

	SISTEMA DE CdC	
	PRO-R Procedimiento de Reclamaciones	

**PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES DEL  
MULTISITE DE CADENA DE CUSTODIA PEFC-FSC®  
(Nº PEFC/14-38-00240-BMC y TT-COC-007212)**

**PRO – R**

HISTORIAL DE REVISIONES		
REVISIÓN	DÍA	MOTIVO

<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	
<b>REALIZADO: Administrador del grupo</b>	<b>REVISADO Y APROBADO: Baskegur</b>

## CONTENIDOS

1. OBJETO .....	3
2. ALCANCE.....	4
3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	5
5. RESPONSABILIDADES.....	6
4. DOCUMENTOS RELACIONADOS .....	7

 BaskEgur <small>ORGANISMO DE CONTROL Y CERTIFICACIÓN</small>	SISTEMA DE CdC	 hazi <small>LANZA, TRASTÉRTZ ETA ELKARAGARRI SUSTIRPENA DOKUMENTU BUREAU, LEZIOA Y ALBUZKORRA</small>
	PRO-R Procedimiento de Reclamaciones	

## 1. OBJETO

Definir la metodología a seguir para la gestión de las quejas, reclamaciones y sugerencias de los Sitios Participantes, proveedores, clientes u otras partes interesadas en la certificación de CdC PEFC y FSC en el Grupo Baskegur del País Vasco, para así mejorar la atención y servicio a todos ellos y alcanzar su plena satisfacción.

Este sistema de presentación y tramitación de Quejas tiene por objeto dar un tratamiento homogéneo a todos los escritos relativos a quejas, reclamaciones y sugerencias que los ciudadanos estimen conveniente, en relación a la CdC de este grupo.

El sistema de presentación y tramitación de quejas, reclamaciones y sugerencias actualmente se tiene en formato papel a través del registro del formulario para la presentación de quejas (REG 08-Quejas, reclamaciones y sugerencias), disponible en las oficinas de la Organización y en su web, [www.baskegur.org](http://www.baskegur.org). Su existencia se señalará de forma visible y su situación será accesible para hacer posible su localización y uso por los usuarios.

 BaskEgur <small>GRUPO DE CADENA DE CUSTODIA</small>	SISTEMA DE CdC	 hazi <small>LANDA, ESTREIETA ETA ELKARAGARRI SUSTIRPENA DOKUMENTU BUKAL, ETORRI, Y ALBERTO</small>
	PRO-R Procedimiento de Reclamaciones	

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento tiene como alcance el sistema de resolución de quejas de los Sitios Participantes, proveedores, clientes u otras partes interesadas en la certificación de CdC PEFC y FSC en el Grupo Baskegur del País Vasco.

Entendiendo como queja la expresión formal de descontento presentada como una queja ante la Organización del Grupo de Cadena de Custodia PEFC y FSC Baskegur del País Vasco, por cualquier persona u organización con relación a las actividades del Sistema de Certificación para la que se espera una respuesta.

	SISTEMA DE CdC	
	PRO-R Procedimiento de Reclamaciones	

### 3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Para asegurarse de que todas las quejas recibidas por la Organización son tomadas en consideración de una manera adecuada, la Organización deberá:

1. El Administrador del grupo cadena de custodia entregará o enviará a la interesada o interesado, siempre que haya facilitado los datos necesarios, una copia sellada del formulario presentado. Adicionalmente, se le facilitará el número de expediente asignado para posibilitar su acceso a la situación del expediente. El acuse de recibo de las consultas, quejas, sugerencias o peticiones se realizará en el plazo máximo de **dos semanas** a partir de su fecha de registro.
2. Investigar la queja y determinar las acciones propuestas para dar respuesta a la queja en el plazo de **tres meses**. En caso de que se requiera de más tiempo para concluir la investigación, el querellante deberá ser notificado al respecto;
3. Tomar las acciones apropiadas con respecto a las quejas y a toda deficiencia encontrada en los procesos que afecte la conformidad con los requisitos de certificación;
4. Notificar al apelante cuando se considere que la queja se atendió exitosamente y quedó cerrada

Para ello, la organización dispone del registro de contestación a las quejas, reclamaciones y sugerencias (REG09-Contestación a las Quejas) y el registro de seguimiento de quejas (REG10-Seguimiento de las Quejas).

## 5. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades sobre las acciones a realizar para llevar a cabo este procedimiento son las siguientes:

TAREA	RESPONSABLE
Recibir y archivar los formularios REG 08-Quejas, reclamaciones y sugerencias	Baskegur y Administrador del certificado CoC
Acusar recibo de las quejas en el tiempo indicado	Baskegur
Investigar la queja	Baskegur y Administrador del certificado CoC
Dar respuesta a la queja en el tiempo indicado	Baskegur y Administrador del certificado CoC
Cumplimentar los registro REG 09 y REG10	Baskegur
Tomar acciones respecto quejas	Baskegur y Administrador del certificado CoC
Notificar al apelante	Baskegur
Cerrar la queja	Baskegur

Las quejas contra las organizaciones certificadas FSC acerca de su cumplimiento con los requisitos de la certificación FSC, las atiende la Entidad de Certificación que emitió el certificado y se tramitan de conformidad con el procedimiento de quejas de la misma Entidad de Certificación.

	SISTEMA DE CdC	 <small>LANDA, ESTREIETA ETA ELKARAGARRI SUSTIRPENA DORRADILO, BUIAL, USTIOLA Y ALBERTOARRA</small>
	PRO-R Procedimiento de Reclamaciones	

## 4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Para la aplicación del presente procedimiento se utilizan los siguientes documentos:

- REG 08-Quejas, reclamaciones y sugerencias
- REG 09 - Contestación a las Quejas
- REG 10- Seguimiento de las Quejas