



FSC[®], PEFC e ISCC QUEJAS

DNV Business Assurance Sweden AB (FSC[®] A000509) es un organismo de certificación acreditado.

TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES Y RECURSOS

Si una parte interesada

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

el interesado tiene la posibilidad de enviar una Reclamación Formal al Organismo de Certificación.

DATOS DE CONTACTO

Envíe la denuncia formal por correo electrónico a

fsccomplaints@dnv.com

o por correo a

DNV Business Assurance Suecia AB
Reclamaciones FSC
Apartado de correos 6046
SE - 171 06 Solna, Suecia

Tel: +46 8 587 940 00

www.dnv.com

Indique

- Nombre de la parte interesada
- Nombre de la organización (si procede)
- Dirección postal o electrónica
- Cualquier referencia a servicios / actividades / zona geográfica
- Detalles y causa de la reclamación



PROCESO DE RECLAMACIÓN

La Junta de Reclamaciones y Recursos es responsable de la tramitación de las reclamaciones formales. La Junta está formada por empleados de DNV que no han participado en la última auditoría del titular del certificado relacionado con la reclamación.

En el plazo de dos (2) semanas a partir de la recepción de la queja o recurso, se enviará al denunciante una respuesta inicial, con un resumen de las medidas propuestas para dar curso a la queja o recurso.

Todos los meses se celebra una reunión de quejas y recursos, en la que se tramitan todas las quejas recibidas desde la última reunión y se envía al demandante un informe sobre la marcha de los trabajos.

DNV mantendrá informado al reclamante(s) sobre el progreso en la evaluación de la queja/apelación, y habrá investigado las alegaciones y especificado todas sus acciones propuestas en respuesta a la queja o apelación dentro de los tres (3) meses siguientes a la recepción de la queja o apelación.

Cuando el proceso conduzca a la no conformidad, suspensión o retirada de un certificado, la Lista de Hallazgos será actualizada y enviada al cliente, y para FSC FM la Lista de Hallazgos actualizada será publicada en la base de datos pública FSC. El informe público no siempre se actualiza, normalmente sólo la Lista de Hallazgos. El resultado se comunicará al denunciante.

En los casos de recomendación de suspensión o retirada de un certificado, el resultado se tratará en el proceso de Revisión Técnica para la toma de decisiones.

La aplicación de las acciones y la verificación de la aplicación de dichas acciones correctivas se realizarán en el plazo de un año para las no conformidades menores, mientras que para las no conformidades mayores el plazo es de 3 meses.

La parte interesada detrás de una Queja Formal relativa al FSC puede apelar al proceso de resolución de disputas del FSC si el caso no se resuelve a través de la tramitación de DNV. Véase FSC-PRO-01-005, FSC-PRO-01-008 y FSC-PRO-01-009 en www.fsc.org o consulte la iniciativa nacional en FSC.

Las quejas formales sobre la conformidad de DNV con los requisitos del FSC pueden dirigirse a ASI. Véase FSC-PRO-01-008 y FSC-PRO-01-009 en www.fsc.org para más información al respecto o consulte la iniciativa nacional en FSC.

Las quejas/acusaciones de uso indebido del logotipo FSC y/o PEFC se tramitarán sin demora. Se contactará con el titular del certificado y se enviará la verificación de compra y venta a DNV y una notificación a la Unidad de Marcas Registradas FSC. Si el asunto no puede resolverse mediante una auditoría documental, se realizará una auditoría de corto plazo lo antes posible.

Para los certificados que sean retirados como consecuencia del uso indebido del logotipo FSC, el caso será enviado a la unidad de Marcas Registradas FSC.



EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA DE LAS PARTES INTERESADAS TRAS LA EVALUACIÓN PRINCIPAL EN EL MARCO DEL FSC

Los comentarios recibidos de las partes interesadas después de la evaluación principal se registrarán, evaluarán y documentarán en la siguiente evaluación de vigilancia, a menos que se presenten como parte de una queja formal o indiquen una no conformidad importante que requiera una acción inmediata. Esto se refiere a situaciones que no se pueden posponer hasta la siguiente auditoría de vigilancia, es decir, AVC amenazados según las definiciones del FSC, conversión de terrenos forestales, etc.

Los comentarios recibidos se enviarán a un auditor jefe para que evalúe si el comentario indica una no conformidad importante que requiere una acción inmediata.

Los comentarios que indiquen una no conformidad importante que requiera una acción inmediata se atenderán sin demora. Se asignará un Auditor Jefe para investigar el caso lo antes posible, a más tardar durante la siguiente reunión de la Junta de Reclamaciones y Recursos.

Más información en:

ISO 17065

FSC-STD-20-001

ISCC UE 103