



Información resumida sobre los procedimientos para enviar y gestionar quejas y apelaciones relacionadas con la certificación FSC en TÜV SÜD Czech

Este documento resume cómo los clientes o las partes interesadas pueden presentar quejas o apelaciones al Organismo de Certificación FSC en TÜV SÜD Czech s.r.o. (en adelante "TÜV SÜD") con respecto a las certificaciones FSC de Cadena de Custodia (CoC) y cómo se tratan dichas quejas y apelaciones.

En caso de que las quejas estén relacionadas con las actividades de los clientes de TÜV SÜD, animamos a los reclamantes a que primero se pongan en contacto directamente con el cliente y utilicen su sistema de quejas, para resolver la disputa si es posible.

En cuanto a las apelaciones, tenga en cuenta que deben presentarse dentro de los 14 días calendario posteriores a la notificación de la decisión.

Presentación de quejas y recursos

Las quejas y apelaciones se enviarán por escrito (por correo electrónico, fax o carta) a:

TÜV SÜD Czech s.r.o.

Responsable de Calidad del Organismo de Certificación

Novodvorska 994/138, 142 21 Prague 4, República Checa

Email: quality.cz@tuvsud.com, phone. +420 239 046 800, FAX +420 239 046 805

La queja o apelación deberá incluir:

- una descripción clara de la queja o apelación;
- evidencia objetiva para respaldar cada elemento o aspecto de la queja o apelación;
- el nombre y la información de contacto del remitente;
- una declaración clara de si el denunciante desea permanecer en el anonimato.

Pasos para procesar apelaciones y quejas

1. En el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, TÜV SÜD Czech confirmará por escrito la recepción de la queja o apelación.
2. Una vez que se recibe la queja o apelación, se designa un equipo para dar seguimiento a la apelación o queja.
3. En un plazo máximo de dos semanas, TÜV SÜD Czech proporciona una respuesta inicial, que incluye un resumen de la acción propuesta y el equipo para el seguimiento.
En caso de cualquier conflicto de interés percibido con el miembro del equipo, el demandante o el apelante lo identificará y el equipo podrá cambiarse.
Según sea necesario, el equipo lleva a cabo una investigación más profunda. Los costos de dicha investigación se estiman por adelantado y se comunican al apelante o denunciante. Si bien TÜV SÜD apunta a un proceso de evaluación justo y transparente, los costos del proceso no pueden ser asumidos por TÜV SÜD solo. TÜV SÜD se reserva por ello el derecho de cobrar el costo de la investigación dependiendo de la naturaleza de la apelación o queja.
4. Se presenta un informe sobre la investigación y la conclusión de la queja o apelación al responsable de Calidad de TÜV SÜD (o Consejo de Certificación), quien aprueba o rechaza el informe.
5. En un plazo máximo de tres meses desde la recepción de la queja o apelación, la decisión de TÜV SÜD se comunica por escrito al demandante o apelante.

El reclamante puede remitir su queja o apelación a Assurance Services International GmbH (ASI) en caso de:

- el denunciante no está de acuerdo con la respuesta de TÜV SÜD, o
- el problema no se ha resuelto mediante la implementación completa de los procedimientos de TÜV SÜD, o
- el demandante no está satisfecho con la forma en que TÜV SÜD gestionó la queja.

En tal caso, se aplicará el respectivo proceso ASI-PRO-20-104-Quejas. Puede encontrar más información en el sitio web de ASI: <https://www.asi-assurance.org/s/complaints>.

Como último paso, el reclamante puede seguir el procedimiento de queja FSC según se establece en el procedimiento FSC (FSC-PRO-01-008): <https://connect.fsc.org/participate/complaints>.