



RESUMEN DE LA CONSULTA DE LA FASE CONCEPTUAL

Revisión de los procedimientos de quejas y apelaciones

31/01/2024



PRÓLOGO

El FSC está revisando 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 se ocupan de las quejas y apelaciones relativas al marco normativo FSC, al desempeño del FSC Internacional, a la Red FSC, así como al desempeño del Assurance Services International (ASI). Estos procedimientos tienen el objetivo de 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 que se dispone de un procedimiento específico (FSC-PRO-01-009).

Los objetivos de la revisión conjunta de los procedimientos FSC-PRO-01-005 y FSC-PRO-01-008 son los siguientes:

- Desarrollar un procedimiento de quejas y apelaciones simplificado, de fácil acceso y eficaz;
- Garantizar un equilibrio adecuado entre el principio del nivel más bajo y la independencia;
- Ajustarse a los requisitos normativos del FSC; y
- Actualizar los procedimientos en consonancia con las mejores prácticas internacionales en materia de mecanismos de quejas.

La última revisión de los procedimientos FSC-PRO-01-005 y FSC-PRO-01-008 se completó en 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, por ejemplo, el reconocimiento de los servicios ambientales, la contribución de los bosques a 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 aún no se han actualizado para reflejar dicha evolución.

En 2020, la Unidad de Integridad del Sistema (IS) inició la revisión de los procedimientos de quejas y apelaciones como parte de una revisión general del Sistema de Resolución de Controversias del FSC. En dos informes, la SI identificó varias cuestiones que requerían modificación. Los actores sociales también apoyaron la necesidad de revisión durante una consulta anterior sobre estos informes.

La fase conceptual de la revisión comenzó en junio de 2023. Para garantizar la máxima participación, la SI involucró a diferentes actores sociales a través de varias actividades, como encuestas, entrevistas, reuniones, seminarios web y una consulta pública llevada a cabo del 2 de octubre al 30 de noviembre de 2023.

El presente informe resume las aportaciones recibidas durante la fase conceptual. El documento se concentra en los resultados de la primera consulta pública y cita contribuciones adicionales de otras fuentes que complementan las recibidas durante la consulta. Se ha elaborado de conformidad con la versión actual del procedimiento FSC-PRO-01-001 V4.

El equipo del FSC desea expresar su gratitud a todos los participantes que contribuyeron a definir el alcance de la revisión durante la fase conceptual.

Para más información sobre el proceso de revisión, visite la página web dedicada a este tema [aquí](#). Si desea hacer comentarios o preguntas, póngase en contacto con Mario G. Aguilera, director del proyecto, en m.aguilera@fsc.org.

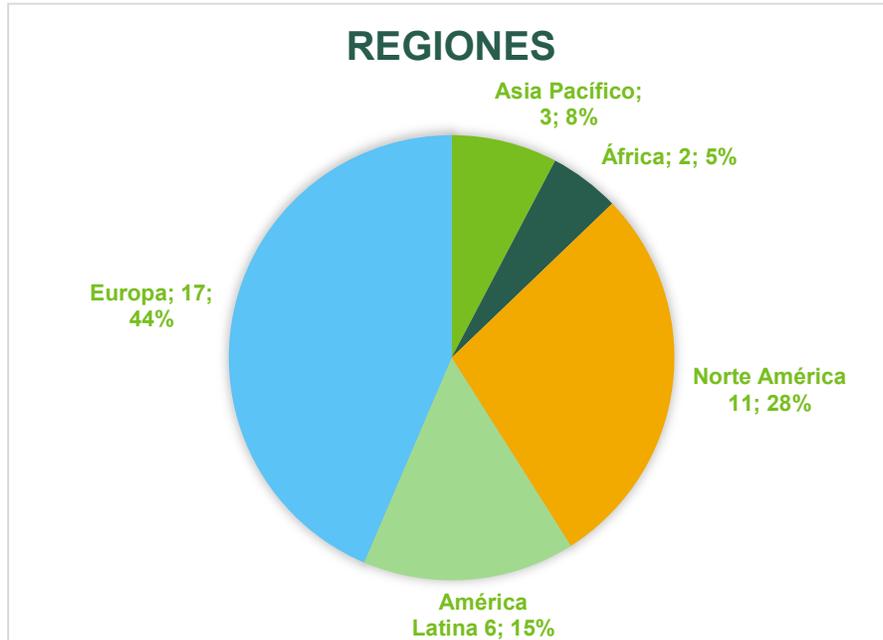
ÍNDICE

PRÓLOGO	2
PARTICIPACIÓN EN LA CONSULTA	5
METODOLOGÍA	7
RESUMEN DE COMENTARIOS Y RESPUESTAS DEL FSC	8
A. Visión general de los resultados cuantitativos	8
B. Visión general de los resultados cualitativos	11
Tema 1: Alcance de la aplicabilidad	11
Pregunta 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? Por favor, explique su respuesta	11
Pregunta 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? Por favor, explique su respuesta	11
Pregunta 3. ¿Está de acuerdo en que el alcance de las apelaciones debería limitarse a las decisiones que se deriven del procedimiento de quejas? Por favor, explique su respuesta	12
Pregunta 4. ¿Desea hacer algún comentario sobre las actividades que podrían ser objeto de quejas o apelaciones?	14
Tema 2 Gobernanza	15
Pregunta 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)? Por favor, explique su respuesta	15
Pregunta 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? Por favor, explique su respuesta	16
Pregunta 7. ¿Desea hacer algún comentario sobre los estándares comunes mínimos que deberían establecerse para todos los niveles que manejen quejas?	18
Pregunta 8. ¿Está de acuerdo en que el FSC regional y la red local deberían tener un papel en los procedimientos de quejas y apelaciones? Por favor, explique su respuesta	19
Pregunta 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?	22
Pregunta 10. ¿Está de acuerdo en que debería haber un servicio de defensor del pueblo para los procedimientos de quejas y apelaciones? Por favor, explique su respuesta	23
Pregunta 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? Por favor, explique su respuesta	25

Pregunta 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? Por favor, explique su respuesta	26
Tema 3 Derechos de las partes	29
Pregunta 13. ¿Desea hacer algún comentario sobre los derechos que deberían garantizarse a las partes (querellante y acusado)?	29
Pregunta 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? Por favor, explique su respuesta	30
Pregunta 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?	32
Tema 4 Mejora sistemática	33
Pregunta 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? Por favor, explique su respuesta	33
Pregunta 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?	35
Pregunta 18. ¿Está de acuerdo en que la información recogida pueda usarse para conseguir reformas en los procedimientos de quejas en los niveles apropiados? Por favor, explique su respuesta	37
Por favor, comparta sus aportaciones, comentarios, sugerencias y recomendaciones aquí	37

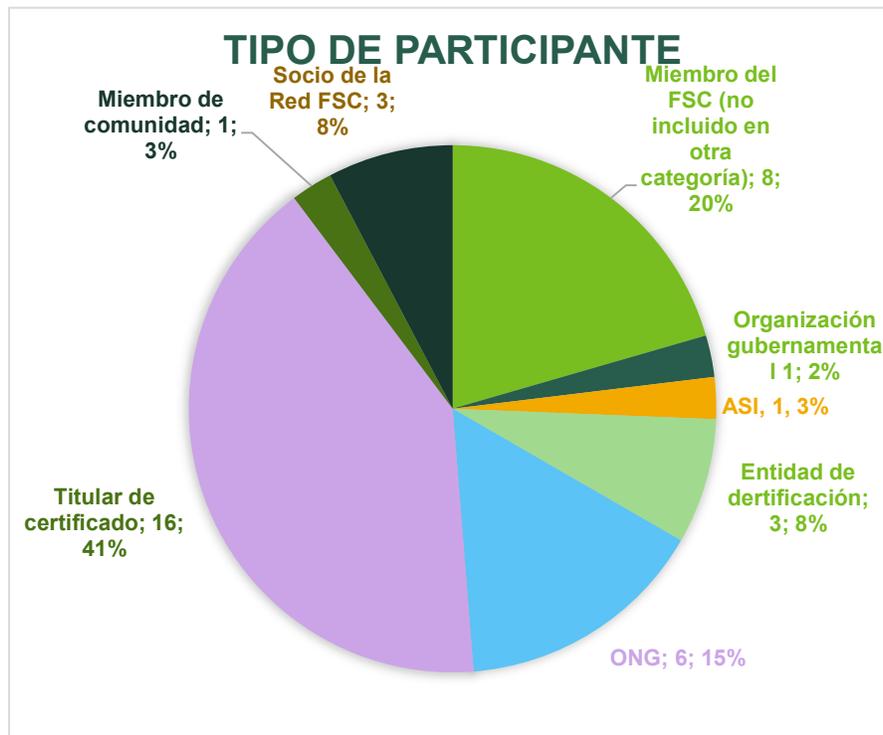
PARTICIPACIÓN EN LA CONSULTA

39 actores sociales ofrecieron sus aportaciones en la consulta pública¹



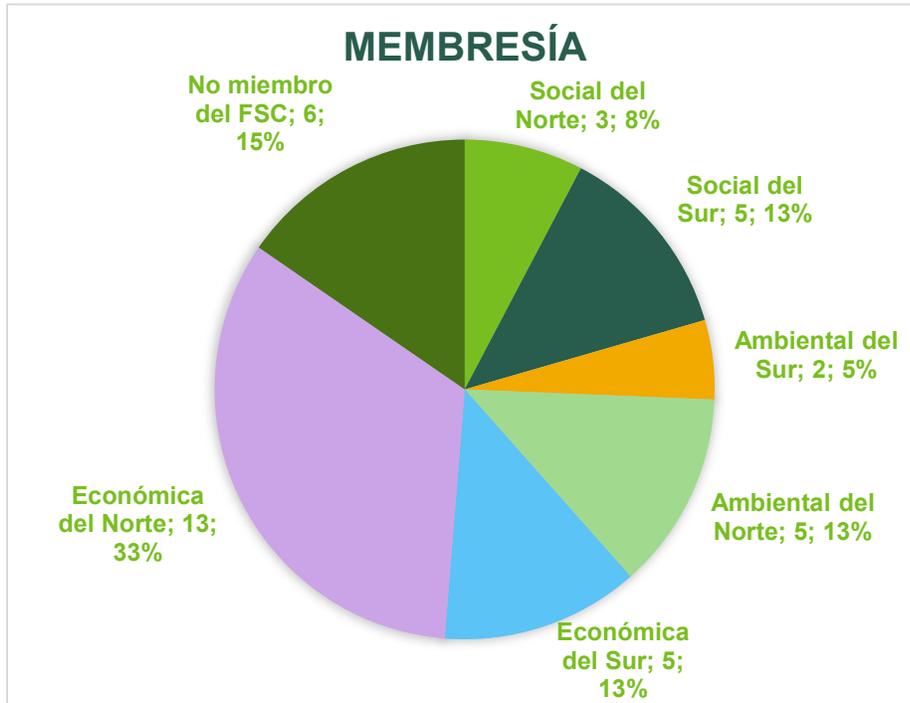
La mayoría de los participantes, el 44%, procede de Europa, seguido de Norte América, con un 28%.

Sin embargo, es importante señalar que se realizaron entrevistas y consultas para garantizar que se tomaran en cuenta las perspectivas de regiones menos representadas.



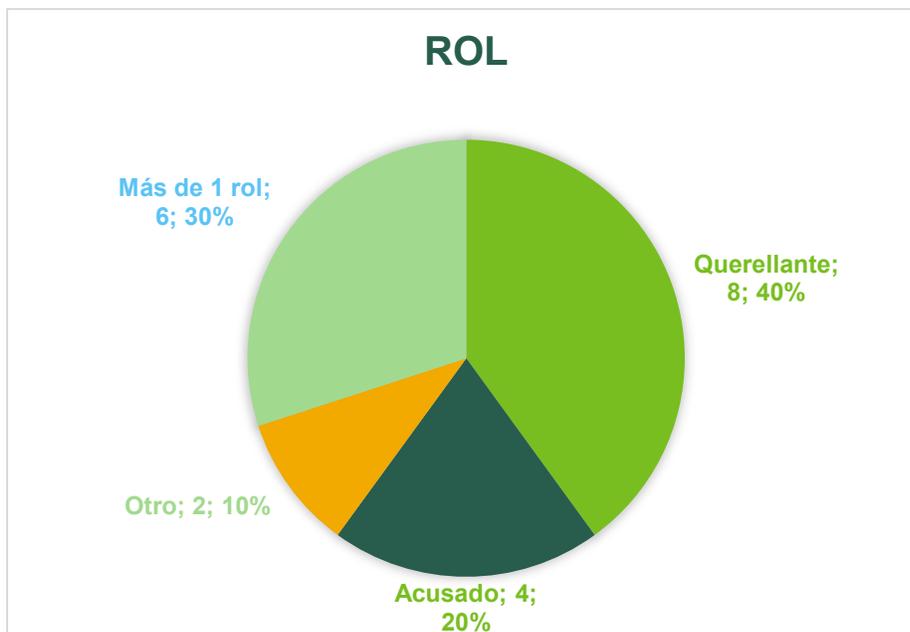
La mayoría de los participantes, el 41%; pertenecía a la categoría "titular de certificado (TC)".

¹ Un total de cuarenta y siete actores sociales participaron en la consulta. De estas respuestas, ocho estaban incompletas, por lo que este análisis se basa en las restantes 39.



La mayoría de los participantes, el 85%, era miembro del FSC.

De éstos, el 46% pertenecía a la cámara económica.



La mayoría de los participantes, el 51%, reconoció tener un rol en procesos de quejas del FSC. De éstos, la mayoría, el 40% eran querellantes,

METODOLOGÍA

La fase conceptual se diseñó para garantizar una fuerte participación de los actores sociales. Esto se consiguió a través de una consulta pública y un involucramiento activo de los grupos de actores sociales clave, para recolectar sus aportaciones. A continuación, se presenta una lista de los actores sociales contactados y las actividades realizadas con ellos.

1. Miembros del FSC
 - Seis entrevistas con representantes de las cámaras social, ambiental y económica.
2. ASI
 - Se facilitó el acceso al panel de quejas del ASI para recolectar estadísticas sobre quejas y apelaciones.
 - Contribuciones aportadas en la consulta y en los debates bilaterales.
3. ECs
 - Se utilizó un cuestionario para solicitar información sobre las quejas recibidas por las ECs.
 - Durante la reunión anual de ECs de 2023, los participantes recibieron información sobre la revisión propuesta y realizaron aportaciones directas.
4. Sindicatos
 - Entrevista con el representante de la Internacional de Trabajadores de la Construcción y la Madera (Building and Wood Workers' International, BWI)
5. Comité Permanente de los Pueblos Indígenas (PIPC, por sus siglas en inglés)
 - Se organizó una reunión telefónica con la facilitación del Comité de Resolución de Conflictos del Consejo Directivo (BCRC, por sus siglas en inglés).
6. Socios de la Red
 - Entrevistas con los representantes de FSC Brasil y FSC Suecia

Este informe se centra en los resultados de la primera consulta pública y presenta aportaciones adicionales de las fuentes mencionadas anteriormente, que complementan los comentarios recibidos durante la consulta.

Durante la primera consulta pública realizada del 2 de octubre al 30 de noviembre de 2023, se identificaron cuatro temas principales para el debate, y se prepararon las preguntas correspondientes, como se describe a continuación:

- 1) Alcance de la aplicabilidad (preguntas 1-4)
- 2) Gobernanza (preguntas 5-12)
- 3) Derechos de las partes (preguntas 13-15)
- 4) Mejora sistemática (preguntas 16-18)

La encuesta incluía tanto preguntas abiertas como cerradas. Las preguntas cerradas pedían a los participantes que indicaran su nivel de acuerdo con el tema propuesto, usando una escala Likert – es decir, “totalmente de acuerdo”, “parcialmente de acuerdo”, “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, “parcialmente en desacuerdo”, “totalmente en desacuerdo” – (preguntas 1, 2, 3, 5, 6, 8, 10, 11, 12, 14, 16 y 18). A cada una de estas preguntas cerradas le seguía una pregunta abierta que solicitaba a los encuestados que explicaran brevemente su razonamiento, es decir, “por favor, explique su respuesta”. Además, la encuesta incluía preguntas abiertas que explícitamente pedían al participante que aportara un contenido potencial (preguntas 4, 7, 9, 13, 15 y 17). Para finalizar, en respuesta a una pregunta abierta, se invitaba a los encuestados a realizar aportaciones adicionales.

El equipo del FSC realizó análisis tanto cuantitativos como cualitativos de las respuestas a la encuesta. El análisis cuantitativo valoró las respuestas para determinar el porcentaje de acuerdo o desacuerdo con el tema de la consulta, siguiendo la práctica metodológica del FSC, como sigue:

Totalmente de acuerdo, parcialmente de acuerdo,	1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.5
Parcialmente en desacuerdo, totalmente en desacuerdo	0

El objetivo del análisis cualitativo fue identificar los mensajes clave que explican el apoyo, la neutralidad o el desacuerdo de los participantes y sistematizar las contribuciones de contenido para un procedimiento futuro. Es importante señalar que, en ciertos casos, los encuestados que no estaban de acuerdo (escala Likert: “parcialmente en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo”) proporcionaron más explicaciones en las preguntas abiertas que los que apoyaban las propuestas. Sin embargo, cabe mencionar que este grupo representa una minoría, como se demuestra en el análisis cuantitativo. Por esta razón, este reporte subraya los comentarios disconformes para enriquecer el debate sin alterar el apoyo global de la mayoría de los participantes a las propuestas consultadas.

Las conclusiones de este informe-resumen, que incluyen las aportaciones recibidas en la primera consulta pública y en otras fuentes, se utilizarán para elaborar los términos de referencia del grupo de trabajo involucrado en la fase de redacción y para preparar un borrador cero del procedimiento.

RESUMEN DE COMENTARIOS Y RESPUESTAS DEL FSC

Esta sección se divide en dos partes. La primera proporciona un resumen completo de los resultados cuantitativos. La segunda incluye cuatro secciones que se corresponden con los cuatro temas de la consulta y se enfoca en el análisis cualitativo de las preguntas abiertas. Esta última incluye aportaciones generales que contienen comentarios o propuestas que no habían sido abordadas en respuestas previas.

Cuando se ha considerado apropiado, las aportaciones recibidas durante el proceso de consulta se han complementado con contribuciones significativas recibidas a través de otros canales en secciones relacionadas con las aportaciones para su posterior consideración en el proceso de revisión.

Las tablas en este documento separan las contribuciones de los miembros del PIPC, pues éstas se centran específicamente en consideraciones de identidad cultural. Es importante subrayar que, dada la importancia de los procedimientos de quejas y apelaciones en la protección de las necesidades e intereses de los pueblos indígenas dentro del sistema FSC, los miembros del PIPC apoyaron una revisión basada en la comprensión de diferentes perspectivas.

A. Visión general de los resultados cuantitativos

De acuerdo con los datos recolectados, la mayoría de los participantes apoyó las propuestas, como se muestra en la tabla siguiente.

Temas	Preguntas (¿Está de acuerdo ...)	Escala Likert	Porcentajes
Alcance de aplicabilidad	P1 con la propuesta de combinar los procedimientos FSC-PRO-01-005 V3-0 y FSC-PRO-01-008 V2-0 en un único documento?	<u>De acuerdo</u>	<u>79%</u>
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18%

			En desacuerdo	3%
	P2	con la propuesta de redefinir el alcance de las quejas para enfocarlo en las actividades que pueden ser objeto de quejas?	<u>De acuerdo</u>	<u>69%</u>
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23%
			En desacuerdo	8%
	P3	en que el alcance de las apelaciones debería limitarse a las decisiones que se deriven del procedimiento de quejas?	<u>De acuerdo</u>	<u>50%</u>
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32%
			En desacuerdo	18%
Gobernanza	P5	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)?	<u>De acuerdo</u>	<u>82%</u>
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8%
			En desacuerdo	10%
	P6	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?	<u>De acuerdo</u>	<u>46%</u>
			<u>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</u>	<u>41%</u>
			En desacuerdo	13%
	P8	en que el FSC regional y la red local deberían tener un papel en los procedimientos de quejas y apelaciones?	<u>De acuerdo</u>	<u>74%</u>
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17%
			En desacuerdo	9%
	P10			<u>De acuerdo</u>

		en que debería haber un servicio de defensor del pueblo para los procedimientos de quejas y apelaciones?	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17%
			En desacuerdo	14%
	P11	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?	<u>De acuerdo</u>	<u>52%</u>
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14%
			En desacuerdo	34%
	P12	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?	<u>De acuerdo</u>	<u>69%</u>
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14%
			En desacuerdo	17%
Derechos de las partes	P14	en que se deben establecer derechos específicos ampliados para personas y grupos vulnerables y marginalizados que deseen acceder a los mecanismos de quejas?	<u>De acuerdo</u>	<u>55%</u>
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15%
			En desacuerdo	30%
Mejora sistemática	P16	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?	<u>De acuerdo</u>	<u>84%</u>
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11%
			En desacuerdo	5%
	P18	en que la información recogida pueda usarse para conseguir reformas en los procedimientos de quejas en los niveles apropiados?	<u>De acuerdo</u>	<u>86%</u>
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11%
			En desacuerdo	3%

B. Visión general de los resultados cualitativos

Tema 1: Alcance de la aplicabilidad

Pregunta 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? Por favor, explique su respuesta

Aportaciones clave de los actores sociales	Comentario del FSC
De acuerdo con la propuesta porque ésta contribuirá a:	
a. simplificar y aumentar la eficiencia del proceso	La mayoría (el 79%) de los participantes apoya la propuesta. Las aportaciones recibidas están en consonancia con la justificación de la propuesta presentada en los materiales de la consulta.
b. hacer que el proceso sea más fácil de seguir	
c. reducir el número de documentos y optimizar el marco normativo del FSC	
d. facilitar el acceso de los usuarios a documentos e información relevantes.	
Aportaciones para su posterior consideración en el proceso de revisión	
e. Mantener el contenido esencial de fondo y de procedimiento de los procedimientos existentes.	El primer paso para desarrollar un nuevo procedimiento es identificar y sistematizar los contenidos relevantes de los documentos existentes, eliminando cualquier solapamiento.
f. Producir un documento que elimine cualquier solapamiento entre los procedimientos existentes y que conste de dos capítulos.	Ídem.

Pregunta 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? Por favor, explique su respuesta

Aportaciones clave de los actores sociales	Comentario del FSC
De acuerdo con la propuesta porque ésta contribuirá a:	
a. proporcionar claridad	La mayoría (el 69%) de los participantes apoya la propuesta.
b. cubrir actividades más allá del MF y la CdC	
c. racionalizar el trabajo del FSC	Las aportaciones recibidas están en consonancia con la justificación de la
d. corregir las actividades y procesos que han conducido a errores.	

propuesta presentada en los materiales de la consulta.

En desacuerdo con la propuesta

- | | |
|--|--|
| e. Si el enfoque está en las actividades, existe un riesgo primordial de que el objetivo de las quejas sea cuestionar el sistema FSC y los “Estándares Nacionales (NS)”. | Proteger la credibilidad de la misión del FSC significa garantizar que existen maneras de identificar problemas dentro del sistema y de realizar acciones correctivas. Un sistema de resolución de conflictos que funcione cumple este objetivo. |
|--|--|

Aportaciones para su posterior consideración en el proceso de revisión

- | | |
|---|--|
| f. Deberían definirse con cuidado las actividades que son objeto de la queja. Esto podría limitar la capacidad de participación de los miembros e implicar una reducción del alcance de las quejas. | La revisión tiene como objetivo identificar las actividades y decisiones que deberían incluirse en el alcance del procedimiento, para ampliarlo a nuevas actividades, aclarar el tipo de decisiones que pueden ser objeto de queja y apelación e indicar claramente tanto los temas que se excluirán como las opciones para su revisión. |
| g. Identificar a los destinatarios apropiados para las quejas (TCs, ECs, ASI, otros actores) basándose en las actividades que son objeto de queja. | Un objetivo del nuevo procedimiento de quejas y apelaciones es aclarar los roles de los actores involucrados en el mecanismo e identificar las actividades que pueden ser objeto de queja. |
| h. Es necesario tener flexibilidad para considerar actividades imprevisibles. | La propuesta es pertinente; sin embargo, debe ser analizada con cuidado para evitar que promueva cualquier uso no intencionado del futuro procedimiento. |
| i. Incluir el proceso para enviar quejas relativas a las acciones del Secretariado Internacional y los socios de la red. | Esto ya está reflejado en los procedimientos actuales y seguirá estándolo en el futuro procedimiento. |

Pregunta 3. ¿Está de acuerdo en que el alcance de las apelaciones debería limitarse a las decisiones que se deriven del procedimiento de quejas? Por favor, explique su respuesta

Aportaciones clave de los actores sociales

Comentario del FSC

De acuerdo con la propuesta porque ésta contribuirá a:

- a. garantizar coherencia
- b. resolver problemas de forma sistemática y eficaz
- c. cerrar los procesos de queja.

La mayoría (el 50%) de los participantes apoyó la propuesta. El 32% expresó neutralidad y el 18% desacuerdo.

Las aportaciones de apoyo recibidas están en consonancia con la justificación de la propuesta presentada en los materiales de la consulta.

En desacuerdo con la propuesta

- d. Las apelaciones deberían seguir siendo un proceso separado para que los TCs y las ECs reclamen las decisiones y resultados de certificación/acreditación fuera de los procesos de tramitación de quejas.

Una decisión tomada a través de un procedimiento administrativo interno para determinar el estatus, los intereses legítimos o las obligaciones de un actor social dentro del sistema FSC debería ser objeto de apelación contra la entidad de certificación que tomó la decisión.

En consecuencia, aunque los procedimientos se unifiquen, una apelación contra una decisión de certificación/acreditación podría todavía manejarse de forma separada de los procesos de tramitación de quejas.

Para garantizar la claridad, es importante especificar esta excepción a la norma general de que un proceso se inicia al presentar una queja. Sin embargo, cualquier queja ante un órgano superior sobre la conducta de la entidad que ha tomado la decisión inicial debe seguir el procedimiento de quejas.

Aportaciones para su posterior consideración en el proceso de revisión

- e. Aclarar las opciones disponibles para que los actores sociales aborden cuestiones que caigan fuera del alcance de las quejas y apelaciones.

A la hora de delimitar las actividades y decisiones que caen dentro del alcance del procedimiento, es importante indicar claramente tanto los temas que se excluirán como las opciones para su revisión, basándose en las aportaciones recibidas.

- f. Garantizar que el derecho existente de apelar las decisiones del FSC no está limitado. El alcance de las quejas debería incluir cualquier decisión tomada por el FSC.

La revisión tiene como objetivo identificar las actividades y decisiones que deberían incluirse en el alcance del procedimiento, para ampliarlo a nuevas actividades, aclarar el tipo de decisiones que pueden ser objeto de queja y apelación e indicar claramente tanto los temas que se excluirán como las opciones para su revisión.

g. Considerar si podría haber excepciones a esta norma.	De acuerdo con los participantes en la consulta, las decisiones que determinan el estatus de un actor social dentro del sistema FSC deberían ser objeto de apelación contra la entidad que ha tomado la decisión. Es importante analizar la existencia de cualquier otra posible excepción.
h. La cuestión que se plantea se refiere a la legitimación, en concreto, si la parte que presenta las quejas se ha visto perjudicada y tiene un interés legítimo en la resolución del conflicto, incluida una apelación.	Las aportaciones de apoyo recibidas están en consonancia con la justificación de la propuesta presentada en los materiales de la consulta..

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

Aportaciones clave de los actores sociales	Comentario del FSC
Aportaciones para su posterior consideración en el proceso de revisión	
<ul style="list-style-type: none"> a. todas las decisiones tomadas por el FSC, incluyendo las del Consejo Directivo y el Secretariado b. actividades y desempeño de los TCs y las ECs, en particular en la tramitación de quejas c. que todas las decisiones sobre quejas sean como mínimo apelables d. mantener la redacción actual sobre el alcance e incluir la implementación de actividades relacionadas con las mociones no aprobadas por los miembros y la factibilidad de las notas aclaratorias en una jurisdicción específica. 	<p>Todos los contenidos propuestos se presentarán al grupo de trabajo para su debate.</p>
<ul style="list-style-type: none"> e. centrarse en las actividades operativas en lugar de en los actores, ya que las reformas institucionales (ASI y FSC) deberían estar bajo la autoridad de los órganos de gobierno, es decir la Asamblea General y el Consejo Directivo. La estructura actual garantiza suficientes oportunidades para que los actores sociales se impliquen y realicen aportaciones al FSC. 	<p>Ídem.</p>

Tema 2 Gobernanza

Pregunta 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)? Por favor, explique su respuesta

Aportaciones clave de los actores sociales	Comentario del FSC
De acuerdo con la propuesta porque ésta contribuirá a:	
a. mejorar la calidad, coherencia y fiabilidad del proceso (los actores sociales saben qué esperar cuando presentan una queja)	La mayoría (el 82%) de los participantes apoya la propuesta.
b. hacer que el proceso sea más claro para los querellantes	Las aportaciones recibidas están en consonancia con la justificación de la propuesta presentada en los materiales de la consulta.
c. proporcionar certeza a los acusados	
d. garantizar que el FSC, como propietario del sistema, cumple su responsabilidad general sobre el manejo del sistema de resolución de controversias	
e. proporcionar claridad sobre cómo proceder con las quejas contra las ECs.	
En desacuerdo con la propuesta	
f. El FSC debería tomar nota de que las ECs y el ASI trabajan con diferentes clientes y Sistemas y que han construido su sistema de controversias basándose en su realidad y contexto, incluyendo consideraciones culturales.	El concepto de estándares comunes <i>mínimos</i> implica establecer un “suelo” basado en las mejores prácticas acordadas internacionalmente, lo que incluye la necesidad de garantizar procedimientos culturalmente apropiados y compatibles con los derechos.
Aportaciones para su posterior consideración en el proceso de revisión	
g. Dejar de centrarse en la eficacia y dar prioridad al respeto de las salvaguardas de los actores sociales, en particular por lo que se refiere a garantizar el acceso a la remediación – incluyendo compensaciones justas por asuntos menores. El acceso a la remediación debería considerarse como la imagen más amplia de lo que es el proceso de quejas.	El comentario está en consonancia con el marco conceptual de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos (PRNU). Se evaluará la necesidad de un mecanismo de quejas eficaz, considerando un enfoque más global desde la perspectiva de las salvaguardas de los actores sociales.
h. Cambiar el enfoque desde la revisión del cumplimiento por parte de las ECs y el ASI a la resolución de controversias y problemas,	Ídem.

	incluyendo métodos de resolución de conflictos alternativos cuando sea apropiado.	
i.	Garantizar que los procesos son lo bastante flexibles para adaptarse al contexto en el que operan las entidades de implementación, incluyendo el contexto cultural.	Ídem.
j.	Los problemas más comunes están relacionados con los largos tiempo de respuesta, las decisiones no fundamentadas o no explicadas, y el limitado acceso a información esencial de los TCs y las ECs, que es necesaria para enviar las quejas a las entidades apropiadas. Esta información incluye el estatus de certificación y los miembros de los certificados de grupo.	El comentario se refiere a problemas que requieren el establecimiento de estándares comunes mínimos. Como tal, se abordará en conjunto con las respuestas a la Pregunta 7.

Pregunta 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? Por favor, explique su respuesta

Aportaciones clave de los actores sociales	Comentario del FSC
Acuerdo con la propuesta porque ésta contribuirá a:	
<ul style="list-style-type: none"> a. acelerar el proceso de revisión, considerando las mejores prácticas existentes b. mejorar el sistema basándose en un enfoque sobre derechos humanos. 	<p>Es importante reconocer que, si bien esta pregunta recibió el menor apoyo por parte de los participantes, la propuesta consiguió un respaldo significativo. Durante la consulta, la propuesta recibió un apoyo casi mayoritario con el 46% (17 encuestados) a favor, mientras que el 41% (15) expresaron neutralidad. Vale la pena señalar que algunos participantes que eligieron mantenerse neutrales estaban influenciados porque no conocían los PRNU, como se señala más adelante. Sólo el 13% (5) de los encuestados expresaron desacuerdo.</p> <p>Los materiales de la consulta presentan una justificación para garantizar un enfoque coherente a la hora de tramitar las quejas. Los comentarios de apoyo proporcionaron argumentos adicionales para respaldar la propuesta.</p>

Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la propuesta

El apoyo a la propuesta se dificulta por una significativa falta de conocimiento sobre los contenidos de los PRNU.

La ausencia de opinión se debe a un desconocimiento sobre los PRNU. Esta ignorancia también es evidente más adelante en uno de los comentarios de las valoraciones en desacuerdo.

Cabe señalar que en el 2011 el Consejo de Derechos Humanos de las NU apoyó de forma unánime los Principio Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos. Estos principios proporcionan directrices para que estados y empresas prevengan, aborden y reparen los abusos a los derechos humanos cometidos en operaciones empresariales.

Estos principios están bien establecidos y reconocidos mundialmente y conforman la base de un número cada vez mayor de planes de diligencia debida de empresas, El objetivo de esta revisión es actualizar el nuevo procedimiento en consonancia con las mejores prácticas internacionales en materia de mecanismos de quejas.

-
- c. El Grupo de Trabajo debería llevar a cabo un análisis de las normas y prácticas de los PRNU antes de su inclusión.

Este comentario complementa al anterior y sugiere que el conocimiento de los PRNU es crucial para facilitar la revisión. Por lo tanto, expertos técnicos pueden ser los más indicados para asesorar sobre la redacción de un futuro procedimiento que incorpore estas mejores prácticas internacionales.

En desacuerdo con la propuesta

- d. No aplicar principios si contradicen la legislación nacional.

Las mejores prácticas internacionales acordadas, como los Principios Rectores de las Naciones Unidas (PRNU) proporcionan una perspectiva mínima que permite su implementación generalizada.

Las posibles contradicciones entre las normas legales nacionales y los PRNU podrían representar un riesgo para la integridad del Forest Stewardship Council (FSC), y deberían analizarse caso por caso.

-
- e. Este documento trata principalmente de derechos humanos, más que de requisitos de procedimiento para tramitar quejas. No está

Los PRNU contienen una sección de “Mecanismos de reclamación no estatales”, que define 4 principios (28-31) que establecen los elementos esenciales, incluyendo

relacionado con el tema de un procedimiento de quejas.	consideraciones de procedimiento, que todas las empresas deberían incorporar en sus mecanismos de quejas.
f. El FSC debería establecer sus propios criterios y principios de eficacia, así como estándares comunes mínimos. Éstos deberían basarse en experiencias previas de tramitación de quejas y estudios de caso procedentes del sistema FSC.	Los PRNU forman parte de las mejores prácticas desarrolladas internacionalmente e involucran a actores del sector público y privado, así como a la sociedad civil. Ofrecen una perspectiva mínima que permite su implementación generalizada, promoviendo una perspectiva de “carrera hacia la cima” en lugar de “carrera hacia el fondo” para garantizar la diligencia debida de las empresas.

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

Aportaciones clave de los actores sociales	Comentario del FSC
--	--------------------

Aportaciones para su posterior consideración en el proceso de revisión

<ul style="list-style-type: none"> a. imparcialidad b. transparencia c. garantizar que la información está disponible equitativamente para todas las partes y especificar el tipo de información a la que se puede acceder, así como las razones legítimas de cualquier restricción al acceso d. garantizar que es fácil de acceder al mecanismo de quejas y que éstas pueden presentarse fácilmente e. describir los límites temporales para cada fase del proceso de investigación de quejas, incluyendo las posibilidades de prórroga. Actualmente los procesos son demasiado largos f. especificar el estándar de pruebas requerido g. deberían incluirse pruebas técnicas para justificar las decisiones de acuerdo con el tipo de queja h. ofrecer una respuesta inicial para notificar al querellante que su queja ha sido recibida e incluir información sobre cómo ésta se tramitará dentro de un plazo razonable i. responder por escrito con motivaciones claras j. respaldar el principio de inocencia 	<p>Todos los contenidos propuestos se presentarán al grupo de trabajo para su debate.</p> <p>Se diferenciará entre principios y estándares comunes mínimos.</p>
--	---

-
- k. proporcionar apoyo a los actores sociales para presentar quejas a la entidad de implementación apropiada
 - l. garantizar que los procesos son adaptables al contexto en el que operan las entidades de implementación
 - m. adherir al principio de nivel más bajo
 - n. permitir la participación de una tercera parte
 - o. respaldar el principio de buena fe
 - p. las quejas no tienen que presentarse exclusivamente por escrito
 - q. considerar la utilización de múltiples idiomas para recibir y tramitar quejas, no sólo el inglés.
-
- r. Considerar el acuerdo Escazu sobre Derechos de Acceso y las directrices sobre conflictos y quejas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como referencia. Se revisará la fuente proporcionada.
-
- s. Considerar el contenido del mecanismo de quejas de la Mesa Redonda sobre el Aceite de Palma Sostenible (RSPO, por sus siglas en inglés), la Resolución de Disputas de GoodWeave SOP, Mecanismo de Rendición de Cuentas del Banco Asiático de Desarrollo, Proceso de Quejas de la Iniciativa de Silvicultura Sostenible (SFI, por sus siglas en inglés), Mecanismos Independientes de Rendición de Cuentas de la Corporación Financiera Internacional². Ídem .
-
- t. Considerar como referencia el contenido de los Estándares Nacionales de Manejo Forestal Sostenible de Canadá sobre los mecanismos de conflictos/quejas. Ídem.
-

Pregunta 8. ¿Está de acuerdo en que el FSC regional y la red local deberían tener un papel en los procedimientos de quejas y apelaciones? Por favor, explique su respuesta

Aportaciones clave de los actores sociales	Comentario del FSC
De acuerdo con la propuesta porque ésta contribuirá a:	

² Durante las entrevistas también se hizo referencia al siguiente informe en el que se describen los mecanismos de quejas de cinco organismos de certificación: Van der Vlist, L. y Richert, W. *Dispute resolution and settlement for biomass certification schemes - A mapping exercise of needs and potentials*. Documento de investigación del Centro de Energía de la EPFL, 2014.

- a. colaborar con su experiencia local o regional a identificar las circunstancias o condiciones que dan contexto a la queja, es decir, el ASI no se involucra con los Socios de la Red (NPs, por sus siglas en inglés) con la suficiente antelación para comprender plenamente el contexto y las causas de los conflictos
- b. los NPs son los “propietarios de los estándares” de MF del FSC, o por lo menos son los que los desarrollan, por lo que tienen una mayor comprensión de sus requisitos técnicos
- c. acortar los plazos y hacer que el proceso sea más eficaz
- d. la estandarización
- e. resolver la queja a nivel local/regional
- f. monitorear el sistema de quejas a nivel nacional
- g. apoyar a los actores sociales (p.e. organizando seminarios, respondiendo preguntas, ofreciendo información en su página web)
- h. facilitar el diálogo entre los diferentes actores sociales involucrados en el sistema de quejas
- i. la participación de los NPs en la resolución de quejas fluye en concordancia con el principio de nivel más bajo.

La mayoría (el 74%) de los participantes apoya la propuesta.

Las contribuciones aclaran el respaldo prestado por la mayoría de los encuestados a la hora de explicar el papel de los NPs en el proceso de quejas. Estas aportaciones servirán de guía a la hora de debatir las funciones específicas de los NPs, de acuerdo con las respuestas a la Pregunta 9.

En desacuerdo con la propuesta

- j. Los NPs no deberían tener un rol activo. Si es necesario, pueden recolectar información estadística de los TCs y las ECs sobre quejas para preparar informes. Existe una cierta preocupación sobre el conocimiento y la experiencia de los NPs para tramitar quejas.
- k. Los NPS no deberían tener ningún rol en la toma de decisiones o influir en las decisiones de las entidades de implementación. Esto se debe a que las redes regionales y locales del FSC pueden carecer de la imparcialidad y sistemas de manejo de competencias necesarios para tomar dichas decisiones.

Además, no deberían tener acceso a información confidencial relacionada con la queja y deberían actuar sólo a título consultivo y previa solicitud.

Según los comentarios de la mayoría de los encuestados durante la fase conceptual, es necesario definir y aclarar el papel de los NPs. La actual falta de claridad obstaculiza el desarrollo de sus capacidades. Sin embargo, se espera que una clara delimitación de su mandato, junto con la orientación del FSC Internacional, permitan la implementación de las funciones de los NPs.

No debería haber solapamiento entre las funciones de las entidades de implementación y los NPs. De acuerdo con el principio de imparcialidad, las entidades que toman decisiones deberían actuar sin ninguna influencia.

Aportaciones para su posterior consideración en el proceso de revisión

<p>l. Centrarse en la coordinación y coherencia con el FSC Internacional. Evitar complejidades innecesarias en los procesos de quejas, incluso si se introducen nuevos actores.</p>	<p>Es importante definir claramente el rol de los NPs en la tramitación de quejas. Se recomienda realizar pruebas piloto de las versiones preliminares del procedimiento con los NPs.</p>
<p>m. Centrarse en diferentes opciones en los casos en los que no exista un socio local de la red en activo. Esto podría conducir a varios enfoques en diferentes áreas y en relación con las quejas de CdC o MC (Madera Controlada) que no impliquen a la red local.</p>	<p>Se recomienda aclarar las opciones para situaciones en las que no exista un NP local en activo.</p>
<p>n. Garantizar que todas las entidades de implementación respetan el mandato del NP.</p>	<p>Una definición clara del rol de los NPs, incluyendo su interacción con las entidades de implementación, garantizará el cumplimiento del comentario.</p>
<p>o. Implementar normas para prevenir cualquier potencial conflicto de intereses.</p>	<p>El comentario se tomará en consideración cuando se desarrollen los principios de independencia e imparcialidad en los que se basa el proceso.</p>
<p>p. Proporcionar desarrollo de capacidades, financiación y una guía o procedimiento para NPS que describa su rol en el sistema de resolución de controversias.</p>	<p>El FSC ha preparado una “Guía de Manejo de Controversias para la Red FSC” que incluye información sobre su rol en los procesos de quejas y apelaciones. La guía se publicará en breve. Este documento se actualizará en consonancia con el proceso de revisión.</p> <p>La revisión, que incluye la participación activa de los NPs, constituye un proceso de desarrollo de capacidades. Sin embargo, podría necesitarse formación adicional dependiendo de la demanda de los NPs.</p> <p>El FSC tiene que evaluar la capacidad y financiación necesaria para permitir a los NPs cumplir este rol.</p>

Aportación clave del PIPC

Comentario del FSC

Propuesta

<p>q. Los NPs son el primer punto de contacto para los actores sociales y conocen el contexto local y nacional, incluyendo la situación de los Pueblos Indígenas.</p>	<p>Se presentará al grupo de trabajo para su debate.</p>
---	--

- | | |
|--|-------|
| r. Considerar el rol clave de los NPS en el desarrollo de estándares nacionales, que incluya referencias a la resolución de controversias y la posibilidad de introducir el “involucramiento culturalmente apropiado” a este respecto. | Ídem. |
|--|-------|

Pregunta 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?

Aportaciones clave de los actores sociales	Comentario del FSC
Aportaciones para su posterior consideración en el proceso de revisión	
<ul style="list-style-type: none"> a. evaluar y resolver quejas a nivel nacional, siempre y cuando se garantice la capacidad técnica. Podría preceder al trabajo del ASI o colaborar con éste b. implementar técnicas de resolución de controversias: mediación, negociación y facilitación del diálogo entre actores sociales y TCs/ECs. Si una EC no puede resolver el problema, este nivel entraría en juego c. proporcionar información sobre los mecanismos de resolución de controversias, roles en los procesos de quejas, procedimientos, estándares/requisitos, estado de las quejas y apelaciones y otra información complementaria, incluyendo difusión en medios de comunicación d. apoyar a los actores sociales a preparar y presentar quejas e. ofrecer apoyo técnico y científico, incluyendo la recolección de pruebas/datos para el análisis de las quejas f. actuar como órgano consultivo, que puede aportar opiniones sobre el tema en cuestión, como el contexto y las complejidades locales y regionales, así como posibles soluciones g. recomendar expertos independientes para la mediación o para los comités de resolución h. contribuir a la identificación de los querellantes que podrían abusar del Mecanismo i. estar informados sobre las quejas, como se establece en los procedimientos actuales y dar una visión general de las mismas y sus resoluciones j. monitorear y garantizar que los procedimientos se aplican correctamente y que se utilizan elementos técnicos y científicos para evaluar las quejas, 	<p>Todos los contenidos propuestos se presentarán al grupo de trabajo para su debate</p>

- incluyendo la verificación del cumplimiento de las consecuencias y reparaciones y la implementación de las regulaciones de CLPI (consentimiento libre, previo e informado), cuando sea necesario
- k. identificar tendencias o alertar sobre no conformidades recurrentes de los TCs en el país
 - l. manejar los portales nacionales de quejas
 - m. filtrar las quejas que no tienen relación con el FSC
 - n. antes de transferir las quejas al TC/EC correspondiente, pre-evaluarlas para identificar cualquier información importante o necesaria faltante. Además, evaluar de qué manera se ajusta la queja a los estándares nacionales.
 - o. convertirse en parte en cada queja (es decir, adscrita al organismo de investigación), en lugar de ser un actor social más, garantizando el acceso a la información por parte de las partes involucradas, incluyendo al ASI
 - p. proporcionar un servicio de “defensor del pueblo”
 - q. crear un espacio seguro y demostrar a los querellantes que sus preocupaciones se valoran, evalúan y toman en consideración.

Pregunta 10. ¿Está de acuerdo en que debería haber un servicio de defensor del pueblo para los procedimientos de quejas y apelaciones? Por favor, explique su respuesta

Aportaciones clave de los actores sociales	Comentario del FSC
De acuerdo con la propuesta porque ésta contribuirá a:	
<ul style="list-style-type: none"> a. romper barreras y garantizar un acceso equitativo al sistema de quejas, incluyendo en particular por lo que se refiere el uso de la lengua b. mejorar la calidad y las quejas c. garantizar que los mecanismos de quejas se usan de acuerdo a sus fines d. obtener respuestas relacionadas con el sistema de quejas e. la imparcialidad. 	<p>La mayoría (el 69%) de los participantes apoya la propuesta.</p> <p>Las contribuciones aclaran el apoyo otorgado por la mayoría de los encuestados a la hora de analizar la factibilidad y los objetivos de un servicio de defensor del pueblo. Servirán también como guía a la hora de debatir las funciones específicas del servicio, basándose en las respuestas a la Pregunta 11.</p>
En desacuerdo con la propuesta	

f. Animar a los actores sociales a participar en los procesos regulares del FSC en lugar de presentar quejas.	El mecanismo de resolución de controversias complementa el sistema de gobernanza del FSC.
g. Un servicio de defensor del pueblo no ofrece ningún valor añadido al procedimiento de quejas.	Un servicio de defensor del pueblo tiene como objetivo complementar el mecanismo de quejas, abordándolas de una manera más informal y accesible. El defensor del pueblo apoya a las partes involucradas, ofrece una plataforma para resolver conflictos o da recomendaciones para abordarlos.
h. Un servicio de defensor del pueblo podría potencialmente complicar el sistema de resolución de controversias e incrementar los costes.	<p>El servicio de defensor del pueblo tiene como objetivo complementar el mecanismo de quejas, abordándolas de una manera más informal y accesible. El defensor del pueblo apoya las partes involucradas, ofrece una plataforma para resolver conflictos o da recomendaciones para abordarlos. En este contexto, el fin del servicio es facilitar el mecanismo de quejas.</p> <p>Se recomienda abordar la referencia a los costes en concordancia con las respuestas a la Pregunta 11, que está relacionada con el alcance de las situaciones para las cuales se podría utilizar este servicio.</p>
i. No está claro quién tendría suficiente experiencia para ofrecer este servicio en diferentes países del mundo. Tampoco está claro si es aplicable a nivel nacional o internacional.	Un servicio de defensor del pueblo no tiene que estar necesariamente centralizado por el FSC. En función de las situaciones en las que se podría utilizar dicho servicio, de acuerdo con las respuestas a la Pregunta 11, se considerarán las posibles opciones que puedan ser implementadas.

Aportaciones para su posterior consideración en el proceso de revisión

El servicio de defensor del pueblo debería considerarse como opcional, ya que puede no estar disponible o accesible en determinados lugares.

Se recomienda abordar este comentario en concordancia con las respuestas a la Pregunta 11, que está relacionada con el alcance de las situaciones para las cuales se podría utilizar este servicio.

Pregunta 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? Por favor, explique su respuesta

Aportaciones clave de los actores sociales	Comentario del FSC
De acuerdo con la propuesta porque ésta contribuirá a:	
<ul style="list-style-type: none"> a. la mediación b. garantizar la imparcialidad en casos en los que existan conflictos de intereses, como cuando el TC paga a la EC c. garantizar una implementación adecuada de la consulta/consentimiento libre, previo e informado d. proteger a los querellantes en situaciones en las que exista un alto riesgo, casos que impliquen pueblos indígenas, comunidades locales y personas de bajos recursos que se verán afectadas personalmente por el problema, como la pérdida de tierras o de los derechos de vida o culturales e. ofrecer ayuda para resolver casos en los que el proceso no progresa fácilmente o es demasiado complejo. 	<p>La mayoría (el 52%) de los participantes apoya la propuesta.</p> <p>Las contribuciones reflejan las razones de la mayor parte de los encuestados a favor de un servicio de defensor del pueblo especializado. Estas aportaciones ofrecen una orientación para los debates sobre el alcance de dicho servicio.</p>
En desacuerdo con la propuesta	
<ul style="list-style-type: none"> f. El servicio de defensor del pueblo debería estar disponible para todos los actores sociales y no limitarse a personas o grupos vulnerables. El enfoque debería ser el de lograr que el proceso de quejas sea fácil de entender. 	<p>Reconocemos que existe interés por parte de diversos actores en ser beneficiarios de este servicio, incluso si no son vulnerables o no pertenecen a un grupo de personas vulnerables. El valor de implementar un servicio de este tipo a nivel mundial debe considerarse junto a las dificultades y costes asociados.</p>
<ul style="list-style-type: none"> g. No aplicable para las circunstancias suecas. 	<p>Reconocemos que la identificación de personas o grupos vulnerables o marginales es diferente en cada sociedad. Por lo tanto, reiteramos que la implementación de medidas positivas debería depender de las condiciones específicas de las personas o grupos y de las condiciones locales.</p>

<p>h. Establecer una línea directa con una persona capacitada para realizar una evaluación inicial y escuchar la queja de forma respetuosa.</p>	<p>Se presentará al grupo de trabajo para ser debatido. A la hora de evaluar la propuesta dentro de la estructura del nuevo procedimiento, es importante considerar su valor añadido, así como el alcance del servicio y las dificultades y costes asociados a su implementación.</p>
---	---

<p>i. Para los casos específicos en los que las entidades de implementación no tengan experiencia, se podrían utilizar en su lugar expertos (individuales o entidades) para las áreas en cuestión.</p>	<p>Las entidades de implementación son también tramitadores de las quejas. Como tales, deben tener cierto nivel de experiencia. Si el comentario se refiere a expertos temáticos/técnicos, se están confundiendo las funciones de un servicio de defensor del pueblo. Un servicio de defensor del pueblo tiene como objetivo complementar los mecanismos de quejas, es decir, el trabajo de las entidades de tramitación, abordando las reclamaciones de una manera más informal y accesible. Más específicamente, el defensor del pueblo apoya a las partes involucradas, ofrece una plataforma para resolver conflictos o da recomendaciones para abordarlos.</p>
--	---

Aportaciones para su posterior consideración en el proceso de revisión

<p>j. Para ofrecer un servicio de defensor del pueblo se deberían establecer los siguientes criterios; magnitud, complejidad y riesgo para la reputación del sistema.</p>	<p>Se presentará al grupo de trabajo para su debate.</p>
---	--

Aportaciones clave del PIPC

Comentario del FSC

Propuesta

<p>k. Si el defensor del pueblo no es indígena, debería conocer y comprender a las comunidades indígenas.</p>	<p>Se presentará al grupo de trabajo para su debate.</p>
<p>l. La financiación del servicio no debe conducir a gastos extra para las comunidades indígenas.</p>	

Pregunta 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? Por favor, explique su respuesta

Aportaciones clave de los actores sociales

Comentario del FSC

De acuerdo con la propuesta porque ésta contribuirá a:

- Criterios para aplicar la excepción:
- a. riesgo para la reputación
 - b. medidas urgentes necesarias para evitar daños sociales y ambientales severos, graves o extensos, relacionados con actividades inaceptables para las diferentes partes
 - c. conflictos de intereses
 - d. falta de respuesta o respuesta ineficaz en los niveles más bajos
 - e. falta de capacidad en los niveles más bajos para resolver un asunto complejo
 - f. falta de voluntad del acusado para involucrarse en debates y negociaciones
 - g. historia de implicación en actividades inaceptables
 - h. denunciante que trabaja para la entidad contra la que se realiza la queja
 - i. si el querellante es intimidado o amenazado y teme revelar su identidad frente al acusado, no hay un ambiente seguro
 - j. evitar la divulgación de información sensible a un nivel más bajo
 - k. riesgo de que las pruebas puedan ser destruidas. Por ejemplo, el aprovechamiento de un área podría eliminar la posibilidad de definir sus valores
 - l. persona o comunidad local con un escaso conocimiento de los procedimientos y recursos limitados por parte del querellante, que considera que elevar el caso al ASI representa un gran rodeo, porque la queja original no es contra la EC sino contra el TC y, por lo tanto, el conflicto no se resuelve.

La mayoría (el 69%) de los participantes apoya la propuesta.

Los partidarios de la propuesta se centraron en los criterios para aplicar la excepción. Sus contribuciones ofrecen orientación para debatir sobre el alcance de la excepción al principio de nivel más bajo.

Los criterios se presentarán al grupo de trabajo para su debate.

En desacuerdo con la propuesta

- m. Comenzar siempre en el nivel de la EC.

El participante manifestó que muchas quejas se basan en malentendidos que pueden resolverse a través de una mejor comunicación entre las partes. Cabe señalar que se seguirá implementando el principio de subsidiariedad.

	La mayoría de los encuestados apoyan el establecimiento de excepciones basadas en criterios específicos.
n. Es importante intentar resolver el problema en el nivel más bajo posible.	Se seguirá implementando el principio de subsidiariedad. La mayoría de los encuestados apoyan el establecimiento de excepciones basadas en criterios específicos.

Aportaciones para su posterior consideración en el proceso de revisión

o. Respetar los derechos de todas las partes involucradas, incluyendo la obligación de notificación en caso de excepciones al principio de subsidiariedad.	Se presentará al grupo de trabajo para su debate.
p. Las solicitudes de excepción deben estar justificadas por el querellante basándose en los criterios establecidos, considerando los obstáculos adicionales en los niveles superiores.	Ídem.
q. Es importante aclarar las responsabilidades de las ECs y de los TCs, ya que ha habido casos en los que una queja se ha presentado directamente a ambas partes.	Ídem.

Aportaciones clave del PIPC

Comentario del FSC

Problema

Siguiendo el principio del nivel más bajo, cuando las comunidades lleguen al final, estarán “cansadas de quejas” y es probable que abandonen el tema frustradas.

Sin comentarios.

Propuesta

a. Se propuso mejorar el procedimiento de quejas para simplificar el proceso y hacerlo más directo, incluyendo consideraciones para “atajar” el principio del nivel más bajo cuando sea necesario.	Se presentará al grupo de trabajo para su debate.
b. Mantener el sistema en escala, pero garantizar la transparencia sobre las entidades de tramitación de quejas y sus roles en el Mecanismo de quejas.	Ídem.

Tema 3 Derechos de las partes

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

Aportaciones clave de los actores sociales	Comentario del FSC
Aportaciones para su posterior consideración en el proceso de revisión	
<ul style="list-style-type: none">a. imparcialidad, objetividad y justiciab. los titulares de certificados no deberían tener derecho a elegir su propia entidad de certificación, que realiza las auditorías, para tramitar las quejasc. las partes interesadas deberían estar informadasd. notificación oportuna al acusado (al mismo tiempo que se envía la queja a la EC/ASI/FSC)e. establecer límites de tiempo para cada etapa y para el proceso en su conjuntof. incluir el principio de contradicción, considerando el derecho del querellante a responder a los argumentos finales del acusadog. aperturah. transparenciai. profesionalidadj. garantizar que todas las partes implicadas reciben una audiencia justak. subsidiariedad: hacer un esfuerzo para resolver el conflicto entre el querellante y el TC al nivel más bajo posiblel. establecer excepciones al principio de subsidiariedadm. abordar cualquier daño causado por la queja y restaurar la reputación del acusado si la queja no estaba justificadan. recibir comunicaciones “abiertas” y “adecuadas” de los tramitadores de la queja sobre los resultados de la investigacióno. acceder a la queja en cuestión, considerando el anonimato para determinados casos, como cuando el querellante trabaja para la empresa y cuando existe un riesgo de intimidaciónp. derecho a proporcionar pruebasq. derecho a participar en las investigaciones	<p>Todos los contenidos propuestos se presentarán al grupo de trabajo para su debate.</p> <p>Se diferenciará entre principios y salvaguardas.</p>

- r. contratar apoyo o asesoramiento adicional en relación con la queja. Cualquier otra persona implicada deberá firmar un acuerdo de confidencialidad.
- s. carga de la prueba inversa o dinámica: la responsabilidad de proporcionar información técnica y científica relacionada con la reclamación debe recaer en el TC, especialmente cuando el querellante es una persona física o un Pueblo Indígena.
- t. Consentimiento Libre, Previo e Informado (CLPI), en su caso
- u. defensa
- v. apelación
- w. acceso equitativo
- x. proteger la identidad del querellante
- y. los miembros del FSC deben tener acceso a los informes públicos
- z. mantener la confidencialidad e integridad del proceso
- aa. proporcionar orientación sobre cómo tramitar quejas y apelaciones persistentes y vejatorias , así como sobre qué información se requiere en una queja y cuando ésta se convierte en abusiva³
- bb. participar en auditorías de los lugares sobre los que los querellantes han presentado quejas
- cc. obtener actualizaciones en tiempo real sobre el estado de la queja. Actualmente, falta información o tarda mucho tiempo en recibirse.

dd. Los definidos en los procedimientos actuales.

El contenido de los procedimientos actuales se considerará como base para la preparación de un borrador cero

ee. Considerar un código de conducta para las partes implicadas en una queja.

Se presentará al grupo de trabajo para su debate.

Pregunta 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? Por favor, explique su respuesta

Aportaciones clave de los actores sociales

Comentario del FSC

De acuerdo con la propuesta porque ésta contribuirá a:

³ El 6 de diciembre de 2023, el FSC publicó una [interpretación para aclarar el proceso y los pasos procedimentales para gestionar las quejas persistentes y vejatorias](#). La interpretación incluyó una consulta específica. Tanto la interpretación como el informe de la consulta servirán de base para la preparación del borrador cero del futuro procedimiento de quejas y apelaciones.

i. Garantizar un acceso y trato equitativo, integrando las medidas y/o el apoyo positivo existentes	La mayoría (el 55%) de los participantes apoya la propuesta.
ii. Proteger a las personas y grupos que podrían tener un mayor riesgo de vulnerabilidad y/o marginación.	Las aportaciones recibidas están en consonancia con la justificación de la propuesta presentada en los materiales de la consulta.
iii. Garantizar una comunicación culturalmente apropiada de los derechos y medios de remediación	
iv. Facilitar la presentación de pruebas.	

En desacuerdo con la propuesta

v. Igualdad significa tener los mismos derechos.	Aunque la mayoría apoya la propuesta, es importante reconocer la preocupación de una minoría de encuestados por garantizar que cualquier garantía adicional para determinados individuos no compromete el trato justo de otros en una queja. A este respecto, es necesario aclarar que la propuesta se basa en el principio de igualdad y no discriminación, en el contexto de proteger los derechos de todas las personas y se refiere a la prohibición de un trato diferenciado arbitrario y a la creación de condiciones reales de igualdad o medidas positivas para personas o grupos que han sido históricamente excluidos y que tienen un mayor riesgo de ser discriminados.
vi. No es necesario como requisito internacional, pero podría exigirse en determinados contextos.	Reconocemos que la identificación de personas o grupos vulnerables o marginales es diferente en cada sociedad. Por lo tanto, reiteramos que la implementación de medidas positivas debería depender de las situaciones específicas de personas y grupos y de las condiciones locales.
vii. El problema no se conoce ni se entiende.	Reconocemos que es crucial una comunicación clara sobre temas técnicos relacionados con la garantía de condiciones de igualdad. También es importante promover la conciencia sobre la necesidad de medidas como éstas e informar a los potenciales beneficiarios.

Problema

La accesibilidad del mecanismo de quejas está obstaculizada por diversas dificultades, en particular barreras relacionadas con el idioma, la alfabetización, el conocimiento limitado de los procedimientos y la escasez de recursos.

Propuesta

viii. El procedimiento debería ser más fácilmente accesible y estar en sintonía con las necesidades e intereses de los pueblos indígenas.

Se presentará al grupo de trabajo para su debate.

Pregunta 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?

Aportaciones clave de los actores sociales

Comentario del FSC

Aportaciones para su posterior consideración en el proceso de revisión

- a. cualquier apoyo necesario para ejercer sus derechos de forma equitativa
- b. establecer criterios para definir vulnerabilidad
- c. incluir los derechos colectivos de los pueblos indígenas como se establecen la Convención 169 de la OIT, así como las mejores prácticas a este respecto
- d. considerar los derechos de los niños, las mujeres, las personas con discapacidad y los defensores de los derechos humanos, así como las mejores prácticas a este respecto
- e. servicio de defensor del pueblo
- f. medios que tengan en cuenta la cultura para presentar y tramitar las quejas, por ejemplo, facilitar contactos nacionales o regionales que puedan ayudar en la lengua materna del querellante
- g. orientaciones para presentar una queja
- h. representación legal para los querellantes cuando las empresas empleen abogados
- i. acceso equitativo a la información y puesta a disposición de expertos que la interpreten
- j. garantizar que el coste para los actores sociales de envío y/o tramitación de una queja es bajo (razonable).

Todos los contenidos propuestos se presentarán al grupo de trabajo para su debate.

k. Garantizar el anonimato del envío de quejas o el uso seguro del Procedimiento. Los actores sociales tienen que tener la confianza de que pueden presentar una queja sin miedo a ser procesados.

l. Es mejor centrarse en hacer que el proceso de quejas sea sencillo y accesible para todos.

Éste es uno de los objetivos de la revisión.

Aportaciones clave del PIPC	Comentario del FSC
Propuesta	
m. Garantizar que el procedimiento de quejas es accesible para los que tiene niveles de alfabetización limitados o son analfabetos.	Se presentará al grupo de trabajo para su debate.
n. Garantizar que el procedimiento de quejas está disponible en diferentes idiomas. Como mínimo, se debería garantizar el acceso al mecanismo de quejas en las lenguas nacionales, idealmente en las nativas, especialmente para aquellos que se encuentran en lugares remotos. Debería considerarse la posibilidad de ir más allá de los idiomas del FSC: inglés, español y francés.	Ídem.
o. Considerar la creación de un protocolo para los defensores de los Derechos Humanos que proteja a los querellantes frente a represalias.	Ídem.

Tema 4 Mejora sistemática

Pregunta 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? Por favor, explique su respuesta

Aportaciones clave de los actores sociales	Comentario del FSC
De acuerdo con la propuesta porque ésta contribuirá a:	
a. a una resolución más ágil	La mayoría (el 84%) de los participantes apoya la propuesta.
b. al aprendizaje institucional, la mejora del Sistema FSC y la respuesta a las críticas	
c. mantener la integridad y credibilidad del sistema	

d. garantizar la transparencia y trazabilidad, facilitar la información a las partes y presentar informes a los actores sociales	Las aportaciones recibidas están en consonancia con la justificación de la propuesta presentada en los materiales de la consulta.
e. facilitar el manejo de casos	
f. identificar problemas relacionados con la falta de sensibilización para centrar los esfuerzos de comunicación	
g. identificar patrones en los problemas abordados e informar sobre éstos al Consejo Directivo del FSC	
h. establecer precedentes para tomar decisiones en casos similares, para garantizar un enfoque uniforme	
i. identificar abusos del procedimiento de quejas.	

En desacuerdo con la propuesta

j. Es difícil distinguir entre quejas válidas y fraudulentas o abusivas. En consecuencia, es imposible establecer un sistema creíble de monitoreo y elaboración de informes.	La revisión contempla el establecimiento de criterios de admisibilidad e inadmisibilidad para prevenir abusos del mecanismo
--	---

Aportaciones para su posterior consideración en el proceso de revisión

k. Puede ser difícil categorizar, agrupar y registrar quejas. ¿Quién debería ser responsable de determinar a qué requisito se refiere la queja? Si el requisito no está especificado o el querellante hace referencia a un requisito incorrecto o a varios requisitos, puede no estar claro si la declaración es una queja o un comentario.	El comentario proporciona aclaraciones significativas relativas a las dificultades de registrar casos y debería considerarse en relación con las respuestas a la Pregunta 17. Esta contribución debería también tomarse en cuenta a la hora de determinar los requisitos de una queja.
l. Garantizar un acceso abierto, a la vez que se protege la información sensible. Evitar la publicación de algunos datos.	Se presentará al grupo de trabajo para su debate.
m. Los TCs pueden aportar ideas y puntos de referencia sobre herramientas tecnológicas.	Ídem.
n. Las quejas deberían registrarse de manera centralizada a nivel de la EC por razones operativas. No se recomienda registrarlas a nivel de los TCs, pues los TCS reciben muchas quejas que no son relevantes para el sistema. Además, introducir una plataforma central puede ser una fuerte carga para los TCs.	Ídem.

Aportaciones clave del PIPC	Comentario del FSC
Problema	
<p>No se puede encontrar información sobre quejas en la página web del FSC, por lo que es difícil aprender de ellas. La web solo proporciona acceso a casos relacionados con la PpA.</p>	<p>Las aportaciones recibidas están en consonancia con la justificación de la propuesta presentada en los materiales de la consulta.</p>
Propuesta	
<p>o. Registrar todas las quejas de los pueblos indígenas ante el PIPC. El PIPC ya recibe quejas de los pueblos indígenas, les ofrece consejo y apoyo y les remite al FSC.</p>	<p>Se presentará al grupo de trabajo para su debate.</p>

Pregunta 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?

Aportaciones clave de los actores sociales	Comentario del FSC
Aportaciones para su posterior consideración en el proceso de revisión	
<ul style="list-style-type: none"> a. fecha b. número y/o nombre del caso c. tipo (deberían predefinirse categorías) d. identidad del querellante e. identificación del acusado f. región g. país h. estatus de la membresía del FSC y cámara i. estándar/requisito vulnerado de acuerdo con el marco normativo del FSC j. justificación de la queja k. breve descripción de la queja l. estado/progreso m. prioridad n. documentación remitida por las partes o. acciones/decisiones de los comités/paneles/defensor del pueblo p. informes de investigación q. decisión final, incluyendo si el caso es relevante para el sistema, cualquier práctica de manejo forestal que se haya adaptado, las no-conformidades mayores y 	<p>Todos los contenidos propuestos se presentarán al grupo de trabajo para su debate.</p>

menores y cualquier acción subsiguiente, como solicitudes de acciones correctivas (CARS, por sus siglas en inglés) para TCs, ECs, el ASI y el FSC.	
r. evaluación de satisfacción por las partes	
s. duración global del proceso	
t. pasos involucrados en el proceso	
u. registro de la eficacia del proceso, basado en indicadores clave de desempeño (ICD)	
v. registro de la eficacia de los debates y negociaciones, y razones para el éxito, cuando los debates hayan conducido a un resultado positivo	
w. documentar cualquier sugerencia de mejora hecha por el querellante y el acusado durante y después del proceso	
x. cuándo y qué empresas recibieron quejas y cómo se garantizó su tramitación.	
y. incluir un evaluador de aptitud online para determinar si las quejas cumplen los requisitos de evaluación antes de ser enviadas – referencia a la Oficina para la Protección Ambiental del Reino Unido.	
z. La base de datos debería permitir la trazabilidad de una queja a medida que se traslada a través de las diferentes entidades en el sistema, incluyendo TC, EC, el ASI y el FSC.	Ídem.
aa. Asegurarse de que se dispone de suficiente información para garantizar que existe coherencia en las decisiones del FSC en situaciones similares.	Las aportaciones recibidas están en consonancia con la justificación de la propuesta presentada en los materiales de la consulta.
bb. El acceso directo a la queja por parte de la EC/TC contra quien se ha presentado puede ser percibido como un riesgo en determinados casos – por ejemplo, intimidación, amenazas, etc.	Se presentará al grupo de trabajo para su debate.

Aportaciones clave del PIPC	Comentario del FSC
Propuesta	
cc. Debería haber información general que pueda difundirse sobre los casos de los pueblos indígenas, por ejemplo, un compendio. Este informe debería ofrecer información sobre cómo presentar quejas, a quién dirigirlas, y con quién contactar para recibir asistencia.	Se presentará al grupo de trabajo para su debate.

Pregunta 18. ¿Está de acuerdo en que la información recogida pueda usarse para conseguir reformas en los procedimientos de quejas en los niveles apropiados? Por favor, explique su respuesta

Aportaciones clave de los actores sociales	Comentario del FSC
De acuerdo con la propuesta porque ésta contribuirá a:	
<ul style="list-style-type: none"> a. la mejora continua b. ejemplificar la aplicación de procedimientos y establecer precedentes c. identificar la naturaleza, localización y frecuencia de las quejas, incluyendo acciones, causas principales, regiones, tendencias y patrones, para enfocar mejoras en el marco normativo del FSC, así como aumentar la sensibilización d. desarrollar planes de acción para abordar problemas basándose en los ICDs y utilizar los resultados e. revisar los procedimientos de quejas y apelaciones, así como el marco normativo, incluyendo los estándares nacionales f. utilizar la lógica de manejo adaptativo g. aprender cómo funciona el sistema, hacer análisis y poner en marcha acciones en función de los resultados. 	<p>La mayoría (el 86%) de los participantes apoya la propuesta.</p> <p>Las aportaciones recibidas están en consonancia con la justificación de la propuesta presentada en los materiales de la consulta.</p>

Por favor, comparta sus aportaciones, comentarios, sugerencias y recomendaciones aquí

Esta sección contiene comentarios o propuestas que no fueron abordadas en respuestas anteriores

Aportaciones clave de los actores sociales	Comentario del FSC
<ul style="list-style-type: none"> a. Mejorar los procesos para que los TCs envíen quejas contra las ECs relativas a la interpretación que hacen estas últimas del Marco Normativo del FSC 	<p>Se presentará al grupo de trabajo para su debate.</p>
<ul style="list-style-type: none"> b. El Consejo Directivo del FSC o el Comité Ejecutivo debería aprobar la designación de los miembros de un panel de apelaciones, y las Oficinas Nacionales podrían proponer a sus miembros. 	<p>Ídem.</p>

c.	El FSC debería reconocer la posibilidad de presentar quejas en relación con los acuerdos empresariales entre los TCs y las ECs.	Ídem.
d.	El FSC debería promover el debate y desarrollar orientaciones sobre este tema.	Ídem.
e.	Considerar una entidad independiente que varios TCs puedan utilizar para aplicar métodos alternativos de resolución de controversias.	Ídem.
f.	Si se aplicaran herramientas alternativas de resolución de controversias (ARD) en el mecanismo de quejas, es necesario que haya resultados significativos y una comprensión y estrategia claros en el uso de dichas herramientas.	Ídem.
g.	Considerar que una sólida implementación del CLPI puede ser una buena manera de prevenir quejas.	Ídem.
h.	Aclarar que no se considerarán las quejas mientras haya investigaciones oficiales en marcha y hasta que no exista una decisión oficial. O bien, la cláusula se podría cambiar para permitir que el proceso de quejas del FSC pueda continuar independientemente de si una autoridad oficial está realizando una investigación.	Ídem.
i.	Considerar el curso de acción apropiado si se presentan pruebas adicionales después de que se haya tomado una decisión sobre una queja o apelación.	Ídem.

Aportaciones clave del PIPC		Comentario del FSC
Problema	Propuesta	
j.	<p>Hay una falta de transparencia en relación con los procedimientos de quejas a nivel operativo. Puede resultar difícil localizar el procedimiento de quejas apropiado e identificar a la entidad correcta a la que dirigirse para resolver las quejas, ya sea el FSC, el ASI o la EC.</p> <ul style="list-style-type: none"> Para mejorar la transparencia, se recomienda que los procedimientos de quejas se definan claramente y sean fácilmente accesibles para todos los actores sociales. Un compendio de casos sobre indígenas debería proporcionar información sobre cómo presentar quejas, 	<p>La información será dirigida a los equipos del FSC, que pueden proporcionar ayuda o son responsables de este tema.</p> <p>Las propuestas se presentarán al grupo de trabajo para su debate.</p>

	<p>a quién dirigir las y con quién contactar para obtener asistencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumentar la sensibilización/comunicación sobre los procedimientos/mecanismos y su utilidad para las comunidades indígenas. 	
<p>k. Las entidades de certificación a menudo carecen de información sobre cómo deberían aplicarse los protocolos internos de las comunidades indígenas en relación con otros documentos del Marco Normativo del FSC, por ejemplo, sobre protección de datos.</p> <p>Del mismo modo, el ASI, la organización responsable de la tramitación de quejas sobre las ECs, no se relaciona con los pueblos indígenas. La falta de sensibilidad cultural en las entidades de implementación puede desanimar a las personas a seguir un engorroso proceso de quejas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Considerar un “involucramiento culturalmente apropiado” a la hora de abordar controversias. Si esto se hace bien, se pueden evitar las quejas - ver cláusula 1.6 de los PyC. • Para evitar la necesidad de presentar quejas ante entidades de implementación carentes de sensibilidad cultural, puede ser necesario considerar un proceso preliminar. 	Ídem.
<p>l. Actualmente hay muy pocas quejas presentadas directamente por comunidades indígenas. La mayor parte de las quejas relacionadas con los pueblos indígenas suelen proceder de socios de dichas comunidades. Debería haber más pruebas de campo para saber qué está funcionando y qué no en relación con la implementación del mecanismo de quejas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de capacidades para que las comunidades indígenas expresen y presenten quejas y desarrollen sus propias prácticas relativas al manejo de casos. 	Ídem.
	<p>No debería haber un procedimiento estandarizado de quejas para los pueblos indígenas, pues las comunidades son muy diferentes.</p>	Ídem.



FSC International – Unidad de Integridad del Sistema

Adenauerallee 134

53113 Bonn

Alemania

Teléfono: +49 - (0) 228 - 36766

Fax: +49 -(0) 228 - 3676665

Email: dispute.resolution@fsc.org