



# REVISIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS Y APELACIONES - MATERIALES PARA LA CONSULTA PÚBLICA

FSC-PRO-01-005  
FSC-PRO-01-008



Consulta pública: 2 de octubre – 30 de noviembre de 2023

# ÍNDICE

<b>A. Introducción</b>	<b>3</b>
¿En qué consiste este proceso de revisión? .....	3
¿Por qué es necesaria la revisión? .....	4
<b>B. Información del participante</b>	<b>5</b>
<b>C. Temas de la Consulta</b>	<b>7</b>
1 Aclarar qué materias pueden ser objeto de quejas y apelaciones	7
2 Evaluar la gobernanza del sistema de resolución de controversias	9
3 Establecer los derechos de las partes	12
4 Mejora sistémica	13
<b>¡GRACIAS!</b>	<b>15</b>

© 2023 Forest Stewardship Council, A.C. Todos los Derechos Reservados  
FSC® F000100

No está permitido distribuir, modificar, transmitir, reutilizar, reproducir, reenviar o utilizar los materiales protegidos por derechos de autor de este documento con fines públicos o comerciales, sin el consentimiento expreso por escrito del editor. Se le autoriza a ver, descargar, imprimir y distribuir páginas individuales de este documento con fines exclusivamente informativos.

# A. Introducción

El objetivo de este documento es ofrecer una visión general de los materiales de la consulta pública. Puede realizar sus aportaciones a través de la plataforma *online* de consultas públicas del FSC [AQUÍ](#).

## ¡Bienvenido/a a la consulta pública de la revisión de los procedimientos de Quejas y Apelaciones del FSC!

¿En qué consiste este proceso de revisión?

### FSC-PRO-01-008 V2-0 (Procesamiento de Quejas en el Sistema de Certificación FSC)

Cualquiera puede presentar **quejas** sobre:

- El marco normativo del FSC
- La actuación del FSC Internacional
- Los miembros de la red, los equipos regionales y los representantes nacionales del FSC
- La actuación del Assurance Services International (ASI).

NOTA: Las quejas relativas a la Política para la Asociación se manejan a través del procedimiento FSC-PRO-01-009.

### FSC-PRO-01-005 V3-0 (Procesamiento de Apelaciones)

Sólo **aquellos afectados** por una decisión adversa pueden presentar una apelación sobre:

- Las decisiones tomadas sobre las quejas
- Cualquier otra decisión tomada por el FSC (por ej., la aprobación de Estándares Nacionales).

NOTA: Las decisiones tomadas sobre quejas relativas a la Política para la Asociación, las de acreditación y las decisiones de ASI y las medidas tomadas para atender una queja, **no pueden ser apeladas**.

El FSC se encuentra en proceso de revisión de los procedimientos [FSC-PRO-01-005 V3-0](#) *Procesamiento de Apelaciones* y [FSC-PRO-01-008 V2-0](#) *Procesamiento de Quejas en el Sistema de Certificación FSC*. Dichos documentos abordan las quejas y apelaciones relativas al marco normativo del FSC y el desempeño del FSC Internacional, la Red FSC, así como el desempeño del Assurance Services International (ASI). El objetivo de dichos documentos es garantizar una resolución oportuna, independiente y eficaz de las quejas y apelaciones presentadas por los actores sociales del FSC.

NOTA: Estos procedimientos no abordan las quejas relativas a la Política para la Asociación, para la cual se dispone de un documento específico ([FSC-PRO-01-009](#)).

El FSC ha abierto una revisión conjunta de los procedimientos FSC-PRO-01-005 y FSC-PRO-01-008 para:

- Desarrollar un procedimiento de quejas y apelaciones simplificado, fácilmente accesible y eficaz;
- Garantizar un equilibrio apropiado entre los principios del nivel más bajo y de independencia;
- Armonizarse con los requisitos regulatorios del FSC; y
- Actualizar los procedimientos en consonancia con las mejores prácticas internacionales sobre mecanismos de reclamación no estatales.

Los temas que se están consultando, como parte de esta fase de consulta conceptual son:

- 1) Alcance de la aplicabilidad
- 2) Gobernanza
- 3) Derechos de las partes
- 4) Mejora sistémica

## ¿Por qué es necesaria la revisión?

La última revisión de los procedimientos FSC-PRO-01-005 y FSC-PRO-01-008 se realizó en el año 2014. Desde entonces, el FSC ha evolucionado rápidamente, ampliando el alcance de sus actividades más allá de la certificación del manejo forestal y la elaboración de productos forestales, para incluir el reconocimiento de los servicios forestales, la contribución de los bosques en la lucha contra el cambio climático y la necesidad de garantizar la remediación social y ambiental. La evolución del FSC ha contribuido a aumentar la complejidad del sistema de certificación y sus características, mediante la diversificación de políticas, estándares y procedimientos que permiten a la institución cumplir su misión. Los procedimientos de quejas y apelaciones todavía no se han actualizado para reflejar la situación actual.

El proceso de revisión comenzó en el año 2020 como parte de la revisión general del Sistema FSC de Resolución de Controversias e incluyó la preparación de dos informes de revisión. La necesidad de una revisión también recibió el apoyo de los actores sociales durante una consulta previa de estos informes.

## ¿Cómo participar en la consulta?

No es necesario responder a todas las preguntas incluidas en esta consulta. Usted puede responder a las preguntas de la sección que sea más relevante en relación con su conocimiento, experiencia o interés.

Esta consulta pública incluye dos seminarios online en los que presentaremos los principales temas de la revisión y habrá tiempo suficiente para dialogar y responder preguntas. Habrá traducción al español y al francés. Todos están cordialmente invitados a asistir!

Puede elegir la fecha y la hora para participar en los seminarios web registrándose en los enlaces que se facilitan a continuación.

- Miércoles 8 de noviembre de 2023 a las 9.00 (CET): [Haga clic aquí para registrarse.](#)
- Jueves 9 de noviembre de 2023 a las 16.00 horas (CET): [Haga clic aquí para registrarse.](#)

Agradecemos la participación en esta consulta de todos los actores sociales interesados en el FSC y de aquellos que quieran unirse a la conversación para dar forma a un nuevo procedimiento sobre quejas y apelaciones – gestores forestales, comerciantes y productores, fabricantes, patrocinadores, organizaciones de la sociedad civil, científicos, inversores, comunidades forestales y Pueblos Indígenas del Norte, Sur, Este y Oeste. Tenemos mucho que aprender de usted – y los unos de los otros.

¡Su aportación es muy importante a la hora de dar forma a un nuevo procedimiento para abordar las quejas y apelaciones dentro del sistema FSC y para el éxito de este proceso!

**Fecha de apertura: 2 de octubre de 2023 10:00:00 CEST**

**Fecha de cierre: 30 de noviembre de 2023 23:59:59 CEST**

## B. Información del participante

Por favor, ayúdenos a conocer mejor sus antecedentes e intereses contestando a las siguientes preguntas:

**1. Seleccione la/s opción/es con las que se identifica para ayudarnos a conocer mejor sus antecedentes e intereses.**

- ONG Social
- ONG Ambiental
- Académico
- Pequeño propietario
- Miembro de una comunidad
- Gobierno
- Titular de certificado (MF)
- Titular de certificado (CdC)
- Pueblos Indígenas
- Entidad de Certificación
- Miembro de la Red FSC
- Miembro del Personal del FSC Internacional
- Assurance Services International
- Industria forestal (no certificado FSC)
- Otro

**2. ¿Es usted miembro del FSC?**

- Sí
- No

**3. En caso afirmativo, por favor, especifique su cámara y subcámara de membresía.**

- Social del Norte
- Social del Sur
- Ambiental del Norte
- Ambiental del Sur
- Económica del Norte
- Económica del Sur

**4. ¿Ha estado usted involucrado/a en procesos de quejas en el sistema de certificación FSC?**

- Sí
- No

**5. En caso afirmativo, con qué rol/es?**

- Querellante (parte que presenta una queja)
- Acusado (parte contra lo que se ha presentado una queja)
- Tramitador de la queja (entidades que reciben y tramitan las quejas)
- Investigador
- Apelante (parte que presenta una apelación)
- Miembro del Comité de Apelaciones
- Otro (describa brevemente su rol)

**6. ¿Da su consentimiento para que el FSC se ponga en contacto con usted por correo electrónico?**

- Sí
- No

**7. ¿Da su consentimiento para que se compartan sus datos con otros actores sociales del FSC para ponerlos en contacto y trabajar juntos sobre este tema?**

- Sí
- No

**8. ¿Desea ser informado sobre los próximos pasos del desarrollo del procedimiento de quejas y apelaciones del FSC y recibir actualizaciones periódicas sobre este proceso?**

- Sí
- No

## C. Temas de la Consulta

### 1 Aclarar qué materias pueden ser objeto de quejas y apelaciones



Desde la última revisión de los procedimientos de quejas y apelaciones en el año 2014, las actividades del FSC han evolucionado rápidamente. Por lo tanto, existe una urgente necesidad de simplificar y redefinir el alcance de dichos procedimientos en consonancia con las diferentes áreas de actividades que el FSC ha desarrollado en los últimos años.

La simplificación se relaciona con la combinación de los procedimientos FSC-PRO-01-005 V3-0 y FSC-PRO-01-008 V2-0 en un único optimizado. La redefinición del alcance está orientada a actualizar las materias que pueden ser objeto de quejas y apelaciones.

El objeto de las quejas y apelaciones en el marco del procedimiento FSC-PRO-01-008 V2-0 está enfocado en dos elementos: los requisitos de certificación y la manera en la que algunos actores clave del sistema llevan a cabo su trabajo. Estos dos elementos no están necesariamente relacionados, lo que afecta la comprensión sobre qué aspectos pueden ser objeto de quejas. Se espera que un cambio en el enfoque desde los actores a las actividades proporcione más flexibilidad en el uso potencial de los procedimientos de quejas y apelaciones.

De acuerdo con la versión actual del procedimiento FSC-PRO-01-008 V2-0, los actores sociales del FSC pueden presentar quejas sobre:

- i. el marco normativo del FSC;
- ii. la actuación del FSC Internacional;
- iii. la red FSC o
- iv. la actuación del Assurance Services International (ASI).

Al contrario del procedimiento de quejas, que permite que cualquier actor social presente una queja, las apelaciones en el marco del actual procedimiento FSC-PRO-01-005 V3-0 solo pueden ser presentadas por la entidad que es sujeto de una decisión adversa tomada por el FSC Internacional. Una decisión de alcance general tomada por el FSC Internacional no puede apelarse porque no permite la identificación de la/s entidad/es o persona/s sujetas a una decisión adversa. Debería considerarse si el alcance de las apelaciones debería limitarse al mismo alcance de las quejas.

De acuerdo con el procedimiento actual FSC-PRO-01-005 V3-0, las decisiones que pueden ser apeladas son:

- i. Aquellas tomadas sobre las quejas; y
- ii. Cualquier otra decisión tomada por el FSC (por ejemplo, la aprobación de Estándares Nacionales).

Las decisiones tomadas sobre quejas relativas a la Política para la Asociación, las decisiones de acreditación y las del ASI, así como las medidas tomadas para abordar una queja, no pueden ser apeladas.

### **Cambios propuestos:**

- Redefinir el alcance de las quejas que pueden presentarse en el sistema de certificación, considerando todas las áreas de actividades que actualmente realiza el FSC.
- Eliminar el enfoque centrado en los actores contra los que se pueden presentar quejas y dar prominencia a las actividades contra las que se puede acceder al mecanismo de quejas.
- Redefinir el alcance de las apelaciones para contemplar todas las áreas de las actividades que actualmente realiza el FSC, donde sea posible identificar a la/s entidad/es o persona/s afectada/s.
- Valorar si el alcance de las apelaciones debería limitarse a las decisiones derivadas de los procesos de quejas.

### **Preguntas para realizar aportaciones (para todos los actores sociales):**

1. *¿Está de acuerdo con la propuesta de combinar los procedimientos FSC-PRO-01-005 V3-0 y FSC-PRO-01-008 V2-0 en un único documento?*
  - Totalmente de acuerdo
  - Parcialmente de acuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - Parcialmente en desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo

*Por favor, explique su respuesta*

2. *¿Está de acuerdo con la propuesta de redefinir el alcance de las quejas para enfocarlo en las actividades que pueden ser objeto de quejas?*
  - Totalmente de acuerdo
  - Parcialmente de acuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - Parcialmente en desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo

*Por favor, explique su respuesta*

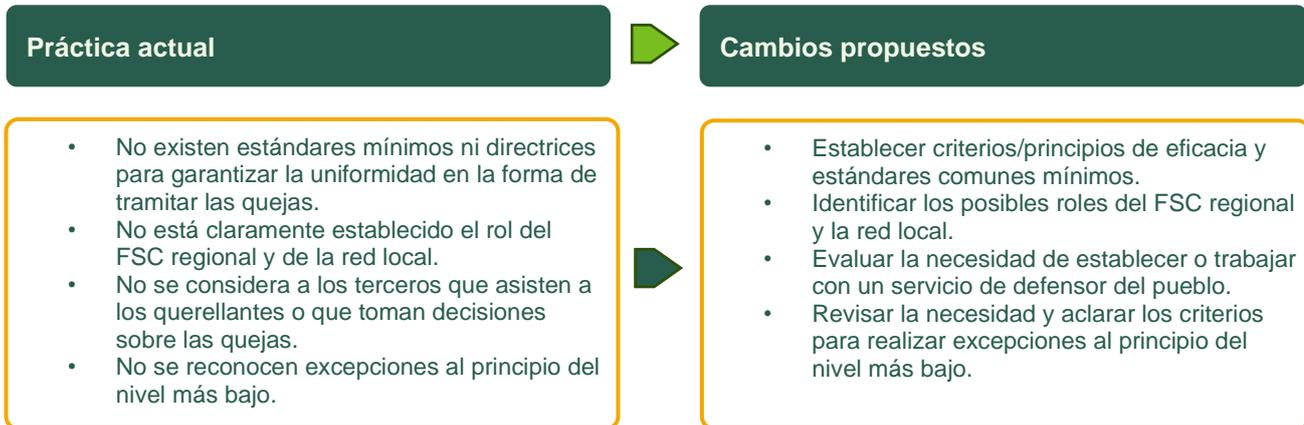
3. *¿Está de acuerdo en que el alcance de las apelaciones debería limitarse a las decisiones que se deriven del procedimiento de quejas?*
  - Totalmente de acuerdo
  - Parcialmente de acuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - Parcialmente en desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo

*Por favor, explique su respuesta*

4. ¿Desea hacer algún comentario sobre las actividades que podrían ser objeto de quejas o apelaciones?

Por favor, explique su respuesta

## 2 Evaluar la gobernanza del sistema de resolución de controversias



El sistema de quejas del FSC se basa en el principio del nivel más bajo. Esto quiere decir que el FSC ostenta la responsabilidad general del manejo del sistema de resolución de controversias y garantiza que las entidades que lo ejecutan (titulares de certificados, entidades de certificación y el Assurance Services International) aplican los aspectos del sistema correspondientes a sus responsabilidades, de manera que las quejas se planteen y tramiten al nivel adecuado.

En este marco, se espera que el sistema de resolución de controversias garantice la uniformidad en la manera en la que se tramitan las quejas, de acuerdo con un conjunto de estándares comunes mínimos. Además, proporciona una distinción clara entre las responsabilidades de las entidades de ejecución en los diferentes niveles, garantizando una amplia selección de medios para manejar las quejas, de acuerdo con el contexto específico donde operan.

El principio del nivel más bajo para tramitar quejas tiene como resultado un modelo en escalera. En el marco de dicho modelo, las quejas deberían presentarse en el siguiente orden:

- 1 Al titular del certificado
- 2 A la entidad de certificación que emitió el certificado
- 3 Al Assurance Services International (ASI)
- 4 Al FSC, si el querellante no está satisfecho con la forma en la que el ASI maneja las quejas – téngase en cuenta que las decisiones del ASI y las medidas que éste toma para abordar una queja no pueden apelarse.

Actualmente, no existen estándares o directrices mínimas para garantizar la uniformidad en la manera en la que se tramitan las quejas en el sistema FSC. Sólo se establecen requisitos mínimos para manejar las quejas para las entidades de certificación (FSC-STD-20-001 V4-0, cláusula 1.9). Las otras entidades de ejecución, como los titulares de certificados y el ASI, disfrutan de una amplia autonomía en el diseño e implementación de sus respectivos mecanismos de tramitación de quejas. Una autonomía tan amplia ha tenido como resultado incoherencias en la manera de manejar las quejas. También ha sido difícil para el FSC (como entidad mayor de implementación) apoyar a los niveles más bajos, y para éstos solicitar ayuda para manejar las quejas. Un enfoque coherente para tramitar las quejas puede facilitar la resolución de estas basándose en decisiones pasadas, el registro y monitoreo de quejas en una base de datos central, y la generación de soluciones sistemáticas para resolver proactivamente las causas de las controversias y abordar los problemas a nivel del sistema – véase sección 4.

Finalmente, se recomienda abordar tres temas adicionales como parte de la revisión de la gobernanza del sistema de resolución de controversias:

- i) el rol del FSC regional y de la red local;
- ii) la necesidad de establecer o trabajar con un servicio de defensor del pueblo; y
- iii) la consideración de excepciones al principio del nivel más bajo, incluyendo la posibilidad de elevar las quejas a un mayor nivel si son de una cierta gravedad y suponen un riesgo para la reputación del FSC y/o no pueden resolverse a un nivel más bajo en un plazo razonable.

### **Cambios propuestos:**

- Establecer criterios/principios de eficacia y estándares comunes mínimos para el sistema de resolución de controversias y seguir garantizando que las entidades de ejecución (titulares de certificado, entidades de certificación, el ASI y el FSC Internacional) tengan una amplia selección de medios para aplicar estos criterios y estándares de acuerdo con el contexto específico en el que operan.
- Considerar los criterios de eficacia proporcionados en el Principio 31 de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos como elementos a incluir en el nuevo procedimiento. Dichos criterios tienen como objetivo garantizar el acceso a una reparación eficaz, estableciendo que los mecanismos de reclamación deberían ser: legítimos, accesibles, predecibles, equitativos, transparentes, compatibles con los derechos, una fuente de aprendizaje continuo y basarse en la participación y el diálogo. Además, constituyen las bases para evaluar los estándares comunes mínimos que deben cumplir las entidades de ejecución, incluyendo, por ejemplo, etapas, plazos para cada etapa, acciones correctivas, requisitos de monitoreo, etc.
- Valorar si el FSC regional y la red local podrían jugar un papel en el sistema de resolución de controversias.
- Valorar la necesidad de establecer o trabajar con un servicio de defensor del pueblo y definir sus funciones con respecto al sistema de resolución de controversias.
- Aclarar las excepciones al principio del nivel más bajo.

### **Preguntas para realizar aportaciones (para todos los actores sociales):**

5. *¿Está de acuerdo en que deberían establecerse criterios/principios de eficacia y estándares comunes mínimos para la tramitación de las quejas por parte de las diferentes entidades de ejecución (titulares de certificado, entidades de certificación, el ASI y el FSC Internacional)?*
- Totalmente de acuerdo
  - Parcialmente de acuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - Parcialmente en desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo

*Por favor, explique su respuesta*

6. *¿Está de acuerdo en que los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos deberían servir como base para establecer dichos criterios/principios de eficacia y estándares comunes mínimos?*
- Totalmente de acuerdo
  - Parcialmente de acuerdo

- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Parcialmente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

*Por favor, explique su respuesta*

7. *¿Desea hacer algún comentario sobre los estándares comunes mínimos que deberían establecerse para todos los niveles que manejen quejas?*

*Por favor, explique su respuesta*

8. *¿Está de acuerdo en que el FSC regional y la red local deberían tener un papel en los procedimientos de quejas y apelaciones?*

- Totalmente de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Parcialmente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

*Por favor, explique su respuesta*

9. *Si Está de acuerdo en que el FSC regional y la red local deberían tener un papel en los procedimientos de quejas y apelaciones, ¿Qué funciones deberían tener?*

*Por favor, explique su respuesta*

10. *¿Está de acuerdo en que debería haber un servicio de defensor del pueblo para los procedimientos de quejas y apelaciones?*

- Totalmente de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Parcialmente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

*Por favor, explique su respuesta*

11. *¿Está de acuerdo en que el servicio de defensor del pueblo para los procedimientos de quejas y apelaciones debería estar limitado a casos específicos en los que se necesita un apoyo especial, por ejemplo, en relación con personas y grupos que podrían correr un mayor riesgo de vulnerabilidad y/o marginalización? ¿Podría indicar otros casos en los que debería utilizarse dicho servicio?*

- Totalmente de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Parcialmente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

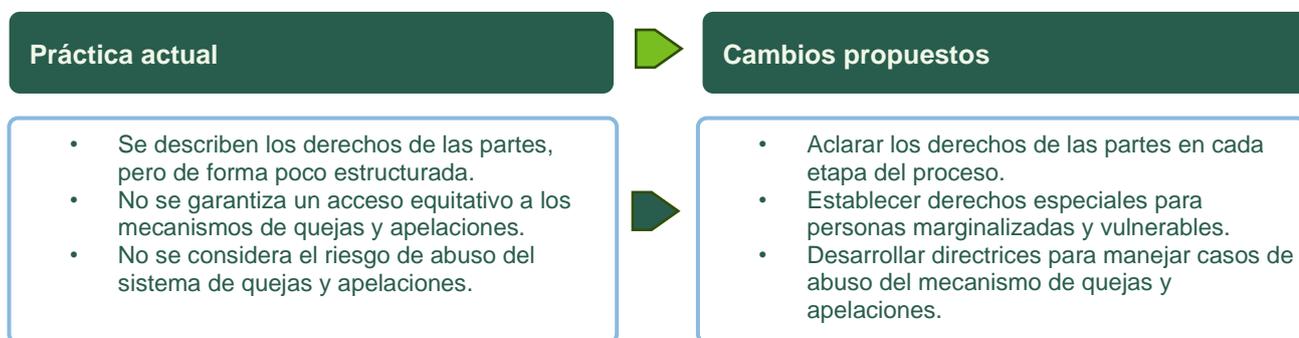
Por favor, explique su respuesta

12. ¿Está de acuerdo en que debería haber excepciones al principio del nivel más bajo, permitiendo que las quejas puedan ser transferidas de niveles más bajos a más altos? ¿En qué casos?

- Totalmente de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Parcialmente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Por favor, explique su respuesta

### 3 Establecer los derechos de las partes



En los actuales procedimientos de quejas y apelaciones, los derechos de las partes involucradas en la controversia se proporcionan de manera poco estructurada, pero incluyen:

- Apoyar al querellante a presentar la queja a la entidad de tramitación correcta
- Proteger la identidad de querellante
- Resolver la controversia a través del debate y la negociación o mediación
- Hacer preguntas y contradecir las pruebas de la parte contraria
- Retirar la queja
- Recibir una respuesta con la resolución de la queja y la justificación de la decisión tomada
- Impugnar una decisión

La lista de derechos debería actualizarse en consonancia con las mejores prácticas internacionales. Es de particular importancia garantizar que las personas y grupos que podrían tener un mayor riesgo de vulnerabilidad y/o marginalización, incluyendo indígenas, comunidades locales y defensores de los derechos humanos, tengan acceso al procedimiento de quejas.

También se recomienda abordar en la revisión el uso indebido de los procedimientos, ofreciendo directrices sobre cómo manejar quejas y apelaciones abusivas, persistentes, triviales o temerarias.

#### Cambios propuestos:

- Aclarar los derechos de las partes en cada etapa del procedimiento y valorar la inclusión de otros derechos procesales identificados en las mejores prácticas internacionales.
- Establecer derechos específicos ampliados para personas y grupos que se enfrenten a barreras para acceder a los mecanismos de quejas, debido a una falta de conocimiento de los

procedimientos o problemas de idioma, género, alfabetización, coste, localización física, contexto cultural y temor de represalias.

- Desarrollar directrices para abordar apelaciones abusivas, persistentes, triviales o temerarias.

#### **Preguntas para realizar aportaciones (para todos los actores sociales):**

13. *¿Desea hacer algún comentario sobre los derechos que deberían garantizarse a las partes (querellante y acusado)?*

*Por favor, explique su respuesta*

14. *¿Está de acuerdo en que se deben establecer derechos específicos ampliados para personas y grupos vulnerables y marginalizados que deseen acceder a los mecanismos de quejas?*

- Totalmente de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Parcialmente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

*Por favor, explique su respuesta*

15. *¿Desea hacer algún comentario sobre el tipo de derechos ampliados que deberían garantizarse a las personas y grupos vulnerables y marginalizados que deseen acceder a los mecanismos de quejas o que son partes de una queja?*

*Por favor, explique su respuesta*

## **4 Mejora sistémica**



En el actual sistema de resolución de controversias no existe ninguna herramienta específica que permita el aprendizaje institucional, como un registro y un instrumento de monitoreo centralizado de las quejas y apelaciones recibidas por el FSC y las entidades de ejecución (titulares de certificado, entidades de certificación y el ASI). Una herramienta de este tipo permitiría al FSC identificar y abordar problemas sistémicos y tomar acciones preventivas a una escala más amplia. El FSC tiene como objetivo compartir información con las entidades de ejecución sobre problemas específicos de cada sector, aspectos sistémicos, acciones correctivas y buenas prácticas. Se espera que dichos datos mejoren el sistema de resolución de controversias, apoyando la toma de decisiones sobre las reformas de los procedimientos de quejas y apelaciones a los niveles apropiados.

### **Cambios propuestos:**

- Desarrollar una base de datos para registrar, monitorear y notificar las reclamaciones recibidas bajo el sistema FSC de resolución de controversias. La base de datos debería permitir registros desglosados sobre la frecuencia, patrones y causas de las quejas, etc. Debería permitir también el seguimiento de la eficacia del manejo de los casos y procesos y evaluar la eficacia de las respuestas y acciones correctivas.

### **Preguntas para realizar aportaciones (para todos los actores sociales):**

16. *¿Está de acuerdo en que se necesita desarrollar una base de datos para el registro, monitoreo y notificación de las quejas presentadas bajo el sistema FSC de resolución de controversias?*

- Totalmente de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Parcialmente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

*Por favor, explique su respuesta*

17. *¿Desea hacer algún comentario sobre el tipo de información relativa a las quejas y apelaciones que debería recolectarse en una base de datos centralizada?*

*Por favor, explique su respuesta*

18. *¿Está de acuerdo en que la información recogida pueda usarse para conseguir reformas en los procedimientos de quejas en los niveles apropiados?*

- Totalmente de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Parcialmente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

*Por favor, explique su respuesta*

### **Comentarios generales**

*¿Tiene algún comentario adicional sobre este proceso de revisión, incluyendo los temas que considere más relevantes, temas que no hayamos cubierto y cualquier otra recomendación adicional?*

# ¡GRACIAS!

## ¡Gracias por su tiempo y sus aportaciones!

En nombre del FSC, muchas gracias por su participación en esta consulta.

Sus aportaciones son muy valiosas para ayudarnos a dar forma al nuevo procedimiento de quejas y apelaciones.

Tenga en cuenta que puede realizar cambios a sus respuestas durante todo el periodo en que está abierta la consulta. Incluso si ya ha enviado su respuesta, puede volver a editarla hasta el cierre del periodo de consulta.

Una vez cerrada la consulta pública, el 30 de noviembre de 2023, el Secretariado del FSC procederá a analizar las aportaciones que usted y otros actores sociales hayan enviado a través de la plataforma de consulta. El FSC desarrollará también varios seminarios web y otras iniciativas para los actores sociales durante la consulta pública. Estas iniciativas continuarán después del cierre de la consulta, dando lugar a la fase de redacción de un borrador de procedimiento y una segunda consulta. La intención del FSC es proporcionar numerosas oportunidades para el debate y para recibir aportaciones de todos los actores sociales que estén interesados en unirse a la conversación para dar forma a un nuevo procedimiento de quejas y apelaciones.

Si tiene algún comentario o pregunta, no dude en ponerse en contacto con nosotros escribiendo a la siguiente dirección de correo electrónico: [m.aguilera@fsc.org](mailto:m.aguilera@fsc.org).



**FSC International – FSC Global Development GmbH**

Adenauerallee 134

53113 Bonn

Alemania

**Teléfono:** +49 -(0)228 -36766 -0

**Fax:** +49 -(0)228 -36766 -65

**Email:** [dispute.resolution@fsc.org](mailto:dispute.resolution@fsc.org)