

**1. Descripción de las áreas de suministro y la respectiva designación de**

**Riesgo:** Galicia (España) Riesgo Bajo

**2. Referencia a la evaluación de FSC de riesgos:** Evaluación de Riesgos para Madera

Controlada FSC para España aprobada por FSC, la cual se toma como referencia y la cual considera que el Nivel de Riesgos de España es BAJO RIESGO.

Para la fabricación de pedidos FSC se realizará siempre con madera certificada FSC o FSC Control Wood.

**3. El procedimiento para presentar quejas**

Para aquellas reclamaciones recibidas relativas a nuestro Sistema de Cadena de Custodia (FSC) se deberá:

- Emitir al denunciante un acuse de recibo de la reclamación, según el formato Anexo IV de este procedimiento El plazo para el envío de este acuse de recibo al querellante será de 2 semanas a contar desde el día en que se recibe la queja
- Recopilar y verificar toda la información necesaria para evaluar y validar la reclamación, así como tomar una decisión al respecto
- Comunicar de manera formal al denunciante la decisión tomada respecto a su reclamación y sobre el proceso de gestión de la misma. El plazo para la comunicación de esas acciones al querellante será de 3 meses. En el caso de que se requiera más tiempo para concluir la investigación, se deberá notificar al querellante y a la entidad de certificación de la organización.
- Asegurar que se toman las medidas correctoras y preventivas apropiadas Una vez se proceda al cierre satisfactorio de la Reclamación, se procederá a comunicar esta circunstancia al querellante y a la entidad de certificación de la organización
- Remitir las quejas relacionadas con las designaciones del riesgo en la evaluación FSC de riesgos pertinentes a la entidad responsable y en el caso de que esto no sea posible, se deberá:
  - a) Realizar una evaluación preliminar para determinar si la evidencia proporcionada en una queja es sustancial o no ,mediante la evaluación de la evidencia presentada con respecto al riesgo de usar material proveniente de fuentes inaceptables
  - b) Entablar un dialogo con los querellantes, el cual tiene la finalidad de resolver las quejas evaluadas como sustanciales, antes de emprender otras acciones
  - c) Remitir las quejas sustanciales a la entidad de certificación y a la oficina nacional del FSC correspondiente al área de suministro, a más tardar dos (2) semanas después de



## INFORMACIÓN DE CARÁCTER PÚBLICO SDD

recibida la queja. La información sobre los pasos que habrá de seguir la organización para resolver la queja, así como la forma en que se usará un enfoque precautorio, deberán de incluirse con la queja;

- d) Emplear un enfoque precautorio con respecto a la obtención continua del material pertinente, en tanto una queja esté pendiente;
- e) Implementar un proceso (por ej., verificación en el terreno y/o, verificación documental) para verificar una queja evaluada como sustancial por la organización, dentro del plazo de dos (2) meses después de haberla recibido;
- f) Determinar la acción correctiva que habrán de tomar los proveedores, así como los medios para que el proveedor la implemente, si la queja fue evaluada y verificada como sustancial. En caso de que no se pueda determinar y/o hacer cumplir una acción correctiva, la organización deberá excluir al material y/o a los proveedores;
- g) Verificar si los proveedores tomaron acción correctiva y si ésta es eficaz;
- h) Excluir de la cadena de suministro de la organización, el material y a los proveedores pertinentes si no se toma acción correctiva;
- i) Informar al querellante, a la entidad de certificación y a la oficina nacional FSC pertinente, sobre los resultados de la queja y de las acciones que se hayan tomado para su resolución y mantener copias de la correspondencia pertinente; y
- j) Registrar y archivar todas las quejas que se recibieron y las acciones que se tomaron.

Se deberá quedar con justificación de envío de este Acuse de Recibo, el cual será adjuntado al Parte de Quejas/Sugerencias

#### 4 Datos de contacto de la persona o del puesto de atender las quejas

Persona de contacto: Jesús Bejo (Responsable del Sistema)

Datos de Contacto: Muruxeses s/n – 15386 Oza dos Ríos (A Coruña)

Telf. 981 78 51 01

Mail: [tecnico1@puertasbetanzos.es](mailto:tecnico1@puertasbetanzos.es)

31/12/2022