



C/ILLAS CÍES, 52-54-56 – BAJO – 27003 LUGO
Tlf./Fax 982 216 099
e-mail:administracion@cernaingenieria.es
www.cernaingenieria.es

Por la presente se establecen los canales por los que podrán quedar recogidas todas aquellas circunstancias negativas, infracciones o irregularidades, así como cualquier tipo de comunicación, que se estime oportuno realizar y que pudiesen surgir durante los procesos de certificación, tanto FSC como PEFC, del *Grupo de Gestión Forestal* cuya *Entidad de Grupo* (*o Entidad Solicitante de Grupo*) es *CERNA Ingeniería y Asesoría Medioambiental S.L.P.*, actuando como responsable del funcionamiento de dicho Grupo y de la ejecución de todas las tareas relacionadas con la certificación de la gestión forestal.

De esta forma, *cualquier comunicación y/o queja relativa al proceso puede dirigirse a la Entidad de Grupo (o Entidad Solicitante de Grupo) mediante notificación expresa (vía postal, fax, mail o telefónica)*. En el caso de tratarse de una queja, ésta deberá estar debidamente justificada, razonada y avalada, si así se considera, con las pruebas de las cuales se disponga.

Las comunicaciones y quejas recibidas serán analizadas y evaluadas, quedando la *Entidad de Grupo (o Entidad Solicitante de Grupo)* obligada a realizar una contestación oficial en un plazo de tiempo razonable y dependiente de la envergadura de la particularidad. Asimismo, la *Entidad de Grupo (o Entidad Solicitante de Grupo)* se ocupará de crear un *Registro*, tanto de comunicaciones como de quejas, además de las correspondientes apelaciones, donde se archive toda la información recibida.