
Título: **PROCEDIMIENTO DE RECLAMO, APELACIÓN E INVESTIGACIÓN DE CONFLICTOS**

Proc 05

1 Definiciones

- 1.1. **Apelación.** La solicitud del titular de un certificado, del titular de una constancia de verificación/validación o de un candidato para que sea reconsiderada formalmente alguna decisión adversa que haya tomado SCS en relación con su condición deseada, que deba ser resuelta por SCS.
- 1.2. **Reclamo.** Una expresión escrita de insatisfacción, distinta de una apelación, por parte de una persona u organización, en relación con las actividades del personal de SCS y/o de los representantes de una compañía o entidad titular de un certificado o una constancia de verificación/validación emitida por SCS, en la que se espera una respuesta de parte de SCS.
- 1.3. **Conflicto.** Un reclamo que SCS no puede resolver de manera satisfactoria, de modo tal que el reclamante eleva el asunto a un órgano externo, es decir, el propietario del Programa (por ejemplo, Forest Stewardship Council) o estatus, si el Programa no tiene un propietario externo, un tribunal de conflictos nombrado por el Consejo Asesor de SCS.

2 Disponibilidad/Requisitos

- 2.1. El Procedimiento Corporativo de Reclamo de SCS, Apelación e Investigación de conflictos de SCS está a disposición de los titulares de certificados, constancias de verificación/validación, de los candidatos de SCS y los terceros o las organizaciones que tengan algún interés en las actividades de SCS y que tengan motivos para cuestionar las acciones de SCS o las acciones de un titular de un certificado de SCS con respecto al cumplimiento de los requisitos de acreditación o los requisitos de los programas. El procedimiento se puede aplicar a cualquier decisión formal tomada bajo un Programa de SCS (por ejemplo, el otorgamiento o la denegación de una certificación, la cancelación o la suspensión de una certificación) o a medidas tomadas por un titular de un certificado o de una constancia de verificación/validación, cuando se considere que tales medidas se oponen a los términos y/o las condiciones de una certificación, verificación o validación.
- 2.2. De conformidad con este procedimiento, en el caso de reclamos contra acciones de un cliente de SCS, el reclamante debe intentar resolver el problema con dicho cliente de SCS antes de solicitar la intervención de SCS. Algunos ejemplos son, a título enunciativo pero no limitativo:
 - Oponerse al hecho de que SCS haya otorgado un certificado;
 - Alegaciones que un titular de un certificado está tomando medidas que se oponen a los términos y las condiciones de su certificación, por ejemplo, **no cumple** con los respectivos requisitos de su Programa.
- 2.3. En el caso de las apelaciones, el apelante puede presentar formalmente su apelación ante SCS por cualquier decisión adversa que haya tomado SCS dentro de los treinta (30) días posteriores a la notificación de la decisión. Algunas decisiones adversas son, a título enunciativo pero no limitativo:
 - La negativa a aceptar una aplicación;
 - La negativa a llevar a cabo una evaluación;
 - La condición de los informes de incumplimiento (NCR) o las solicitudes de medidas correctivas (CAR);

Título: **PROCEDIMIENTO DE RECLAMO, APELACIÓN E INVESTIGACIÓN DE CONFLICTOS**

Proc 05

- Modificaciones del alcance de la acreditación;
- Decisiones de denegar, suspender o cancelar la acreditación y
- Cualquier otra acción que impida la obtención de una certificación

3 Requisitos de contenido de un Reclamo/una Apelación

3.1. Para cumplir con los requisitos de este procedimiento, el reclamo/la apelación por escrito debe:

- Identificar y consignar la información de contacto del reclamante/apelante;
- Identificar claramente la acción agravante o la base de la apelación (la fecha, el lugar, la índole de la acción) y qué partes o personas están relacionadas con la acción;
- Explicar cómo se presume que la acción viola o se opone a un requisito, especificando en la mayor medida posible cuáles son los requisitos pertinentes;
- En el caso de reclamos contra acciones de un cliente de SCS, en lugar de SCS en sí, el reclamante también debe describir las medidas que haya tomado para resolver el problema directamente con dicha parte y
- Proponer qué medidas, según el reclamante/apelante, rectificarían el asunto.

3.2. Los reclamos/las apelaciones por escrito se deben remitir a:

Complaint Department
Scientific Certification Systems
2200 Powell Street, Suite 725
Emeryville, California, USA 94608
Correo electrónico: complaint@scscertified.com

4 Procedimiento de investigación de Reclamos/Apelaciones

4.1. En el momento en que se reciba un reclamo o una apelación por escrito, el Director/Gerente de Control de Calidad de SCS o su delegado tomará las siguientes acciones:

- Abrirá un expediente para el reclamo/la apelación en el que se archivarán todos los documentos y la correspondencia que tengan relación con el reclamo/la apelación.
- Acusará recibo del reclamo/la apelación **dentro de los 5 días hábiles** e informará al reclamante/apelante que su reclamo/apelación se está evaluando y que se le notificará cualquier avance que haya;
- Enviará una respuesta por escrito al reclamante/apelante **dentro de las 4 semanas posteriores a la recepción** del reclamo/la apelación en la que explicará si el reclamo/la apelación reúne las condiciones para que se realice una investigación conforme a este procedimiento y en la que describirá brevemente el proceso de investigación y los recursos que el reclamante/apelante tiene a su disposición;
- Seleccionará a una persona para que investigue el reclamo/la apelación que sea imparcial con respecto a:
 - la evaluación de la certificación en cuestión y
 - la decisión relacionada con la certificación.

Título: **PROCEDIMIENTO DE RECLAMO, APELACIÓN E INVESTIGACIÓN DE CONFLICTOS**

Proc 05

4.2. El investigador asignado se encargará de las siguientes tareas:

- Informar al reclamante/apelante y al titular pertinente del certificado (si corresponde) de esta asignación;
- Solicitar y recopilar cualquier dato adicional necesario para investigar el reclamo/la apelación. La investigación se basará principalmente en pruebas documentales escritas aportadas por el reclamante/apelante. Es responsabilidad del reclamante/apelante justificar que ha habido una acción que se opone a un requisito. En general, el investigador complementará las pruebas documentales presentadas por el reclamante/apelante con entrevistas telefónicas y por correo electrónico. Si está autorizado por el Director/Gerente de Control de Calidad de SCS, el investigador puede optar por llevar a cabo una inspección de campo para complementar las pruebas documentales.
- Preparar un informe escrito en el que se presenten las conclusiones y las recomendaciones del inspector. En circunstancias normales, el informe se finalizará **dentro de los 120 días posteriores a la recepción** del reclamo/la apelación por escrito.
- Presentar el informe ante el Director/Gerente de Control de Calidad de SCS.

4.3. Luego, el Director/Gerente de Control de Calidad de SCS:

- Remitirá el informe a otros miembros de la Gerencia General de SCS y/o el Consejo Asesor de SCS para que se realicen evaluaciones o consultas si corresponde.
- Tomará una decisión sobre la determinación propuesta para el reclamo/la apelación, por ejemplo, medidas tales como:
 - Rechazar el reclamo/la apelación;
 - Invertir la acción que constituye el fundamento del reclamo/la apelación o
 - Emitir informes de incumplimiento (NCR), solicitudes de medidas correctivas (CAR) y/o recomendaciones para rectificar la situación.
- Informará por escrito al reclamante/apelante y a otras partes pertinentes (por ejemplo, el titular del certificado, partes externas pertinentes) de la determinación tomada sobre el reclamo/la apelación y, si corresponde, enviará el informe o un resumen del mismo a todas las partes junto con la decisión final.

4.4. La determinación final sobre el reclamo/la apelación y la confirmación por escrito de la misma generalmente tendrán lugar **dentro de los 30 días posteriores a la recepción** del informe.

5 Cierre del reclamo/la apelación

- 5.1. Si el reclamante/apelante acepta la decisión o la medida propuesta, se implementa y registra dicha decisión o medida.
- 5.2. Si el reclamante/apelante rechaza la decisión o la medida propuesta, el reclamo/la apelación permanecerá abierto/a. Esto se registrará como un conflicto y se informará al reclamante/apelante cuál es el procedimiento para presentar el conflicto ante un tribunal de conflictos nombrado por el Consejo Asesor de SCS, o cuál es el procedimiento para conflictos del propietario del Programa, si el propietario no es SCS (por ejemplo, PEFC, SQF). Dicho propietario será notificado oportunamente.

Título: **PROCEDIMIENTO DE RECLAMO, APELACIÓN E
INVESTIGACIÓN DE CONFLICTOS**

Proc 05

8 Costos de la investigación

- 8.1. Si bien SCS se compromete con el principio de amplio acceso al proceso de evaluación, que incluye a título enunciativo pero no limitativo el proceso de reclamo/apelación, SCS no puede absorber los costos excesivos de una investigación de un reclamo/una apelación. De acuerdo con la índole del reclamo/la apelación, SCS se reserva el derecho a exigir un arancel para solventar al menos una parte de los costos de la investigación. Tales aranceles se considerarán únicamente en situaciones en las que se prevea que el tiempo necesario para investigar el reclamo/la apelación será considerable.
- 8.2. En el caso de reclamos contra las acciones de un titular de un certificado o de una constancia de verificación/validación, SCS se reserva el derecho contractual a cobrar a dicha parte por el tiempo invertido y los gastos generados durante la investigación del reclamo. El incumplimiento a la hora de pagar estos cargos adicionales o colaborar de algún modo en la investigación del reclamo puede ocasionar la cancelación de la certificación o la pérdida de la condición de verificación/validación.
- 8.3. SCS se compromete a considerar debidamente los reclamos importantes de cualquier parte que cumpla con los objetivos a largo plazo de SCS. No obstante, si el procedimiento de reclamo, apelación o investigación de conflictos es empleado por un "litigante temerario" por motivos que se oponen a los objetivos a largo plazo de SCS, SCS se reserva el derecho a remitir de inmediato el asunto a un órgano externo pertinente para garantizar una resolución.

9 Delegación de responsabilidades

- 9.1 El Director/Gerente de Control de Calidad de SCS tiene la facultad de delegar las funciones y responsabilidades que se establecen en este procedimiento, inclusive, a título enunciativo pero no limitativo, cuando no sea capaz o no cumpla con los requisitos de imparcialidad.