Forest Stewardship Council

ESTÁNDAR INTERNACIONAL FSC

Sistema FSC de Resolución de Controversias

FSC-STD-01-005 (V1-0) ES

GOBERNANCIA FSC

Título:	Sistema FSC de Resolución de Controversias
Código de referencia del documento:	FSC-STD-01-005 (V1-0) ES
Alcance:	Internacional
Fecha de aprobación:	30 de octubre de 2009
Contacto:	FSC International Center
Correo-e para enviar comentarios:	dispute.resolution@fsc.org

© 2009 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. 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 inglesa será considerado correcto.

SISTEMA FSC DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

FSC-STD-01-005 (V1-0) ES

VERSIÓN DEFINITIVA

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.

© 2009 Forest Stewardship Council A.C. Todos los derechos reservados.

Prólogo

El Sistema FSC de Resolución de Controversias ofrece una estructura para que los miembros FSC, las entidades de certificación y los grupos de interesados resuelvan las controversias que pudieran tener con el Consejo Directivo del FSC, el FSC y/o sus afiliados o con las entidades de certificación acreditadas por el FSC o sus tenedores de certificados FSC.

La estructura está conformada por procedimientos que detallan el proceso según la naturaleza de la controversia y las funciones respectivas de las distintas partes involucradas en el proceso.

Cualquier controversia relacionada al Esquema de Certificación FSC, incluyendo el Programa de Acreditación FSC, será tratada con justicia procesal e incorporará las siguientes directrices:

- Una persona u organización, la cual sea el sujeto de una queja/demanda o apelación, deberá recibir una notificación adecuada acerca del proceso.
- La persona que estuviera tomando una decisión deberá declarar cualquier interés personal que pudiera tener en el proceso.
- La persona que tome una decisión deberá ser imparcial y actuar de buena fe. En consecuencia, esta persona no podrá ser una de las partes del caso ni tener un interés en el resultado.
- El proceso deberá ser conducido de manera a que sea justo para todas las partes.
- Cada una de las partes de un proceso tiene derecho a hacer preguntas y a contradecir las pruebas de la parte contraria.
- La persona encargada de la toma de decisiones deberá tomar en cuenta las consideraciones pertinentes y las circunstancias atenuantes y hacer caso omiso de las consideraciones que no vengan al caso.

Índice

A Alcance
B Fecha de entrada en vigor del estándar
C Bibliografía
D Términos y definiciones

1 Principios fundamentales
2 Apelaciones
3 Quejas/Demandas

Anexo 1 Mapa para la resolución de controversias (diagrama de flujo)

© 2009 Forest Stewardship Council A.C. Todos los derechos reservados.

A Alcance

Este estándar describe someramente la estructura de la resolución de controversias que habrá de seguirse para manejar quejas, demandas formales y apelaciones dentro del Esquema de Certificación FSC (incluyendo el Programa de Acreditación FSC).

NOTA: El Sistema FSC de Resolución de Controversias no pretende sustituir o invalidar los derechos legales de cualquiera de las partes a utilizar el sistema judicial apropiado.

B Fecha de entrada en vigor del estándar

La fecha de entrada en vigor de este estándar es el **1°de noviembre de 2009.**

C Bibliografía

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

ISO/PAS 17003:2004 Conformity assessment- Complaints and appeals - Principles and requirements (Evaluación de la conformidad – demandas y apelaciones – Principios y requisitos)
FSC-PRO-01-005 El procesamiento de apelaciones
FSC-PRO-01-008 El procesamiento de quejas
FSC-PRO-01-009 El procesamiento de demandas formales
ASI-PRO-20-103- Apelaciones

D Términos y definiciones

Para los fines de este estándar y sus procedimientos afines, los términos y definiciones pertinentes son los proporcionados en el *FSC-STD-01-002 FSC Glosario de términos*, *ISO/IEC 17000:2004*, además de 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, avisos y cualquier otra documentación de acreditación 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, avisos y cualquier otra documentación de acreditación 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.

© 2009 Forest Stewardship Council A.C. Todos los derechos reservados.

Los **documentos institucionales FSC** son los documentos de gobernancia (por ejemplo, los estatutos, el reglamento interno, el sistema de resolución de controversias y cualquier otra documentación) en relación con el Esquema 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, estándares ISO, directrices y cualquier otra documentación) señalados en los Requisitos de Acreditación en su versión más reciente.

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.

Los **requisitos de certificación** contienen los siguientes:

Los **requisitos de certificación FSC** son los documentos (por ejemplo, políticas, estándares, documentos de orientación, avisos y cualquier otra documentación de certificación) en relación con el Sistema de Certificación FSC tal y como fueron desarrollados por el Programa de Políticas y Estándares FSC y que son necesarios para operar el Sistema de Certificación FSC en su versión más reciente.

Los **documentos institucionales FSC** son los documentos de gobernancia (por ejemplo, los estatutos, el reglamento interno, el sistema de resolución de controversias y cualquier otra documentación) en relación con el Esquema 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, estándares, directrices y cualquier otra documentación ISO) señalados en el Sistema de Certificación FSC en su versión más reciente.

Demandante: persona u organización que presenta una demanda.

Entidad de Evaluación de la Conformidad (CAB - Conformity Assessment Body) (también denominada Entidad de Certificación): Entidad que lleva a cabo servicios de evaluación de la conformidad y que puede ser objeto de acreditación (una adaptación de ISO/IEC 17011:2004 (E)).

Consenso: Acuerdo general que se caracteriza por la ausencia de una oposición sostenida sobre cuestiones substanciales por una parte importante de los intereses involucrados y mediante un proceso que significa tratar de tomar en cuenta los puntos de vista de todos los interesados y conciliar los argumentos antagónicos (adaptación de ISO/IEC Guía 2:1991).

Controversia: Término general para alguno de los siguientes:

© 2009 Forest Stewardship Council A.C. Todos los derechos reservados.

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

Queja (informal): expresión inicial de descontento presentada al FSC por cualquier persona u organización con relación a las actividades del Esquema de Certificación FSC y/o del Programa de Acreditación FSC (adaptación de ISO/IEC 17011:2004 (E)).

Demanda formal: expresión formal de descontento presentada al FSC por cualquier persona u organización con relación a las actividades del Esquema 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 por el FSC (CB - certification body): Entidad de Evaluación de la Conformidad (CAB – Conformity Assessment Body) a la que el FSC A.C. nombra para llevar a cabo las auditorías de certificación FSC de los aspirantes para el Esquema de Certificación FSC, así como la vigilancia de las Empresas de Manejo Forestal (FME – Forest Management Entreprises) y de las Empresas de Productos Forestales (FPE – Forest Product Enterprises) de acuerdo a los Requisitos de Certificación.

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

El **Programa de Acreditación FSC** está operado y manejado por ASI a nombre del FSC A.C. El programa incluye actividades relativas a la evaluación y acreditación de una CAB de acuerdo con los Requisitos de Acreditación y los requisitos de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) ahí señalados.

El **Sistema de Certificación FSC** incluye actividades respecto a la evaluación y certificación de Empresas de Manejo Forestal y Empresas de Productos Forestales de acuerdo a los Requisitos de Certificación FSC.

El **Programa de Políticas y Estándares FSC** está operado y manejado por el FSC IC a nombre del FSC A.C. El programa incluye actividades con respecto al desarrollo de documentos normativos y no normativos (por ejemplo, Políticas, Estándares, Avisos) necesarios para operar el Esquema de Certificación FSC.

El **Programa de Membresía FSC** está operado y manejado por el FSC IC y por las Iniciativas Nacionales respaldadas por el FSC. El programa incluye actividades relativas a los miembros y partidarios del FSC A.C. y/o de las Iniciativas Nacionales respaldadas por el FSC.

© 2009 Forest Stewardship Council A.C. Todos los derechos reservados.

El programa denominado **FSC Global Partner Program** (Programa Mundial de Socios) está operado por el FSC GD. El programa incluye actividades y asociaciones en el campo de los negocios que expresan la relación positiva entre el FSC y sus socios comerciales.

El **Programa de Comunicaciones FSC** está operado y manejado por el FSC IC a nombre del FSC A.C. El programa incluye actividades relativas a la comunicación de las actividades de la Red Global FSC y al desarrollo y mantenimiento de las herramientas de comunicación para esta red.

Red Global FSC (FSC Global Network): La entidad del Forest Stewardship Council Asociación Civil (FSC A.C.), el FSC International Center GmbH (FSC IC), ASI - Accreditation Services International GmbH (ASI), FSC Global Development GmbH (FSC GD), las Oficinas FSC Regionales / Nacionales y las Iniciativas Nacionales respaldadas por el FSC.

Forest Stewardship Council A.C., con domicilio social en Calle Margarita Maza de Juárez # 422, Col. Centro, 68000 Oaxaca, Oaxaca, México, es un organización internacional no lucrativa conformada por miembros.

ASI - Accreditation Services International GmbH, es una empresa con fines de lucro de propiedad totalmente alemana con responsabilidad limitada del FSC A.C. y constituida según la legislación alemana: Bonn HRB 13790, con domicilio social en Charles-de-Gaulle Strasse 5, 53113 Bonn, Alemania.

FSC International Center GmbH es una empresa no lucrativa de propiedad totalmente alemana con responsabilidad limitada del FSC A.C. y constituida según la legislación alemana: Bonn HRB 12589, con domicilio social en Charles-de-Gaulle Strasse 5, 53113 Bonn, Alemania.

FSC Global Development GmbH es una empresa con fines de lucro de propiedad totalmente alemana con responsabilidad limitada del FSC A.C. y constituida según la legislación alemana: Bonn HRB 15990, con domicilio social en Charles-de-Gaulle Strasse 5, 53113 Bonn, Alemania.

FSC Online Dispute Resolution Center (Centro FSC para la Resolución de Controversias en línea): Sistema basado en la Web al que se ingresará en www.fsc.org/dispute-resolution y que constituirá un servicio integral para quejas y apelaciones. En el primer punto de ingreso al sistema, la queja o apelación obtiene un código identificador único, el cual servirá posteriormente para dar seguimiento a la controversia en caso de que ésta pase al siguiente nivel Este sistema también permitirá el monitoreo de quejas y apelaciones.

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, el querellante/demandante, el Consejo Directivo del FSC, ASI - Accreditation Services International, cualquier otra parte que el Director del FSC A.C. considere pertinente para la queja.

© 2009 Forest Stewardship Council A.C. Todos los derechos reservados.

Interesado o grupo de interesados: Individuos u organizaciones que apoyan la misión del FSC y que quisieran presentar una apelación y/o queja en relación con el Esquema de Certificación FSC y/o el Programa de Acreditación FSC.

© 2009 Forest Stewardship Council A.C. Todos los derechos reservados.

1 Principios fundamentales

1.1 Las controversias deberán ser resueltas en primer lugar mediante la discusión y la negociación. Los procedimientos formales, incluyendo comités, deberán adoptarse únicamente como último recurso.

1.2 Como principio, las controversias deberán abordarse al nivel más bajo posible y se alienta enfáticamente a los grupos de interesados a hacerlo de esa manera.

NOTA: Las controversias que no se hayan abordado inicialmente al nivel más bajo posible pueden remitirse a la instancia correcta, lo cual podría, en última instancia, conducir a un lapso de resolución adicional de conjunto.

1.3 Cualquier controversia relacionada con el Esquema de Certificación FSC deberá ser tratada con justicia procesal e incorporará las siguientes directrices:

1.3.1 Una persona u organización, la cual sea el sujeto de una queja/demanda, deberá recibir una notificación adecuada acerca del proceso (incluyendo los detalles de la queja/demanda).

1.3.2 La persona que estuviera tomando una decisión deberá declarar cualquier interés personal que pudiera tener en el proceso.

1.3.3 La persona que tome una decisión deberá ser imparcial y actuar de buena fe. En consecuencia, esta persona no podrá ser una de las partes del caso ni tener un interés en el resultado.

1.3.4 El proceso deberá ser conducido de manera a que sea justo para todas las partes.

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 deberá tomar en cuenta las consideraciones pertinentes y las circunstancias atenuantes y hacer caso omiso de las consideraciones que no vengan al caso.

1.4 Las personas involucradas en una controversia deberán aceptar seguir el procedimiento aplicable desde abajo en caso de una controversia. Los procedimientos formales de resolución de controversias solamente entrarán en juego cuando alguna cuestión no haya sido resuelta a través de la discusión y la negociación.

2 Apelaciones

2.1 Cualquier apelación presentada por una CAB contra una decisión de acreditación con respecto al estatus de un aspirante o de una CAB acreditada por el FSC será procesada por ASI de conformidad con el procedimiento *ASI-PRO-20-103*.

NOTA: el derecho a apelar una decisión de acreditación recae exclusivamente en la CAB que estuvo sujeta a la decisión.

© 2009 Forest Stewardship Council A.C. Todos los derechos reservados.

2.2 Cualquier apelación presentada por un individuo u organización contra una decisión tomada por el FSC (por ejemplo, sobre las solicitudes de derogación, la aprobación de Estándares Nacionales) será procesada por el FSC de conformidad con el procedimiento *FSC-PRO-01-005*.

NOTA: el derecho a apelar una decisión del FSC recae exclusivamente en la entidad que estuvo sujeta a la decisión.

2.3 Las apelaciones no tienen un efecto suspensivo sobre la decisión subyacente, a menos que el Comité de Apelaciones lo decida de manera distinta.

3 Quejas/demandas

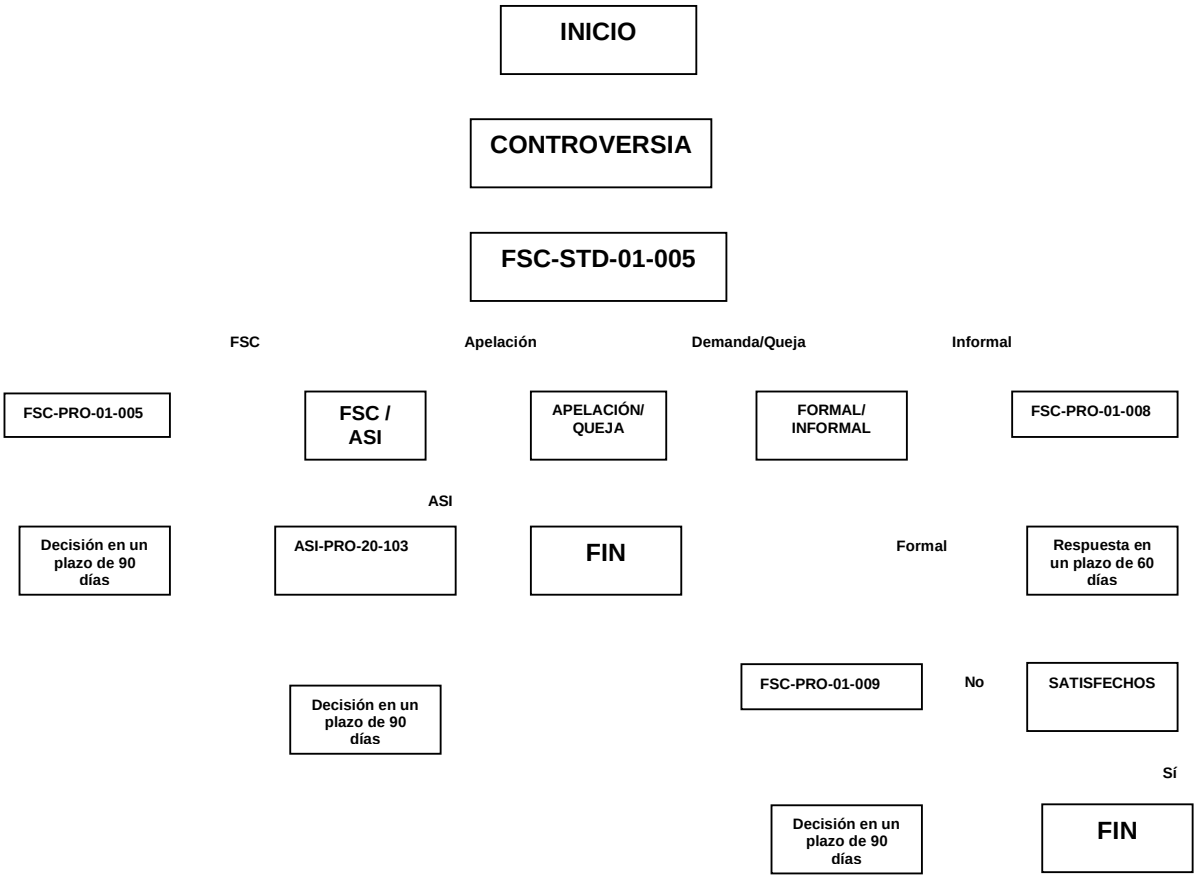
3.1 Cualquier queja (informal) que se haga del conocimiento del FSC o de ASI será procesada de conformidad con el procedimiento *FSC-PRO-01-008.*

3.2 Cualquier demanda formal presentada ante el FSC o ASI con relación al Esquema de Certificación FSC deberá ser procesada de conformidad con el procedimiento *FSC-PRO-01-009*.

NOTA: Éstas pueden ser demandas sobre el establecimiento de estándares o sobre el funcionamiento de la Red Global FSC, asi como demandas sobre el cumplimiento de una entidad de certificación acreditada por el FSC de los requisitos FSC o sobre el funcionamiento del Programa de Acreditación FSC.

3.3 Las decisiones tomadas sobre demandas formales son definitivas y no son susceptibles de apelación en el sistema FSC de resolución de controversias.

© 2009 Forest Stewardship Council A.C. Todos los derechos reservados.

Anexo 1

MAPA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS