



**ORIENTACIÓN SOBRE EL PROCESO DE  
TRAMITACIÓN DE QUEJAS RELACIONADAS CON LA  
CERTIFICACIÓN Y DE LAS CONSULTAS O  
PREOCUPACIONES DE LAS PARTES INTERESADAS.**

# ÁMBITO

---

Este documento es aplicable a todas las certificaciones de BM TRADA.

## RECLAMACIONES Y QUEJAS

---

Para que BM TRADA gestione una queja esta debe ser recibida en nuestra organización por escrito y realizando una descripción clara de la misma, sólo las quejas que llegan en un soporte escrito podrán ser correctamente gestionadas. Por favor, explique detalladamente su queja, evidencias objetivas que soportan la misma y cualquier elemento o aspecto que considere oportuno, asimismo indique el nombre y detalles de contacto de la persona que está enviando la queja.

### Sección A ‘Servicios de BM TRADA’.

Si tiene una reclamación relacionada con un producto o servicio prestado por BM TRADA, por favor consulte la Sección A de este documento. Cualquier queja relacionada con las actividades llevadas a cabo por BM TRADA, pueden hacerla llegar a través de los siguientes medios:

### Sección B ‘Empresas certificadas por BM TRADA’.

Todas las reclamaciones deben ser presentadas por escrito:

#### BM TRADA.

Central Compliance Department,  
Stocking Lane Hughenden Valley  
High Wycombe Buckinghamshire HP14 4ND  
t: +44 (0) 1494 569750  
[complaints@bmtrada.com](mailto:complaints@bmtrada.com)

## SECCIÓN A – QUEJAS SOBRE EL SERVICIO DE DE BM TRADA

---

BM TRADA confirmará al emisor, la recepción de cualquier queja o preocupación de cualquier parte interesada, que nos haya enviado y esta confirmación en ningún caso será posterior a 15 días naturales (2 semanas), desde la recepción de la misma. Todas las quejas serán estudiadas de forma imparcial y objetiva, emprendiéndose todas las acciones que se estimen oportunas para resolver las causas que han provocado dicha queja.

Cuando una queja sobre los servicios de BM TRADA involucre también a un miembro del esquema, la queja/inquietud será también remitida al miembro del esquema en cuestión. Se les pedirá que investiguen la queja/inquietud y se les pedirá que respondan al Departamento de Cumplimiento de BM TRADA. En la siguiente auditoría programada de los miembros del esquema, BM TRADA verificará las medidas adoptadas por la organización para resolver la reclamación/inquietud y las medidas correctivas, así como comprobar la eficacia del esquema certificado con respecto a las reclamaciones/inquietudes. Si se considera necesario, BM TRADA podrá, en algunos casos, realizar auditorías con corto periodo de coordinación.

**Nota 1:** Para el estándar FSC® el plazo máximo de investigación y respuesta será de 3 meses.

**Nota 2:** Para el estándar UTZ, se responderá al demandante en un plazo de 15 días hábiles (3 semanas). Si la demanda no se resuelve en el plazo de 20 días hábiles (4 semanas), BM TRADA informará de la demanda a UTZ certified.

**Nota 3:** Para el estándar de la RSPO se aplicarán los plazos indicados en la nota 1 anterior.

---

## SECCIÓN B – QUEJAS SOBRE ORGANIZACIONES CERTIFICADAS POR BM TRADA

---

Las quejas/inquietud recibidas con relación a entidades certificadas por BM TRADA se gestionarán en los mismos plazos que en la sección anterior.

La queja/inquietud también se comunicará a la entidad certificada por BM TRADA, solicitándoles que investiguen la queja/inquietud y que respondan a BM TRADA por los canales indicados con anterioridad.

En la próxima auditoría programada a la entidad correspondiente, BM TRADA verificará las medidas adoptadas por la organización para resolver la denuncia o inquietud y las medidas correctivas adoptadas por la organización certificada, así como comprobará la eficacia del sistema en relación con las denuncias o quejas. Si se considera necesario, BM TRADA podrá, en algunos casos, realizar auditorías con poca antelación.

Debido a la naturaleza variable de los servicios, productos y actividades que realizan las entidades certificadas por BM TRADA, puede que no sea posible resolver la reclamación/inquietud inmediatamente, pero en el caso de ser posible BM TRADA proporcionará al reclamante informes sobre la marcha de los trabajos durante el período de investigación.

Nota 1: Para el estándar FSC® el plazo de investigación y respuesta será de máximo 3 meses.

Nota 2: Para el estándar de UTZ, BM TRADA responderá al demandante en un plazo de 15 días hábiles (3 semanas). Si la demanda no se resuelve en el plazo de 20 días hábiles (4 semanas), BM TRADA al respecto a UTZ certified.

Nota 3: Para el estándar de la RSPO se aplicarán los plazos indicados en la nota 1 anterior.

Nota 4: Si surge una preocupación, incluso para estándares de FSC, porque por ejemplo, un documento puede haber sido manipulado, se tomarán medidas para obtener pruebas objetivas que lo confirmen. BM TRADA se pondrá en contacto con otras partes pertinentes, como los proveedores, para verificar la información.

---

## SECCIÓN C – INQUIETUDES/QUEJAS NO RESUELTAS

---

Cuando un reclamante/informante no está satisfecho con el resultado del proceso de quejas/inquietudes de BM TRADA, se le invita a que escale su queja como si fuese una apelación, sistemática que está descrita a continuación.

Si el reclamante/informante a su vez no está satisfecho con el resultado del proceso de apelaciones, está autorizado a contactar con el Organismo de Acreditación/Propietario del Estándar pertinente.

BM TRADA, dispone de procedimientos internos, para tratar y resolver las quejas de todas las partes interesadas.

Para una información más detallada del proceso de Quejas que está relacionado directamente con BM TRADA, puede acceder a: BM-TRADA-Gestión que están en la misma página web que este documento.

## SOBRE A BM TRADA

BM TRADA, forma parte del grupo Grupo Element, y está especializada en ofrecer una amplia gama de servicios independientes de inspección, certificación, formación y otros servicios. Ayudamos a las organizaciones demostrar el desempeño y cumplimiento de sus actividades y negocios.



**bmtrada**  
Proud to be part of  element

PARA MAS INFORMACIÓN CONTACTE:

T: +44 (0) 1494 569 750    COMPLAINTS@BMTRADA.COM

[www.bmtrada.com](http://www.bmtrada.com)