

SKH Versión: 2 Doc. núm. 89.002	Manual de calidad Página 1 de 3
--	------------------------------------

PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES

Definición de reclamación

- I: Por reclamación se entiende cualquier solicitud de una parte externa para la investigación de un defecto de un producto o proceso en el marco de una regulación, un acuerdo o un arreglo.
- II: Reclamación sobre SKH

Nota: En caso de que la reclamación concerniera a FSC, ver la segunda hoja.

Punto I)

Por parte del coordinador de reclamaciones:

- 1) En caso de que la reclamación tenga relación con un producto o servicio certificado y el reclamante no haya tenido todavía contacto con el titular del certificado, se le pedirá que se ponga primero en contacto con este. Si fuera necesario, se le facilitarán al reclamante los datos de contacto del titular del certificado. Si el reclamante ya se ha puesto en contacto con el titular del certificado y las partes no han llegado a un acuerdo, se admite a tramitación la reclamación. Para cada reclamación se hace una anotación en el libro de reclamaciones con los siguientes datos:
- Fecha de entrada.
 - Datos de reclamante.
 - Tipo de reclamación.
 - Número de reclamación.

Las quejas anónimas y expresiones de insatisfacción que no se puedan tramitar como reclamación se anotarán como comentario del interesado durante la auditoría (añadir como comentario en la siguiente visita de control del titular del certificado en cuestión).

- 2) Carta al titular del certificado con los datos arriba indicados y plazo de respuesta (2 semanas). Copia de dicha carta al reclamante.
La comunicación tendrá lugar en neerlandés o en una lengua acordada entre el representante de SKH y el reclamante. Si el reclamante lo solicita, SKH no revelará su identidad a la entidad objeto de la reclamación.

Por parte del titular del certificado:

- 3) Respuesta a la carta.

Por parte del jefe de proyecto:

- 4) Evaluar la respuesta del titular del certificado y, en función de esta, determinar si se realizará una investigación.

Por parte del jefe de proyecto:

- 5) En caso de que se realice una investigación, se elaborará también un informe sobre la misma con la fecha de la investigación, las partes implicadas y la conclusión.*

Por parte del revisor:

- 6) Revisar el informe como segundo lector.

Por parte del jefe de proyecto:

El titular del certificado recibe una confirmación de que la reclamación se ha tramitado.

Por parte del director:

- 7) Respuesta al reclamante con los resultados de la investigación, si es posible en el plazo de 3 meses desde la presentación de la reclamación.** Las partes implicadas dispondrán de 2 semanas para responder.

* En caso de que la conclusión indique que el titular del certificado ha incurrido en falta, se realizarán las siguientes acciones, tomando en consideración el reglamento de certificación de SKH:

SKH Versión: 2 Doc. núm. 89.002	Manual de calidad Página 2 de 3
--	------------------------------------

- **Escrito al titular del certificado**
La carta dirigida al titular del certificado incluye un párrafo en el que se le pregunte qué medidas correctoras debe adoptar.
- **Cierre de la reclamación**
Una reclamación se dará por resuelta cuando se han seguido todos los pasos del procedimiento descrito y se hayan adoptado las medidas correctoras oportunas, las cuales se establecerán o verificarán durante un control o se preguntarán al titular del certificado.

En el libro de reclamaciones se indica la última fecha como señal de cierre de la reclamación.

Archivo

Una vez resuelta la reclamación se archivará en el dossier del titular del certificado en cuestión toda la correspondencia relativa a la misma. Las conclusiones del procedimiento se registrarán en Synergy (dossier) y la documentación o el dossier queda en el libro de reclamaciones. En el libro de reclamaciones se indica la última fecha como señal de cierre de la reclamación.

** Para esquemas externos, el reclamante también tiene la posibilidad de dar a conocer la reclamación al administrador del esquema correspondiente, por ejemplo FSC, PEFC, SSVV, SCCM, SMK, etc. La reclamación se tramitará primero según el procedimiento de SKH y, en caso de que no se resuelva, se presentará a ASI y, en última instancia, a FSC en caso de desacuerdo sobre los resultados de la auditoría en relación con los documentos normativos.

Punto II) Ver doc. núm. 89.167 (esquema de flujo), doc. núm. 89.169 (formulario de registro de reclamaciones) y doc. núm. 89.171 (listado de reclamaciones).

Nota: La investigación de una decisión sobre reclamaciones no puede resultar en actos de discriminación.

Publicación de la reclamación y resolución: en función del tipo de reclamación y de común acuerdo con reclamante y titular del certificado, determinar en qué medida se deben publicar la reclamación y la resolución (en lo relativo a los sistemas de gestión).

Este procedimiento está sujeto a los requisitos de confidencialidad.

Reclamación FSC:

En caso de que la reclamación concierna a un certificado FSC-COC, el procedimiento será el siguiente:

-La parte perjudicada tiene la posibilidad de presentar una reclamación o una apelación contra uno o más empleados o un grupo o comisión de SKH.

-SKH garantizará el anonimato del reclamante frente al titular del certificado, en caso de que el reclamante lo solicite.

1) El reclamante ofrecerá una descripción clara de la reclamación o apelación con pruebas objetivas que fundamenten cada elemento o aspecto de la reclamación o apelación, incluyendo su nombre y datos de contacto. Durante la siguiente sesión de control al titular del certificado, SKH dará tratamiento de comentario a las reclamaciones presentadas de forma anónima y a otras declaraciones no fundamentadas como reclamación. El jefe de proyecto incluirá un comentario al respecto en la solicitud de control correspondiente en Synergy.

2) Al recibir una reclamación o apelación, SKH, bajo la supervisión del coordinador de reclamaciones:

- a) determinará si la reclamación/apelación concierna a actividades de certificación de las cuales SKH es responsable. En caso afirmativo, se procederá a la tramitación de la reclamación/apelación.
- b) confirmará la recepción de la reclamación/apelación al reclamante en el plazo de 3 días laborables;
- c) ofrecerá una respuesta inicial al reclamante en el plazo de 2 semanas, incluidos los pasos propuestos para el seguimiento de la reclamación/apelación;
- d) recopilará y verificará (en la medida de lo posible) toda la información necesaria para resolver la reclamación/apelación o tomar una decisión al respecto;
- e) mantendrá informado al reclamante sobre el progreso de la evaluación de su reclamación/apelación;
- f) investigará el asunto de la reclamación/apelación en el plazo de 3 meses tras la recepción de la misma,

SKH

Versión: 2

Doc. núm. 89.002

Manual de calidad

Página 3 de 3

- y propondrá acciones concretas para resolverla;
- g) informará al reclamante sobre la solución propuesta en el plazo de una semana desde la adopción de la decisión.
- 3) SKH registra la reclamación/apelación, así como el progreso y la solución de la misma, en su sistema Synergy, y registra todas las reclamaciones en FSC.
- 4) SKH (coordinador de reclamaciones) se encargará de que la decisión con que se solucione la reclamación/apelación, la tomen o revisen y aprueben empleados o personas no implicadas en la evaluación de la reclamación/apelación.
- 5) SKH publica este procedimiento de reclamación en su sitio web en los idiomas de todos los países donde tengan lugar actividades de certificación FSC. SKH responde en el idioma utilizado en el informe de certificación, o en el idioma acordado por las partes.
- 6) En caso de que una reclamación no se resuelva tras seguir este procedimiento, o en caso de que el reclamante no esté de acuerdo con la solución propuesta por SKH, o no esté satisfecho con la forma en que SKH ha tramitado la reclamación, el reclamante podrá elevar su reclamación a ASI. Como último paso, la reclamación se puede presentar ante FSC.