
	SISTEMA DE CADENA DE CUSTODIA	Edición: nº 1
		Fecha: 24/4/2017
	PRO-Quejas SDD Procedimiento de Quejas presentadas por actores sociales, que estén relacionados con su SDD	Página 1 de 7

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS


PRO-QUEJAS SDD

HISTORIAL DE REVISIONES		
REVISIÓN	DIA	MOTIVO

	SISTEMA DE CADENA DE CUSTODIA	Edición: nº 1
	PRO-Quejas SDD Procedimiento de Quejas presentadas por actores sociales, que estén relacionados con su SDD	Fecha: 24/4/2017
		Página 2 de 7

CONTENIDOS

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABILIDADES	5
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	6
5. REGISTROS	8


	SISTEMA DE CADENA DE CUSTODIA	Edición: nº 1
	PRO-Quejas SDD Procedimiento de Quejas presentadas por actores sociales, que estén relacionados con su SDD	Fecha: 24/4/2017
		Página 3 de 7

1. OBJETO

Definir la metodología a seguir para la gestión de las quejas, presentados por actores sociales, que estén relacionados con su SDD, para así mejorar la atención y servicio a todos ellos y alcanzar su plena satisfacción.

Este sistema de presentación y tramitación de quejas tiene por objeto dar un tratamiento homogéneo a todos los escritos.


Este procedimiento a futuro se será público.

	SISTEMA DE CADENA DE CUSTODIA	Edición: nº 1
		Fecha: 24/4/2017
	PRO-Quejas SDD Procedimiento de Quejas presentadas por actores sociales, que estén relacionados con su SDD	Página 4 de 7

2. ALCANCE

El presente procedimiento tiene como alcance el sistema de resolución de quejas.

Entendiendo como queja la manifestación documentada de la insatisfacción de los actores sociales que estén relacionados con el SDD de Maderas de Llodio con el servicio recibido y como sugerencia la propuesta de iniciativa o idea para mejorar el servicio recibido.

	SISTEMA DE CADENA DE CUSTODIA	Edición: nº 1
		Fecha: 24/4/2017
	PRO-Quejas SDD Procedimiento de Quejas presentadas por actores sociales, que estén relacionados con su SDD	Página 5 de 7


3. RESPONSABILIDADES

La responsabilidad de la recogida de las quejas y que se sigan los mecanismos para recogerlas que establece este procedimiento recae sobre el Responsable de cadena de custodia.

La responsabilidad de realizar una evaluación preliminar para determinar si la evidencia proporcionada en una queja es sustancial o no recae sobre el Responsable de cadena de custodia.

La responsabilidad de remitir las quejas sustanciales a la entidad de certificación y a la oficina nacional del FSC correspondiente al área de suministro recae sobre el Responsable de cadena de custodia.

El resto de responsabilidades recaerán al menos sobre el Responsable de cadena de custodia y en algún caso este podrá delegar en alguien.

	SISTEMA DE CADENA DE CUSTODIA	Edición: nº 1
	PRO-Quejas SDD	Fecha: 24/4/2017
	Procedimiento de Quejas presentadas por actores sociales, que estén relacionados con su SDD	Página 6 de 7

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

a) Acusar recibo de las quejas;

b) Informar a los actores sociales cuál es el procedimiento para la queja y proporcionar una respuesta inicial a los querellantes dentro del lapso de dos (2) semanas;

c) Remitir las quejas relacionadas con las designaciones del riesgo en la evaluación FSC de riesgos pertinente a la entidad responsable (en el caso de una ENR, como se señale en la ENR, para la ENRC, al FSC);

NOTA: En el caso de que una queja se remita a una entidad responsable, los puntos d-k de la Cláusula 7.2 no proceden.

d) Realizar una evaluación preliminar para determinar si la evidencia proporcionada en una queja es sustancial o no, mediante la evaluación de la evidencia presentada con respecto al riesgo de usar material proveniente de fuentes inaceptables;

e) Entablar un diálogo con los querellantes, el cual tiene la finalidad de resolver las quejas evaluadas como sustanciales, antes de emprender otras acciones;

f) Remitir las quejas sustanciales a la entidad de certificación y a la oficina nacional del FSC correspondiente al área de suministro, a más tardar dos (2) semanas después de recibida la queja. La información sobre los pasos que habrá de seguir la organización para resolver la queja, así como la forma en que se usará un enfoque precautorio, deberán de incluirse con la queja;


g) Emplear un enfoque precautorio con respecto a la obtención continua del material pertinente, en tanto una queja esté pendiente;

NOTA: Esto incluye una descripción de cómo la organización emplea el enfoque precautorio cuando una queja está activa.

NOTA: Una queja está pendiente si se ha considerado que es sustancial (conforme al punto d) de la Cláusula 7.2.), y todavía no se ha tomado una acción correctiva eficaz (conforme a los puntos h-k) de la Cláusula 7.2).

h) Implementar un proceso de verificación (por ej., verificación en el terreno y/o, verificación en las oficinas) para una queja evaluada como sustancial por la organización, dentro del plazo de dos (2) semanas después de recibida la queja;

i) Determinar la acción correctiva que habrán de tomar los proveedores, así como los medios para que el proveedor la implemente, si la queja fue evaluada y verificada como sustancial. En caso de que no se

	SISTEMA DE CADENA DE CUSTODIA	Edición: nº 1
		Fecha: 24/4/2017
	PRO-Quejas SDD Procedimiento de Quejas presentadas por actores sociales, que estén relacionados con su SDD	Página 7 de 7


pueda determinar y/o hacer cumplir una acción correctiva, la organización deberá excluir al material y/o a los proveedores;

j) Verificar si los proveedores tomaron acción correctiva y si ésta es eficaz;

k) Excluir el material y a los proveedores pertinentes, en caso de que no se tome la acción correctiva;

l) Informar al querellante, a la entidad de certificación y a la oficina nacional FSC pertinente, sobre los resultados de la queja y de las acciones que se hayan tomado para su resolución y mantener copias de la correspondencia pertinente; y

m) Registrar y archivar todas las quejas que se recibieron y las acciones que se tomaron.

	SISTEMA DE CADENA DE CUSTODIA	Edición: nº 1
		Fecha: 24/4/2017
	<p>PRO-Quejas SDD</p> <p>Procedimiento de Quejas presentadas por actores sociales, que estén relacionados con su SDD</p>	Página 8 de 7

5. REGISTROS

Para el registro de la aplicación del presente procedimiento se utiliza el registro **“QUEJAS”** (REG-Quejas).