



Procedimiento de Resolución de Controversias: Quejas y Apelaciones No: NMX-19

Nombre del documento	
Tipo de documento:	Procedimiento
Título:	Procedimiento de Resolución de Controversias: Quejas y Apelaciones, No: NMX-19
Alcance:	México
Estatus del documento:	Aprobada
Versión:	4 de mayo 2020
Idioma (s) oficial (es)	Español
Persona contacto:	Zenaido Garnica
Correo electrónico del contacto:	zgarnica@nepcon.org



NEPCon ha adoptado una política de “fuentes abiertas” (*open source*) y compartimos lo que desarrollamos para promover la sostenibilidad. Este documento es publicado bajo la licencia de [Creative Commons Attribution Share-Alike 3.0](#). Por lo tanto, se otorga el permiso, libre de costo, para cualquier persona quien obtenga una copia para que pueda utilizarla sin restricciones, incluidos los derechos de uso, copia, modificación, combinación, publicación y/o distribución de copias del documento, sujeto a las siguientes condiciones:

- El aviso de derechos de autor y la notificación de permiso deberán incluirse en todas las copias o secciones significativas del documento. Agradeceremos enviarnos una copia de cualquier versión modificada.

Contenido

Contenido	3
1 INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO	4
2 ALCANCE DE APLICACIÓN	4
3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	4
4 DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS	4
5 POLÍTICA	5
6 PROCEDIMIENTOS.....	6
7 Notificaciones y Respuesta Inicial por Escrito a Controversias Formales.....	8
8 Evaluación de la Controversia	9
9 Comunicación de Resolución de la Controversia.....	10
APÉNDICE A: DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS	12
APÉNDICE B: Formulario para la Resolución de Controversias	13
APÉNDICE C: FORMATO DE ACUSE DE RECIBO DE CONTROVERSIAS	18
APÉNDICE D: FORMATO DE NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	19

1 INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO

Las quejas y apelaciones, que en conjunto llamaremos controversias, pueden ser presentadas a **NEPCON MÉXICO AC (NEPCON)**, por los que solicitan la certificación, así como, cualquier otra parte interesada (por ejemplo: residentes de comunidades, propietarios adyacentes, consultores técnicos, oficiales del gobierno, u organizaciones ambientales). Este procedimiento establece el sistema para la recepción, evaluación, y resolución de quejas y apelaciones. Cada cierto tiempo, este procedimiento puede ser actualizado, y la nueva versión reemplazará a cualquier versión anterior del mismo.

2 ALCANCE DE APLICACIÓN

Se pretende que la organización NEPCON, la cual se encarga de los servicios de auditoría y certificación, usará este procedimiento para la resolución de controversias. No se pretende que sea completo, o que considere todas las posibles aplicaciones de, o las excepciones de, las prácticas descritas.

3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NMX-EC-17065-IMNC-2014
- NMX-AA-143-SCFI-2015
- NMX-01 Manual para esquema de certificación NMX.

4 DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

Apelación: Una solicitud formal por escrito, hecha por el cliente o solicitante (i.e., la parte afectada) para la reconsideración formal de una decisión adversa tomada por NEPCON en relación a un certificado.

Cliente: Término colectivo utilizado para referirse al auditado, organización certificada, titular de certificado o solicitante de certificación.

Queja (formal): Una comunicación por escrito de insatisfacción, que no sea una apelación, hecha por cualquier persona, al respecto de las actividades del personal, auditores de NEPCON y/o las organizaciones titulares de certificados de NEPCON, para la cual se espera una respuesta por parte de NEPCON. Las quejas pueden provenir acerca de, o en relación a, un solicitante o cliente, antes, durante o después de un proceso inicial de evaluación. Las quejas presentadas justo antes de, o durante la evaluación o auditoría bienal, serán consideradas como parte del proceso de auditoría. Las quejas recibidas en otro momento durante el año serán consideradas para enfocar de una mejor forma la evaluación, que puede ser en la siguiente auditoría planificada.

Queja (informal): Expresión inicial de insatisfacción con respecto a las actividades del personal y auditores de NEPCON y/o de las organizaciones que son titulares de un certificado NEPCON. Las quejas informales son típicamente tratados a nivel local y personal para llegar a una resolución. Si no se logra resolver, los individuos pueden presentar una queja formal por escrito.

Querellante: Término colectivo para demandantes y quejosos.

Controversias: Término colectivo utilizado para quejas y apelaciones. La diferencia entre queja formal e informal es usada con la terminología "controversia" en el procedimiento.

Equipo de evaluación de controversias: Los individuos asignados para la revisión imparcial e independiente¹ de la controversia.

Unidad de Aseguramiento de Calidad: El equipo NEPCON que supervisa los sistemas disponibles para los servicios de auditoría y la Unidad de Aseguramiento de Calidad es responsable del monitoreo de la calidad del trabajo realizado de acuerdo a nuestro sistema NMX-143 para auditar.

Designado de NEPCON: Individuo asignado por NEPCON para supervisar el proceso de resolución de controversias, para cada controversia individual recibida.

Administrador del Trabajo (AT): Individuo designado dentro de NEPCON, que funge como el recurso a nivel México para el personal, al respecto de políticas, procedimientos, interpretaciones, etc., relacionados con un servicio específico de auditoría.

Revisor: Individuo responsable de las actividades de certificación de NEPCON.

5 POLÍTICA

Resumen ejecutivo de la política de NEPCON para la resolución de controversias:

1. En el caso de quejas en contra de las acciones de un cliente certificado NEPCON, el querellante deberá primero tratar de resolver el asunto directamente con el cliente, antes de solicitar a NEPCON que se involucre. Se puede solicitar al cliente que muestre su propio proceso de resolución de controversias antes de que NEPCON se involucre.
2. Las controversias formales, que estén sujetas al proceso de NEPCON para la resolución de controversias, deberán presentarse por escrito, e incluir: el nombre del querellante y los detalles de contacto, la descripción/objetivo de la controversia, y los detalles de evidencias para la controversia. Los detalles de la controversia deberán estar incluidos tal como se indica en el Formulario de NEPCON para la Resolución de Controversias.
3. Los querellantes deberán tener la oportunidad de que las controversias formales sean evaluadas por entidades bajo el control organizacional o contractual de NEPCON. El equipo de evaluación de controversias de NEPCON deberá ser imparcial e independiente (NMX-18 Comité de Imparcialidad) de las actividades de certificación y auditoría relacionadas con la controversia (e.g., independiente de la auditoría de evaluación, revisión y decisión de certificación). A los querellantes se les designará un contacto de NEPCON (Alta Dirección) para las correspondientes comunicaciones.
4. Para apelaciones, el cliente tiene un máximo de 10 días hábiles después de haber recibido el informe final de auditoría de NEPCON, para presentar una apelación. La resolución no se deberá tratar por medio de un cambio en el alcance de un certificado ya emitido, para eliminar la situación.
5. Las apelaciones de un cliente en contra de una suspensión o cancelación/terminación no deberá cambiar la decisión y los pasos para suspender o cancelar el certificado mientras el proceso de resolución de la controversia se encuentre en proceso.
6. NEPCON deberá proporcionar al querellante un acuse de recibido de la controversia.
7. El querellante puede contactar a NEPCON en cualquier momento durante el proceso de resolución de la controversia, para preguntar sobre el progreso de la evaluación.
8. NEPCON deberá proporcionar al querellante una respuesta formal respecto de la resolución de la controversia, incluyendo cualquier acción de seguimiento, dentro de los siguientes 10 días hábiles siguientes a la recepción. Los resultados son

¹ Independiente de las actividades de certificación relacionadas con la controversia.

comunicados de forma que respeten los requerimientos de confidencialidad y acuerdos que se tienen para la certificación.

9. NEPCON deberá mantener un registro de controversias formales, acciones emprendidas, y la efectividad de dichas acciones.

Nota: A continuación de la recepción de una controversia NEPCON no deberá, de ninguna manera, implementar acciones discriminatorias en contra del querellante.

6 PROCEDIMIENTOS

1.0 Delegación de Responsabilidad

El siguiente cuadro presenta la delegación de responsabilidades de NEPCON dentro de los procedimientos para la resolución de controversias. Las acciones relacionadas con las controversias comienzan a nivel local, y se elevan en tanto sea necesario. Por ejemplo, las controversias revisadas por NEPCON comenzarán con el personal de la oficina NEPCON responsable de la Administración del Trabajo (AT) correspondiente del cliente (en todos los casos se informa a la Alta Dirección y éste(a) puede designarse como el/la responsable primario(a). Frecuentemente, las controversias se pueden resolver de manera informal, y a nivel local. Si no es posible, normalmente la controversia se eleva a la Alta Dirección.

Actividad	Responsabilidad Primaria	Notas
Responsabilidad general sobre el proceso de resolución de controversias	Designado de NEPCON	Luego de un diálogo entre el personal y AT, se asigna una persona para que supervise el proceso de resolución de controversias y se asegure que éste se realiza de acuerdo a los requerimientos y de manera puntual, y mantiene los registros.
Evaluación inicial (revisión) de la controversia. <i>(sección 2.0 abajo)</i>	Designado de NEPCON	AT
Notificación al cliente, si aplica <i>(sección 3.3 abajo)</i>	Designado de NEPCON	La controversia puede provenir del cliente. Si no, se tomará una decisión de, si se debe informar al cliente.
Notificación al querellante <i>(sección 3.2 abajo)</i>	Designado de NEPCON	Acuse de recibido al momento de presentar la queja formal.
Comunicaciones necesarias al esquema de certificación.	Alta Dirección a menos que se designe a otro	Es implementado solo cuando aplica.
Equipo de evaluación de controversias <i>(sección 4.0 abajo)</i>	Líder del equipo de evaluación designado para la controversia	El equipo es imparcial e independiente de las actividades de certificación y de las actividades de auditoría relacionadas con la controversia (e.g., evaluación de la auditoría, revisión, aprobación y decisión de certificación).

Comunicación de la resolución al querellante (sección 5.0 abajo)	Designado de NEPCON o Alta Dirección. Representante Legal de NEPCON.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción; Formato de carta disponible.
---	---	--

2.0 Recepción y Revisión Inicial de Controversias

2.1 Cuando las controversias estén relacionadas con las actividades de los clientes de NEPCON, el querellante primero deberá tratar de resolver directamente el reclamo con el cliente. Ver Anexo A.

2.2 Los querellantes pueden presentar las controversias de diversas formas:

- Verbalmente².
- Envío directo a NEPCON, vía telefónica, correo electrónico, carta formal, Formulario para la Resolución de Controversias (Apéndice B).
- Enviada al cliente y con copia a NEPCON
- Enviada al ente de acreditación o propietario del esquema, y reenviada a NEPCON por esa otra entidad.
- Enviada al ente de acreditación o propietario del esquema, y con copia a NEPCON.

2.3 Las quejas deberán inicialmente ser evaluadas por el personal, para determinar si son informales, para poderlos tratar fuera del proceso formal de resolución de controversias (definido en las secciones de abajo).

2.3.1 El personal deberá tratar de atender las quejas informales y las situaciones relacionadas con el servicio al cliente que ocurran (i.e., revisor, gerente) antes de elevarlo a nivel de reclamo formal, usando el Formulario para la Resolución de Controversias.

2.3.2 Los querellantes deberán ser notificados sobre las opciones que tienen para presentar un reclamo formal por medio del Formulario para la Resolución de Controversias.

2.3.3 Para quejas dirigidas a los clientes de NEPCON, pero que son enviados a NEPCON, el contacto deberá preguntar al querellante si ya ha contactado directamente al cliente. Este paso debe cumplirse antes de que NEPCON procese el reclamo, a menos que se trate de una preocupación legítima y este requerimiento se deba omitir.

2.3.4 Las quejas enviadas al cliente/solicitante son revisadas por NEPCON durante la siguiente auditoría a la organización. Si se ha enviado una copia del reclamo a NEPCON, entonces el contacto de NEPCON puede contactar al cliente y solicitarle que le mantenga informado sobre el proceso de revisión y resolución.

² Es importante el considerar a los individuos que no pueden presentar una controversia de acuerdo a un formulario formal y documentado, y tomar estos aspectos en cuenta cuando se reciba la información de manera verbal.

2.3.5 Cuando un reclamo es reenviado a NEPCON por un ente de acreditación o propietario del esquema NMX-143, se aplican los pasos descritos en 2.3.1, 2.3.2, y 2.3.3. Normalmente, QA recibe la información del ente de acreditación o propietario del esquema, y responderá a esas partes según sea necesario; aunque se puede asignar personal para ese proceso de resolución.

2.3.6 Cuando se hace copia a NEPCON de una controversia enviada al ente de certificación o propietario del esquema, el correspondiente miembro del personal de NEPCON tiene que determinar si la controversia es relevante como para que NEPCON la procese de acuerdo a nuestro Procedimiento para la Resolución de Controversias. E.g., el querellante puede estar confundido sobre a quién debe enviar la controversia, e incluye al ente de acreditación/propietario del esquema. Si la controversia está relacionada con actividades específicas de certificación de NEPCON, o de uno de los clientes de NEPCON, esto es algo que normalmente debería ser tratado dentro de NEPCON. Cuando se tenga que implementar el presente procedimiento, es importante informar al ente de acreditación y/o propietario del esquema para así evitar procesos duplicados. Se aplican los pasos en 2.3.1, 2.3.2, y 2.3.3.

2.4 Se requiere que las apelaciones se presenten por medio del Formulario para la Resolución de Controversias. Cuando esto no sucede, se deberá contactar a los individuos o a las organizaciones por vía telefónica o correo electrónico para solicitarles que completen y presenten el formulario. Se pueden adjuntar notas y/o evidencia como archivos complementarios. Como se indica en la sección 1.0, las apelaciones pueden ser resueltas a satisfacción de todas las partes antes de implementar el proceso formal de resolución de controversias.

7 Notificaciones y Respuesta Inicial por Escrito a Controversias Formales

Apéndice B: Formulario para la Resolución de Controversias: se completan las partes relevantes de la sección II

3.1 Notificaciones internas en NEPCON: Cuando se presenta una controversia formalmente por medio del Formulario para la Resolución de Controversias, se deberá notificar a los siguientes individuos:

- a) Alta Dirección;
- b) El(los) Auditor(s) AT para el servicio/alcance. y
- c) El Revisor del trabajo para ese cliente en particular.

3.2 Acuse de Recibido: El designado de NEPCON deberá documentar y responder por escrito de haber recibido el Formulario para la Resolución de Controversias. El designado de NEPCON completa la sección 2 del formulario y envía una respuesta inicial al querellante con los siguientes detalles (Apéndice C: puede ser usado como un formato de nota):

- Información de contacto del designado de NEPCON para asegurar que el querellante sepa quién será el contacto primario durante el proceso;
- Una declaración de acuse de recibido de que el reclamo/apelación fue recibido;
- Explicación de que NEPCON se encuentra revisando la controversia, y un resumen de las actividades propuestas a evaluar; e

- Indicación de que se estará enviando, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción, una respuesta formal con resultados de la evaluación de la controversia, incluyendo cualquier acción de seguimiento.

3.3 Notificación al cliente correspondiente: Después de haber recibido el Formulario para la Resolución de Controversias, el revisor del trabajo puede enviar información sobre las quejas de la parte interesada a la correspondiente persona de contacto del cliente, para cada controversia recibida. NEPCON deberá honrar la confidencialidad del querellante, si este así lo solicita. Note que, aunque un reclamo no sea presentado por escrito, NEPCON puede contactar al cliente y hacerle de su conocimiento los temas presentados, y nuestro proceso planificado de respuesta.

3.4 Oportunidad para que el cliente pueda responder: Cuando al cliente se le notifica la controversia, se le da una oportunidad para que ofrezca su perspectiva sobre el tema (e.g., por medio de la versión propia de la organización sobre el incidente, antecedentes históricos, mapas, etc.). En el caso de que la información recibida del cliente sea de manera verbal, NEPCON puede documentar esto por medio de la solicitud de detalles al cliente por escrito, o preparando respuesta documentada y solicitando el acuse de recibido/confirmación del cliente.

8 Evaluación de la Controversia

El designado de NEPCON deberá asegurar que todos los siguientes pasos sean completados tal como son requeridos. Esta persona es responsable de mantener los registros relevantes sobre la controversia. Durante ciertos intervalos, el designado de NEPCON deberá ofrecer actualizaciones al querellante sobre el progreso del proceso, incluyendo actualizaciones obtenidas por el equipo de evaluación de controversias.

Apéndice B Formulario para la Resolución de Controversias: se completan las partes relevantes de la sección II

4.1 Asignar el equipo de evaluación de controversias: La Alta Dirección determinará a los individuos asignados para la evaluación de la controversia.

4.1.1 El equipo puede estar compuesto por una o más personas.

4.1.2 Los miembros del equipo deberán ser imparciales e independientes de la certificación y auditoría relacionada con la controversia, e.g., los individuos no deberán haber estado involucrados con las actividades de auditoría, revisión o proceso de decisión de certificación.

4.1.3 Es necesario que al menos uno de los miembros del equipo posea conocimiento y experiencia relevante con los servicios de auditoría. Es muy recomendable, que al menos una persona en el equipo de evaluación de controversias sea un auditor líder aprobado para el alcance de certificación relevante para la controversia.

4.2 Registro del proceso de resolución de controversias: El designado de NEPCON inicia un registro de controversias en el correspondiente Engagements (registro) de certificación del cliente en Salesforce de NEPCON; Sección Additional Information (Información Adicional), parte Disputes, Complaints, Allegations (Disputas, Quejas, Alegaciones). Los registros para la resolución de controversias deberán incluir las acciones emprendidas y su efectividad. Ver Anexo A.

4.3 Metodología de evaluación: El equipo asignado para la evaluación de controversias que examina el reclamo/apelación es el que determina la metodología necesaria. En algunas situaciones, el equipo puede determinar que la controversia puede ser mejor evaluada en una auditoría.

4.4 Documentar el proceso de evaluación y sus hallazgos: Usando la correspondiente sección en el apéndice B, el equipo de evaluación de la controversia prepara un resumen del proceso de evaluación y resolución, incluyendo cualquier acción de seguimiento que deba llevarse a cabo. Nota: si es necesario incluya hallazgos complementarios y/o documentación para evaluación.

4.5. Revisión de los hallazgos del equipo de evaluación de controversias: El equipo de evaluación de controversias presenta el formato del apéndice B y cualquier documento complementario al designado de NEPCON para su revisión y distribución. Antes de proseguir al paso 5.1 abajo, el equipo aplicable, y cuando sea necesario, el personal de QA, revisa los hallazgos.

9 Comunicación de Resolución de la Controversia

Apéndice B Formulario para la Resolución de Controversias: se completan las partes relevantes de las secciones II y III

5.1 Comunicación de la Resolución: El formulario incluido en el apéndice B es la documentación formal distribuida para la comunicación de la resolución de controversias. En algunos casos, puede ser necesario una versión resumen para respetar los acuerdos de confidencialidad con el cliente. La comunicación incluye a las siguientes partes:

5.1.1 Si aplica y a discreción de NEPCON, el designado de NEPCON puede solicitar al cliente que revise la resolución escrita antes de enviarla al querellante.

5.1.2 El designado de NEPCON deberá informar a los individuos involucrados en el proceso de resolución de la controversia, incluyendo al equipo, personal de QA, y al equipo ejecutivo de NEPCON, según aplique.

5.1.3 Al finalizar la investigación, se deberá comunicar la resolución al querellante dentro de los 10 días hábiles de la recepción. El formato del apéndice D está disponible para preparar una nota formal.

5.2 Conclusión: La sección III del formato en el apéndice B incluye información que debe completar el designado de NEPCON para concluir el proceso de resolución de controversias. El querellante puede o no responder al formulario. Se deben completar las secciones aplicables, según las respuestas.

Cuando se hayan completado todos los pasos para la finalización, todos los documentos relevantes para el proceso de resolución de la controversia deben ser guardados en el registro del certificado de Salesforce del cliente. Los documentos pueden incluir el acuse de recibido, las notificaciones formales y otras comunicaciones, comunicación de la resolución, hallazgos de la evaluación complementaria, formulario.

5.3 Opción de elevar la controversia Si el querellante no está satisfecho con la conclusión de resolución de NEPCON, el designado de NEPCON deberá comunicar la opción para presentar el reclamo o apelación por medio del esquema de certificación.

APÉNDICE A: DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS

Conozca nuestra política de resolución de conflictos, la cual describe y regula el proceso mediante el cual NEPCon gestiona los conflictos relacionados con los clientes de NEPCon o con las actividades de NEPCon.

Puede descargar la versión actualizada del diagrama de flujo desde [aquí](#)

APÉNDICE B: Formulario para la Resolución de Controversias

****Por favor tenga en cuenta que, para reclamos en contra de clientes de NEPCON, se deberá tratar de resolverlos directamente con el cliente antes de iniciar el proceso formal con NEPCON por medio de la presentación este formulario lleno.**

I. Presentación de la Controversia *(completado por el querellante)*

1. Información General

Nombre del querellante:	
Fecha en que se presenta:	
¿Está de acuerdo con que se divulgue la información que identifica al querellante?	<input type="checkbox"/> No, mantenga toda la información sobre el querellante completamente confidencial. <input type="checkbox"/> Sí, NEPCON puede compartir información sobre la fuente de la controversia durante el curso de la investigación. Comentarios:
Nombre de la persona contacto principal (si es diferente del de arriba):	
Cargo/Título:	
Teléfono:	
Fax:	
Correo electrónico:	
Dirección física:	

2. Objeto de la Controversia

Objeto de la Controversia:	<input type="checkbox"/> Candidato de NEPCON, o solicitante de servicios. Nombre: <input type="checkbox"/> Dirigida a NEPCON
Correspondiente al servicio de auditoría de:	<input type="checkbox"/> Certificación forestal NMX-AA-143-SCFI-2015 <input type="checkbox"/> Otro, especificar:
Persona contacto en RA, si se conoce:	

3. Descripción de la Controversia

Descripción y objetivo:

--

Solución que recomienda:

Lista de documentos/otro material adjunto presentado como evidencia:		
Si es un reclamo en contra de las acciones de un solicitante/cliente de NEPCON, complete las siguientes preguntas:		
¿Ha hecho este reclamo al solicitante / cliente de NEPCON en el pasado?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
¿Recibió una respuesta inicial del solicitante / cliente de NEPCON?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
Explique los detalles de la respuesta verbal o escrita inicial:		
Comentarios adicionales:		

II. Proceso y Evaluación para la Resolución de Controversias <i>(completado por NEPCON)</i>	
1. Recepción y acuse de recibo <i>(completado por el designado de NEPCON)</i>	
Fecha en que NEPCON recibe la controversia:	
Designado de NEPCON responsable de coordinar el proceso de resolución de la controversia:	
Se trata de una apelación o reclamo, como lo define la política de NEPCON	<input type="checkbox"/> Apelación <input type="checkbox"/> Queja [Si existen detalles importantes que no están cubiertos por la sección I acerca de la naturaleza de la controversia, descríbalos brevemente acá.]
Fecha en que se envía el acuse de recibido al querellante:	[Acuse de recibido requerido dentro de las 2 semanas (10 días hábiles) siguientes a haber recibido la disputa. Vea en NMX-19; numeral 3.2 los detalles del acuse de recibido.]
Si el querellante colectó más información, descríbala acá:	

<p>Si la controversia formal es rebajada, y ya no sigue el proceso formal de resolución de controversias, por favor descríbalo acá:</p>	<p>[Las controversias pueden ser rebajadas a informales, y ser atendidas en términos amistosos por medio el diálogo con el querellante, en base a la definición de informal en NMX-19 y en las guías relacionadas. O la controversia se puede devolver al querellante, en caso se trate de un reclamo en contra de las acciones de un cliente certificado de [Las controversias pueden ser rebajadas a informales, y ser atendidas en términos amistosos por medio el diálogo con el querellante, en base a la definición de informal en NMX-19 y en las guías relacionadas. O la controversia se puede devolver al querellante, en caso se trate de un reclamo en contra de las acciones de un cliente certificado de NEPCON, y éste todavía no haya intentado resolverlo directamente con el cliente, antes de solicitar la resolución por medio de la evaluación de NEPCON] , y éste todavía no haya intentado resolverlo directamente con el cliente, antes de solicitar la resolución por medio de la evaluación de NEPCON]</p>
<p>Fecha en que es necesario enviar la respuesta formal al querellante:</p>	<p>[10 días máximo desde la recepción de la controversia.]</p>
<p>2. Respuesta inicial de NEPCON a la resolución de la controversia <i>(completado por el designado de RA)</i></p>	
<p>Equipo de NEPCON para la evaluación de la controversia:</p>	<p>Nombre: [El equipo deberá ser imparcial e independiente de la certificación y auditoría relacionada con la controversia, y una persona debe tener experiencia relevante con el servicio de auditoría en cuestión.] Cargo/Título: Nombre: Cargo/Título: Otro:</p>
<p>Otras partes notificadas sobre la controversia:</p>	<p><input type="checkbox"/> Alta Dirección de NEPCON <input type="checkbox"/> Revisor del Trabajo de NEPCON asignado al cliente <input type="checkbox"/> Especialista de NEPCON /Auditor/AT <input type="checkbox"/> Ente de Acreditación, si es requerido por Acreditación, Nombre: <input type="checkbox"/> Cliente de NEPCON (si es el objetivo de la controversia), Nombre: [En algunos casos el querellante puede especificar su deseo de no informar al cliente] <input type="checkbox"/> Otro, nombre: [¿Propietario del esquema de certificación?]</p>
<p>3. Resumen de la evaluación de la resolución de la controversia <i>(completado por el equipo de evaluación de la controversia)</i></p>	
<p>Descripción de la metodología usada para evaluar la controversia:</p>	
<p> </p>	
<p>Descripción de la resolución:</p>	

Acciones de seguimiento:		
Listado de documentos adjuntos relevantes para la evaluación y/o solución:		
Si se rechaza la controversia, provea la razón:		
4. Revisión y comunicación <i>(completado por el designado de NEPCON)</i>		
Los hallazgos de la evaluación de la controversia han sido revisados por el personal correspondiente:	[Describa quién ha revisado los hallazgos. Como mínimo se requiere de un revisor, y puede ser elevado a la Unidad de Aseguramiento de Calidad y al Comité de Imparcialidad (NMX 18) de NEPCON.]	
Los hallazgos de evaluación de la controversia han sido proporcionados al cliente:	[Esto se hace solo cuando aplique y sea necesario, y está basado en la decisión inicial de involucrar (o no) al cliente cuando se presentó la controversia.]	
Fecha de notificación de la resolución al querellante:	[De acuerdo a NMX-19, deberá ser dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción de la controversia.]	
¿Cómo se presentó la notificación?	<input type="checkbox"/> Correo electrónico al querellante <input type="checkbox"/> Resumen público <input type="checkbox"/> Informe de NEPCON, nombre: <input type="checkbox"/> Otro, describa:	
¿Se han registrado los detalles de la controversia en Salesforce?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No. Indique por qué:

III. Conclusión de la controversia <i>(completado por NEPCON)</i>	
1. Respuesta del querellante <i>(completado por el designado de NEPCON)</i>	
Fecha de recepción de la respuesta del querellante:	<input type="checkbox"/> N/A. No se recibió respuesta del querellante.
Respuesta del querellante:	<input type="checkbox"/> Se retira la controversia. <input type="checkbox"/> Solución aceptada; la controversia se cierra. <input type="checkbox"/> No se acepta la solución.
Comentarios:	
Acciones de seguimiento:	
2. Decisión Final <i>(completado por la persona asignada)</i>	
Respuesta a la Alta Dirección, si aplica:	
Respuesta de Unidad Aseguramiento de Calidad, si aplica:	
Decisión Final de NEPCON:	<input type="checkbox"/> Queja o Apelación cerrada. El querellante acepta la respuesta de NEPCON. <input type="checkbox"/> Queja o Apelación. El querellante refuta la respuesta de NEPCON por lo que ha sido dirigido al correspondiente Esquema de Certificación o Ente de Acreditación. Nombre: <input type="checkbox"/> La disputa se mantiene abierta y sin resolver. Se requiere de acciones de seguimiento.
Fecha de la decisión final:	
Acciones de seguimiento, si son requeridas:	
Comentarios:	

Este formulario completado deberá ser archivado en el correspondiente registro del Certificado en Salesforce

APÉNDICE C: FORMATO DE ACUSE DE RECIBO DE CONTROVERSIAS

Para: [QUERELLANTE]
Cc: [Xxx]
De: [Xxx]
Re: [Xxx]
Fecha: [FECHA]

[CARTA OPCIONAL PARA EL ACUSE DE RECIBIDO; ESTA SE PUEDE DUPLICAR DIRECTAMENTE EN EL CUERPO DE UN CORREO ELECTRÓNICO PARA CONTESTAR O ADJUNTAR COMO PDF]

Estimado [QUERELLANTE],

Le escribo para informarle que NEPCON MÉXICO AC, ha recibido la controversia que ha presentado el [FECHA]. Estamos revisando la controversia para determinar las acciones necesarias para su evaluación y resolución. Esto incluye la designación de un equipo para la evaluación de la controversia, el cual es independiente de la certificación y de las actividades de auditoría relacionadas con su controversia. [SI YA SE CONOCEN, SE PUEDEN LISTAR LOS NOMBRES DE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO DE EVALUACIÓN EN UNA NUEVA ORACIÓN]

De acuerdo a los requerimientos del esquema de certificación NMX-143 y nuestra política para la resolución de controversias, NEPCON ofrecerá una respuesta formal al respecto de la resolución de la controversia, y cualquier acción de seguimiento dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción de la controversia, a más tardar el [FECHA].

El contacto designado de NEPCON para coordinar las actividades para la resolución de controversias, relacionadas con su controversia específica es:

[NOMBRE, CARGO
INFO DE CONTACTO]

Atentamente,

[NOMBRE]

[CARGO]

Unidad de Certificación de NEPCON

APÉNDICE D: FORMATO DE NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERIAS

Para: [QUERELLANTE]
Cc: [Xxx]
De: [Xxx]
Re: [Xxx]
Fecha: [FECHA]

[FORMATO OPCIONAL PARA SER USADO CUANDO SE ESTA PREPARANDO LA COMUNICACIÓN AL QUERELLANTE DE LA RESOLUCIÓN FINAL; TAMBIÉN INCLUYE UNA SECCIÓN PARA COMUNICACIÓN]

Estimado [QUERELLANTE],

Le escribo para informarle que NEPCON ha finalizado el proceso formal de evaluación de la controversia que usted presentó el [FECHA]. El equipo que evaluó la controversia incluyó a [NOMBRE(S) / SE PUEDE DESCRIBIR MÁS INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO].

A continuación, se encuentra un resumen de nuestros hallazgos de evaluación, de nuestra resolución y de cualquier acción de seguimiento necesaria que estamos tomando.

[RESUMEN DE LOS HALLAZGOS/RESOLUCIÓN/SEGUIMIENTO]

Si usted tiene cualquier pregunta acerca de nuestros hallazgos, por favor contácteme y lo podemos tratar.

Atentamente,

[NOMBRE]
[CARGO]
NEPCON MEXICO AC

Sobre NEPCon

NEPCon (*Nature Economy and People Connected*) es una organización internacional sin fines de lucro que trabaja por lograr una mejor gestión del suelo y prácticas empresariales que beneficien a las personas, la naturaleza y el clima, en más de 100 países alrededor del mundo. Esto lo hacemos través de proyectos de innovación, construcción de capacidades y servicios relacionados con la sostenibilidad. Nos enfocamos en la industria forestal y aquellos sectores con impacto climático, como el turismo.

Somo certificadores acreditados por esquemas de sostenibilidad tales como FSC™ (*Forest Stewardship Council™*), PEFC, RSPO (*Roundtable on Sustainable Palm Oil*), Agricultura Sostenible de Rainforest Alliance y SBP (*Sustainable Biomass Program*). También certificamos bajo nuestros propios estándares de LegalSource™, Turismo Sostenible y Gestión de Huella de Carbono. Una división autogestionada de NEPCon promueve y brinda nuestros servicios de certificación. El excedente de las actividades de certificación apoya las actividades sin fines de lucro que NEPCon realiza.

NEPCon es reconocida por la Unión Europea como Organización Monitora bajo la Regulación de Madera de la Unión Europea.

Contacto

Nombre y Apellido: Zenaído Garnica Sánchez
Título/posición/cargo: Director México
Correo electrónico: ZGarnica@nepcon.org
Teléfono: +52 618 817 2050
Skype: zenaído60

FSC™ A000535 | PEFC/09-44-02



*Stay up-to-date
with our latest
news & events*



NEPCon Update

www.nepcon.org/newsletter