

PROCEDIMIENTO FSC®

El procesamiento de quejas en el Sistema de Certificación FSC®
FSC-PRO-01-008 (V2-0) ES



Título:	El procesamiento de quejas en el Sistema de Certificación FSC®
Código de referencia del documento:	FSC-PRO-01-008 (V2-0) ES
Alcance:	Internacional
Fecha de aprobación:	28 de mayo 2014
Contacto:	FSC International - Quality Assurance Unit - Charles-de-Gaulle Str. 5 53113 Bonn, Alemania Teléfono: +49-228-367-66-0 Fax: +49-228-367-66-30
Correo-e para enviar comentarios:	dispute.resolution@fsc.org

© 2014 Forest Stewardship Council, A.C. Todos los derechos reservados.

Ninguna sección de esta obra amparada por los derechos de autor del editor puede ser reproducida o copiada en forma alguna o por medio alguno (gráfico, electrónico o mecánico, incluyendo fotocopiado, grabación, grabación en cinta o sistemas de recuperación de información) sin la autorización por escrito del editor.

Las copias impresas no están sujetas a control y solo sirven para fines de consulta. Favor de consultar la copia electrónica que aparece en la página Web del FSC (www.fsc.org) para asegurarse de estar haciendo alusión a la versión más reciente.

Fotografías de izquierda a derecha © Carlos Ruiz G., © Imaflora, © Juan Carlos Reyes.

Este documento es una traducción de la versión oficial del documento en inglés. En caso de que haya alguna diferencia entre esta traducción y el documento oficial, la versión en inglés será considerada la correcta.

EL PROCESAMIENTO DE QUEJAS EN EL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN FSC FSC-PRO-01-008 (V2-0) ES

El Forest Stewardship Council® (FSC®) es una organización independiente, no lucrativa, no gubernamental creada para apoyar el manejo ambientalmente adecuado, socialmente beneficioso y económicamente viable de los bosques del mundo.

La visión del FSC consiste en que los bosques del mundo satisfagan las necesidades y los derechos sociales, ecológicos y económicos de las generaciones presentes sin comprometer los de las futuras generaciones.

Prologo

El Sistema FSC de Resolución de Controversias proporciona un marco para la resolución de disputas que las partes interesadas puedan tener con el Consejo Directivo del FSC, con el FSC y/o sus afiliados, con ASI, con Entidades de Certificación Acreditadas FSC o con titulares de certificados FSC.

El marco consiste de tres procedimientos que detallan el proceso que ha de llevarse a cabo según la naturaleza de la controversia y según los respectivos papeles que tienen las distintas partes involucradas en el proceso. Este procedimiento aborda las quejas acerca del marco normativo FSC, la actuación del FSC Internacional, la Red FSC, así como las quejas sobre la actuación de ASI.

Índice

A	Alcance
B	Fecha de entrada en vigor
C	Bibliografía
D	Términos y definiciones
1	Principios del Sistema FSC de Resolución de Controversias
2	Quejas en el Sistema de Certificación FSC
3	Requisitos Generales de las Quejas en contra de FSC
4	Presentación de una queja
5	Procesamiento de una queja
Anexo 1	Formulario FSC para la presentación de quejas
Anexo 2	Mapa de Resolución de Controversias

Antecedentes de las versiones

V1-0: versión inicial

V2-0: modificada para distinguir entre quejas sobre la Política para la Asociación (FSC-PRO-01-009) y otras Quejas del Sistema de Certificación FSC (este procedimiento). Los principios básicos del Sistema FSC de Resolución de Controversias que fueron presentados en FSC-STD-01-005 Sistema FSC de Resolución de Controversias han sido incorporados en este procedimiento (clausulas 1 y 2).

A Alcance

Este documento describe el proceso que habrá de adoptar el FSC para asegurar la resolución oportuna, independiente y eficaz de las quejas presentadas por partes interesadas FSC. Puede tratarse de quejas con respecto al marco normativo FSC o al funcionamiento del FSC Internacional, la Red FSC, así como quejas en cuanto al funcionamiento de ASI.

Este procedimiento no aborda quejas relacionadas con la Política para la Asociación, la cual cuenta con un procedimiento específico (FSC-PRO-01-009).

Todos los aspectos de este procedimiento se consideran normativos, incluyendo el alcance, la fecha de entrada en vigor, los términos y definiciones, las tablas, las notas, apéndices y anexos, a menos que se indique lo contrario.

B Fecha de entrada en vigor

La fecha de entrada en vigor de la versión V2-0 de este procedimiento es el **28 de mayo de 2014**.

C Bibliografía

Los siguientes documentos señalados son pertinentes para la aplicación de este documento. En el caso de bibliografía sin fecha, la edición pertinente es la versión más reciente del documento señalado (incluyendo cualquier enmienda).

FSC-GUI-01-005 Sistema FSC de Resolución de Controversias

FSC-PRO-01-005 El procesamiento de apelaciones

FSC-PRO-01-009 Procesamiento de Quejas de PfA

ASI-PRO-20-103 ASI Appeals Procedure (Procedimiento ASI para Apelaciones)

ASI-PRO-20-104 ASI Procedure to resolve Formal Complaints (Procedimiento para resolver Quejas Formales)

ISO/PAS 17003:2004 Conformity assessment- Complaints and appeals – Principles and requirements (Evaluación de la conformidad – quejas y apelaciones – Principios y requisitos)

Este procedimiento substituye y reemplaza los siguientes documentos FSC normativos: Este procedimiento substituye todas las versiones anteriores del FSC-PRO-01-008.

D Términos y definiciones

Para los fines de este procedimiento, los términos y definiciones pertinentes son los proporcionados en el estándar *FSC-STD-01-002 FSC Glossary of Terms (Glosario)*, *ISO/IEC 17000:2004*, de los cuales se aplican los siguientes:

Decisión de Acreditación: decisión de si se concede, continúa, amplía, reduce, suspende, repone, retira o rechaza la Acreditación FSC de una Entidad de Evaluación de la Conformidad (CAB, por sus siglas en inglés) o si se toman medidas disciplinarias (adaptación de ISO/IEC 17011:2004 (E)).

Los **Requisitos de Acreditación** contienen:

Los **Requisitos de Acreditación ASI** son los documentos normativos y no normativos (por ejemplo, procedimientos, políticas, documentos de orientación, notas aclaratorias y cualquier otra documentación en relación con el Programa de Acreditación FSC) tal y como fueron desarrollados por ASI y que son necesarios para operar el Programa de Acreditación FSC en su versión más reciente.

Los **Requisitos de Acreditación FSC** son los documentos normativos y no normativos (por ejemplo, estándares, procedimientos, políticas, documentos de orientación, notas aclaratorias y cualquier otra documentación en relación con el Programa de Acreditación FSC) tal y como fueron desarrollados por el Programa de Políticas y Estándares FSC y que son necesarios para operar el Programa de Acreditación FSC en su versión más reciente.

Los **Documentos Institucionales FSC** son los documentos de gobernanza (por ejemplo, los estatutos, el reglamento interno, el sistema de resolución de controversias, la política para la asociación y cualquier otra documentación) en relación con el Sistema de Certificación FSC en su versión más reciente.

Los **Requisitos de la ISO** son los documentos desarrollados por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO por sus siglas en inglés) (por ejemplo, normas, directrices y cualquier otra documentación de la ISO) señalados en los Requisitos de Acreditación en su versión más reciente.

Comité de Apelaciones: comité independiente nombrado por el Director General del FSC para resolver una apelación contra una decisión del FSC.

Apelante: individuo u organización que presenta una apelación.

ASI: ASI - Accreditation Services International GmbH, a cargo de implementar el Programa de Acreditación FSC en nombre del FSC A.C.

Asociación: Una asociación con el FSC se establece formalmente a través de cualquiera de las siguientes relaciones:

- La membresía FSC
- Una relación contractual a través de:
 - Un convenio FSC de acreditación,
 - Un convenio FSC de otorgamiento de licencia,
 - Un convenio FSC de cooperación,
 - Un convenio FSC de servicios,
 - Un convenio FSC de sociedad.

Los **Requisitos de Certificación** contienen los siguientes:

Requisitos de Certificación FSC son los documentos (por ejemplo, políticas, estándares, documentos de orientación, notas aclaratorias y cualquier otra documentación) en relación con el Sistema de Certificación FSC tal y como fueron

desarrollados por el Programa de Política y Estándares FSC y que son necesarios para operar el Sistema de Certificación FSC en su versión más reciente.

Documentos Institucionales FSC son los documentos de gobernanza (por ejemplo, los estatutos, el reglamento interno, el sistema de resolución de controversias, la política para la asociación y cualquier otra documentación) en relación con el Sistema de Certificación FSC y que son necesarios para operar el Sistema de Certificación FSC en su versión más reciente.

Los **Requisitos de la ISO** son los documentos desarrollados por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO por sus siglas en inglés) (por ejemplo, normas, directrices y cualquier otra documentación de la ISO) señalados en el Sistema de Certificación FSC en su versión más reciente.

Querellante: persona u organización que entabla una queja.

Panel de Quejas: El Panel de Quejas es un grupo creado por el Director General del FSC. Su objetivo es evaluar y hacer recomendaciones sobre quejas relacionadas con la Política para la Asociación.

Consenso: Acuerdo general que se caracteriza por la ausencia de una oposición sostenida.

Acusado: persona u organización contra la que se ha entablado una queja.

Controversia: Término general para alguno de los siguientes:

Apelación: petición hecha por una parte sujeta a una decisión para que se reconsidere cualquier decisión adversa dictada por el FSC con respecto al Sistema de Certificación FSC y/o al Programa de Acreditación FSC (adaptación de ISO/IEC 17011:2004 (E)).

Queja: expresión formal de descontento presentada como una queja ante el FSC por cualquier persona u organización con relación a las actividades del Sistema de Certificación FSC y/o del Programa de Acreditación FSC para la que se espera una respuesta (adaptación de ISO/IEC 17011:2004 (E)).

Entidad de certificación acreditada FSC: Entidad de Evaluación de la Conformidad a la que ASI nombra para llevar a cabo las auditorías de certificación FSC de los solicitantes para el Sistema de Certificación FSC, así como la vigilancia de las Empresas de Manejo Forestal y de las Empresas de Productos Forestales de acuerdo a los Requisitos de Certificación.

El **Sistema de Certificación FSC** ha sido desarrollado por el Forest Stewardship Council A.C. (FSC A.C.) para permitir la certificación independiente realizada por terceros del manejo forestal ambientalmente responsable, socialmente beneficioso y económicamente viable como un mecanismo del mercado que permite a los productores y consumidores identificar y comprar madera y productos forestales no maderables provenientes de bosques manejados apropiadamente.

Representante legal: persona con la facultad legal de actuar en nombre de la organización o del individuo.

Partes de la Apelación o Queja: el apelante / querellante, el acusado y todas las partes consideradas pertinentes para la queja por el Director General del FSC, como serían el Consejo Directivo del FSC, ASI y las Entidades de Certificación.

Parte interesada: Cualquier individuo o grupo cuyos intereses estén afectados por el Sistema de Certificación FSC.

Suspensión de una certificación: El retiro temporal por parte de una Entidad de Certificación Acreditada de todo o parte del alcance del certificado de un titular de certificado, pendiente de acciones correctivas por parte dicho titular de certificado. Un certificado en suspensión no puede ser transferido.

Rescisión de una certificación: Cancelación del contrato de certificación por cualquiera de las partes, acorde a los acuerdos contractuales.

Retiro de una certificación: El retiro irrevocable de toda o parte de la certificación de un titular de certificado por la entidad de certificación como resultado del incumplimiento de requisitos de certificación o de acuerdos contractuales.

Formas verbales para la expresión de provisiones

[Adaptado de las Directivas ISO/MEC Parte 2: *Normas para la estructura y redacción de estándares Internacionales*]

“*deberá*”: indica requisitos que deben seguirse estrictamente para cumplir el procedimiento.

“*debería*”: indica que entre varias posibilidades una es recomendada como particularmente adecuada, sin mencionar ni excluir otras, o que ciertas acciones se prefieren pero no se requieren necesariamente. Una entidad de certificación puede encontrar los requisitos necesarios de otra forma equivalente de manera que queden demostrados y justificados.

“*podría*”: indica un curso de acción permitido dentro de los límites del documento.

“*puede*”: es usado para declaraciones de posibilidad y capacidad, ya sea material, físico o causal.

1 Principios del Sistema FSC de Resolución de Controversias

- 1.1 Las controversias deberían resolverse en primer lugar mediante discusión y negociación o mediación. Los procedimientos formales, como los comités, deberían adoptarse únicamente como último recurso.
- 1.2 Las controversias deberían ser dirigidas al nivel más bajo posible y se exhorta enfáticamente a las partes interesadas a seguir este principio (ver Anexo 2).

NOTA: Las controversias que no se aborden inicialmente al nivel más bajo posible serán remitidas a la instancia correcta, lo cual podría tener un impacto en el tiempo requerido para la resolución de la controversia.

- 1.3 Cualquier controversia relacionada con el Esquema de Certificación FSC deberá ser tratada con justicia procesal e incorporara las siguientes directrices:
 - 1.3.1 Una persona u organización, la cual sea el sujeto de una queja, debería recibir una notificación adecuada acerca del proceso (incluyendo los detalles de la queja).
 - 1.3.2 La persona que esté tomando una decisión debería declarar cualquier interés personal que pudiera tener en el proceso.
 - 1.3.3 La persona que toma una decisión debería ser objetiva y actuar de buena fe. En consecuencia, los encargados de tomar decisiones no pueden ser una de las Partes de la Queja, ni tener un interés en el resultado.
 - 1.3.4 El proceso debería conducirse de forma justa para todas las Partes de la Queja o Apelación.
 - 1.3.5 Cada una de las partes de un proceso tiene derecho a hacer preguntas y a contradecir las pruebas de la parte contraria.
 - 1.3.6 La persona encargada de la toma de decisiones debería tener en cuenta las consideraciones pertinentes y las circunstancias atenuantes y hacer caso omiso de las consideraciones que no vengan al caso.
- 1.4 FSC deberá informar a los Socios de la Red en los países donde haya partes interesadas que podrían estar afectadas por la controversia.
- 1.5 El Director General de FSC podría delegar la gestión de las quejas y apelaciones a personal FSC senior, según sea apropiado.

2 Quejas en el Sistema de Certificación FSC

- 2.1 Las quejas acerca del marco normativo FSC, la actuación del FSC Internacional, la Red FSC, así como las quejas sobre la actuación de ASI, las atiende el FSC y se tramitan de conformidad con el procedimiento FSC-PRO-01-008
- 2.2 Las quejas contra organizaciones asociadas con el FSC cerca de su cumplimiento con FSC-POL-01-004, la Política para la Asociación de Organizaciones con el FSC, las atiende el FSC y se tramitan de conformidad con el FSC-PRO-01-009.
- 2.3 Las quejas contra las organizaciones certificadas FSC acerca de su cumplimiento con los requisitos de la certificación FSC, las atiende la Entidad de Certificación que emitió el certificado y se tramitan de conformidad con el procedimiento de quejas de la misma Entidad de Certificación.

NOTA: El FSC exhorta enfáticamente a las partes interesadas a que resuelvan su agravio antes que nada mediante la discusión y la negociación con la organización certificada FSC.

- 2.4 Las quejas contra la actuación de las Entidades de Certificación acreditadas FSC, las atiende Accreditation Services International y se tramitan de conformidad con el procedimiento ASI-PRO-20-104.

NOTA: Las quejas deberán dirigirse primero a la Entidad de Certificación pertinente y tramitarse de conformidad con el procedimiento de queja de la propia Entidad de Certificación.

- 2.5 El Querellante debería entablar una queja ante la entidad correcta responsable de tramitar la queja. Si la queja no se presenta correctamente, el FSC apoyará al querellante para que la entable correctamente.

3 Requisitos Generales de las Quejas en contra de FSC

- 3.1 Cualquier individuo u organización podría presentar una queja en contra del Sistema de Certificación de FSC (incluyendo el Sistema de Acreditación FSC).
- 3.2 Los querellantes deberán siempre revelar su identidad al FSC. En circunstancias excepcionales, FSC considerará la petición de los querellantes que deseen mantenerse anónimos hacia las partes interesadas de la queja y se protegerá su privacidad e identidad en el mayor grado posible, reconociendo que la identidad del querellante podría ser obvia, dependiendo de las circunstancias.
- 3.3 El FSC deberá tratar de dirigir puntualmente cualquier expresión de insatisfacción que haya sido llevada a su atención.
- 3.4 En casos extraordinarios el Director General de FSC tendrá la discreción de extender las fechas límite establecidas en este procedimiento por un tiempo acumulativo máximo de 30 días. Todas las partes deberán ser informadas adecuadamente si esto sucede.

- 3.5 Toda la correspondencia entrante y saliente, incluyendo la decisión final y las acciones posteriores, deberá ser guardada en formato electrónico y/o en copia impresa y mantenida por un periodo de tiempo de al menos siete (7) años.
- 3.6 Todas las partes involucradas en el proceso deberían abstenerse de hacer comentarios públicos acerca de la apelación hasta que se tome una decisión y ésta se les haya comunicado a todas las partes.

Nota: FSC se reserva el derecho a publicar declaraciones sobre el caso en la página web de FSC.

4 Presentación de una queja

- 4.1 Las quejas generales con respecto a la operación del Sistema de Certificación FSC y de la Red FSC deberán hacerse del conocimiento del Director General del FSC. Las quejas sobre la operación de ASI o sobre las entidades de certificación acreditadas FSC deberán hacerse del conocimiento del Director Administrativo de ASI, siguiendo el Procedimiento de Quejas de ASI (ASI-PRO-20-104).
- 4.2 La queja deberá ser presentada utilizando el Formulario FSC para la presentación de quejas online o enviando una carta de queja de forma electrónica o como copia impresa por correo postal. Los querellantes deberán usar el Formulario FSC para la presentación de quejas (ver Anexo 1).
- 4.3 La queja deberá:
 - 4.3.1 incluir el nombre y los datos de contacto del Querellante;
 - 4.3.2 estar redactada en uno de los idiomas oficiales del FSC;
 - 4.3.3 especificar en contra de que organización se está presentando la queja;
 - 4.3.4 especificar que eventos y sucesos han llevado a la queja;
 - 4.3.5 especificar qué requisitos particulares son los que no se han acatado;
 - 4.3.6 incluir evidencia que respalde cada uno de los elementos o aspectos de la queja;
 - 4.3.7 indicar si las cuestiones le han sido planteadas, y en qué forma, al Demandado antes de presentar la queja y cuál fue la respuesta que se dio;
 - 4.3.8 incluir un acuerdo para compartir la queja con el Demandado y otras Partes de la Queja;
 - 4.3.9 incluir un acuerdo de adherirse a los términos y disposiciones de este procedimiento.
- 4.4 Solo las quejas que cumplan todas las condiciones indicadas en las Clausulas 4.3.1-4.3.9 serán evaluadas.
- 4.5 A juicio suyo, el Querellante podría retirar la queja, en cualquier momento del proceso.

5 Procesamiento de una queja

- 5.1 En el plazo de diez (10) días posteriores a la recepción de la queja, el miembro del personal designado deberá notificar el acuse de recibo de la queja y analizar mediante cuál de los procesos deberá atenderse la queja y se lo hará saber a la entidad pertinente encargada de tramitar la queja (por ejemplo, ASI en el caso de una queja contra alguna Entidad de Certificación (EC) y la EC pertinente para una queja contra un Titular de Certificado) así como al Querellante.
- 5.2 Para quejas dirigidas por FSC, este procedimiento y el siguiente proceso será aplicado:
 - 5.2.1 En el plazo de los treinta (30) días posteriores a la recepción de la queja, el miembro del personal designado deberá ponerse en contacto por correo electrónico o por vía telefónica con las Partes de la Queja para tratar de resolver informalmente la cuestión mediante comunicación directa. El miembro del personal designado deberá mantener un registro de las conversaciones, incluyendo fecha, hora y un resumen de las cuestiones tratadas, así como una copia de todas las comunicaciones impresas y electrónicas.
 - 5.2.2 En caso de que una resolución informal resulte imposible, el miembro del personal designado investigará la cuestión y proporcionará una recomendación sobre la queja al Director General del FSC
 - 5.2.3 Información adicional podría solicitarse al Querellante, al Demandado, a terceros nombrados como fuentes de información en la queja o a otras Partes que pudieran tener información pertinente para la investigación.
 - 5.2.4 El Director General del FSC deberá proporcionar a las Partes de la Queja una respuesta dentro del plazo de los sesenta (60) días posteriores a la recepción de la queja. La respuesta deberá incluir una conclusión sobre la queja, el razonamiento de la decisión y, de ser el caso, las medidas de seguimiento que habrán de adoptarse.
 - 5.2.5 En caso de que ya no surja alguna otra cuestión, la queja se considera resuelta y el expediente respectivo cerrado.
 - 5.2.6 El Querellante, a discreción suya, puede retirar la queja en cualquier momento del proceso.
 - 5.2.7 La falta de cooperación del Querellante puede considerarse como base para la suspensión del proceso. El Director General del FSC deberá decidir si un proceso de queja deberá suspenderse.
 - 5.2.8 En caso de que no sentirse satisfecho con el resultado del proceso, el Querellante puede apelar la decisión conforme a *FSC-PRO-01-005*.

Anexo 1 Formulario FSC para la presentación de quejas

Las partes interesadas pueden usar [el formulario para la presentación de controversias en línea](#) para presentar una queja al FSC o utilizar el siguiente formulario y enviarlo al FSC por correo postal o por correo electrónico.

Información del individuo(s) u organización (es) que presenta la queja:

Nombre del individuo u organización	
Persona de contacto (para organizaciones)	
Dirección postal <ul style="list-style-type: none">• Calle + Numero• Ciudad• Código Postal• País	
Número de teléfono	
Número de fax	
Dirección de correo electrónico	
Página Web	
Membresía FSC (en caso afirmativo: internacional/nacional, cámara, norte/sur)	
Fecha de presentación	
Firma del representante legal del Querellante	

Información sobre la Organización (es) en contra de la que se presenta la queja:

Nombre	
Persona de contacto	
Dirección postal <ul style="list-style-type: none">• Calle + Numero• Ciudad• Código Postal• País	
Número de teléfono	
Número de fax	
Dirección de correo	

electrónico	
Página Web	
Número de Certificado (s)	

Información sobre la queja que ha de ser presentada:

Tema de la controversia	
Tipo de controversia	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Controversia contra un Titular de Certificado (TC) <input type="radio"/> Controversia contra una Entidad de Certificación (EC) <input type="radio"/> Controversia contra un Socio de la Red (SR) <input type="radio"/> Controversia contra ASI <input type="radio"/> Controversia contra el FSC
Especificación de los sucesos y eventos que llevaron a la queja	
Requisitos en particular que no se acataron	
Evidencia que respalde cada uno de los elementos y aspectos de la queja. Por favor proporcione una visión general, una descripción y adjunte documentos que lo respalden	
<p>Visión general de los pasos que se han dado hasta ahora para resolver el asunto, anteriores a la presentación de la queja, y la respuesta que les fue otorgada.</p> <p><i>(Favor de mencionar cualquier paso que se haya tomado, como por ejemplo, personas contactadas, respuestas recibidas, etc. En el caso de quejas contra TC, sírvase proporcionar la evidencia de que usted dirigió su queja a la EC pertinente.)</i></p>	
Acuerdo de compartir la queja con el Acusado y otras partes interesadas en la Queja.	

Conformidad de adherirse a los términos y disposiciones del procedimiento “Procesamiento de quejas en el Sistema de Certificación FSC”(FSC-RO-01-008)	
Resultado esperado	
Información adicional <i>(opcional)</i> Sírvese adjuntar cualquier documentación adicional <i>(opcional)</i>	



Anexo 2: Mapa de Resolución de Controversias

