que realizam a acreditação de organismos de avaliação da conformidade.

## 7. ANEXOS

### Anexo I – Formulario de Presentación de Conflictos (FPC)

	<p style="text-align: center;"><b>Formulario de Presentación de Conflicto (FPC)</b> Fecha:     /     /</p>
<p><b>1. Origen del conflicto</b></p> <p><input type="checkbox"/> Reclamo <input type="checkbox"/> Apelación <input type="checkbox"/> Denuncia <input type="checkbox"/> Otro</p>	
<p><b>2. Informaciones generales sobre el conflicto</b></p> <p>2.1 Descripción:</p> <p>2.2 Evidencias que justifiquen el conflicto no solucionado:</p> <p>2.3 Medidas de resolución adoptadas hasta el momento (se hubieron):</p>	
<p><b>3. Lugar, fecha y firma:</b></p>	

**Anexo II – Formulario de Resolución de Conflictos (FRC)**

	<p align="center"><b>Formulario de Resolución de Conflictos (FRC)</b> Fecha:     /     /</p>
<p><b>1. Breve descripción del conflicto</b> (conflicto en análisis)</p>	
<p><b>2. Comité de Resolución del Conflicto</b> (composición incluyendo el perfil profesional de los miembros o experiencia/relación con la cuestión en análisis, que justifiquen su participación)</p>	
<p><b>3. Breve descripción del proceso de análisis</b> (fecha, participantes, tema y encaminamientos de las reuniones, correos electrónicos, conference calls u otras etapas del proceso de análisis)</p>	
<p><b>4. Análisis del proceso</b> 4.1 Procede: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No 4.2 Justificativa en caso negativo:</p>	
<p><b>5. Situación del proceso</b> 5.1 Resuelto (resumen de la resolución y situación actual) 5.2 Pendiente. Encaminamientos: (resumen de las acciones necesarias, plazos y responsabilidades)</p>	

## **INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO DE ESTE DOCUMENTO**

Versión 1.0: aprobada el 29/01/2013, por el Consejo Director del Instituto LIFE. Emisión inicial del documento.

Versión 1.0: aprobada el 17/05/2018, por el Consejo Director del Instituto LIFE. Ajuste de la presentación del documento y revisión del contenido.

Versión 1.0-R1: aprobada el 31/08/2023, por el Consejo Director del Instituto LIFE. Alteración de la presentación del documento e inserción del nuevo logotipo del Instituto LIFE.