



Procedimiento para el procesamiento de quejas sobre la Política FSC para la Asociación V4-0 – documento de referencias cruzadas

5 de enero de 2021

Este documento de referencias cruzadas identifica las diferencias entre el FSC-PRO-01-009 V4-0 *Procedimiento para el procesamiento de quejas sobre la Política FSC para la Asociación* (versión 4) y la versión anterior (versión 3). Los cambios de la versión modificada se identifican por una codificación de colores (consulten la siguiente leyenda).

| Leyenda para identificar el cambio | |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| | Sin cambio conceptual |
| | Procedimiento modificado |
| | Concepto nuevo |
| | Se agregó a partir de otro documento |

| Requisitos | Cambio al procedimiento anterior |
|---|---|
| Parte A: Objetivo | |
| Este procedimiento se utiliza para procesar quejas* acerca de infracciones a la <i>Política FSC para la Asociación</i> , así como definir las consecuencias para la organización asociada* (y sus grupos de afiliados*) o personas físicas cuando se descubre que sucedió una infracción. | Se agregó al procedimiento el objetivo del procedimiento. |

| | | | | | | | | | |
|---|---|------------------------|----------------------|--------------------|---------------------------|--------------------|-----------------------|--|---|
| <p>El procedimiento define varios caminos para llegar a una conclusión en el proceso, entre las cuales, la más grave sería una decisión de disociarse* de la organización (y de sus grupos de afiliados*) o de las personas físicas que sean descubiertas infringiendo la <i>Política FSC para la Asociación</i>. El procedimiento también permite que el FSC imponga medidas para corregir las operaciones, dependiendo de la gravedad de las infracciones y, cuando se considere necesario, para preservar la buena reputación del FSC.</p> | | | | | | | | | |
| <p>Parte B: Alcance</p> | | | | | | | | | |
| <p>Este procedimiento se aplica a personas físicas y organizaciones asociadas* con el FSC (es decir, miembros, titulares de certificados y entidades de certificación) y a sus grupos de afiliados*.</p> <p>El FSC podría iniciar una valoración conforme a este procedimiento luego de la presentación de información sustancial* de que la parte asociada (o su grupo de afiliados*) pudiera estar infringiendo la <i>Política FSC para la Asociación</i>. Esto podría ocurrir a través de una queja* formal presentada por un actor social o por otros medios, tal y como se describe a continuación más detalladamente en la Cláusula 2.3.</p> <p>Este procedimiento se usa solamente para valorar posibles infracciones a la <i>Política FSC para la Asociación</i>. Las quejas* contra la organización relacionadas con las seis actividades inaceptables de la <i>Política FSC para la Asociación</i> que se superponen con requisitos de certificación deberán seguir la vía ordinaria para la resolución de controversias definida en los requisitos de certificación respectivos y el procedimiento FSC-PRO-01-008: <i>El procesamiento de Quejas en el Sistema de Certificación FSC</i>. Las quejas* se procesarán conforme a los procedimientos de resolución de controversias del titular del certificado, la entidad de certificación y/o Assurance Services International (ASI).</p> | <p>El alcance se modificó para hacerlo más claro. Aquí se agregó la referencia al manejo de quejas ajenas a la PpA (FSC-PRO-01-008 <i>El procesamiento de Quejas en el Sistema de Certificación FSC</i>).</p> | | | | | | | | |
| <p>Parte C: Fechas de entrada en vigor y de validez</p> | | | | | | | | | |
| <table border="0"> <tr> <td>Fecha de aprobación</td> <td>3 de diciembre de 2020</td> </tr> <tr> <td>Fecha de publicación</td> <td>5 de enero de 2021</td> </tr> <tr> <td>Fecha de entrada en vigor</td> <td>5 de enero de 2021</td> </tr> <tr> <td>Período de transición</td> <td>Aplicable de inmediato para todos los casos de quejas en los que el panel de</td> </tr> </table> | Fecha de aprobación | 3 de diciembre de 2020 | Fecha de publicación | 5 de enero de 2021 | Fecha de entrada en vigor | 5 de enero de 2021 | Período de transición | Aplicable de inmediato para todos los casos de quejas en los que el panel de | <p>Se agregaron nuevas fechas de entrada en vigor y de validez.</p> |
| Fecha de aprobación | 3 de diciembre de 2020 | | | | | | | | |
| Fecha de publicación | 5 de enero de 2021 | | | | | | | | |
| Fecha de entrada en vigor | 5 de enero de 2021 | | | | | | | | |
| Período de transición | Aplicable de inmediato para todos los casos de quejas en los que el panel de | | | | | | | | |

| | | |
|---|--|---|
| <p>Período de validez</p> | <p>quejas no haya sido creado antes del 31 de diciembre de 2020. En caso de que se tenga que tomar una decisión antes de que el Panel de Decisiones esté funcionando de lleno, el Consejo Directivo del FSC deberá seguir tomando las decisiones sobre casos de quejas de la PpA.</p> <p>Hasta que se le sustituya o retire. NOTA: El período hasta que concluya la modificación de la <i>Política para la Asociación</i> o hasta que hayan transcurrido 1.5 años a partir de la aprobación de la V4-0, se considera como período de prueba.</p> | |
| <p>Parte D: Referencias</p> | | |
| <p>Las siguientes referencias son pertinentes para la aplicación de este documento. En el caso de referencias sin fecha, la edición pertinente será la versión más reciente del documento señalado (incluyendo las enmiendas).</p> <p><i>FSC-POL-01-004</i> <i>Política para la Asociación de Organizaciones con el FSC</i> <i>FSC-PRO-01-008</i> <i>El procesamiento de Quejas en el Sistema de Certificación FSC</i></p> | | <p>Se eliminó como referencia la Guía FSC sobre el Sistema de Resolución de Controversias ya que ésta dejó de usarse.</p> |

1. Principios y requisitos generales

| | |
|--|--|
| <p>1.1. En apego al espíritu del sistema FSC y siguiendo el “principio del nivel más bajo”, los actores sociales deberían primero tratar de resolver las posibles infracciones a la <i>Política FSC para la Asociación</i> a través del dialogo* y/o la mediación* y dedicar todos los esfuerzos razonables para abordar las inquietudes.</p> <p>NOTA: Antes de iniciar una valoración conforme a este procedimiento, el FSC evaluará primero si la posible infracción puede atenderse a través de técnicas de resolución alternativa de controversias* en un plazo razonable y a satisfacción del FSC y de los actores afectados*. El dialogo* con las partes* con el fin de resolver el asunto a través de medios menos formales es un pilar de este procedimiento y se fomenta siempre que sea posible.</p> | <p>Se modificó la redacción y se introdujo la resolución alternativa de controversias como una acción temprana para resolver las quejas de la Política para la Asociación.</p> |
| <p>1.2. Se siguen los principios de trato imparcial e inclusión. A lo largo del proceso, el FSC brindará a las partes* oportunidades de suministrar evidencia y evidencias contrarias, señalando su posición y haciendo comentarios sobre las conclusiones.</p> | <p>Redacción simplificada y condensada.</p> |
| <p>1.3. Las partes* y el FSC deberían abstenerse de comentar públicamente la situación y las acciones que está tomando el FSC hasta que llegue el momento señalado en este procedimiento. Se podría esperar que las partes* firmen un Acuerdo de Confidencialidad (AC) en relación con la información confidencial producida durante la investigación.</p> | <p>Se agregó la disposición del AC como requisito del procedimiento.</p> |
| <p>1.4. Las partes* habrán de cooperar en el proceso.</p> | <p>Redacción simplificada y condensada.</p> |
| <p>1.5. Todas las entidades involucradas en investigar, valorar y tomar decisiones deberán estar libres de conflictos de interés.</p> | <p>Redacción simplificada.</p> |
| <p>1.6. La organización asociada* podría dar por rescindida voluntariamente su asociación* con el FSC en cualquier momento. No obstante, el FSC, a su juicio, puede seguir adelante con la investigación y el proceso de valoración.</p> | <p>Se agregó la disposición de que el FSC continúe con el proceso sin que exista asociación formal con el acusado, si el FSC optara por hacerlo.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>1.7. El querellante* podría voluntariamente retirar la queja* formal en cualquier momento. No obstante, si existe información sustancial* de una posible infracción, el FSC, a su juicio, puede seguir adelante con la investigación y el proceso de valoración.</p> | <p>Se agregó la disposición de que el FSC continúe con el proceso si el querellante retira la queja.</p> |
| <p>2. Inicio de una valoración</p> | |
| <p>2.1. La valoración de alguna posible infracción a la <i>Política FSC para la Asociación</i> se inicia a través de la presentación por parte de un actor social de una queja* formal, acompañada de información sustancial* acerca de las acusaciones*.</p> | <p>En esta sección se reformularon los Requisitos de quejas sobre la Política para la Asociación bajo el título de “Inicio de una valoración”. La redacción se modificó para simplificarla y se agregó “información sustancial.”</p> |
| <p>2.2. Cualquier actor social puede presentar una queja* formal.</p> | <p>“Actor social” se utilizó como un término genérico para combinar el texto anterior de “persona u organización”.</p> |
| <p>2.3. El FSC, aplicando su juicio, podría iniciar de manera independiente una valoración en los casos en que información sustancial* se haga del conocimiento del FSC a través de otros medios.</p> | <p>Se agregó la disposición de que el FSC inicie una valoración sin la presentación formal de una queja.</p> |
| <p>2.4. El proceso para valorar si una organización está infringiendo la Política FSC para la Asociación es, en efecto, el mismo sin importar cual de las etapas antes señaladas (Cláusulas 2.1 o 2.3) se utilizan para iniciar el proceso, con sub-etapas adicionales definidas para el querellante* en situaciones en las que haya un querellante* involucrado en el proceso (es decir, cuando se haya presentado una queja* formal de actor social).</p> | <p>Continuación de la aclaración de valoración/investigación sin un querellante formal.</p> |
| <p>2.5. La escala y calendario de la respuesta del FSC a las acusaciones* de infracción de la <i>Política FSC para la Asociación</i> deberán basarse en la gravedad de los problemas y el riesgo para la buena reputación del FSC (Vea el Anexo 3 como referencia para la valoración inicial de la gravedad).</p> | <p>Introducción de una escala de gravedad de las infracciones para proporcionar información a la respuesta del FSC a las acusaciones.</p> |

| Notificación y recibo | |
|---|--|
| 2.6. El FSC deberá ser notificado y se le deberá haber presentado información sustancial* de que la organización asociada o su grupo de afiliados* podrían haber infringido la <i>Política FSC para la Asociación</i> . | Se agregó el requisito para incluir la información sustancial en la queja formal. |
| 2.7. El querellante* deberá llenar el formulario de queja* en el sitio web del FSC, ya sea en inglés o en español. Solamente deberán aceptarse las quejas* que presenten toda la información requerida en el formulario. Los actores afectados con recursos limitados podrían buscar el apoyo del FSC para la traducción o para el uso de un canal de entrega alternativo. | Se modificó la redacción y el proceso para una presentación más sencilla a través del sitio web del FSC. Incorporación de consideraciones de acceso para los actores afectados. |
| 2.8. El recibo de la queja* deberá acusarse en el transcurso de diez (10) días hábiles. | |
| Resolución o inicio de la valoración | |
| 2.9. Cuando sea procedente, el FSC deberá contactar a las partes* con el objetivo de promover el dialogo* entre las partes* y resolver la situación sin iniciar una investigación completa. La mediación* u otras formas de dialogo* facilitado podrían tener lugar, siempre que lo acepte el acusado* y las partes afectadas. El FSC no deberá actuar de mediador, aunque puede ayudar a identificar facilitadores y monitoreará el proceso y el resultado. | Se agregó el diálogo y la mediación como posibles rutas de las quejas sobre la Política para la Asociación. |
| 2.10. En caso de que la información sustancial* proporcionada por el querellante* o que se haya recibido por otros medios se considere suficiente, como por ejemplo las conclusiones finales de un proceso, el FSC podría decidir pasar directamente a la toma de una decisión sin establecer un proceso de investigación adicional. El FSC también podría recopilar evidencia adicional, si resulta fácilmente accesible, para agregarla a la presentación de la queja original. Al acusado se le deberá acordar un máximo de diez (10) días hábiles para responder a las acusaciones y a la información presentada antes de proceder a la toma de una decisión. | Se agregó la toma de decisión inmediata del FSC, así como la capacidad del FSC de aguardar a que concluyan otros procesos jurídicos formales en lugar de emprender una investigación paralela. |
| 2.11. En caso de que esté en curso una investigación por parte de autoridades, o algún otro proceso oficial activo relacionado con las acusaciones*, el FSC deberá aguardar a que dicho proceso concluya antes de iniciar una investigación. | Se agregó la capacidad del FSC de aplazar a favor de procesos jurídicos en curso, si lo considera necesario. |

| | | |
|--------------------------------|--|---|
| | <p>2.12. Si la queja* no puede resolverse a través de técnicas de resolución alternativa de controversias* a satisfacción del FSC y de las partes, la queja* podría aceptarse, siempre y cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> I. se esté presentando toda la información que se exige en el formulario de presentación de queja; II. exista información sustancial* para justificar una valoración completa; y III. la queja* se encuentre dentro del alcance de la <i>Política FSC para la Asociación</i>. | <p>Se agregó la aclaración de que una investigación formal solamente debería utilizarse si las técnicas de resolución alternativa de controversias no logran resolver la queja.</p> |
| | <p>2.13. La decisión de aceptar o rechazar la queja* deberá comunicarse al querellante* y al acusado*.</p> | <p>Redacción simplificada.</p> |
| | <p>2.14. Si la queja* se acepta, deberá emitirse un anuncio público.</p> | <p>Redacción simplificada.</p> |
| | <p>2.15. Al tomarse la decisión de iniciar una investigación, el FSC deberá elaborar un calendario para cada etapa del proceso.</p> | <p>Se agregó la disposición de un calendario para cada nueva investigación con el fin de permitir la flexibilidad y transparencia en lugar de los estrictos calendarios anteriores.</p> |
| <p>3. Investigación</p> | | |
| | <p>3.1. El FSC deberá nombrar a un investigador* o a un equipo de investigadores para llevar a cabo una investigación a profundidad de la o las supuestas infracciones. Dependiendo del caso, el o los investigadores* podrían estar conformados por un consultor experto o un equipo de consultores. Vea el Anexo 2 sobre la selección del investigador.</p> | <p>Se agregó a los investigadores como una nueva entidad de investigación en lugar del panel de quejas conformado por miembros FSC.</p> |
| | <p>3.2. La función del o de los investigadores* consiste en recopilar, examinar y analizar evidencia de si la organización está infringiendo la <i>Política FSC para la Asociación</i>, valorando a fondo el problema. El o los investigadores* deberán:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Revisar toda la información pertinente recopilada a través de informes de certificación, la presentación formal de la queja* y cualquier otra evidencia proporcionada y/o disponible. b) Contactar a las partes* para solicitar información adicional (de requerirse) y cerciorarse de comprender sus perspectivas. | <p>Introducción del alcance y la función del o de los investigadores y del proceso de investigación.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>c) Contactar a terceros*, según se requiera. Las entrevistas se llevan a cabo tomando en consideración la seguridad del entrevistado, en particular en el caso de grupos vulnerables.</p> <p>d) Verificar toda la información, hasta donde sea posible, a través de visitas de campo, cotejo de la información, revisión técnica o científica, datos de SIG y otros medios.</p> <p>e) Mantener una comunicación continua con el FSC, proporcionando informes actualizados al personal FSC designado.</p> <p>NOTA: La función del (de los) investigador(es)* no es la de actuar de mediador(es).</p> | |
| | <p>3.3. En caso de que surja nueva información durante la investigación, la cual no hubiera formado parte de la queja* original, y que sin embargo apunta a una posible infracción de la <i>Política FSC para la Asociación</i>, el FSC podría incluirla en la investigación.</p> | <p>Inclusión de tolerancia de que se incorpore información adicional en el alcance original de la investigación.</p> |
| | <p>3.4. El querellante* y al acusado* deberán tener derecho a objetar la selección del o de los investigadores*. Se les deberá acordar un plazo de diez (10) días hábiles para objetar. Una objeción deberá basarse en razones válidas, tales como conflictos de interés. La falta de respuesta deberá considerarse como la aceptación de la selección.</p> | <p>Redacción simplificada y uso de “investigadores” en lugar del “panel de quejas”.</p> |
| | <p>3.5. El FSC deberá tomar la decisión final sobre cualquier objeción por parte del querellante* o del acusado*. Si la objeción se acepta, entonces se elegirá a otro investigador y se les presentará al querellante* y al acusado* (vea 3.4).</p> | <p>Redacción simplificada y uso de “investigadores” en lugar del “panel de quejas”.</p> |
| | <p>3.6. El FSC también podría buscar la asesoría del panel de decisión* (vea el capítulo 4 y el Anexo 2) al seleccionar al o a los investigadores*.</p> | <p>Introducción de un panel de decisión para servir de guía en la entidad de investigación.</p> |
| | <p>3.7. La escala de la investigación deberá basarse en la complejidad y en el riesgo potencial que presente el caso.</p> | <p>Se agregó la escala de la investigación para equilibrarla con la escala de la complejidad/riesgo del caso.</p> |
| | <p>3.8. El o los investigadores* deberán preparar un informe de investigación que describa los hallazgos de la investigación.</p> | <p>Se modificó la redacción para incluir al o a los “investigadores” como la entidad de investigación responsable del informe de investigación en lugar del panel de quejas.</p> |

| Verificación de los hallazgos | |
|--|---|
| 3.9. Al acusado* se le deberá entregar una copia del informe de investigación y al querellante* un resumen del informe, con la información confidencial eliminada, a juicio del FSC. Ambos tienen un máximo de diez (10) días hábiles para responder a los hallazgos. Ambos deberán mantener confidencial este informe. | Actualizado para permitir que el acusado analice el informe de investigación completo con la información confidencial suprimida. |
| 3.10. Intentos por parte del acusado de ocultar evidencia de la infracción es motivo para considerar la disociación*. | Redacción modificada. |
| 4. Toma de decisión | |
| 4.1. El FSC deberá convocar a un panel de decisión* para cada caso que se investigue o para el cual la queja* proporcione suficiente información que permita la toma de decisión (vea la cláusula 2.10). Vea la sección B del Anexo 2: Panel de decisión. | Modificación del proceso de toma de decisión para incluir un panel de decisión como la entidad de toma de decisiones para las quejas de la Política para la Asociación. |
| 4.2. El querellante* y el acusado* deberán tener derecho a objetar la selección de un integrante del panel de decisión*, si se percibe un conflicto de interés. Ambos deberán tener un máximo de diez (10) días hábiles, después de la notificación de los integrantes del panel de decisión* para objetar. La falta de respuesta deberá considerarse como una aceptación de la selección. | |
| 4.3. El FSC deberá tomar una decisión final sobre cualquier objeción del querellante* o del acusado*. Si la objeción se acepta, entonces se convocará a otro candidato del panel a unirse al panel y se les presentará al querellante* y al acusado* (vea 4.2). | |
| 4.4. El panel de decisión* valorará el caso con base en la información entregada, el o los informes de investigación y cualquier respuesta entregada por el acusado*, y tomará decisiones sobre si: a) conservar la asociación* sin condiciones; o b) conservar la asociación* con condiciones temporales relacionadas. | Se agregó que el panel de decisión es responsable de tomar decisiones sobre los resultados de casos que no incluyan la disociación. |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>4.5. En caso de que el panel de decisión* valore que el FSC debería disociarse* de la organización, el panel deberá recomendar al Consejo Directivo del FSC:</p> <p>a) tomar la decisión de disociarse; y</p> <p>b) las principales condiciones previas para iniciar el proceso de poner fin a la disociación*.</p> | <p>Las condiciones principales para poner fin a la disociación, así como la recomendación de disociarse las establece el panel de decisión en lugar del panel de quejas.</p> |
| | <p>4.6. La norma de certidumbre de “evidencia clara y convincente” debería usarse como el umbral para la toma de decisiones de si existe una infracción a <i>la Política FSC para la Asociación</i> que justifique la disociación*. Esta norma se cumple cuando existe sustancialmente una mayor probabilidad de que la certidumbre de la infracción sea cierta de que no lo sea (vea el Anexo 1). Si no se encontró violación alguna, la asociación deberá conservarse sin condiciones.</p> <p>NOTA: Vea el Anexo 3 para orientación sobre la determinación de la acción recomendada.</p> | <p>El estándar de “evidencia clara y convincente” solo se recomienda para cumplirse en el caso de decisiones de disociación.</p> |
| | <p>4.7. La decisión final deberá ser vinculante para todas las partes* involucradas y no podría apelarse.</p> | <p>Para agregarse se tomó del procedimiento FSC-PRO-01-005 (V3-0) Procesamiento de apelaciones.</p> |
| <p>Comunicación de una decisión</p> | | |
| | <p>4.8. El FSC deberá comunicar la decisión a las partes*.</p> | <p>Requisito actualizado en aras de simplicidad y eficiencia en donde ya no se pide que el Director General comunique personalmente la decisión a las partes de la queja.</p> |
| | <p>4.9. El FSC deberá hacer un anuncio público de cualquier decisión tomada por el panel de decisión* o el Consejo Directivo del FSC.</p> | <p>Todos los resultados de casos habrán de anunciarse públicamente, incluyendo las decisiones que tome el panel de decisión.</p> |
| | <p>4.10. El anuncio y un resumen del informe de investigación deberá publicarse en el sitio web del FSC.</p> | <p>Redacción simplificada y condensada.</p> |

| Condiciones y sanciones temporales o disociación | |
|--|--|
| <p>4.11. En caso de establecimiento de condiciones y sanciones temporales:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) A la organización se le deberá exigir que implemente las condiciones dentro del plazo señalado en la decisión. b) El logro de estas condiciones estará monitoreado por un tercero independiente nombrado por el FSC; las desviaciones deberán reportarse al FSC. c) Se podría tomar la decisión de disociarse* si las condiciones no se cumplen satisfactoriamente en el plazo señalado. | <p>Se agregaron decisiones y sanciones temporales al procedimiento como posibles resultados del caso, en lugar de solamente “conservar la asociación” y “disociación”.</p> |
| <p>4.12. En caso de disociación*:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) La acción de rescindir la relación contractual se deberá tomar generalmente en el plazo de los 30 días a partir de la comunicación de la decisión b) La organización disociada interesada en poner fin a la disociación* con el FSC deberá solicitar el inicio de un proceso para tal fin. <p>NOTA: Vea el Anexo 4 sobre una descripción general del proceso para poner fin a la disociación*, incluyendo las condiciones previas que deben cumplirse para iniciar el proceso.</p> | <p>Redacción simplificada.</p> <p>Se agregó la manera en que una organización puede poner fin a la disociación.</p> |
| 5. Mantenimiento de registros | |
| <p>5.1. El FSC deberá mantener toda la correspondencia, informes, decisiones y otra información que sea relevante en copias electrónicas y/o impresas durante un período mínimo de diez (10) años, después del cual los datos se revisan y se eliminan cuando ya no sean esenciales, de conformidad con las leyes de protección de datos.</p> | <p>Se incluyó formalmente el requisito de que el FSC conserve los registros de los casos.</p> |
| Anexo 1. Norma de certidumbre | |
| <p>La norma de certidumbre</p> <p>La norma de certidumbre es el grado de certidumbre que determina si una acusación* es</p> | <p>La “evidencia clara y convincente” se señaló como el umbral recomendado para cumplirse exclusivamente para las decisiones de disociación. No obstante,</p> |

justificable o no. En el contexto de la *Política FSC para la Asociación*, esta norma es un umbral que el o los investigadores* y el panel de decisión* toman en consideración al valorar las acusaciones* para determinar si una organización infringe la *Política FSC para la Asociación*, y en consecuencia, si debería considerarse la disociación* o bien, condiciones y sanciones temporales.

Visión sintética de la certidumbre

La siguiente es una visión sintética de las normas de certidumbre que normalmente se utilizan:

Preponderancia de la evidencia

Esta norma se basa en un equilibrio de probabilidades. La evidencia disponible tendría mayor probabilidad de ser cierta que de no serlo.

Evidencia clara y convincente

Esta norma es más elevada que la preponderancia de la evidencia. La evidencia disponible debe tener una mayor probabilidad de ser sustancialmente cierta que de no serlo. Debe haber una firme convicción o creencia de que la organización es responsable de la infracción a la *Política FSC para la Asociación*.

Más allá de la duda razonable

Debe haber prueba de una naturaleza tan convincente de que no hay una duda razonable de considerar que la organización es responsable de la infracción a la *Política FSC para la Asociación*. No obstante, esto no significa una certidumbre absoluta o la ausencia de duda.

Con respecto a la Política FSC para la Asociación, la ‘evidencia clara y convincente’ debería usarse como la norma de certidumbre al tomar decisiones para disociarse de una organización.

se pueden usar normas de certidumbre más bajas para distintas decisiones dependiendo de la escala y del riesgo de infracciones/acusaciones para el FSC. Esto incluye las decisiones de disociarse.

Anexo 2: Selección de el o los investigadores y del panel de decisión

A. Investigador

1. El(los) los investigador(es)* los asigna el FSC sobre una base *ad-hoc* para que investigue(n) el caso.
2. Dependiendo del caso, el(los) investigador(es)* podría(n) ser un experto consultor o un equipo de consultores. Lo anterior se determina considerando factores tales como:

El o los investigadores en este procedimiento vienen a sustituir a los

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> a. el grado de complejidad del caso; b. la especialización técnica requerida; c. el idioma; d. los conocimientos regionales/locales requeridos. <ol style="list-style-type: none"> 3. El(los) investigador(es)* no deberá(n) estar sujetos a conflicto de interés alguno relacionado con el caso 4. El querellante* y el acusado* deberán tener derecho a objetar al o a los investigadores* si existe un conflicto de interés percibido. Para objetar tienen un máximo de diez (10) días hábiles después de la notificación de los integrantes del panel de decisión*. 5. El FSC deberá tomar la decisión final sobre cualquier objeción por parte del querellante* o del acusado*. Si la objeción se acepta, se seleccionará y presentará a otro investigador ante el querellante* y el demandante*. 6. El(los) investigador(es)* deberá(n) firmar y apegarse a un acuerdo de confidencialidad. | <p>miembros del panel de quejas FSC. Se agregaron los términos de referencia.</p> |
| <p>B. Panel de decisión</p> | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. El FSC deberá contar con un grupo de entre seis y nueve candidatos preseleccionados para el panel de decisión*, elegidos por su experiencia en tramitar controversias y en áreas directamente relacionadas al contexto de las actividades inaceptables específicas. 2. El Consejo Directivo del FSC deberá nombrar a los candidatos al panel de decisión* para desempeñarse en el cargo durante un mandato de tres años, con posibilidad de una renovación adicional del mandato. 3. En cada caso, el FSC convoca a tres candidatos a conformar un panel de decisión*, con base en las acusaciones* presentadas y el área de especialización del candidato. 4. El idioma de trabajo del panel deberá ser el inglés. 5. Los participantes seleccionados para conformar el panel no deberán tener conflicto de interés alguno con respecto al caso. 6. Los integrantes del panel deberán firmar y apegarse a un acuerdo de confidencialidad. | <p>El panel de decisión es un panel nuevo encargado de tomar determinadas decisiones, como se señaló anteriormente. Se agregaron requisitos del panel de decisión.</p> |

7. El querellante* y el acusado* deberán tener el derecho de objetar al integrante del panel de decisión* en caso de que se perciba algún conflicto de interés. Ambos tienen un máximo de diez (10) días hábiles, después haber sido notificados sobre los participantes del panel de decisión*, para objetar.
 8. El FSC deberá tomar la decisión final sobre cualquier objeción del querellante* o del acusado*. Si la objeción se acepta, se convocará a otro candidato para unirse al panel y se les presentará al querellante* y al acusado*.
- NOTA: No se considera que los miembros FSC representen un conflicto de interés al seleccionar candidatos para ser investigadores o formar parte del panel de decisión. Miembros del personal de Socios de la Red FSC o de ASI no habrán de considerarse para las funciones definidas en el Anexo 2.

Anexo 3: Guía para determinar la consecuencia de una infracción a la Política FSC para la Asociación

La siguiente guía se utiliza para determinar si habrán de emitirse condiciones y sanciones temporales a la organización o si habrá que disociarse de la organización.

Con el fin de conservar la asociación, **es necesario cumplir** los siguientes tres factores:

1. No queda ningún riesgo significativo para la buena reputación del FSC;
2. La actividad inaceptable se detuvo;
3. No hay riesgo de que material originado en operaciones que infringen directamente la *Política FSC para la Asociación* se incorpore a productos FSC.

Si lo anterior se cumple, entonces los siguientes factores habrán de considerarse al decidir conservar la asociación sujeta a condiciones.

Cuadro 1. Factores a considerar a la hora de decidir si conservar la asociación* con condiciones

| Factor | En apoyo a conservar, siempre que |
|---|---|
| a) Frecuencia de incidencia de infracciones de la organización asociada o de cualquier entidad dentro del grupo de afiliados*. | por primera vez en lugar de infracciones repetidas. |
| b) Dimensión temporal sobre cuánto tiempo estuvo la organización involucrada en la actividad inaceptable. | corto plazo en lugar de largo plazo |

La escala de las infracciones a la Política FSC para la Asociación habrá de usarse como un factor para decidir si se conserva la asociación. A manera de guía, se agregaron factores para ponderar las decisiones.

| | |
|---|---|
| c) Calendario para los avances en la implementación de las condiciones. | las principales condiciones son alcanzables en poco tiempo (por ej., 12 meses) en lugar de en el transcurso de un largo período |
| d) Motivo de la actividad inaceptable. | por descuido en lugar de sistemática |
| e) Número de actividades inaceptables infringidas. | una o unas pocas en lugar de muchas |
| f) Grado de daño social o ambiental cometido | mínimo en lugar de grave |
| g) Medios de control de la organización con respecto a la actividad inaceptable. | medios de control disponibles bajos, en lugar de elevados |
| h) Daño a la buena reputación ya cometido. | mínimo en lugar de grave |
| i) El potencial y la capacidad de la organización de impulsar impactos positivos en un determinado sector o región con el FSC. | bajo en lugar de elevado |

Condiciones impuestas a las organizaciones

Las condiciones impuestas a una organización se basan en las infracciones que ocurrieron con respecto a *la Política FSC para la Asociación*, así como en otras medidas para ganarse la confianza. La organización está obligada a demostrar que está comprometida a trabajar con el FSC y a implementar las condiciones tal y como fueron definidas. Las condiciones incluyen:

- a) Reparación (tanto social como ambiental) para atender el daño y los impactos de infracciones pasadas.
- b) Sistemas mejorados de diligencia debida y gestión de calidad para impedir futuras infracciones a *la Política FSC para la Asociación*.
- c) Transparencia en la rendición de informes sobre la implementación de condiciones y un probado involucramiento de actores sociales en el proceso.
- d) Verificación independiente de la implementación de las condiciones.
- e) Otras medidas para ganarse la confianza, tales como acciones dirigidas al cumplimiento de los compromisos de política propios de la organización.

En el caso de organizaciones disociadas, estas condiciones se definen más detalladamente durante el proceso para desarrollar una 'hoja de ruta' sujeta a tiempo limitado de la organización para poner fin a la disociación* (vea el Anexo 4)

NOTA: El FSC podría decidir suspender o rescindir el Contrato de Licencia de Marcas Registradas de la organización hasta que las condiciones establecidas se cumplan, en los casos en que la asociación se conserva con condiciones temporales.

Anexo 4: Poner fin a la disociación

Una organización disociada podría solicitar el inicio de un proceso para poner fin a la disociación* mediante la expresión de interés ante el FSC. Como parte de ese proceso, debe desarrollarse una hoja de ruta específica para la organización. Una hoja de ruta es un marco y un plan de cómo reparar, corregir e impedir la reincidencia en infracciones a la *Política FSC para la Asociación* previamente identificadas. También incluye otras medidas para ganarse la confianza. La disociación* solamente puede levantarse cuando se hayan cumplido las condiciones acordadas establecidas en la hoja de ruta.

Condiciones previas para iniciar el proceso de poner fin a la disociación

Antes de celebrar un compromiso formalizado con el FSC a través de la hoja de ruta acordada, la organización disociada debe cumplir las siguientes condiciones previas:

1. La administración de la organización disociada demuestra el compromiso de cumplir con la *Política FSC para la Asociación*. La organización ha reconocido el daño ocasionado, ha divulgado, de manera confidencial, información al FSC para desarrollar la hoja de ruta (por ej., la estructura corporativa completa y la cadena de suministro de madera) y se ha comprometido por escrito con el proceso de poner fin a la disociación.
2. La organización disociada ha adoptado un conjunto de iniciativas pertinentes (políticas, protocolos, códigos de conducta, etc.) abandonando las prácticas empresariales anteriores y adoptando prácticas (más) responsables.
3. La organización disociada ha iniciado pasos creíbles hacia la implementación de nuevas

Se agregó al procedimiento, una breve síntesis de los requisitos previos para iniciar el proceso de poner fin a la disociación. Se agregó al procedimiento una síntesis del proceso para poner fin a la disociación.

políticas, incluyendo la comunicación de los elementos generales de una hoja de ruta que habrá de desarrollar con el personal pertinente y de una manera transparente con los actores sociales pertinentes.

4. Los puntos de inquietud para el FSC que deberían constituir los elementos de la hoja de ruta han sido identificados con el propósito de que las metas relevantes de las acciones y el desempeño de la organización puedan definirse.
5. Los criterios de valoración señalados en la hoja de ruta como objetivos son alcanzables para la organización dentro de un plazo razonable y pueden verificarse de manera independiente.
6. La organización se compromete a reembolsar los costos del proceso de investigación de la queja y a compensar los costos del proceso de poner fin a la disociación*

Cuadro 2. Proceso para poner fin a la disociación:

| Etapa | Por |
|--|---|
| 1. Indicación de preparación e interés por poner fin a la disociación*. | Organización |
| 2. Evaluación y decisión de iniciar un proceso para poner fin a la disociación*. | FSC |
| 3. Desarrollo de los requisitos de la hoja de ruta con base en la guía del FSC. | Tercero independiente con la organización |
| 4. Aprobación de la hoja de ruta. | FSC |
| 5. Implementación de los requisitos. | Organización |
| 6. Verificación de las metas alcanzadas | Tercero independiente |
| 7. Poner fin a la disociación* | Consejo Directivo del FSC |

Anexo 5: Términos y definiciones

Para los fines de este procedimiento, los términos y definiciones pertinentes son los que aparecen en la FSC-POL-01-004: Política para la Asociación de Organizaciones con el FSC, el estándar FSC-STD-01-002 FSC Glossary of Terms (Glosario), además de los siguientes:

Actor afectado: Cualquier persona, grupo de personas o entidad que está expuesta a los efectos de las actividades inaceptables de la organización asociada* o su grupo de afiliados*. Algunos ejemplos de partes afectadas (entre otros): comunidades locales, pueblos indígenas, trabajadores, titulares de derechos de tenencia y uso u organizaciones autorizadas a actuar a nombre de las partes afectadas.

Acusación: Expresión de la creencia de que ha sucedido una equivocación o un daño.

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

Asociación (Organización asociada): Una asociación con el FSC se establece formalmente a través de alguna de las siguientes relaciones contractuales: contrato de membresía FSC; contrato de licencia de titular de certificado FSC; contrato de licencia de entidad de certificación FSC, contrato de asociación con el FSC.

Dialogo: Interacción que centra la atención en aumentar la comprensión, analizar problemas más profundos, en lugar de posturas y explorar opciones, seguida de discusión con la meta de llegar a acuerdos sobre la forma correcta de proceder.

Disociación: La recisión de toda relación contractual existente (miembro y licencia) entre el FSC y la organización asociada (y su grupo de afiliados*). La disociación* también impide la celebración de nuevas relaciones contractuales con el FSC.

Grupo de afiliados: La totalidad de entidades jurídicas a la cual una organización asociada está afiliada en una relación corporativa en la que cualquiera de las partes controla el desempeño de la otra (por ej., matriz o empresa asociada, subsidiara, sociedad controladora, empresa colectiva, etc.) tal y como se describe en la *Política FSC para la Asociación*, FSC-POL-01-004.

Información sustancial: Información creíble presentada por terceros y/o recopilada a través de investigaciones independientes obtenida en fuentes confiables/de renombre, que constituye una evidencia sólida que habrá de tomarse en cuenta en una investigación. La información sustancial* podría incluir cualquiera de las siguientes formas, siempre y cuando la evidencia cumpla los criterios establecidos en esta definición: informes científicos, análisis técnicos, informes de certificación, artículos noticiosos corroborados, informes oficiales y/o anuncios difundidos por autoridades gubernamentales, análisis jurídicos, información de Sistemas de Información Geográfica (coordenadas de linderos, mapeos satelitales de cambios), videos o secuencias, imágenes, entrevistas independientes, declaraciones juradas

Al procedimiento se agregaron nuevos términos: actor afectado, acusación, resolución alternativa de controversias (RAC), diálogo, poner fin a una disociación, investigador(es), principio del nivel más bajo, mediación, partes, reparación, información sustancial.

Términos cuyas definiciones se modificaron para ofrecer mayor claridad: partes, querellante, asociación.

Términos sin cambio: acusado

Términos eliminados: ASI, requisitos de certificación, quejas, panel, consenso, controversia, entidad de certificación acreditada por el FSC, esquema de certificación FSC, representante legal, actor social, suspensión del certificado, recisión del certificado, retiro del certificado,

y declaratorias, actas de reuniones e información corporativa/organizacional.

Investigador(es): Una o más personas nombradas sobre una base *ad hoc* para que investigue(n) posibles infracciones a la *Política FSC para la Asociación*. Vea el Anexo 2 para obtener más detalles.

Mediación: Intento por dirimir una controversia a través de la activa participación de un tercero independiente que ayuda a las partes* a ponerse de acuerdo sobre un resultado equitativo.

Panel de decisión: Un panel de tres participantes convocado para valorar, decidir y, en caso de disociación*, recomendar una decisión sobre casos de la *Política FSC para la Asociación**. El grupo de candidatos se preselecciona y los participantes se convocan con base en las características de la queja* y los conocimientos especializados de los candidatos. Vea el Anexo 2 para obtener más detalles.

Partes: Las entidades directamente involucradas en la investigación, incluyendo la entidad que presentó la queja* (es decir, el querellante*) y la entidad contra la que se presenta la queja* (es decir el acusado*).

Poner fin a la disociación: La organización disociada ha cumplido las condiciones definidas para ser elegible a solicitar la asociación con el FSC de nueva cuenta, si así lo decide. No significa que alguna de las relaciones contractuales previas se reanudan automáticamente o que los certificados se restituyen.

Principio del nivel más bajo: Un principio también conocido como subsidiariedad de un tercero independiente, el manejo de un problema y la toma de una decisión al nivel práctico más bajo.

Queja (queja formal): Una acusación* formal contra una parte basada en información sustancial y presentada usando una plantilla FSC para quejas relativas a la *Política para la Asociación*.

Querellante: persona u organización que entabla una queja* formal.

Reparación: Corregir o devolver algo, en la medida de lo posible, a su estado o condición original.(Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos. ONU. 2011).

Resolución alternativa de controversias (RAC): Resolver controversias y ponerse de acuerdo sobre medidas correctivas a través de métodos tales como negociación y mediación*, sin involucrar al proceso formal de quejas*.

Formas verbales para expresar las disposiciones

[[Adaptación conforme a lo establecido por la Parte 2 de la Directivas ISO/CEI: Reglas para la estructura y redacción de Normas Internacionales]

“deberá”: indica los requisitos que se deben acatar estrictamente para apegarse al documento.

“debería”: indica que, entre varias posibilidades, una es la que se recomienda como particularmente adecuada, sin mencionar o excluir otras; o que cierto curso a seguir es preferible pero no necesariamente obligatorio.

“podría”: indica un curso a seguir que es permisible dentro de los límites del documento.

“puede”: se utiliza para declaraciones de posibilidad o capacidad, ya sea material, física o causal.