	<p><b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b></p> <p>RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</p>	<p>Fecha aprobación: 17.12.13</p>	<p><b>PG 4/2013</b></p>
---	---	---------------------------------------	-------------------------

## **PROCEDIMIENTO GENERAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

### **INDICE**

1. INFORMACIÓN GENERAL - ÁMBITO
2. ÓRGANO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
3. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

#### **1. Información General – Ámbito**

Este procedimiento define la formación y operatividad del Órgano de Resolución de Conflictos que atiende las reclamaciones relativas a la aplicación del Sistema o al procedimiento de certificación de la Gestión Forestal Sostenible y/o de la cadena de custodia, que no puedan ser resueltos a través de los Procedimientos de Resolución de Conflictos de la entidad de certificación acreditada o del organismo de acreditación, que corresponda.


#### **2. Órgano de Resolución de Conflictos - ORC**

Los miembros del ORC deben ser independientes e imparciales de las partes actuantes con el fin de evaluar objetivamente toda la información recopilada y validada. PEFC España es el responsable de designar y convocar a los miembros del ORC, que se forma por un representante de los propietarios forestales, un representante de la industria forestal y un representante de otros grupos de interés. El presidente será elegido de entre los miembros del ORC.

#### **3. Procedimiento de Resolución de Conflictos - PRC**

La solicitud de inicio de un PRC debe remitirse a la Secretaría de PEFC España. Esta solicitud debe incluir documentación informativa sobre el caso específico, declaraciones de todas las partes implicadas y, si corresponde, el resultado de la investigación interna realizada por la entidad de certificación acreditada. La Secretaría de PEFC España confirmará la recepción de la solicitud.

Si en el plazo de 3 meses tras haber recibido la solicitud, no está prevista la celebración de alguna reunión de PEFC España, entonces la convocatoria del ORC y de sus miembros se realizará a través de correspondencia por escrito. El ORC se debe celebrar la primera reunión en el plazo de tres meses desde la recepción de la solicitud. Para los casos más complicados,

	<p><b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b></p> <p>RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</p>	<p>Fecha aprobación: 17.12.13</p>	<p><b>PG 4/2013</b></p>
---	---	---------------------------------------	-------------------------

se incorporará al ORC un experto independiente. La decisión se tomará por mayoría simple y dentro del plazo de tres meses desde la primera reunión del ORC. El ORC determinará las acciones correctivas y preventivas.

La Secretaría de PEFC España es la responsable de redactar los informes de las reuniones del ORC y de informar a las partes implicadas del resultado de la resolución del conflicto y de las acciones correctivas y preventivas determinadas.

La decisión del ORC es vinculante y pone fin al procedimiento de resolución de conflictos en el seno de PEFC España. Todos los certificados y confirmaciones de participación en una certificación se mantienen en vigor hasta que el ORC anuncie su decisión.