

# Revisión de los procedimientos de quejas y apelaciones

## Documentos normativos en 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**.

## Objetivos clave del proceso de revisión

Simplificar los procesos de quejas y apelaciones; hacerlos fácilmente accesibles

Garantizar un enfoque equilibrado entre los principios del nivel más bajo y de independencia

Garantizar la armonización con el evolutivo marco normativo del FSC

Incorporar elementos de las mejores prácticas mundiales en mecanismos de quejas

## Plazos del proceso de revisión: pasado, presente y futuro

Última revisión de los procedimientos de quejas y apelaciones

Comienzo de la revisión gradual de las políticas y procedimientos del sistema de controversias del FSC

02 Oct. – 30 Nov. **Consulta pública de la fase conceptual**

Análisis de los resultados de la consulta

Presentación de los resultados de la consulta al Consejo Directivo en **marzo de 2024**

2014

2020

2023

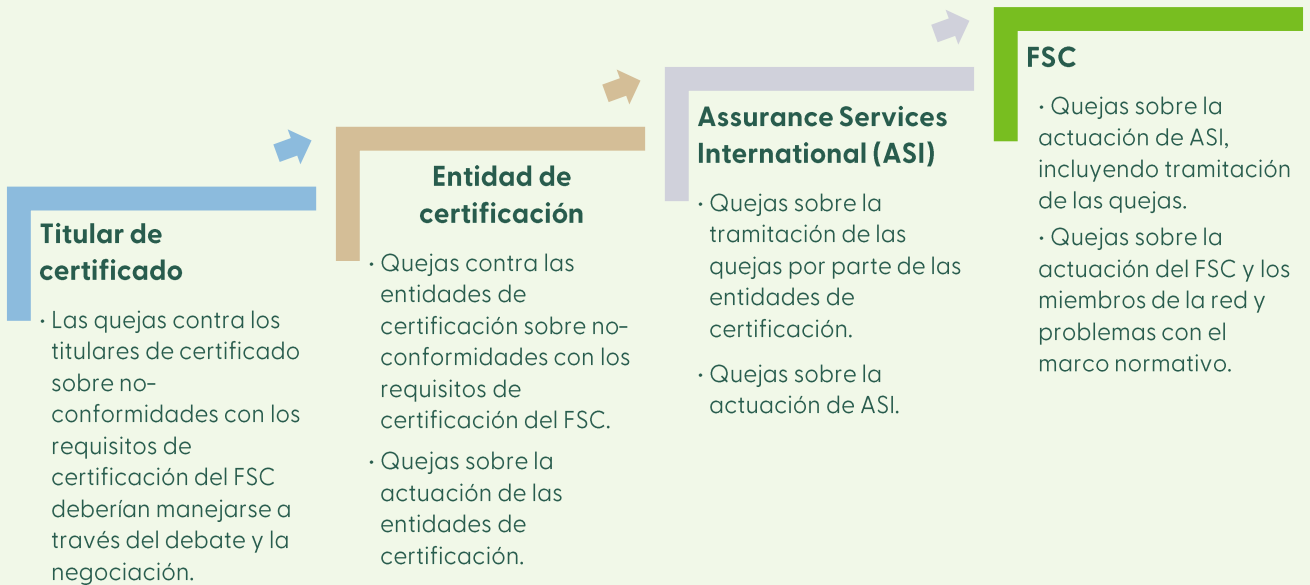
2024

*El FSC ha evolucionado rápidamente, ampliando el alcance de sus actividades más allá de la certificación del manejo forestal y de las cadenas de suministro de productos forestales*

**Revisión de los procedimientos de quejas y apelaciones**  
Junio 2023 – Diciembre 2025

# Aspectos clave: los actuales procedimientos de quejas y apelaciones de FSC

## Principio del nivel más bajo: Ruta de elevación para las quejas



## Los derechos de las partes establecidos en los procedimientos actualmente en vigor



- **El FSC apoya** al querellante a presentar la queja a la entidad de tramitación correcta
- **El FSC protege** la identidad del querellante
- Cualquiera de las partes puede **solicitar** que la controversia se resuelva a través del debate y la negociación o mediación
- Cualquiera de las partes puede hacer **preguntas** y contradecir las pruebas de la parte contraria
- El querellante puede **retirar** la Queja
- Ambas partes deberán **recibir** una respuesta con la conclusión sobre la queja y el razonamiento de la decisión
- Ambas partes pueden **apelar/impugnar** una decisión.

# Revisión de los procedimientos de quejas y apelaciones

## Consulta pública de la fase conceptual: Cambios propuestos

### Práctica actual



### Cambios propuestos

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

- Se pueden presentar quejas sobre certificaciones de manejo forestal y de cadena de custodia.
- El enfoque del proceso de quejas está en los actores contra los que se pueden presentar quejas.
- Solo la entidad sujeta a una decisión adversa puede presentar una apelación, por otro lado, se puede apelar cualquier decisión del FSC.



- Pueden presentarse quejas sobre las actuales y potenciales áreas de actividades cubiertas por el FSC.
- Enfoque en las actividades sobre las que se pueden presentar quejas.
- Alcance de las apelaciones limitado a las decisiones derivadas de los procesos de quejas dentro del marco del rango ampliado de actividades cubiertas por el FSC.

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

- No existen estándares mínimos ni directrices para garantizar la uniformidad en la forma de tramitar las quejas.
- No está claramente establecido el rol del FSC regional y de la red local.
- No se considera a los terceros que asisten a los querellantes o que toman decisiones sobre las quejas.
- No se reconocen excepciones al principio del nivel más bajo.



- Establecer criterios/principios de eficacia y estándares comunes mínimos.
- Identificar los posibles roles del FSC regional y la red local.
- Evaluar la necesidad de establecer o trabajar con un servicio de defensor del pueblo.
- Revisar la necesidad y aclarar los criterios para realizar excepciones al principio del nivel más bajo.

#### Establecer los derechos de las partes

- Se describen los derechos de las partes, pero de forma poco estructurada.
- No se garantiza un acceso equitativo a los mecanismos de quejas y apelaciones.
- No se considera el riesgo de abuso del sistema de quejas y apelaciones.



- Aclarar los derechos de las partes en cada etapa del proceso.
- Establecer derechos especiales para personas marginalizadas y vulnerables.
- Desarrollar directrices para manejar casos de abuso del mecanismo de quejas y apelaciones.

#### Mejora sistémica

- No existe una herramienta específica de aprendizaje institucional en el sistema para identificar y abordar los problemas sistémicos y tomar medidas preventivas.



- Desarrollar una base de datos centralizada para registrar, monitorear y notificar las quejas a lo largo de todo el sistema, haciendo posible el seguimiento de la eficacia del manejo de casos.

## Participe en la elaboración del nuevo procedimiento de quejas y apelaciones



Consultation Platform

Para registrarse y participar en la consulta pública entre el **2 de octubre – 30 de noviembre de 2023** haga click [aquí](#).



Actualización sobre el proceso

• Para más información, visite la página del proceso, [aquí](#)

• Para recibir actualizaciones sobre el proceso de revisión, haga click [aquí](#)