

# **FSC®<sup>®</sup>, PEFC e ISCC RECLAMACIONES**

**Septiembre 2015**

**DNV GL Business Assurance Sweden AB (A000509) es un organismo de certificación acreditado.**

## LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES Y APELACIONES

Si una parte interesada

- no está satisfecho con la respuesta de la organización certificada o con las acciones relacionadas con una reclamación dirigida a la organización
- no está satisfecho con las decisiones tomadas por DNV GL en una Auditoría, en relación con la certificación o un Comentario enviado anteriormente al Organismo de Certificación
- tiene reclamaciones contra una organización certificada y quiere dirigir la reclamación directamente al Organismo de Certificación (un reclamante no está obligado a enviar primero la reclamación a la organización, aunque se recomienda intentar resolver cualquier conflicto primero entre la parte interesada y la organización antes de escalarla)

la parte interesada tiene la posibilidad de presentar una Reclamación Formal ante el Organismo de Certificación.

### DATOS DE CONTACTO

Enviar por email la reclamación a:

**[fsccomplaints@dnvgl.com](mailto:fsccomplaints@dnvgl.com)**

o por correo postal a:

**DNV GL Business Assurance Sweden AB  
(FSC® A000509)**

FSC Complaints  
P O Box 6046  
SE - 171 06 Solna, Sweden

Phone: +46 8 587 940 00

Fax: +46 8 651 70 43

[www.dnvgl.se/certifering](http://www.dnvgl.se/certifering)

Indicar siempre la siguiente información:

- Nombre de la parte interesada
- Nombre de la organización (si procede)
- Dirección postal y correo electrónico
- Cualquier información sobre los servicios/actividades/zona geográfica
- Detalles y motivos de la reclamación

### PROCESO DE RECLAMACIONES

La Junta de Reclamaciones y Apelaciones es responsable de la gestión de las reclamaciones formales. Esta junta está formada por empleados de DNV GL que no han participado en la última auditoría del titular del certificado relacionada con la reclamación.

Se envía una respuesta inicial al demandante, incluyendo un resumen del plan de acción propuesto para dar seguimiento a la reclamación o apelación, dentro de las dos (2) semanas de haber recibido la reclamación o apelación.

Hay una reunión de Reclamaciones y Apelaciones cada mes, y todas las reclamaciones entrantes durante el tiempo desde la última reunión serán tratadas y se enviará un informe de progreso al reclamante después de la reunión.

DNV GL mantendrá al denunciante(s) informado(s) del progreso en la evaluación de la reclamación/apelación, e investigará las alegaciones y especificará todas las acciones propuestas en respuesta a la reclamación o apelación dentro de los tres (3) meses de haber recibido la reclamación o apelación.

Cuando el proceso conlleve la no conformidad, suspensión o retirada, el LOF se actualizará y enviará al cliente, y en el caso de FSC FM, el LOF actualizado se publicará en la base de datos pública del FSC. El informe público no siempre se actualiza, por lo general sólo la lista de resultados. El resultado se comunicará al denunciante.

En los casos de recomendación de suspensión o retirada, el resultado debe ser enviado a la Revisión Técnica para que se tomen las decisiones pertinentes.

La implementación de las acciones y la verificación de la implantación de dichas acciones correctivas se realizará en el plazo de un año para los Menores, mientras que para los Mayores el plazo es de 3 meses.

La parte interesada detrás de una Reclamación Formal puede apelar al proceso de resolución de disputas del FSC si el caso no se resuelve a través de la gestión de DNV GL. Ver FSC-PRO-01- 005, FSC-PRO-01-008 y FSC-PRO-01-009, o consultar la iniciativa nacional en FSC.

Las Reclamaciones Formales en DNV GL en conformidad con los requisitos FSC o con las operaciones de ASI pueden dirigirse al Director General de ASI. Ver FSC-PRO-01- 008 y FSC-PRO-01-009 para más información sobre esto o consultar la iniciativa nacional en FSC.

Las reclamaciones o alegaciones por uso indebido del logotipo FSC y/o PEFC se tramitarán sin demora. Se deberá contactar al titular del certificado, enviar a DNV GL los recibos de compra o venta, e informar a la Oficina de Marcas de FSC. Si el asunto no puede ser resuelto a través de una auditoría documental, se realizará una auditoría con poco preaviso tan pronto como sea posible.

Para los certificados que sean retirados como consecuencia del mal uso del logotipo FSC, el caso se trasladará a la Oficina de Marcas de FSC.

#### **EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA DE LAS PARTES INTERESADAS TRAS LA EVALUACIÓN PRINCIPAL REALIZADA SEGÚN FSC**

Los comentarios recibidos de las partes interesadas después de la evaluación principal se registrarán, evaluarán y documentarán en la siguiente evaluación de seguimiento, a menos que formen parte de una reclamación formal o indiquen una no conformidad importante que requiera una actuación inmediata.

Esto significa que no será posible posponer la siguiente auditoría de seguimiento, por ejemplo, amenazas a los

HCV (Altos Valores de Conservación) según la definición del FSC, transformación de tierras forestales, etc.

Los comentarios recibidos serán enviados a un Auditor Líder para evaluar si el comentario indica una no conformidad mayor que requiere una acción inmediata o no.

Los comentarios que indiquen una no conformidad grave que precise una actuación inmediata se atenderán sin demora. Se asignará a un auditor jefe para que investigue el caso lo antes posible, a más tardar durante la siguiente reunión de la Junta de Reclamaciones y Apelaciones.

Puede encontrar más información:

ISO Guide 65  
FSC-STD-20-001  
ISCC 253 Complaints, Appeals and Arbitration