

 <p style="text-align: center;"><b>PEFC URUGUAY</b> Resolución de Reclamos</p>	Código de documento	DG 06.02
	Fecha Versión	08/2023
	Páginas	1 de 3

## 1. Objetivo

Definir el proceso y la forma de funcionamiento de una comisión de resolución de disputas que se ocupe de todas las quejas que no puedan ser resueltas por los procedimientos de disputa del organismo de certificación acreditado, ya sea de Manejo Forestal o de Cadena de Custodia.

## 2. Alcance

PEFC Uruguay

Todos los organismos certificadores acreditados ante PEFC Uruguay.

Todas las entidades certificadas o en proceso de certificación PEFC Uruguay.

## 3. Comisión de Resolución de Disputas

Cada vez que se recibe un reclamo, se debe formar una comisión para evaluarla. Los miembros de la comisión de resolución de reclamos son independientes e imparciales y serán nombrados y convocados *ad hoc* por PEFC Uruguay.

La comisión estará compuesta por un representante de los productores forestales, un representante de las empresas de servicios forestales que trabajan en la zona y un representante de las organizaciones sociales de la zona.

Para aquellos casos de mayor nivel de complejidad, se deberá designar un experto en la materia que da lugar a la controversia. Su función será asesorar al comité, sin voto.

En cada caso, el presidente será nombrado por los miembros de la comisión de resolución de conflictos.

## 4. Procedimiento de resolución de reclamos


La solicitud de inicio de un procedimiento de resolución de reclamos deberá dirigirse a la secretaría de PEFC Uruguay.

La solicitud deberá presentarse, por escrito, con pruebas sobre el caso, testimonios de las partes involucradas y, de ser posible, incluir los resultados de la investigación interna realizada por el organismo certificador cuando corresponda.

La secretaría de PEFC Uruguay emitirá un acuse de recibo de la solicitud a la persona que la presente.

Si la Comisión Directiva de PEFC Uruguay no se reúne en el plazo máximo de dos meses, la convocatoria de la Comisión de Resolución de Reclamos y el nombramiento de sus miembros deberán realizarse por escrito por la secretaría de PEFC Uruguay.

<b>Preparado por:</b> Secretaría Técnica	<b>Aprobado por:</b> Comisión Directiva PEFC Uruguay
--	--

 <p style="text-align: center;"><b>PEFC URUGUAY</b> Resolución de Reclamos</p>	Código de documento	DG 06.02
	Fecha Versión	08/2023
	Páginas	2 de 3

La Comisión de Resolución de Reclamos deberá reunirse, por primera vez, en el plazo de tres meses desde el momento en que se presente la solicitud a PEFC Uruguay.

La Comisión de Resolución de Reclamos reunirá y verificará toda la información necesaria, validará, evaluará y decidirá sobre la queja. En el informe de decisión se incluirán las medidas correctivas y preventivas adecuadas.

La decisión del Comité se adoptará en un plazo máximo de dos meses a partir de la primera reunión del órgano. La decisión se adoptará por mayoría simple.

La secretaría de PEFC Uruguay es responsable de la elaboración del Acta de la reunión y del mantenimiento de los registros necesarios relacionados con la función de la agencia. La secretaría también se encargará de informar a las partes interesadas del resultado del procedimiento de solución de controversias.

La decisión de la comisión de resolución de reclamos es inapelable y pone fin al procedimiento de disputa ante PEFC Uruguay. Todos los certificados y confirmaciones de participación son válidos hasta que el organismo de resolución de disputas anuncie su decisión final.

Los gastos de funcionamiento de la Comisión correrán a cargo de los implicados en el proceso (denunciante y organismo certificador).

## 5. Protección de datos


Los denunciantes que planteen una preocupación a PEFC Uruguay no están obligados a revelar su identidad si eligen mantener su anonimato y pueden usar un nombre en clave para garantizar futuras comunicaciones.

Si bien en general debería ser posible llevar a cabo una evaluación preliminar de la admisibilidad de una preocupación fundamentada, es probable que la evaluación del mérito de la preocupación en el marco del proceso de resolución formal de la queja se vea obstaculizada o incompleta si se plantea de esta manera.

Si las preocupaciones se plantean de manera confidencial, PEFC Uruguay hará todo lo posible para mantener en secreto la identidad de quienes las planteen. Solo procederemos a investigar la inquietud como una queja formal bajo el procedimiento de quejas de PEFC Uruguay si la persona que plantea la inquietud está de acuerdo con que el asunto se divulgue. Esto no se aplica si PEFC Uruguay cree que existe una obligación legal o reglamentaria de revelar la preocupación.

En caso de que una persona que plantee una preocupación fundamentada se identifique, PEFC Uruguay informará formalmente al denunciante y a las partes interesadas qué categorías de datos personales puede recopilar. No se ponen a disposición del público, pero PEFC Uruguay puede compartirlos con terceros limitado y exclusivamente para los fines de resolución de reclamos y disputas.

<b>Preparado por:</b> Secretaría Técnica	<b>Aprobado por:</b> Comisión Directiva PEFC Uruguay
--	--

	<b>PEFC URUGUAY</b> Resolución de Reclamos	
	Código de documento	DG 06.02
	Fecha Versión	08/2023
	Páginas	3 de 3

Los datos personales del denunciante y de las partes interesadas se conservan durante un período de cinco (5) años tras el final de la resolución del reclamo. A continuación, se eliminarán los datos. Previa solicitud, PEFC Uruguay podrá proporcionar a los interesados información sobre los datos personales que posee. Los denunciantes y los interesados tienen derecho a acceder o verificar sus datos personales y a que se modifiquen, transfieran, corrijan o eliminen en cualquier momento. Si el reclamante o los interesados desean ejercer alguno de estos derechos de protección de datos, pueden ponerse en contacto con la Secretaría de PEFC Uruguay en [info@pefc.com.uy](mailto:info@pefc.com.uy)

Al presentar un reclamo, el reclamante acepta este procedimiento de tratamiento de datos.