

¿Cómo presentar quejas, observaciones y apelaciones relacionadas con la certificación FSC®? (código de licencia: FSC® A 000532)

RINA Services Spa (en Adelante RINA) siempre ha considerado que las quejas como un incentivo para mejorar la calidad del servicio prestado.

Este documento describe cómo terceras partes interesadas pueden presentar una queja ante RINA relativa a sus actividades, o presentar una observación relativa a una organización que ha sido certificada por RINA o apelar contra una decisión de RINA.

Las quejas u observaciones relativas al trabajo de RINA pueden ser enviados a la oficina de RINA más cercana o de forma oral a la misma oficina¹.

Las apelaciones deben ser enviados a RINA por carta certificada con acuse de recibo.



EN RULE_FSC_COC_
EN_rev18.pdf

La queja, observación o apelación debe incluir todos los datos que permitan identificar la actividad de RINA para el que se presentó la denuncia, los datos de la organización certificada y del producto / servicio certificado para el que se hizo una observación y los datos de contacto de modo que podamos contactar con usted y mantenerlo informado de la acción que se toma como resultado de su queja y/u observación. También se deberá incluir una descripción clara de la queja o apelación, pruebas objetivas de que cada elemento o aspecto de la queja o apelación, y el nombre e información de contacto del remitente.

A las dos semanas siguientes a la recepción de la queja, observación o apelación, se le enviará una comunicación informándole de la acción sobre la organización en cuestión.

Tras la recepción de la queja, observación o apelación, RINA investigará el asunto y, al final de la investigación, se le enviará una comunicación informándole del resultado de la investigación y las medidas adoptadas por RINA.

RINA responde a las quejas y apelaciones en el mismo idioma que se utiliza en el informe de resumen público de certificación, o llegará a un acuerdo con el demandante sobre el lenguaje utilizado.

RINA le mantendrá informado del progreso en la evaluación de la queja / apelación, investigará las acusaciones y se especificará todas sus acciones propuestas en respuesta a la queja o apelación dentro de los tres meses de haber recibido la queja o apelación.

Si la queja no se ha resuelto mediante la plena aplicación de los procedimientos de RINA, puede aplicar al proceso de resolución de disputas del FSC.

¹Para encontrar la oficina y la dirección más cercana, consulte la página "find us" en nuestro sitio web (<http://www.rina.org/en/contacts>).

Rev.7 of 30/03/2021

RINA Services S.p.A.
Società a socio unico RINA S.p.A.
Via Corsica, 12 - 16128 Genova
Tel. +39 010 53851 - Fax +39 010 5351000 - www.rina.org - info@rina.org
C.F. / P. Iva / R.I. Genova N. 03487840104
Cap. Soc. € 35.000.000,00 i.v.