
	<b>SISTEMA DE CADENA DE CUSTODIA</b>	Edición: nº 1
	<b>PRO-R</b> <b>Procedimiento de reclamaciones u</b> <b>objeciones fundamentadas</b>	Fecha: 19/09/2014
		Página 1 de 7


**PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES O DE OBJECIONES  
FUNDAMENTADAS DEL GRUPO DE CADENA DE CUSTODIA  
PEFC (PEFC/14-38-00001)**

<b>HISTORIAL DE REVISIONES</b>		
<b>REVISIÓN</b>	<b>DIA</b>	<b>MOTIVO</b>
1	16/5/2022	-Adecuar a la nueva versión de la norma (PEFC ST 2002:2020 Cadena de Custodia de productos forestales y arbóreos) - Se ha ampliado a las objeciones fundamentadas

	<b>SISTEMA DE CADENA DE CUSTODIA</b>	Edición: nº 1
	<b>PRO-R</b> <b>Procedimiento de reclamaciones u</b> <b>objeciones fundamentadas</b>	Página 2 de 7

#### CONTENIDOS

<b>1. OBJETO</b>	_____	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE</b>	_____	<b>4</b>
<b>3. RESPONSABILIDADES</b>	_____	<b>5</b>
<b>4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	_____	<b>6</b>
<b>5. REGISTROS</b>	_____	<b>7</b>


	<b>SISTEMA DE CADENA DE CUSTODIA</b>	Edición: nº 1
	<b>PRO-R</b> <b>Procedimiento de reclamaciones u</b> <b>objeciones fundamentadas</b>	Página 3 de 7

## 1. OBJETO

Definir la metodología a seguir para la gestión de las reclamaciones, sugerencias y objeciones fundamentadas de los miembros del grupo de Cadena de Custodia PEFC (PEFC/14-38-0001), proveedores, clientes u otras partes interesadas en la cadena de custodia del grupo, para así mejorar la atención y servicio a todos ellos y alcanzar su plena satisfacción.

Este sistema de presentación y tramitación de Reclamaciones u Objeciones fundamentadas tiene por objeto dar un tratamiento homogéneo a todos los escritos relativos a reclamaciones, sugerencias u Objeciones fundamentadas que los ciudadanos estimen conveniente, en relación a la cadena de custodia de la Sede Central o de cualquier miembro participante.


El sistema de presentación y tramitación de reclamaciones, sugerencias Objeciones fundamentadas actualmente se tiene en formato papel a través del registro “Reclamaciones” disponible en las oficinas de la Sede Central y en formato electrónico a través de una página Web ([www.Baskegur.eus](http://www.Baskegur.eus)).

	<b>SISTEMA DE CADENA DE CUSTODIA</b>	Edición: nº 1
	<b>PRO-R</b>	Fecha: 19/09/2014
	<b>Procedimiento de reclamaciones u objeciones fundamentadas</b>	Página 4 de 7

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento tiene como alcance el sistema de resolución de reclamaciones de los miembros del grupo de Cadena de Custodia PEFC (PEFC/14-38-0001), proveedores, clientes u otras partes interesadas en la cadena de custodia de la Multisite del País Vasco y el sistema de resolución de objeciones fundamentadas de cualquier participante del grupo.

Entendiendo como **reclamación** la expresión de disconformidad hecha a una organización, relacionada con el cumplimiento de los requisitos de esta norma, o el proceso de gestión de reclamaciones en sí, donde se espera explícita o implícitamente una respuesta o resolución y como **objeción fundamentada** la información respaldada por pruebas o evidencias que indican que el material de origen forestal y arbóreo se origina en fuentes conflictivas.


	<b>SISTEMA DE CADENA DE CUSTODIA</b>	Edición: nº 1
	<b>PRO-R</b>	Fecha: 19/09/2014
	<b>Procedimiento de reclamaciones u objeciones fundamentadas</b>	Página 5 de 7

### 3. RESPONSABILIDADES

La responsabilidad de la recogida de las Hojas de Reclamaciones y la comunicación de manera formal al denunciante la decisión tomada respecto su reclamación y sobre el proceso de gestión de la misma recae sobre la Responsable de cadena de custodia o algún técnico de Baskegur.

El Director de Baskegur y la Responsable de Cadena de Custodia del grupo de Cadena de Custodia PEFC (PEFC/14-38-0001) son los encargados de evaluar, validar las reclamaciones y tomar las decisiones al respecto e incluso su paso o no a No Conformidades y de garantizar que se toman las medidas correctoras y preventivas apropiadas.

Por otro lado, el Director de Baskegur y la Responsable de Cadena de Custodia del grupo de Cadena de Custodia PEFC (PEFC/14-38-0001) deben asegurarse de que las objeciones fundamentadas de cualquier miembro del grupo sobre el posible origen en fuentes conflictivas del material cubierto por el SDD de la organización se investiguen rápidamente, comenzando a más tardar en el plazo de diez días hábiles, a partir de la identificación de la objeción fundamentada.

	<b>SISTEMA DE CADENA DE CUSTODIA</b>	Edición: nº 1
	<b>PRO-R</b> <b>Procedimiento de reclamaciones u</b> <b>objeciones fundamentadas</b>	Página 6 de 7

#### 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Las reclamaciones, las sugerencias u objeciones fundamentadas reguladas en el presente procedimiento habrán de ser presentadas por escrito en la propia oficina de Baskegur o a través de la dirección de correo [Info@gaskegur.org](mailto:Info@gaskegur.org), utilizando el formulario estándar: modelo del registro “Reclamaciones” (REG-R).


Al recibir una reclamación u objeción por escrito la Responsable de cadena de custodia reconocerá formalmente la reclamación al denunciante en el plazo de diez días laborales. Para ello la Responsable de cadena entregará o enviará a la interesada o interesado, siempre que haya facilitado los datos necesarios, bien una comunicación acusando la recepción, bien copia sellada del formulario presentado. Adicionalmente, se le facilitará el número de expediente asignado para posibilitar su acceso a la situación del expediente. Al denunciante se le facilitará un acuse de recibo de las consultas, quejas, sugerencias o peticiones. Los denunciantes que opten por la formulación de reclamaciones, sugerencias u objeciones fundamentadas de forma presencial, serán auxiliados, a requerimiento de los mismos, por la Responsable de cadena de custodia encargada de tramitar este procedimiento.

Posteriormente la Responsable de Cadena de Custodia, llevará a cabo un análisis de la misma, independientemente sea una reclamación o sea una objeción fundamentada. Para ello, recopilará y verificará toda la información necesaria para evaluar y validar la reclamación u objeción, así como determinará el tratamiento a aplicar para su resolución y se asegurará que se toman las medidas correctoras y preventivas apropiadas cuando sea necesario.

En el caso de que la objeción no pueda ser resuelta por la Responsable de Cadena de Custodia o por el propio miembro del grupo, el riesgo de que el material relevante provenga de fuentes conflictivas se deberá determinar como "significativo" y no se comercializará hasta que la objeción se haya resuelta.

La Responsable de cadena de custodia deberá comunicar de manera formal al denunciante la decisión tomada respecto su reclamación u objeción fundamentada y sobre el proceso de tramitación de la misma, utilizando el formulario estándar: modelo del registro “Contestación” (REG-C).

La Responsable de cadena de custodia deberá llevar un seguimiento exhaustivo tanto de las reclamaciones u objeciones fundamentadas como de las contestaciones a dichas reclamaciones u objeciones fundamentadas, para ello utilizará el formulario estándar: modelo del registro “Registro de reclamaciones” (REG-RR).

	<b>SISTEMA DE CADENA DE CUSTODIA</b>	Edición: nº 1
		Fecha: 19/09/2014
	<b>PRO-R</b> <b>Procedimiento de reclamaciones u</b> <b>objeciones fundamentadas</b>	Página 7 de 7

## 5. REGISTROS

Para el registro de la aplicación del presente procedimiento se utiliza el registro “**Reclamaciones**” (REG-R). Se adjuntarán a este registro las contestaciones realizadas “**Contestaciones**” (REG-C) y para el registro de estas contestaciones se utiliza el registro “**Resolución de Reclamaciones**” (REG-RR).