



Forest Stewardship Council®

---



## **Preguntas más frecuentes acerca del Procesamiento de quejas sobre la Política FSC para la Asociación**

Enero de 2021

<b>Título:</b>	Preguntas frecuentes acerca del Procesamiento de quejas sobre la Política FSC para la Asociación
<b>Código de referencia del documento relacionado:</b>	FSC-PRO-01-009 V4-0 ES
<b>Contacto para recibir comentarios:</b>	<p>Dispute Resolution  FSC Global Development  Adenauerallee 134  53113 Bonn, Alemania</p> <p> +49-(0)228-36766-0   +49-(0)228-36766-30   <a href="mailto:dispute.resolution@fsc.org">dispute.resolution@fsc.org</a></p>
<p>Todos los derechos reservados. FSC® International 2021 FSC® F000100</p> <p>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 (grafico, electrónico o mecánico, incluyendo fotocopiado, grabación, grabación en cinta o sistemas de recuperación de información) sin la autorización por escrito del editor.</p> <p>Las copias impresas de este documento sirven únicamente como referencia. Para asegurarse de estar haciendo referencia a la versión más reciente, por favor consulte la copia electrónica en el sitio web de FSC(ic.fsc.org).</p>	

El Forest Stewardship Council® (FSC) es una organización independiente, no lucrativa, no gubernamental creada para promover 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.

## Introducción

El procedimiento FSC-PRO-01-009 V4-0 ES *Procesamiento de quejas sobre la Política FSC para la Asociación* describe el proceso que utiliza el FSC para abordar las quejas formales de infracciones a la *Política FSC para la Asociación* (PpA) de una manera oportuna, independiente y eficaz.

Este documento responde a las preguntas más frecuentes acerca de la reciente modificación de este procedimiento y los cambios que conlleva. Las preguntas planteadas en el documento son las siguientes:

1. ¿De qué trata este procedimiento?
2. ¿Para quién es este procedimiento?
3. ¿Cómo se desarrolló este procedimiento?
4. ¿Por qué se modificó el procedimiento en fecha reciente?
5. ¿Cuándo entrará en vigor la nueva versión del procedimiento?
6. ¿Cómo se actualizará el procedimiento en lo sucesivo?
7. ¿Cuándo se modificará la Política para la Asociación? ¿Por qué no se hizo esta modificación al mismo tiempo que la de este procedimiento?
8. ¿Hay que ser miembro FSC para presentar una queja?
9. ¿Cuáles podrían ser las razones de que una queja llegara a rechazarse?
10. ¿Cuándo puede el FSC mismo iniciar un caso (sin que se le esté presentado una queja)?
11. ¿Cómo se procesan los casos que inicia el FSC mismo?
12. ¿Puede tomarse una decisión sobre un caso sin que el FSC lleve a cabo una investigación?
13. ¿Por qué forman parte de este procedimiento los enfoques de resolución alternativa de controversias?
14. ¿Quién decide si los enfoques de resolución alternativa de controversias pueden usarse para manejar un caso?
15. ¿Por qué el procedimiento no describe qué aspecto deberían tener los enfoques de resolución alternativa de controversias?
16. ¿Por qué las quejas acerca de la falta de cumplimiento con los requisitos de certificación FSC no están cubiertas por este procedimiento?
17. ¿Cuál es la razón de que la disociación no sea la única sanción posible para empresas involucradas en actividades inaceptables?
18. ¿Conservar la asociación con condiciones podría ser una opción eficaz para responder ante actividades inaceptables?
19. ¿Resulta de alguna manera distinto el conservar la asociación con condiciones a los casos del tipo 'poner a prueba' previamente utilizados en el sistema FSC?
20. ¿Se utiliza este procedimiento también para casos en los que las empresas están trabajando para poner fin a su disociación con el FSC?
21. ¿Quién es responsable de implementar este procedimiento?
22. ¿Quién pagará la implementación de este procedimiento?
23. ¿Cómo se planificarán y priorizarán los casos?
24. ¿Dónde puedo encontrar información acerca de los casos de quejas sobre la PpA cerrados y en curso?

## Antecedentes sobre el procedimiento

---

- 1. ¿De qué trata este procedimiento?** El procedimiento FSC-PRO-01-009 V4-0 ES *Procesamiento de quejas sobre la Política FSC para la Asociación* es una de las herramientas que protegen la integridad del sistema FSC. Nos brinda una gama de enfoques para identificar y reaccionar ante organizaciones asociadas con el FSC que no cumplen con nuestros principios básicos de operaciones responsables (según lo establecido en FSC-POL-01-004 *Política para la Asociación de Organizaciones con el FSC*).

El procedimiento también nos ayuda a encontrar oportunidades para abordar los impactos ambientales y sociales de esas operaciones. Tales soluciones pueden implementarse a través de enfoques de resolución alternativa de controversias, condiciones para la mejora o mediante la exclusión del sistema FSC.

- 2. ¿Para quién es este procedimiento?** Este procedimiento es para que el FSC proteja su buena reputación, la cual podría peligrar debido a actividades inaceptables realizadas por organizaciones asociadas. No obstante, cualquiera puede usar este procedimiento para presentar una queja, desde aquellos que enfrentan directamente impactos ambientales y sociales, hasta los interesados en la integridad general del sistema FSC.

El procedimiento también aclara cómo se manejan los problemas, el proceso de toma de decisiones y los posibles resultados para querellantes y organizaciones sujetas a quejas.

- 3. ¿Cómo se desarrolló este procedimiento?** En 2020 el FSC creó un grupo de trabajo de expertos para desarrollar la nueva versión modificada del procedimiento, en colaboración con personal del FSC y con el aporte de 50 que respondieron a la consulta pública. El grupo de trabajo de expertos fue establecido para concluir el trabajo del grupo de trabajo técnico que había trabajado en el proceso de modificación de la PpA hasta 2017.

- 
- 4. ¿Por qué se modificó el procedimiento en fecha reciente?**
- El procedimiento previo establecía largos procesos administrativos para las quejas y no ofrecía la flexibilidad requerida para encontrar soluciones a los problemas planteados en las quejas. También contaba con medidas insuficientes para proteger contra conflictos de interés en puntos centrales de decisión.
- La finalidad de la modificación consistía en centrarse más en las soluciones y los impactos con el fin de mejorar la eficiencia para responder más rápidamente a las quejas y mitigar el conflicto de interés. Para alcanzar este fin, la incorporación de expertos externos en las investigaciones y en las decisiones, además de otorgar flexibilidad a los procesos y las sanciones fueron acciones fundamentales.
- 
- 5. ¿Cuándo entrará en vigor la nueva versión del procedimiento?**
- FSC-PRO-01-009 V4-0 ES *Procesamiento de quejas sobre la Política FSC para la Asociación* entrará en vigor a partir del 1 de enero de 2021 para todos los casos de queja de la Política para la Asociación y también para casos en los que no se haya establecido un panel de quejas antes de esa fecha.
- Luego el procedimiento operará en modo de prueba hasta mediados de 2022, período durante el cual el FSC analizará cómo está funcionando el procedimiento y, si se requiere, corregir el rumbo. El FSC también seguirá armonizando el procedimiento con otros desarrollos relacionados del sistema FSC, como por ejemplo, la Política para la Asociación – la cual se modificará en 2021 – y que define las actividades inaceptables y el alcance de las empresas para las que ésta es aplicable.
- 
- 6. ¿Cómo se actualizará el procedimiento en lo sucesivo?**
- Los procedimientos FSC se revisan cada cinco años para evaluar si requieren ponerse al día. Esta evaluación incluye las experiencias extraídas a partir de la implementación y los comentarios que actores sociales nos hacen llegar acerca del procedimiento. En caso de que haya necesidad de armonizarlos con una política FSC actualizada, podríamos llevar a cabo modificaciones técnicas menores entre una modificación habitual y la siguiente.
-

- 7. ¿Cuándo se modificará la Política para la Asociación?  
¿Por qué no se hizo esta modificación al mismo tiempo que la de este procedimiento?**
- La Política para la Asociación se modificará en 2021. La página del proceso se encuentra [aquí](#).
- La Política para la Asociación se verá considerablemente impactada por los resultados de otros procesos, tales como el desarrollo de la Política FSC sobre Conversión, el desarrollo de requisitos laborales en la Cadena de Custodia y la guía sobre el CLPI, lo cual obligó a esperar que estos procesos estuvieran en las etapas finales antes de poder iniciar la modificación.
- El procedimiento de quejas mismo no depende de alguna actividad particular definida en la Política para la Asociación y, puesto que el FSC estaba atendiendo asuntos en curso, los cuales enfrentaba con el procedimiento antiguo – procesos pesados y largos, falta de flexibilidad, problemas con conflictos de interés – se decidió avanzar con el procedimiento con carácter de urgente. Una vez que concluya la modificación de la PpA a principios de 2022, entonces se podrá hacer una modificación técnica para armonizar conceptos del procedimiento, según proceda.
- 

#### **Contenido del procedimiento**

---

- 8. ¿Hay que ser miembro FSC para presentar una queja?**
- No, no hay que ser miembro FSC para presentar una queja. Cualquier actor social que esté interesado en poner a salvo la buena reputación del FSC – o que esté siendo afectado por actividades inaceptables – puede presentar una queja. Es en beneficio del FSC escuchar acerca de situaciones en las que su buena reputación podría estar en riesgo.
- 
- 9. ¿Cuáles podrían ser las razones de que una queja llegara a rechazarse?**
- Una queja podría ser rechazada si presenta evidencia insuficiente para respaldar las acusaciones. Otras razones de rechazo de una queja podrían incluir:
- Las acusaciones no están dentro del alcance de la PpA (las actividades no están cubiertas por la PpA);
  - Las acusaciones están relacionadas con operaciones certificadas FSC, en cuyo caso, el FSC le indicará al querellante acerca de la dirección correcta para la queja;
  - La presentación de una queja sin intentar primero abordar los problemas directamente con el acusado (cuando proceda).
-

- 
- 10. ¿Cuándo puede el FSC mismo iniciar un caso (sin que se le esté presentado una queja)?**
- El FSC mismo, puede iniciar un caso cuando:
- Actores sociales – por ejemplo, informantes – le proporcionan información sustancial de que la organización está involucrada en actividades inaceptables, pero no quieren ellos mismos participar en el proceso de la queja de manera pública en calidad de querellantes;
  - Entidades de certificación, ASI (la entidad que acredita a las entidades de certificación del FSC) u oficinas FSC proporcionan información sustancial indicando que una organización está involucrada en actividades inaceptables;
  - Existe información sustancial del dominio público de que una organización está involucrada en actividades inaceptables.
- 
- 11. ¿Cómo se procesan los casos que inicia el FSC mismo?**
- El proceso es el mismo, sin importar que el caso se inicie a través de una queja o lo inicie el FSC.
- La única diferencia es que, en los casos que iniciamos nosotros mismos, no hay un querellante. Las secciones del procedimiento que especifican acciones relacionadas con el querellante (por ejemplo, informar al querellante que la queja fue aceptada) no vendrían al caso.
- 
- 12. ¿Puede tomarse una decisión sobre un caso sin que el FSC lleve a cabo una investigación?**
- Sí, el procedimiento hace posible decidir sobre un caso sin primero realizar una investigación FSC si ya existe 'evidencia clara y convincente' de que la organización está involucrada en actividades inaceptables.
- En tales casos, aún así prepararemos un informe describiendo la evidencia disponible. Las organizaciones señaladas en el informe tendrán entonces la oportunidad de responder y proporcionar evidencia contrarias (de la misma manera que cuando se lleva a cabo una investigación FSC).
- 
- 13. ¿Por qué forman parte de este procedimiento los enfoques de resolución alternativa de controversias?**
- Este procedimiento presenta una gama de enfoques para abordar los impactos ambientales y sociales de organizaciones asociadas que no acatan la PpA.
- La resolución alternativa de controversias es una manera de centrarse en soluciones a problemas y puede ofrecer un proceso eficiente que empodera y generar confianza entre participantes.
- Al introducir esta opción, estamos buscando encontrar soluciones efectivas y dar espacio a que se desarrollen relaciones más positivas entre las partes involucradas en las controversias.
-

- 14. ¿Quién decide si los enfoques de resolución alternativa de controversias pueden usarse para manejar un caso?**
- Actores afectados, querellantes y acusados deciden si deberían iniciar o no un proceso de resolución alternativa de controversias. Se ponen de acuerdo sobre el objetivo, los principios, el alcance y la estructura del proceso. También deciden si abandonan el proceso en caso de que éste no esté funcionando.
- Nadie está obligado a unirse a un proceso de resolución alternativa de controversias. Tampoco a nadie se le impide acceder a otras vías del procedimiento como, por ejemplo, una investigación, si no desea participar en un proceso de resolución alternativa de controversias.
- 

- 15. ¿Por qué el procedimiento no describe qué aspecto deberían tener los enfoques de resolución alternativa de controversias?**
- Cada caso es distinto y queremos conservar el procedimiento flexible para permitir los enfoques más adecuados y los mejores resultados posibles.
- 

- 16. ¿Por qué las quejas acerca de la falta de cumplimiento con los requisitos de certificación FSC no están cubiertas por este procedimiento?**
- El FSC establece los requisitos que las operaciones certificadas FSC siguen, pero no determina si tales requisitos se cumplen o no. Esta separación de funciones es una parte importante de nuestro compromiso de impedir el conflicto de interés. Por este motivo, nos mantenemos independientes de las decisiones que se toman de conceder o revocar los certificados FSC.
- Las quejas acerca de las operaciones certificadas FSC pueden dirigirse directamente a las operaciones mismas o a las entidades de certificación.
- Apoyaremos a cualquiera que nos contacte para encontrar la manera correcta de formular una queja.
-

**17. ¿Cuál es la razón de que la disociación no sea la única sanción posible para empresas involucradas en actividades inaceptables?**

Los casos que el FSC recibe a través de este procedimiento a menudo son muy complejos. Debemos abordar su complejidad con una gama flexible de enfoques que nos ayude a conseguir el mejor resultado.

En ocasiones, la disociación (es decir, excluir a un grupo corporativo entero del sistema FSC) es la mejor solución, por ejemplo, si una empresa no está dispuesta o no puede trabajar de inmediato con el FSC para corregir las equivocaciones. Si una empresa está dispuesta y puede hacerlo, entonces se pueden establecer condiciones para mejora y la reparación con plazos concretos. Este procedimiento nos permite centrar la atención en el enfoque más adecuado y eficiente para lograr los mejores resultados. En algunos casos, cuando se cumplen los criterios prescritos, esto también permite a la organización corregir y mejorar sus operaciones de conformidad con otros procesos FSC, en lugar de tener que enfrentar inmediatamente la disociación – siendo ésta el resultado más drástico del sistema FSC.

**18. ¿Conservar la asociación con condiciones podría ser una opción eficaz para responder ante actividades inaceptables?**

Este procedimiento aporta nuevos criterios para los casos en que una organización puede seguir asociada con el FSC pero tiene que realizar condiciones adicionales:

1. las actividades inaceptables han dejado de ocurrir;
2. no hay riesgo de que productos provenientes de fuentes inaceptables ingresen a la cadena de suministro FSC; y
3. no existe riesgo significativo para la buena reputación del FSC.

Estos nuevos criterios ayudan a garantizar que esta opción solamente se use en un entorno en el que haya espacio para la reparación y los importantes cambios organizacionales pueden hacerse rápidamente. También proporcionan una clara armonización para el FSC y para todos los expertos involucrados en el proceso.

La decisión de disociarse sigue siendo una posibilidad si las condiciones no se cumplen dentro de plazos definidos.

- 19. ¿Resulta de alguna manera distinto el conservar la asociación con condiciones a los casos del tipo ‘poner a prueba’ previamente utilizados en el sistema FSC?**
- Sí, ya que hay varios aspectos nuevos del procedimiento para garantizar que los procesos establecerán el marco para decidir si se conserva o no la asociación con condiciones:
- En lo sucesivo, el FSC utilizará a expertos externos para investigaciones neutras;
  - Ahora, el procedimiento describe los criterios a considerar al valorar si el conservar la asociación es una opción viable, para evaluar el riesgo de manera sistemática y para armonizar el uso de esta posibilidad en todos los casos;
  - Un panel de decisión independiente tomará las decisiones y hará recomendaciones con base en hechos proporcionados por la investigación.
- 

- 20. ¿Se utiliza este procedimiento también para casos en los que las empresas están trabajando para poner fin a su disociación con el FSC?**
- El procedimiento establece, como Anexo 4 del documento, las condiciones previas para que el FSC involucre a una empresa para poner fin a su disociación y explica las principales etapas del proceso. Los requisitos e indicadores del marco de reparación de la PpA para empresas se estará sometiendo a prueba durante 2021 con la finalidad de concluir el marco a principios de 2022. El objetivo del marco es reparar, corregir e impedir la reincidencia en actividades inaceptables bajo la Política FSC para la Asociación.
- También incluye otras medidas para generar confianza. La disociación solamente puede levantarse al completar las condiciones y umbrales acordados señalados en el plan. Más detalles acerca del marco y del primer caso a someterse a prueba se pueden encontrar [aquí](#).
- 

## **Implementación del procedimiento**

---

- 21. ¿Quién es responsable de implementar este procedimiento?**
- Un equipo especializado en el FSC Internacional y personal de las oficinas FSC nacionales y regionales – en países relevantes para el caso – coordinarán cada etapa del proceso.
- 

- 22. ¿Quién pagará la implementación de este procedimiento?**
- El FSC Internacional cubrirá los costos de las investigaciones y de los procesos de toma de decisiones. Si se confirma que una organización está involucrada en actividades inaceptables, se le exigirá que reembolse los costos de su investigación y del proceso de la toma de decisión. También cubrirá los costos de las medidas para reparar los impactos y mejorar su desempeño.
-

---

**23. ¿Cómo se planificarán y priorizarán los casos?**

El procedimiento hace posible que el FSC priorice los casos con base en su gravedad y el riesgo para la buena reputación del sistema FSC. Esto nos permite centrar la atención en los casos que representan un riesgo inmediato para el sistema por encima de, por ejemplo, un caso que pudiera ser importante resolver, pero para el que el tiempo no es un factor crítico. Los calendarios serán más flexibles para dejarnos manejar las expectativas en torno a casos individuales.

---

**24. ¿Dónde puedo encontrar información acerca de los casos de quejas sobre la PpA cerrados y en curso?**

Todos los casos de la PpA se encuentran [en esta página](#).

---



Forest Stewardship Council®

---

**[www.fsc.org](http://www.fsc.org)**

FSC International Center GmbH  
Adenauerallee 134 · 53113 Bonn · Alemania



Todos los derechos reservados FSC® International 2021 FSC® F000100