

## PROCEDIMIENTO FSC®

El procesamiento de Quejas sobre la Política para la Asociación en el Sistema de Certificación FSC®

FSC-PRO-01-009 (V3-0) ES



<b>Título:</b>	El procesamiento de Quejas sobre la Política para la Asociación en el Sistema de Certificación FSC
<b>Código de referencia del documento:</b>	FSC-PRO-01-009 (V3-0) ES
<b>Alcance:</b>	Internacional
<b>Fecha de aprobación:</b>	28 de mayo de 2014
<b>Contacto:</b>	FSC International - Quality Assurance Unit - Charles-de-Gaulle Str. 5 53113 Bonn, Alemania Teléfono: +49-228-367-66-0 Fax: +49-228-367-66-30
<b>Correo-e para enviar comentarios:</b>	<a href="mailto:dispute.resolution@fsc.org">dispute.resolution@fsc.org</a>

© 2014 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.

Las copias impresas no están sujetas a control y solo sirven para fines de consulta. Favor de consultar la copia electrónica que aparece en la página Web del FSC ([www.fsc.org](http://www.fsc.org)) para asegurarse de estar haciendo alusión a la versión más reciente.

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 en inglés será considerada la correcta.

## **EL PROCESAMIENTO DE QUEJAS SOBRE LA POLÍTICA PARA LA ASOCIACIÓN EN EL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN FSC®**

FSC-PRO-01-009 (V3-0) ES

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.

## Prologo

El Sistema FSC de Resolución de Controversias proporciona un marco para la resolución de disputas que las partes interesadas puedan tener con el Consejo Directivo del FSC, con el FSC y/o sus afiliados, con ASI, con Entidades de Certificación Acreditadas FSC o con titulares de certificados FSC.

El marco consiste de tres procedimientos que detallan el proceso que ha de llevarse a cabo según la naturaleza de la controversia y según los respectivos papeles que tienen las distintas partes involucradas en el proceso. Este procedimiento aborda las quejas contra organizaciones asociadas con el FSC respecto al cumplimiento de FSC-POL-01-004: Política para la Asociación de Organizaciones con el FSC.

## Índice

A	Alcance
B	Fecha de entrada en vigor
C	Bibliografía
D	Términos y definiciones
1	Principios del Sistema FSC de Resolución de Controversias
2	Quejas en el Sistema de Certificación FSC
3	Requisitos Generales de las Quejas sobre la Política para la Asociación en el Sistema de Certificación FSC
4	Presentación de una queja sobre la Política para la Asociación
5	Procesamiento de una queja sobre la Política para la Asociación
6	Redacción de los informes de evaluación
7	Toma de la decisión final en una queja sobre la Política para la Asociación
8	Monitoreo
Anexo 1:	Plantilla FSC para presentar quejas sobre la Política para la Asociación
Anexo 2:	Plantilla del Informe del Panel de Quejas
Anexo 3:	Plantilla del Resumen Público del informe del Panel de Quejas
Anexo 4:	Estándar de certeza
Anexo 5:	Mapa de Resolución de Controversias

## **Antecedentes de las versiones**

V1-0: versión inicial

V2-0: versión modificada para incorporar los requisitos relativos a las quejas formales contra la “*Política para la Asociación de Organizaciones con el FSC*” (FSC-POL-01-004).

V2-1: versión revisada a fin de modificar la Cláusula 3.5 y 3.8 por decisión del Consejo Directivo del FSC en su Reunión 59 llevada a cabo del 27 de febrero al 2 de marzo de 2012 en Chile.

V3-0: versión revisada para usarse exclusivamente en quejas sobre la Política para la Asociación. La Orientación para los Paneles que evalúan las quejas relacionadas con la Política para la Asociación está integrada a este procedimiento. Los principios básicos del Sistema FSC de Resolución de Controversias que fueron presentados en FSC-STD-01-005 Sistema FSC de Resolución de Controversias han sido incorporados en este procedimiento (clausulas 1 y 2).

## A Alcance

Este documento describe el proceso que adopta el FSC para asegurar la resolución oportuna, independiente y eficaz de las quejas sobre la Política para la Asociación presentadas por partes interesadas del FSC. Se trata de quejas contra organizaciones asociadas con el FSC respecto al cumplimiento de FSC-POL-01-004: Política para la Asociación de Organizaciones con el FSC.

Todos los aspectos de este procedimiento se consideran normativos, incluyendo el alcance, la fecha de entrada en vigor, los términos y definiciones, las tablas, las notas, apéndices y anexos, a menos que se indique lo contrario.

## B Fecha de entrada en vigor

La Versión: V3-0 de este procedimiento entrará en vigor el **28 de mayo de 2014**.

## C Bibliografía

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

*FSC-POL-01-004 Política para la Asociación de Organizaciones con el FSC.*

*FSC-GUI-01-005 Sistema FSC de Resolución de Controversias.*

*ISO/PAS 17003:2004 Conformity assessment- Complaints and appeals – Principles and requirements (Evaluación de la conformidad – quejas y apelaciones – Principios y requisitos).*

Este procedimiento substituye y reemplaza los siguientes documentos FSC normativos: Este procedimiento substituye todas las versiones anteriores de FSC-PRO-01-009 e incorpora FSC-GUI-01-004: Orientación para Paneles que evalúan quejas relacionadas con la Política para la Asociación.

## D Términos y definiciones

Para los fines de este procedimiento, los términos y definiciones pertinentes son los proporcionados en *FSC-POL-01-004: Política para la Asociación de Organizaciones con el FSC*, *FSC-STD-01-002 FSC Glossary of Terms (Glosario)*, *ISO/IEC 17000:2004*, de los cuales se aplican 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, notas aclaratorias y cualquier otra documentación 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, notas aclaratorias y cualquier otra documentación 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.

Los **Documentos Institucionales FSC** son los documentos de gobernanza (por ejemplo, los estatutos, el reglamento interno, el sistema de resolución de controversias, la política para la asociación y cualquier otra documentación) en relación con 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, normas, directrices y cualquier otra documentación de la ISO) señalados en los Requisitos de Acreditación en su versión más reciente.

**Comité de Apelaciones:** comité independiente nombrado por el Director General del FSC para resolver una apelación contra una decisión del FSC.

**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.

**Asociación:** Una asociación con el FSC se establece formalmente a través de cualquiera de las siguientes relaciones:

- La membresía FSC
- Una relación contractual a través de:
  - Un convenio FSC de acreditación,
  - Un convenio FSC de otorgamiento de licencia,
  - Un convenio FSC de cooperación,
  - Un convenio FSC de servicios,
  - Un convenio FSC de sociedad.

Los **Requisitos de Certificación** contienen los siguientes:

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

**Documentos Institucionales FSC** son los documentos de gobernanza (por ejemplo, los estatutos, el reglamento interno, el sistema de resolución de controversias, la política para la asociación y cualquier otra documentación) en relación con el Sistema 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, normas, directrices y cualquier otra documentación de la ISO) señalados en el Sistema de Certificación FSC en su versión más reciente.

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

**Panel de Quejas:** El Panel de Quejas es un grupo creado por el Director General del FSC. Su objetivo es evaluar y hacer recomendaciones sobre quejas relacionadas con la Política para la Asociación.

**Consenso:** Acuerdo general que se caracteriza por la ausencia de una oposición sostenida.

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

**Controversia:** Término general para alguno de los siguientes:

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

**Queja:** expresión formal de descontento presentada como una queja ante el FSC por cualquier persona u organización con relación a las actividades del Sistema 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 FSC:** Entidad de Evaluación de la Conformidad a la que ASI nombra para llevar a cabo las auditorías de certificación FSC de los solicitantes para el Sistema de Certificación FSC, así como la vigilancia de las Empresas de Manejo Forestal y de las Empresas de Productos Forestales de acuerdo a los Requisitos de Certificación.

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

**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 / querellante, el acusado y todas las partes consideradas pertinentes para la queja por el Director General del FSC, como serían el Consejo Directivo del FSC, ASI y las Entidades de Certificación.

**Parte interesada:** Cualquier individuo o grupo cuyos intereses estén afectados por el Sistema de Certificación FSC.

**Suspensión de una certificación:** El retiro temporal por parte de una Entidad de Certificación Acreditada de todo o parte del alcance del certificado de un titular de certificado, pendiente de acciones correctivas por parte dicho titular de certificado. Un certificado en suspensión no puede ser transferido.

**Rescisión de una certificación:** Cancelación del contrato de certificación por cualquiera de las partes, acorde a los acuerdos contractuales.

**Retiro de una certificación:** El retiro irrevocable de toda o parte de la certificación de un titular de certificado por la entidad de certificación como resultado del incumplimiento de requisitos de certificación o de acuerdos contractuales.

### **Formas verbales para la expresión de provisiones**

[Adaptado de las Directivas ISO/MEC Parte 2: *Normas para la estructura y redacción de estándares Internacionales*]

“*deberá*”: indica requisitos que deben seguirse estrictamente para cumplir el procedimiento.

“*debería*”: indica que entre varias posibilidades una es recomendada como particularmente adecuada, sin mencionar ni excluir otras, o que ciertas acciones se prefieren pero no se requieren necesariamente. Una entidad de certificación puede encontrar los requisitos necesarios de otra forma equivalente de manera que queden demostrados y justificados.

“*podría*”: indica un curso de acción permitido dentro de los límites del documento.

“*puede*”: es usado para declaraciones de posibilidad y capacidad, ya sea material, físico o causal.



## **1 Principios del Sistema FSC de Resolución de Controversias**

1.1 Las controversias deberían resolverse en primer lugar mediante discusión y negociación o mediación. Los procedimientos formales, como los comités, deberían adoptarse únicamente como último recurso.

1.2 Las controversias deberían ser dirigidas al nivel más bajo posible y se exhorta enfáticamente a las partes interesadas a seguir este principio (ver Anexo 5).

NOTA: Las controversias que no se aborden inicialmente al nivel más bajo posible serán remitidas a la instancia correcta, lo cual podría tener un impacto en el tiempo requerido para la resolución de la controversia.

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

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

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

1.3.3 La persona que toma una decisión debería ser objetiva y actuar de buena fe. En consecuencia, los encargados de tomar decisiones no pueden ser una de las Partes de la Queja, ni tener un interés en el resultado.

1.3.4 El proceso debería conducirse de forma justa para todas las Partes de la Queja o Apelación.

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

1.4 FSC deberá informar a los Socios de la Red en los países donde haya partes interesadas que podrían estar afectadas por la controversia.

1.5 El Director General de FSC podría delegar la gestión de las quejas y apelaciones a personal FSC senior, según sea apropiado.

## **2 Quejas en el Sistema de Certificación FSC**

- 2.1 Las quejas acerca del marco normativo FSC, la actuación del FSC Internacional, la Red FSC, así como las quejas sobre la actuación de ASI, las atiende el FSC y se tramitan de conformidad con el procedimiento FSC-PRO-01-008
- 2.2 Las quejas contra organizaciones asociadas con el FSC cerca de su cumplimiento con FSC-POL-01-004, la Política para la Asociación de Organizaciones con el FSC, las atiende el FSC y se tramitan de conformidad con el FSC-PRO-01-009.
- 2.3 Las quejas contra las organizaciones certificadas FSC acerca de su cumplimiento con los requisitos de la certificación FSC, las atiende la Entidad de Certificación que emitió el certificado y se tramitan de conformidad con el procedimiento de quejas de la misma Entidad de Certificación.

NOTA: El FSC exhorta enfáticamente a las partes interesadas a que resuelvan su agravio antes que nada mediante la discusión y la negociación con la organización certificada FSC.

- 2.4 Las quejas contra la actuación de las Entidades de Certificación acreditadas FSC, las atiende Accreditation Services International y se tramitan de conformidad con el procedimiento ASI-PRO-20-104.

NOTA: Las quejas deberán dirigirse primero a la Entidad de Certificación pertinente y tramitarse de conformidad con el procedimiento de queja de la propia Entidad de Certificación.

- 2.5 El Querellante debería entablar una queja ante la entidad correcta responsable de tramitar la queja. Si la queja no se presenta correctamente, el FSC apoyará al querellante para que la entable correctamente.

### **3 Requisitos Generales de las Quejas sobre la Política para la Asociación en el Sistema de Certificación FSC**

- 3.1 Cualquier individuo u organización podría presentar una queja en contra de una organización asociada con FSC acerca de su cumplimiento de la Política de Asociación.
- 3.2 Una queja sobre la Política de Asociación no suspenderá la validez de ninguna decisión, a no ser que una decisión sea tomada por el Consejo Directivo de FSC al respecto.
- 3.3 El FSC demuestra su compromiso en la resolución efectiva y oportuna de las quejas sobre la Política de Asociación a través de la provisión de formación para personal relevante en la organización.
- 3.4 En casos extraordinarios el Director General de FSC tendrá la discreción de extender cualquiera de las fechas límite establecidas en este procedimiento. Todas las partes deberán ser informadas adecuadamente si esto sucede.
- 3.5 Toda la correspondencia entrante y saliente, incluyendo la decisión final y las acciones posteriores, deberá ser guardada en formato electrónico y/o en copia impresa y mantenida por un periodo de tiempo de al menos siete (7) años.
- 3.6 Todas las partes involucradas en el proceso deberían abstenerse de hacer comentarios públicos acerca de la apelación hasta que se tome una decisión y ésta se les haya comunicado a todas las partes.
- 3.7 El FSC deberá mantener informadas a las partes interesadas de todas las quejas sobre la Política de Asociación que han sido aceptadas.

### **4 Presentación de una queja sobre la Política para la Asociación**

- 4.1 Las quejas sobre la Política para la Asociación deberán hacerse llegar al Director General del FSC.
- 4.2 Una queja sobre la Política para la Asociación deberá presentarse mediante el envío de una carta de queja, en forma electrónica o en copia impresa por correo. Los Querellantes deberán usar la plantilla FSC para presentar las quejas sobre PpA (consulte el Anexo 1).
- 4.3 La queja deberá:
  - 4.3.1 incluir el nombre y la información de contacto del Querellante y estar firmada por el representante legal del Querellante o por la persona en cuestión, si la queja no la interpone una organización;
  - 4.3.2 estar redactada en uno de los idiomas oficiales del FSC;
  - 4.3.3 enumerar al o a los Titulares de Certificados y a todas las empresas asociadas que el Querellante conozca, incluyendo sus códigos de certificado, contra los que se está presentando la queja;
  - 4.3.4 especificar los acontecimientos y cuestiones que condujeron a la queja;
  - 4.3.5 especificar a qué actividades inaceptables de la Política para la Asociación se relacionan las cuestiones de la queja;
  - 4.3.6 incluir evidencia que apoye cada uno de los elementos o aspectos de la queja;

- 4.3.7 indicar si, y en qué forma, se plantearon las cuestiones con el Acusado antes de presentar la queja y cuál fue la respuesta que se recibió;
  - 4.3.8 incluir un acuerdo de compartir la queja con el Acusado y con otras Partes de la Queja;
  - 4.3.9 incluir un acuerdo de adhesión a los términos y disposiciones de este procedimiento.
- 4.4 Únicamente las quejas que cumplan con todas las condiciones indicadas en las Cláusulas 4.3.1 – 4.3.9 anteriores deberán ser evaluadas.
- 4.5 El Querellante puede, a criterio suyo, retractarse de una queja sobre la Política para la Asociación hasta el momento en que tenga lugar la primera sesión del Panel de Quejas.

## **5 Procesamiento de una queja sobre la Política para la Asociación**

### ***Reconocimiento, aceptación o rechazo***

- 5.1 El Director General del FSC deberá acusar recibo de la recepción de la queja en un plazo de diez (10) días y también se deberá informar al Acusado acerca de la queja.
- NOTA: En caso de que el Acusado decida rescindir su asociación con el FSC después de presentada la queja, el Director General del FSC deberá decidir, sobre la base de caso por caso, si el proceso continuará y cómo lo hará. Si el proceso no se continua, entonces el Director General de FSC deberá especificar las condiciones para la renovación de la asociación con el FSC.
- 5.2 El Director General del FSC deberá confirmar la aceptación o rechazo de la queja dentro del plazo de diez (10) días a partir del acuse de recibo de ésta. La aceptación o rechazo de la queja deberá basarse en el cumplimiento de los elementos descritos en los apartados 4.3.1 – 4.3.9 anteriores, así como en una evaluación de si las cuestiones planteadas tendría que atenderlas una entidad de certificación en el contexto de una certificación FSC existente. En caso de que la queja sea rechazada, la notificación deberá incluir una explicación del rechazo y una recomendación de cómo abordarla correctamente.
- 5.3 En caso de que el Director General del FSC confirme la aceptación de la queja, se deberá informar a todas las Partes y el FSC deberá hacer un anuncio público.

### ***Nombramiento de un Panel de Quejas***

- 5.4 Un Panel de Quejas deberá establecerse cada vez que se presente una queja ante el FSC y el Director General del FSC la haya aceptado. El Director General del FSC deberá nombrar a un “Panel de Quejas” imparcial dentro de los treinta (30) días posteriores a la aceptación de la queja.
- 5.5 El Panel de Quejas deberá estar conformado por tres (3) miembros del FSC y deberá contar con un equilibrio de cámaras. En cualquier caso, los miembros del Panel de Quejas deberán ser imparciales y estar libres de cualquier conflicto de interés en relación con la queja y las Partes de la Queja. El Director General del FSC deberá asegurarse que la composición del Panel de Quejas cumpla los requisitos de imparcialidad y conflicto de interés.
- NOTA: Los miembros del personal del FSC / ASI, así como las partes interesadas y afectadas no deberán ser elegibles para formar parte del Panel de Quejas, a menos que sean aceptados unánimemente por las Partes de la Queja.

- 5.6 El Querellante y el Acusado tienen derecho a oponerse al nombramiento de cualquiera de los miembros del Panel de Quejas siempre que existan una o varias razones válidas, tales como algún conflicto de interés. El Director General del FSC deberá decidir acerca de cualquier oposición presentada por el Querellante y el Acusado y esta decisión deberá ser definitiva.
- El Panel de Quejas deberá considerarse como debidamente nombrado si ni el Querellante ni el Acusado se han opuesto al nombramiento dentro de los diez (10) días posteriores a la notificación de los miembros del Panel.
- 5.7 Los miembros del Panel de Quejas deberán nombrar a un Presidente en su primera reunión.
- 5.8 El Director General del FSC deberá nombrar a un secretario del Panel de Quejas como miembro sin derecho a voto, el cual deberá abstenerse de tomar decisiones y deberá permanecer estrictamente imparcial en el cotejo y presentación de los hechos del caso.
- 5.9 Al ser nombrado por el Panel de Quejas, el secretario de dicho panel deberá consultar a los demás miembros para fijar lugar, fecha y hora de la sesión para analizar la queja. El Panel de Quejas puede celebrar sus reuniones a través de conferencia telefónica o por otros medios según resulte apropiado.

### ***Evaluación de la queja***

- 5.10 El Panel de Quejas deberá evaluar la queja y hacer recomendaciones al Consejo Directivo del FSC. El Panel de Quejas no deberá actuar como mediador entre las Partes.
- 5.11 El Panel de Quejas tiene a su cargo la responsabilidad de revisar cualquier proceso relevante de diligencia debida, los informes de certificación, la queja presentada y la evidencia que la respalda. El Panel de Quejas deberá contactar al Querellante, al Acusado y a otra(s) organización(es) y persona(s) capaces de contribuir a la indagatoria de hechos con el fin de solicitar la información pertinente y escuchar su postura.
- 5.12 La falta de cooperación por parte del Querellante podría considerarse como base para suspender el proceso. El Panel de Quejas deberá decidir por consenso si un proceso de queja deberá suspenderse.
- 5.13 El Panel de Quejas determina el o los idiomas de trabajo de la evaluación. La información que las Partes presenten a la atención del Panel deberá estar en el o los idiomas de trabajo del Panel y/o en inglés.
- NOTA: Los documentos presentados en otros idiomas deberá traducirlos la Parte que proporciona el material.
- 5.14 El Panel de Quejas debería interesarse por la seguridad de los entrevistados al realizar entrevistas a las partes interesadas. El acercamiento a grupos vulnerables debería hacerse con el máximo cuidado y su identidad debería tratarse con la mayor confidencialidad cuando se considere necesario.
- 5.15 Los miembros del Panel de Quejas deberán estar obligados a guardar la confidencialidad con respecto a cualquier cuestión que pudiera llegar a ser de su conocimiento durante el desempeño de su función.
- 5.16 La información proporcionada por terceros debería verificarse y, en los casos en que no sea posible, esto debería señalarse. La verificación podría ser a través de visitas de campo, cotejando la información con distintas fuentes, revisiones técnicas o científicas, fotografías aéreas, etc.

- 5.17 El Panel de Quejas deberá evaluar todos los aspectos de la queja que el FSC haya aceptado. Queda enteramente a criterio del Panel de Quejas si decide evaluar aspectos de la queja que fueron rechazados por el FSC.
- 5.18 El Panel de Quejas deberá basar la evaluación de la queja exclusivamente en el cumplimiento de la Política para la Asociación. El cumplimiento del acusado con otros requisitos de la certificación FSC está fuera del alcance de la evaluación.
- 5.19 Si la evidencia analizada o recopilada indica que efectivamente existe un involucramiento directo o indirecto del Acusado en una actividad inadmisibles, se le deberá pedir al Acusado que comente por escrito los resultados y explique su involucramiento.
- 5.20 La evidencia de intentos deliberados por ocultar infracciones deberá constituir fundamento suficiente para considerar la disociación.

### **Recomendaciones del Panel de Quejas**

- 5.21 Normalmente, la recomendación de disociarse de una organización / persona solo se debería tomar en el caso de organizaciones y personas con instancias repetidas de infracciones contra la Política para la Asociación, y no en casos de incidentes aislados.
- 5.22 Los Paneles de Quejas que evalúan quejas conforme a la Política para la Asociación deberán utilizar como umbral mínimo el estándar de certeza “evidencia clara y convincente”. Este estándar se cumple cuando la certeza de infracción a la Política para la Asociación, mediante el involucramiento directo o indirecto del Acusado, tiene substancialmente mayor probabilidad de ser cierta que falsa (consulte el Anexo 4).  
  
Nota: El estándar de certeza “evidencia clara y convincente” fue aprobado por el Consejo Directivo del FSC en su 62<sup>ava</sup> Reunión de marzo de 2013.
- 5.23 Los miembros del Panel de Quejas deberán juzgar con plena imparcialidad, apeándose a las reglas de este procedimiento.
- 5.24 El Panel de Quejas debería hacer recomendaciones sobre la queja por consenso, e informar al Director General del FSC por escrito acerca de las recomendaciones.
- 5.25 En caso de que el Panel de Quejas no pueda hacer una recomendación por consenso, entonces deberá proceder a una votación y la recomendación se hará por mayoría simple.
- 5.26 El Panel de Quejas deberá hacer las recomendaciones con respecto a la queja dentro de los sesenta (60) días posteriores a su nombramiento. En circunstancias excepcionales, como por ejemplo cuando no se hubiera podido alcanzar una decisión, el Panel de Quejas podría buscar la aprobación del Director General del FSC para obtener una ampliación de tiempo. El Director General del FSC podría conceder la ampliación de tiempo, sujeto a una explicación satisfactoria de las razones para tal ampliación. La ampliación de tiempo no deberá ser superior a sesenta (60) días. El Director General del FSC deberá asegurarse que a las Partes de la Queja se les informe en consecuencia.
- 5.27 Se debería incorporar flexibilidad en las recomendaciones; es decir, el Panel de Quejas debería proponer calendarios y condiciones para rectificar las infracciones, tomando en cuenta la gravedad de la infracción.
- 5.28 Las recomendaciones del Panel de Quejas deberán estar firmadas o ratificadas por escrito, o bien electrónicamente por todos los miembros del Panel de Quejas,

después de lo cual, el Presidente del Panel de Quejas deberá enviar una copia de la recomendación al Director General del FSCC.

## **6 Redacción de los informes de evaluación**

- 6.1 El Panel de Quejas deberá elaborar un informe de evaluación. El informe completo deberá ser confidencial, pero el Panel deberá elaborar un resumen público, el cual deberá ponerse a disposición del Querellante y del Acusado, bajo confidencialidad, en un plazo de diez (10 días) después de que el Panel haya hecho sus recomendaciones finales.
- 6.2 Los informes deberán ser objetivos y amplios, además de provenir de fuentes apropiadas y las conclusiones deberán alcanzarse de manera transparente con base en los resultados y hechos descubiertos.

### ***Informe completo del Panel de Quejas (consulte la Plantilla en el Anexo 2)***

- 6.3 El informe debería contener los siguientes elementos:
- 6.3.1 Un resumen ejecutivo;
  - 6.3.2 Presentación de los miembros del Panel de Quejas y su mandato;
  - 6.3.3 Un resumen de la queja y la cronología de los acontecimientos causativos que condujeron a una infracción de la Política para la Asociación;
  - 6.3.4 Una explicación de la metodología de evaluación;
  - 6.3.5 Las técnicas de recopilación de datos utilizadas, como por ejemplo, entrevistas, visitas de campo, cotejo de documentos, evaluaciones de expertos, etc.;
  - 6.3.6 Una lista de las partes interesadas entrevistadas junto con una breve justificación;
  - 6.3.7 La bibliografía de todos los documentos y fuentes que se consultaron, así como un anexo con todos los documentos que no estén públicamente disponibles;
  - 6.3.8 Una descripción de cualquier impedimento relativo a la evaluación;
  - 6.3.9 En caso de que se proporcionen modelos explicativos alternativos (por ej., por parte del Acusado), una demostración de que existe la posibilidad de que no sean ciertos o pertinentes;
  - 6.3.10 Una demostración de que la evidencia que respalda la recomendación del Panel de Quejas es clara y convincente;
  - 6.3.11 Una recomendación al Consejo Directivo del FSC de si el FSC debería disociarse o seguir asociado con el Acusado. En caso de que se recomiende la disociación, el Panel de Quejas debería recomendar un calendario y las condiciones para poder volver a asociarse con el FSC.

### ***Resumen público del informe del Panel de Quejas (consulte la plantilla en el Anexo 3)***

- 6.4 El resumen público debería incluir:
- 6.4.1 El mandato y los nombres del Panel de Quejas;
  - 6.4.2 Un recuento breve de la queja;
  - 6.4.3 Una descripción breve de la metodología de evaluación;
  - 6.4.4 Una descripción breve de la gama de partes interesadas entrevistadas (sin mencionar nombres);

- 6.4.5 Una descripción breve de la gama de documentos y fuentes consultadas durante la evaluación;
- 6.4.6 Una demostración breve de que la evidencia que respalda la recomendación del Panel de Quejas es clara y convincente;
- 6.4.7 Una recomendación al Consejo Directivo del FSC de si el FSC debería disociarse o seguir asociado con el acusado. En caso de disociación, en el resumen público, debería mencionarse el calendario y las condiciones para volver a asociarse.

## **7 Toma de la decisión final en una queja sobre la Política para la Asociación**

- 7.1 El Querellante y el Acusado deberán tener oportunidad de comentar el resumen público del Panel de Quejas mediante la elaboración de una declaración dirigida al Consejo Directivo del FSC. La declaración deberá enviarse al Director General del FSC en un plazo de quince (15) días después de haber sido notificados sobre las recomendaciones del Panel.

NOTA: La declaración y los documentos de apoyo deberán ponerse a disposición del Consejo Directivo del FSC en uno de los idiomas oficiales del FSC. Los documentos presentados en otros idiomas deberá traducirlos la Parte que proporciona el material.

- 7.2 El Consejo Directivo del FSC deberá evaluar el informe y las recomendaciones del Panel de Quejas y las declaraciones relacionadas presentadas por el Querellante y el Acusado y tomar una decisión sobre la queja en su siguiente reunión del Consejo. La decisión deberá ser final y vinculante para todas las Partes involucradas en la queja.
- 7.3 El Director General del FSC deberá comunicar al Querellante y al Acusado el resultado del proceso de la queja en un plazo de diez (10) días a partir de que el Consejo Directivo del FSC haya tomado la decisión. La parte adversamente afectada por la decisión será informada primero. La decisión deberá comunicarse al Querellante y al Acusado en una reunión física, y no por carta, llamada telefónica o correo electrónico. El resumen público del informe de la evaluación será publicado después de que la decisión respectiva del Consejo Directivo del FSC se haya comunicado al Querellante y al Acusado.

NOTA: El Director General del FSC podría delegar el manejo del proceso y/o la notificación de las Partes de la Queja a miembros del equipo directivo de alto nivel del FSC, según resulte apropiado.

- 7.4 A partir de la decisión de disociarse, las acciones para rescindir las relaciones contractuales con la organización o la persona deberían tomarse dentro de un lapso de treinta (30) días.
- 7.5 Junto con la decisión de disociarse, el Consejo Directivo del FSC deberá determinar un calendario y las condiciones para renovar la asociación con el FSC.
- 7.6 El Director General del FSC deberá delegar la responsabilidad para la implementación de cualquier medida de seguimiento según proceda.

## **8 Monitoreo**

- 8.1 El FSC A.C. deberá evaluar periódicamente el procesamiento de quejas sobre la Política para la Asociación del Sistema de Certificación FSC y valorar si se necesitan mejoras al sistema para evitar quejas futuras de naturaleza similar.



NOTA: Puede llevarse a cabo un monitoreo como parte de la auditoría interna anual o del proceso de revisión administrativa.

## Anexo 1: Plantilla FSC para presentar quejas sobre la Política para la Asociación

### Información de la/s persona/s u organización/organizaciones que presenta/n la queja:

Nombre del individuo u organización	
Persona contacto (para organizaciones)	
Dirección postal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle + número</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Código postal</li> <li>• País</li> </ul>	
Número de teléfono	
Número de fax	
Dirección de correo electrónico	
Página Web	
Miembro del FSC (en caso afirmativo: internacional/nacional, cámara, Norte/Sur)	
Fecha de presentación	
Firma del representante legal del Querellante	

### Información acerca de la/s Organización/Organizaciones contra la/s que se presenta la queja:

Nombre	
Persona Contacto	
Dirección postal <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle + número</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Código postal</li> <li>• País</li> </ul>	
Número de teléfono	
Número de fax	
Dirección de correo electrónico	
Página Web	
Número/s de Certificado	

### Información que deberá presentarse para una queja sobre la Política para la Asociación:

Asunto	Información para respaldar la queja
Objetivo de la queja	
Especificación de los asuntos y acontecimientos que condujeron a la queja.	

<p>La queja se refiere a una o más actividades inaceptables de la PpA (sírvase marcar las actividades):</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tala ilegal o comercio de madera o productos forestales ilegales.</li> <li>○ Violación de los derechos tradicionales y humanos en las operaciones silvícolas.</li> <li>○ Destrucción de altos valores de conservación en las operaciones silvícolas.</li> <li>○ Conversión significativa de bosques a plantaciones o a usos no forestales.</li> <li>○ Introducción de organismos genéticamente modificados en las operaciones silvícolas.</li> <li>○ Violación de cualquiera de los Convenios Fundamentales de la OIT.</li> </ul>
<p>Evidencia para respaldar cada uno de los elementos o aspectos de la queja. Sírvase proporcionar un resumen, una descripción y adjunte la documentación comprobatoria.</p>	
<p>Resumen de los pasos que se tomaron para resolver los asuntos antes de presentar esta queja y la respuesta que se recibió.</p>	
<p>Acuerdo de compartir la queja con el Acusado y otras Partes de la Queja.</p>	
<p>Acuerdo de adherirse a los términos y disposiciones del procedimiento de quejas sobre la PpA (FSC-PRO-01-009).</p>	
<p>Otros (diversos)</p>	

## **Anexo 2: Plantilla del informe del Panel de Quejas**

### Portada

Encabezado: queja que presenta xxx contra xxx

[Insertar la fecha]

Título: Recomendación al Consejo Directivo del FSC

Subtítulo: Panel de Quejas imparcial conformado por [nombre del miembro del panel de quejas], [nombre del miembro del panel de quejas] y [nombre del miembro del panel de quejas.]

Principal: El FSC [deberá disociarse de xxx] [deberá conservar su asociación con xxx]

### Índice

#### Cuerpo del informe de evaluación:

1. Resumen ejecutivo
2. El Panel de Quejas
3. La Queja
4. Evaluación de la queja
  - 4.1 Metodología y recopilación de datos
  - 4.2 Documentos y fuentes (descripción, consulte el anexo para la bibliografía)
  - 4.3 Partes interesadas entrevistadas (descripción, consulte el anexo para la lista)
  - 4.4 Impedimentos para la evaluación
  - 4.5 Evidencia clara y convincente para [disociarse de XXX] [mantener la asociación con XXX]
  - 4.6 Evaluación de las pruebas en contrario y los alegatos en contrario
5. Recomendación(es) al Consejo Directivo del FSC [insertar calendario y condiciones para volverse a asociar, si esto procede]

### Anexos

- Informes de los viajes de campo
- Lista de las partes interesadas entrevistadas
- Bibliografía de documentos y fuentes
- Documentos no disponibles al público
- Cualquier otro anexo

### **Anexo 3: Plantilla del Resumen Público del informe del Panel de Quejas**

Encabezado: queja que presenta xxx contra xxx

[insertar fecha]

Título: Resumen Público del informe del Panel de Quejas

Subtítulo: Panel de Quejas imparcial conformado por [nombre del miembro del panel de quejas], [nombre del miembro del panel de quejas] y [nombre del miembro del panel de quejas.]

1. El Panel de Quejas
2. La Queja
3. Evaluación de la queja
4. Evidencia clara y convincente para [disociarse de XXX] [mantener la asociación con XXX]
5. Recomendación(es) al Consejo Directivo del FSC [insertar calendario y condiciones para volverse a asociar, si esto procede]

## Anexo 4: Estándar de certeza

### ¿Qué es un estándar de certeza?

El estándar de certeza es el grado de certeza que se aplica para determinar si un alegato es sostenible o no. El establecimiento de un estándar de certeza es decisivo – sin un estándar de certeza resulta imposible evaluar la legitimidad y racionalidad de una decisión.

En el contexto del FSC, el estándar de certeza es el umbral que los paneles de quejas deberían tomar en consideración al evaluar una queja referente a la Política para la Asociación con el fin de determinar si el acusado es responsable de alguna infracción de la PpA y, por lo tanto, si el FSC debería disociarse del acusado.

En lugar del término legal “estándar de la prueba”, **el término utilizado en el sistema de resolución de controversias del FSC es “estándar de certeza”**. El sistema de resolución de controversias del FSC es una alternativa del sistema jurídico convencional. Las normas del FSC las acuerdan los Miembros del FSC y no necesariamente siguen los principios del derecho jurisprudencial o del derecho civil. Así pues, el término “estándar de la prueba” no puede transferirse al contexto del FSC.

### Panorama general de los estándares de certeza

A continuación presentamos un panorama general de los estándares de certeza comúnmente utilizados:

- Preponderancia de la evidencia. Este estándar se basa en un equilibrio de probabilidades y es el umbral obligatorio para actuar conforme al principio precautorio. Para cumplir este estándar, lo más probable es que la evidencia que el Panel tiene a su disposición sea más bien cierta que falsa.
- Evidencia clara y convincente. Este estándar es más elevado que la preponderancia de la evidencia. Para cumplir este estándar, hay una probabilidad considerablemente mayor de que la evidencia que el Panel tiene a su disposición sea cierta que falsa. En otras palabras, el Panel tendría la firme convicción o creencia de que el acusado es responsable de estar infringiendo la PpA.
- Más allá de toda duda razonable. La prueba más allá de toda duda razonable es aquella de naturaleza tan convincente que el Panel no tendría ninguna duda razonable de creer que el acusado es responsable de haber cometido una infracción a la PpA. No obstante, no significa una certeza absoluta y tampoco que no hay duda posible en cuanto a la culpabilidad del acusado.

### Estándares de certeza en una escala de probabilidad



Anexo 5: Mapa de Resolución de Controversias

