



**C/ILLAS CÍES, 52-54-56 – BAJO – 27003 LUGO**  
**Tlf./Fax 982 216 099**  
**e-mail: [administracion@cernaingenieria.es](mailto:administracion@cernaingenieria.es)**  
**[www.cernams.com](http://www.cernams.com)**

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.*, 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.

Procedimiento de resolución de quejas y conflictos:

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. En caso de tratarse de una queja o apelación, será evaluada en todo momento, con justicia procesal, intentando resolverla en primer lugar mediante la discusión y la negociación o mediación, acudiendo a procedimientos formales únicamente como último recurso.

De tratarse cualquier tipo de problema (conflicto) surgido entre algún Miembro del Grupo (o Adscrito) y terceras personas, el cual surja en el proceso de certificación forestal entre las regulaciones, acuerdos, normativa legal y los estándares FSC o norma PEFC de gestión forestal, la Entidad de Grupo (o Entidad Solicitante de Grupo) iniciará las labores de investigación necesarias para intentar aclarar la situación, y elaborar un informe descriptivo del mismo, con el nivel de detalle que se corresponda a la gravedad del conflicto, reflejando al menos la entidad, tipología, nivel de afectación al grupo, y las personas y agentes involucrados.

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.