
 <b>CERTFOR</b>	<b>SISTEMA DE CERTIFICACIÓN CERTFOR</b>		 <b>PEFC</b> <sup>™</sup> PEFC/24-01-01
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS</b>		
	Código Procedimiento: PS-02-13	Versión: 01/2014	
	Procedimiento de Referencia: No	Elaborado por: Secretaría Ejecutiva	
Fecha Emisión: 06-01-2014	Aprobado por: Secretaría Ejecutiva		

# PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS

# PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS

## 1. INTRODUCCIÓN

El impacto de las actividades que implica la implementación y gestión de los estándares del Sistema Chileno de Certificación de Manejo Forestal Sustentable CERTFOR (Sistema CERTFOR) es amplio, pues no sólo incluye el patrimonio de las empresas certificadas y el personal que trabaja en ellas, sino que también a las comunidades vecinas a éstas. En este contexto, y con el propósito de resguardar los derechos de las empresas certificadas, las comunidades vecinas y las partes interesadas en general, el presente documento define las etapas y acciones a seguir, tanto para atender un reclamo relacionado con algún aspecto del proceso de certificación y su aplicación en el tiempo, como del desarrollo y/o revisión de los estándares del Sistema CERTFOR.

## 2. OBJETIVO

Establecer mecanismos de comunicación entre las partes interesadas y los distintos actores involucrados, tanto en el proceso de certificación y aplicación de los estándares del Sistema CERTFOR, como en el desarrollo y revisión de los estándares del Sistema CERTFOR, con el objetivo de proporcionar lineamientos para la recepción, gestión y resolución de reclamos provenientes de las partes interesadas.

## 3. ALCANCE

Este procedimiento deberá ser aplicado por las Empresas Certificadas, los Organismos Certificadores, el Instituto Nacional de Normalización (INN) y la Corporación CertforChile, cada vez que se reciban reclamos en relación con algún aspecto de la certificación forestal relacionada con el Sistema CERTFOR.

Este documento también cubre los requerimientos que deberá cumplir la Corporación CertforChile, como Organismo Estandarizador del Sistema CERTFOR, para la recepción, gestión y resolución de reclamos relacionados con el proceso de desarrollo y/o revisión de sus estándares de certificación.

Este documento fue emitido el 6 de enero de 2014 y está disponible para todas las partes interesadas. Su actualización será realizada por la Secretaría Ejecutiva de la Corporación CertforChile cuando corresponda.

#### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Los siguientes documentos referenciados son indispensables para la aplicación de este procedimiento. Para todos los documentos, con o sin fecha, aplica su última edición, incluyendo cualquier enmienda.

- DN-01-02: Procedimiento para el Desarrollo y Revisión de los Estándares del Sistema CERTFOR.
- PEFC ST 1001:2010: Standard Setting – Requirements.

#### 5. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS REFERENTES AL PROCESO DE CERTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DEL SISTEMA CERTFOR

Mediante el siguiente procedimiento, la Corporación CertforChile busca asegurar que todo reclamo que se presente sea debidamente atendido, siguiendo secuencialmente las etapas y acciones que se definen en este documento.

Se entenderá por reclamo a una queja formal efectuada por una parte interesada e individualizada, que se genera producto de acciones de las empresas certificadas por las que se siente directamente afectada.

Es responsabilidad del autor del reclamo presentar evidencia por escrito que apoye la denuncia para que pueda ser verificada como precisa y correcta.

El procedimiento definido por la Corporación CertforChile para la atención de reclamos contempla las siguientes etapas:

- a) En primer lugar, el reclamo deberá ser presentado a la **Empresa Certificada** involucrada.
- b) La segunda instancia de reclamo es el **Organismo Certificador** pertinente.

- c) La tercera instancia de reclamo es el **Instituto Nacional de Normalización (INN)**.
- d) La última instancia de reclamo es la **Corporación CertforChile**.

Se espera que cualquier reclamo formalmente aceptado, que no requiera de una investigación en terreno, sea resuelto dentro de un plazo máximo de cuatro meses considerando todas las instancias.

Independientemente del resultado de cualquier reclamo, tanto su autor, como la Empresa Certificada involucrada, el Organismo Certificador pertinente, el INN y la Corporación CertforChile deberán financiar sus propios gastos.

### **5.1. Reclamo ante la Empresa Certificada involucrada**

Un reclamo deberá ser presentado, en primera instancia, ante la Empresa Certificada involucrada, la que deberá proceder de la siguiente forma:

- a) Gestionar el reclamo de acuerdo a los procedimientos propios, que con este fin haya definido.
- b) Informar a quien presente el reclamo, que éste ha sido recibido y será gestionado de acuerdo a los procedimientos que aplican.
- c) Informar a quien presente el reclamo sobre la resolución adoptada y las acciones derivadas.
- d) Informar a quien presente el reclamo, sobre los pasos que puede seguir si la resolución adoptada con respecto al reclamo no le deja conforme. Es decir, deberá informar que la siguiente instancia de reclamo es el Organismo Certificador, entregando datos sobre el contacto pertinente.

### **5.2. Reclamo ante el Organismo Certificador pertinente**

Un reclamo podrá ser atendido por el Organismo Certificador pertinente sólo si ha sido presentado previamente ante la Empresa Certificada involucrada. Quien presente el

reclamo deberá evidenciar que ha cumplido con este requerimiento. Habiéndose cumplido este requerimiento, el Organismo Certificador pertinente deberá:

- a) Gestionar el reclamo de acuerdo a los procedimientos propios, que con este fin haya definido.
- b) Informar a quien presente el reclamo y a la Empresa Certificada involucrada, que éste ha sido recibido y será gestionado de acuerdo a los procedimientos que aplican.
- c) Informar a quien presente el reclamo y a la Empresa Certificada involucrada, sobre la resolución adoptada y las acciones derivadas.
- d) Informar a quien presente el reclamo sobre los pasos que puede seguir si la resolución adoptada con respecto al reclamo no le deja conforme. Es decir, deberá informar que la siguiente instancia de reclamo es el INN, entregando datos sobre el contacto pertinente.

### **5.3. Reclamo ante el INN**

Un reclamo podrá ser atendido por el INN sólo si ha sido presentado previamente ante el Organismo Certificador pertinente. Quien presente el reclamo deberá evidenciar que ha cumplido con este requerimiento. Habiéndose cumplido este requerimiento, el INN deberá:

- a) Gestionar el reclamo de acuerdo a los procedimientos propios, que con este fin haya definido.
- b) Informar a quien presente el reclamo, a la Empresa Certificada involucrada y al Organismo Certificador pertinente, que éste ha sido recibido y será gestionado de acuerdo a los procedimientos que aplican.
- c) Informar a quien presente el reclamo, a la Empresa Certificada involucrada y al Organismo Certificador pertinente, sobre la resolución adoptada y las acciones derivadas.
- d) Informar a quien presente el reclamo sobre los pasos que puede seguir si la resolución adoptada con respecto al reclamo no le deja conforme. Es decir, deberá

informar que la última instancia de reclamo es la Secretaría Ejecutiva de la Corporación CertforChile, entregando datos sobre el contacto pertinente.

#### **5.4. Reclamo ante la Corporación CertforChile**

Un reclamo podrá ser atendido por la Corporación CertforChile sólo si ha sido presentado previamente ante el INN. Quien presente el reclamo deberá evidenciar que ha cumplido con este requerimiento. Habiéndose cumplido este requerimiento, la Corporación CertforChile deberá:

- a) Gestionar el reclamo de acuerdo a los procedimientos propios, que con este fin haya definido.
- b) Informar a quien presente el reclamo, a la Empresa Certificada involucrada, al Organismo Certificador pertinente y al INN, que éste ha sido recibido y será gestionado de acuerdo a los procedimientos que aplican.
- c) Informar a quien presente el reclamo, a la Empresa Certificada, al Organismo Certificador pertinente y al INN, sobre la resolución adoptada y las acciones derivadas.
- d) Mantener registros de todos los reclamos recibidos en relación con el proceso de certificación y su aplicación en el tiempo. Los registros deberán ser guardados por un mínimo de cinco años y estarán disponibles para las partes interesadas que lo soliciten.
- e) Atender el reclamo recibido dentro de un plazo máximo de cuatro semanas.

#### **6. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE RECLAMOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE DESARROLLO Y/O REVISIÓN DE LOS ESTÁNDARES DEL SISTEMA CERTFOR**

Los reclamos sobre temas de fondo o de procedimiento relacionados con el proceso de desarrollo y/o revisión de estándares del Sistema CERTFOR deberán ser resueltos directamente por la Corporación CertforChile. Para ello deberá:

## 6.1. Recibir los reclamos

La Corporación CertforChile recibirá los reclamos de las partes interesadas durante todo el proceso de estandarización. Para ello, el punto de contacto será la Secretaría Ejecutiva de la Corporación, la que podrá ser contactada a través de los siguientes medios:

- a) La parte interesada que desee realizar un reclamo vía verbal, deberá hacerlo a través del teléfono dispuesto para este fin (+56 2 23341092), correspondiente a la Secretaría Ejecutiva de la Corporación CertforChile.
- b) La parte interesada que desee realizar un reclamo vía correo electrónico deberá escribir a [info@certforchile.org](mailto:info@certforchile.org).
- c) La parte interesada que desee realizar un reclamo vía internet deberá acceder a la pestaña de Re-Homologación del sitio web de la Corporación CertforChile ([www.certfor.org](http://www.certfor.org)), donde encontrará un enlace claramente identificado como Sugerencias/Reclamos donde podrá ingresar sus datos y el reclamo respectivo.

## 6.2. Acusar recibo de los reclamos

Una vez recibido el reclamo la Corporación CertforChile acusará recibo de éste a su autor dentro de un plazo de una semana.

## 6.3. Gestionar los reclamos

La Secretaría Ejecutiva de la Corporación CertforChile deberá reunir y verificar toda la información necesaria para validar el reclamo, evaluar objetiva e imparcialmente el tema del reclamo, y tomar una decisión respecto a éste.

Para los reclamos referentes a procedimientos se deberá seleccionar, en forma previa al inicio del proceso de estandarización y de manera aleatoria, a tres miembros de la Asamblea de la Corporación CertforChile que hayan manifestado su disposición para evaluar y decidir sobre este tipo de reclamos. Para efectos de su imparcialidad, estos miembros no podrán pertenecer al Consejo Superior de la Corporación. En caso necesario, se recurrirá a personas idóneas en la materia del reclamo para apoyar la toma de decisiones.

Para los reclamos referentes al contenido del estándar, el Comité Técnico será el encargado de evaluarlos y tomar las decisiones al respecto.

El plazo para gestionar un reclamo no deberá exceder de cuatro semanas.

#### **6.4. Comunicar la resolución**

La Corporación CertforChile deberá comunicar formalmente al autor del reclamo, sobre las gestiones realizadas, la decisión tomada y las acciones derivadas en relación con el reclamo.

#### **6.5. Mantención de registros**

La Corporación CertforChile mantendrá todos los registros relacionados con los reclamos del proceso de desarrollo y/o revisión de los estándares del Sistema CERTFOR. Los registros deberán ser guardados por un mínimo de cinco años y estarán disponibles, tanto para una auditoría en el proceso de Re-Homologación del Sistema CERTFOR, como para las partes interesadas que lo soliciten.