

## ÍNDICE

1. Objetivos del manual
2. Descripción de la actividad
3. Alcance de la Cadena de Custodia y grupos de producto
4. Responsabilidades del Sistema
5. Documentación y registros
6. Validación de proveedores
7. Compras y recepción de material
8. Método de control
9. Expedición de pedidos y ventas
10. Uso de la marca y comunicación
11. Formación
12. Atención de quejas y reclamaciones
13. Documentación relacionada
14. Control de cambios

REDACTADO por: GEA Forestal (Consultores)

Revisado por	Aprobado por
Jennifer Martín Consuegra (Responsable de Calidad y CdC)	Jesús Galvez (Dirección)

## 1. OBJETIVOS DEL MANUAL

Documentar el Sistema de Cadena de Custodia y los Procedimientos establecidos por **MANIPULADOS Y RETRACTILADOS MV, SL (Grupo MV)**, para cumplir con los requisitos de Cadena de Custodia del esquema de certificación FSC® conforme a sus Estándares y Reglas de Uso de la Marca en vigor.

En este sentido, los documentos normativos de referencia son:

- FSC-STD-40-004 V3-0 Certificación de Cadena de Custodia FSC
- Addendum FSC-STD-40-004a V3-0 Clasificación de Productos
- FSC-STD-50-001 V2-0 Certificate Holder Trademark Requirements

## 2. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

La actividad de Grupo MV consiste en la producción de:

- Packaging: cajas, soportes y otros.
- Puntos Líneales de Venta (PLV)
- Displays
- Otros productos de impresión (etiquetas, carpetas, etc.)

El servicio de Grupo MV incluye desde la creación y diseño de los proyectos hasta la producción y la distribución.

El proceso productivo, en los procesos relacionados con material de origen forestal, es el siguiente:

- 1- Recepción de pedido de cliente
- 2- Emisión de presupuesto → Aceptación de presupuesto
- 3- Diseño del producto
- 4- Selección de proveedores de papel impreso y/o cartón/cartoncillo y gestión del pedido de compra
- 5- Verificación de la recepción de la materia prima y/o material impreso
- 6- Transformación: corte, contracolado, troquelado, plastificado, manipulado, etc.
- 7- Expedición a cliente
- 8- Facturación a cliente

## 3. ALCANCE DE LA CADENA DE CUSTODIA Y GRUPOS DE PRODUCTO

### 3.1.- ACTIVIDAD DENTRO DEL ALCANCE

El Sistema de Cadena de Custodia se aplica a la siguiente actividad: fabricación de packaging certificado FSC Recycled y FSC MIX. Por lo tanto, el alcance es el siguiente:

**Compra de papel, cartón y cartoncillo FSC MIX y FSC Recycled, impreso y sin imprimir, para la fabricación y venta de PLV y artículos de packaging FSC MIX por el sistema de transferencia.**

### 3.2.- EMPLAZAMIENTOS

Estos procesos y su gestión tienen lugar íntegramente en las instalaciones de Grupo MV en **Calle Laguna, 84, 28923 Alcorcón, Madrid**. En estas instalaciones se localizan las oficinas, el área de recepción de mercancía, el área de almacenaje, la planta productiva y el área de expedición.

### 3.3.- CATEGORÍAS DE MATERIAL DEL SUMINISTRO

Grupo MV puede comprar, para los grupos de producto bajo el alcance de este certificado, los siguientes tipos y categorías de material:

Tipo de insumo	Clasificación FSC <sup>(1)</sup>	Categoría del Producto	Especies
Papel de impresión	P2.1, P2.3	FSC MIX	No aplica por el tipo de material
		FSC Recycled	
Cartón y cartoncillo	P3.1, P3.2	FSC MIX	No aplica por el tipo de material
		FSC Recycled	
Embalaje de cartón corrugado	P5.2	FSC MIX	No aplica por el tipo de material
		FSC Recycled	

(1) Según el FSC-STD-40-004a V2-1

### 3.4.- GRUPOS DE PRODUCTO Y CATEGORÍAS DEL PRODUCTO PARA LA VENTA

Grupo de producto	Clasificación FSC	Declaración del Producto	Sistema de Control
Cardboard packaging Corrugated paper packaging	P5.1, P5.2	FSC MIX	Transferencia
Advertising materials	P8.4	FSC MIX	
File folders Adhesive labels	P7.3, P7,8	FSC MIX	

La información sobre los *Grupos de Productos FSC* que serán vendidos con *declaraciones FSC* se mantiene actualizada y se encuentra a disposición pública en la base de datos pública de dicho sistema y entregándose bajo petición, como indica la **Política de Compromiso** con la Cadena de Custodia FSC firmada por la Dirección e incluida en el *Anexo I*, junto con la Auto-declaración en relación a la FSC-POL-01-004.

### 3.5.- CUMPLIMIENTO CON LAS LEYES DE COMERCIO Y ADUANAS (EUROPEAN TIMBER REGULATION)

Dentro de sus responsabilidades de cara a la normativa EUTR (EUROPEAN TIMBER REGULATION, Reglamento Europeo UE nº 995/2010), Grupo MV recaba la información de las especies y orígenes (a nivel, al menos, de país) de la materia prima que compra (cartón y cartoncillo, ya que el material impreso está exento), solicitándosela a los proveedores y archivándola convenientemente. Así mismo, se compromete a facilitar esta información a sus clientes en caso de solicitársela.

Todos los proveedores de Grupo MV dentro del alcance del certificado se encuentran dentro de la Unión Europea.

Dado que dentro del alcance de este certificado sólo se realizan compras de material certificado FSC, se considera que todos los materiales son de bajo riesgo.

Grupo MV puede realizar exportaciones a otros países de la UE (dentro del espacio Schengen), pero las expediciones se realizan a logistas dentro de España.

## 4. RESPONSABILIDADES DEL SISTEMA

La **Dirección** ha designado como **Responsable de Cadena de Custodia FSC** a **Jennifer Martín Consuegra**, responsable de calidad, que independientemente de sus demás responsabilidades tiene la autoridad global en el cumplimiento de los requisitos de la Cadena de Custodia FSC. Este hecho se ratifica con la firma y aprobación de la presente versión de este documento.

El resto del personal clave, con autoridad sobre requisitos de Cadena de Custodia, se identifica en cada uno de los procedimientos incluidos en este Manual. A continuación se incluye un cuadro resumen de responsabilidades:

Responsabilidades en Cadena de Custodia	
Persona (Área)	Responsabilidades
Jesús Galvez (Dirección)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión y Aprobación del Manual,</li> <li>- Designación del Responsable de Cadena de Custodia,</li> <li>- Firma de las Políticas de Compromiso,</li> <li>- Responsable de Seguridad y Salud, prevención de Riesgos Laborales</li> </ul>
Jennifer Martín Consuegra (Calidad, responsable de Cadena de Custodia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir, implantar y mantener el Sistema de Cadena de Custodia,</li> <li>- Actualizar y distribuir la documentación,</li> <li>- Formar a los Responsables,</li> <li>- Controlar los balances de entradas (ERP) y salidas y el resumen anual,</li> <li>- Ser el interlocutor con la Entidad de Certificación,</li> <li>- Gestionar las quejas y reclamaciones,</li> <li>- Archivar los registros de formación, auditorías, balance de materiales, resúmenes anuales, aprobación de logos y acuerdos de subcontratación.</li> <li>- Edición de facturas</li> </ul>
Oscar Ortega (Compras)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión y archivo de contratos de compra</li> <li>- Realizar y actualizar el Listado de Proveedores,</li> <li>- Validación de proveedores y archivo: verificaciones en la página web de FSC y documentos de proveedor,</li> </ul>

Daniel López (Presupuestos) / Avelino Donaire (comercial)	- Gestión de Pedidos de material certificado,
Susana Guijarro y Elena Ocaña (producción)	- Entrada de la información de los pedidos FSC en el ERP - Validación de los albaranes de proveedores, - Control de la trazabilidad en la fabricación - Supervisión de las operaciones en fábrica - Edición de albaranes de venta de productos terminados, con el Código de Grupo MV y la Declaración correspondiente, - Edición de albaranes de venta de productos terminados, con el Código de Grupo MV y la Declaración correspondiente,
Antonio Pérez (Almacén)	- Recepción de materiales y disposición en almacén - Comprobación de la entrada de material en los trabajos - Empaquetado y etiquetado del producto
José Palomero y Charly Gustavo (Diseño )	- Controlar el uso de las marcas registradas

## 5. DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS

Este Manual de Cadena de Custodia y sus anexos son la única documentación que desarrolla el sistema de Cadena de Custodia de Grupo MV y es actualizado por el Responsable de Cadena de Custodia y revisado y aprobado por Dirección. Este manual está a disposición de todo el personal clave expuesto en el apartado anterior, que ha sido formado en los contenidos del mismo que les atañen tal y como se especifica en el punto siguiente de este mismo documento.

Cuando el Responsable de Cadena de Custodia actualice el Manual de Cadena de Custodia deberá notificar la actualización efectuada a todos los responsables a los que afecte la modificación.

Cada responsable implicado en la Cadena de Custodia se encarga de conocer y poner en práctica los requisitos del Manual actualizado que le son de aplicación y se asegura de que el personal a su cargo conoce el Manual en vigor y trabaja según sus directrices.

Todos los documentos y registros mencionados en este Manual son archivados en formato digital en los equipos informáticos comunes de Grupo MV y/o en papel, en las oficinas de las instalaciones de la empresa, de manera que se garantice su fácil localización y conservación por un período mínimo de **5 años**.

La información se maneja en un servidor interno, y se realizan copias de seguridad periódicas en hosting externo.

## 6. VALIDACIÓN DE PROVEEDORES

Las materias primas de Grupo MV dentro del alcance de este sistema de Cadena de Custodia se clasificarán como **papel impreso, cartón y cartoncillo FSC MIX y FSC RECYCLED** por lo que sólo se podrá comprar a proveedores con un certificado COC que incluya dichas categorías y el tipo de producto P2.1 (papel para impresión), P2.3 (papel para embalaje), P3.1 (cartón no estucado), P3.2 (cartón estucado) y P5.2 (embalaje corrugado).

A continuación se especifica cómo verificar la validez de los proveedores:

Antes de adquirir un material como certificado FSC MIX o FSC Recycled, el Responsable de Cadena de Custodia deberá hacer las siguientes comprobaciones en la página web de FSC <http://info.fsc.org>:

- 1.- El proveedor deberá disponer de un Certificado de Cadena de Custodia (CoC) en vigor,
- 2.- En el Listado de Productos incluidos en el alcance deberá aparecer el producto suministrado: P2.1 (papel para impresión), P2.3 (papel para embalaje), P3.1 (cartón no estucado), P3.2 (cartón estucado) y P5.2 (embalaje en cartón corrugado)
- 3.- En las categorías disponibles deberá aparecer la categoría FSC MIX y/o FSC Recycled.

Si la Razón Social del proveedor no aparece en esta página como poseedora de un certificado en vigor de este tipo, el material no podrá ser considerado Certificado FSC.

Si aparece un Código válido y en vigor, pero la información de los Tipos de Productos que puede suministrar, sus categorías u otros datos no son claros o están ausentes se solicitará al proveedor un documento con el Alcance Completo de su certificado, validado por la Entidad de Certificación.

Una vez validado el certificado del proveedor, se incluirá este en el **archivo Grupo MV\_resumen anual y proveedores.xls** anotando su Número de Certificado, la categoría de material que entra en su alcance, la fecha de caducidad de su certificado y la fecha en la que se comprobó que estaba en vigor en el sistema de FSC internacional. Esta comprobación debe repetirse al menos una vez al año. Se imprimirá y archivará una copia de la búsqueda con la herramienta "Print" de la base de datos, como evidencia de la fecha de la comprobación. En caso de precisarse un certificado del Alcance Completo se adjuntará este al listado de proveedores.

## 7. COMPRAS Y RECEPCIÓN DE MATERIAL

### 7.1. RECEPCIÓN DE PEDIDOS, EMISIÓN Y APROBACIÓN DE PRESUPUESTO

El responsable comercial que recibe el pedido solicita al departamento de presupuestos el presupuesto, que lo envía a cliente en la plantilla correspondiente, indicando que se tratará de un trabajo (OT) certificado FSC en el desplegable habilitado en el ERP.

Una vez recibida la aprobación del presupuesto, comunicará al responsable de producción que se trata de una OT FSC.

El responsable de producción, al adjudicar el número de OT y elaborar el diseño de la misma ya dispondrá de esta información de manera automática en el ERP.

### 7.2. SELECCIÓN DE PROVEEDORES DE CARTÓN/CARTONCILLO, IMPRESIÓN Y GESTIÓN DEL PEDIDO DE COMPRA

El responsable de compras, al ver identificado en la OT en el ERP que se trata de un trabajo FSC, seleccionará los proveedores de materia prima de entre aquellos validados en el registro **Grupo MV\_resumen anual y proveedores.xls**, y les enviará por correo electrónico

un pedido de compra de el/los cartón/cartones necesarios, para la recepción en las instalaciones de Grupo MV de material para contracolar o similar (en su caso). Para estas OTs FSC se trabajara por lo tanto bajo pedido.

Por otro lado, el responsable de compras, al ver identificado en la pestaña correspondiente que se trata de un trabajo FSC, seleccionará la imprenta a la que encargar el material impreso entre aquellas validadas en el registro **Grupo MV\_resumen anual y proveedores.xls**.

### **7.3 CHEQUEO DE LA DOCUMENTACIÓN DE LOS PROVEEDORES DE MATERIA PRIMA Y ENTRADA EN BALANCE**

El responsable de producción harán las siguientes comprobaciones:

- Los albaranes del material enviado por el proveedor a Grupo MV incluyen el **Código de Certificación** y la **Categoría FSC** que aparece en Listado de proveedores. Esto será verificado al revisarse en la bandeja de logística.
- Las facturas del material enviado por el proveedor a Grupo MV incluyen el **Código de Certificación** y la **Categoría FSC** que aparece en Listado de proveedores. Esto será verificado por contabilidad al recibir la factura.
- Las facturas y los albaranes incluyen la siguiente información: nombre del proveedor, nombre del cliente, identificación del producto, cantidad del producto y fecha.

Si el albarán dispone de toda esta información de manera correcta, la entrada de material se carga en el ERP dando paso a la carga de máquinas, se incluyen la cantidad (en kilos) y se considerará en todos los casos la categoría como FSC Mix 70%, ya que está previsto "degradar" la categoría en todos los casos para la declaración de venta.

**NOTA:** Aunque dado el producto que habitualmente se compra y el tipo de proveedores no está previsto que ocurra, si se diese el caso de que la materia prima sea exclusivamente FSC RECYCLED esta degradación no podría realizarse, y debería utilizarse la declaración FSC RECYCLED para el producto en factura de venta y albarán de expedición, así como el logotipo FSC RECYCLED, si es el caso.

#### **- Tratamiento de producto no conforme**

Si al realizar la compra se da alguno de estos supuestos:

- El material procede de un proveedor con el certificado en suspensión o caducado,
- El material está fuera del alcance del certificado del proveedor, o
- El material está incorrectamente identificado en albarán o factura,

se procederá a tratar este material como **Producto No Conforme**. En este caso las cantidades de material no se incluirán en el balance de materiales como certificadas (es decir, no se da de alta en el ERP como tal), hasta que pueda verificarse su condición de certificado. En cualquier caso, se almacenarán de manera segregada.

Si esta condición de No Conforme se evidencia después de la recepción y almacenado del material, se deberá modificar el balance *a posteriori*.

En el caso improbable de que se diese esta circunstancia posteriormente a la venta de ese material como certificado FSC por parte de Grupo MV, el Responsable de Cadena de Custodia tomará las siguientes medidas:

- Se asegurará que no se suministra más producto no conforme FSC a cliente.
- Informará a la Entidad de Certificación en un plazo máximo de 5 días después de detectar el producto no conforme, solicitando confirmación de si las medidas preventivas previstas son suficientes y convenientes.
- Informará al Cliente por escrito, como máximo 5 días hábiles después de detectar el producto no conforme, de que se trata de producto No Conforme FSC, y se guardará evidencia de ésta comunicación en el sistema de gestión durante 5 años.
- Analizará la causa de la No Conformidad y establecerá medidas preventivas para evitar que la circunstancia vuelva a producirse.

## **8. MÉTODO DE CONTROL**

### **8.1. SISTEMA DE TRANSFERENCIA PARA MATERIAL CERTIFICADO FSC**

Tal y como se ha expuesto en el apartado 7, para cada partida de material certificado se realizará un control de la documentación asociada (facturas y albaranes) que llevará en caso satisfactorio a su introducción en el balance de materiales (ERP) como material certificado y a su almacenamiento segregado del resto de los materiales.

Para realizar esta segregación, se utilizará el número de OT, número único y que siempre acompaña en la etiqueta al material en almacén. En esta etiqueta se incluirá la especificación de tratarse de material FSC.

Este material se almacenará aislado de otro material de las mismas características que no esté certificado para minimizar el riesgo de confusiones.

Al realizarse la venta, el material se descontará automáticamente del balance (ERP) al emitirse el albarán. En caso de sobrar material que pase a stock, este perderá la condición de certificado FSC.

### **8.2. CONTROL DE VOLÚMENES**

Tal y como se ha expuesto en los apartados 7 el Responsable de Cadena de Custodia y el resto de personal clave mantendrán en el ERP un balance de las compras y ventas del material incluido dentro del alcance del certificado. Este software presenta el balance pedido por pedido (OT), mostrando la información relativa a la disponibilidad, compras y ventas de material certificado resumida en dichos pedidos.

En cualquier caso, el Balance de Compras y Ventas en el ERP debe servir como herramienta de apoyo y control, pero al realizarse segregación física con el etiquetado en los almacenes no sería posible el vender como certificada más cantidad de material del realmente existente.



**Factor de conversión:**

El factor de conversión se calculará al generar la OT, por parte del responsable de compras, que calculará los pesos teóricos del producto acabado y el Factor de Conversión como la proporción entre estos y la cantidad de materia prima comprada y lo registrará en el archivo **Grupo MV\_resumen anual y proveedores.xls**.

**Resumen anual**

El resumen de las cantidades compradas y vendidas a lo largo de un periodo de doce meses se calcula de forma automática en el registro **Grupo MV\_resumen anual y proveedores.xls**.

**8.3. DETERMINACIÓN DE LAS DECLARACIONES**

Se ha decidido, ya que los clientes no establecen diferencias en sus requisitos, realizar todas las declaraciones como FSC MIX 70%. Al tratarse de la categoría más baja, todos los inputs serán validos para ella, produciéndose degradación en los casos en que sea distinta.

**9. EXPEDICIÓN DE PEDIDOS Y VENTAS****9.1. TRAMITACIÓN DE PEDIDOS Y VENTAS**

Los pedidos de cliente pueden realizarse por varias vías (correo electrónico, llamada telefónica o fax), y se realizarán directamente al comercial.

La elaboración de facturas se realiza con el software ERP, incluyendo la declaración FSC MIX 70% que se ha incorporado como referencia individual para la OT desde el presupuesto. Al generar las facturas, el software utiliza la descripción completa introducida al cargar el presupuesto, con lo que la declaración y el número de certificado se incluirán de manera automática, junto con las características del material.

Los albaranes (packing list) se realizan con el software ERP, e incorporan la declaración y código de custodia de la OT.

El procedimiento a seguir con las ventas de material certificado será el siguiente:

- **Gestión de pedidos** de material certificado

Al recibirse un pedido de material certificado, se realizará en el ERP una OT con el mismo y un pedido a el/los proveedor/es con la cantidad exacta, tal y como se ha expuesto anteriormente.

- **Preparación de albaranes (packing list)** de material FSC

Cuando se va a realizar una expedición, el responsable de producción, bajo la supervisión del responsable de Cadena de Custodia prepara el albarán, que acompañará al envío en todo momento, y contiene:

- Nombre y datos del cliente
- Nombre y datos de Grupo MV
- Tipo de producto, con la declaración FSC correspondiente

- Código del certificado FSC de la empresa (SGSCH-COC-XXXXXX),
- Fecha de expedición
- La frase “Sólo los productos identificados como tal están certificados FSC” en el apartado “comentarios”, en el caso de ventas con uso del panel promocional FSC.

- **Elaboración de facturas de venta** de material FSC

Posteriormente a la realización del envío, el responsable de administración elabora y envía la factura con el software ERP, que incluyendo toda la información referida anteriormente para el albarán.

## 10. USO DE LAS MARCAS REGISTRADAS

### 10.1. Uso en producto de la Marca FSC:

Esta previsto usar el logo en los artículos, siempre que el cliente lo solicite.

El control del uso de las marcas registradas quedará en manos del Responsable de Diseño.

Para el diseño, ubicación y demás aspectos del uso de la marca FSC en los productos, el Responsable de Cadena de Custodia se guiará por lo establecido en el FSC-STD-50-001 Requirements for use of the FSC trademarks by Certificate Holders (en su última versión). La etiqueta a utilizar será la de “FSC MIX” en todos los casos.

El arte final se entregará a las imprentas incluyendo el uso de marca con el número de licencia del Grupo MV, sin tener estas posibilidad de modificarlo.

**Previamente al uso de la marca FSC, el Responsable de Cadena de Custodia pedirá por escrito aprobación del uso a la Entidad de Certificación.**

Hasta que la aprobación no se haya recibido, no se procederá a la impresión del uso solicitado. El Responsable de Cadena de Custodia archivará la aprobación por escrito que dé la Entidad de Certificación.

### 10.2. Uso promocional de las Marcas del FSC:

Para usos promocionales de la marca FSC fuera de producto (web, facturas, albaranes, firmas de correo electrónico, papelería...), el Responsable de Cadena de Custodia se guiará por lo establecido en el FSC-STD-50-001, Requirements for use of the FSC trademarks by Certificate Holders (en su última versión).

Para los diseños gráficos de usos promocionales, el Responsable de Cadena de Custodia realizará el diseño utilizando los archivos y directrices entregados por FSC, tras la Certificación y firma de las Licencias de Uso de las Marca FSC.

**Una vez maquetado, antes de la edición de cada uso de la marca FSC, el Responsable de Cadena de Custodia pedirá por correo electrónico aprobación del uso a la Entidad de Certificación.**

Hasta que la aprobación no se haya recibido no se procederá a la impresión o edición del uso solicitado. El Responsable de Cadena de Custodia archivará la aprobación por escrito que dé la Entidad de Certificación.

## 11. FORMACIÓN

### 11.1. PLAN DE FORMACIÓN INICIAL

La formación y cualificación mínima en Cadena de Custodia FSC que debe tener el personal de Grupo MV previamente a la instauración del sistema de Cadena de Custodia expuesto en este Manual (previa a la Evaluación Inicial por parte de una Entidad de Certificación acreditada) es el siguiente:

- **Responsable de Cadena de Custodia:** El responsable de cadena de custodia debe conocer en profundidad los contenidos de este Manual y de manera general los estándares de aplicación listados en el apartado 1. Para ello, debe recibir formación por parte de un formador externo capacitado o tener al menos un año de experiencia en responsabilidades de Cadena de Custodia. En caso de no poseer esta formación o experiencia, podrá apoyarse en una consultora especializada, al menos hasta el momento de manejar con fluidez el sistema.

- **Dirección y resto del personal clave:** El personal implicado en alguna de las facetas de la Cadena de Custodia expuestas en el apartado 4 deberá recibir, por parte de un formador externo capacitado, al menos una sesión explicativa de las nociones generales de Cadena de Custodia y Gestión Forestal Responsable en el sistema de certificación FSC. Por otro lado, deberá recibir, por parte de un formador externo o del responsable de Cadena de Custodia, una sesión explicativa de las responsabilidades específicas de su cargo que se derivan de este Manual.

Se entiende como formador externo capacitado a:

- Aquel que está acreditado como formador por el sistema de certificación correspondiente o,
- Aquel que pertenece a la Oficina Nacional del sistema de certificación o realiza formaciones en su nombre o,
- Aquel que ha realizado al menos dos formaciones en los mismos aspectos del sistema de certificación o,
- Aquel que tiene al menos dos años de experiencia gestionando un sistema de cadena de custodia del sistema de certificación a tratar.

Para demostrar esta capacidad del formador se adjuntará su *curriculum vitae* a los registros de formación.

Esta formación es independiente de la propia del ejercicio de sus labores en la empresa, fuera de lo concerniente a la gestión de la Cadena de Custodia, y que deberá incluir al menos la formación preceptiva en Seguridad, Salud y Prevención de riesgos laborales.

### 11.2. PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA

Una vez finalizada la implantación de la Cadena de Custodia, se continuará con el siguiente **Plan de Formación Continua:**

- **Personal de nueva incorporación** a la empresa: se realizará una formación idéntica a la expuesta como formación inicial para su puesto de trabajo una vez incorporado al mismo,

que debe estar finalizada *antes* de que el nuevo trabajador asuma ninguna responsabilidad en la gestión de la Cadena de Custodia o el manejo de material certificado.

- **Cambios en los estándares de aplicación:** Se realizarán acciones formativas específicas cuando se produzcan modificaciones en los estándares que impliquen alteraciones en el sistema de Cadena de Custodia de la empresa. Esta formación se realizará por parte de un formador externo capacitado al responsable de cadena de custodia siempre que la entidad de la modificación en el estándar lo aconseje, y por parte de esta al resto del personal clave.

- **Cambios en los procedimientos de cadena de custodia:** Se realizarán acciones formativas específicas cuando se produzcan modificaciones sustanciales en los procedimientos que impliquen alteraciones significativas en el sistema de Cadena de Custodia de la empresa. Esta formación se realizará o bien por parte de un formador externo o por parte del responsable de cadena de custodia al personal clave implicado.

- **Resolución de No Conformidades** levantadas por una auditoría de la Entidad de Certificación o interna que precisen profundizar en la formación.

- **Prevención de riesgos laborales y seguridad y salud:** Se realizará la formación preceptiva por parte del servicio de prevención ajena o agente equivalente con la periodicidad que estipule la ley.

### 11.3. REGISTROS DE FORMACIÓN

Los **registros** que acreditan la formación y cualificación del Responsable de Cadena de Custodia y resto del personal clave son:

- Certificados de asistencia a cursos,
- Registro de formación recibida (anexo),
- Certificados de acreditación de los organismos que los imparten o los *currícula* de los formadores, en su caso

## 12. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Grupo MV pone a disposición de clientes, proveedores, personal y otras partes interesadas este procedimiento para tratar quejas y reclamaciones respecto a la cadena de custodia y origen de los materiales forestales de la Empresa, mediante la difusión de la Política de Compromiso con la Cadena de Custodia (Anexo I).

Estas quejas y reclamaciones serán remitidas al Responsable de Cadena de Custodia, a la dirección de e-mail **calidad@grupo-mv.es** o por correo postal a la dirección: **Calle Laguna, 84, 28923 Alcorcón, Madrid.**

El procedimiento a seguir para tratar esta queja o comentario será el siguiente:

1.- El Responsable de Cadena de Custodia, junto con el personal que éste considere oportuno evaluarán el comentario o queja recibido y lo resolverá en un plazo de tres meses desde su recepción, dando acuse de recibo al querellante en no más de dos semanas,

2.- Los resultados de la evaluación y verificaciones realizadas serán comunicadas al reclamante por escrito a la dirección que indique en estos plazos establecidos,

3.- Si como resultado se demuestra que algún proveedor de Grupo MV o algún suministro ha incumplido los requisitos establecidos en este manual para materiales certificados, dicho proveedor o suministro se excluirá de la Cadena de Custodia,

4.- Dicho proveedor o suministro podrá volver a ser admitido sólo cuando haya demostrado que cumple los requisitos para material certificado FSC,

5.- Todas las reclamaciones recibidas, evidencias y resultados de evaluaciones y verificaciones quedarán archivadas por un período de 5 años. Se notificará la resolución tanto al querellante como a la Entidad de Certificación una vez se haya solucionado la incidencia.

6.- Si hubiese incumplimientos repetidos de los requisitos del sistema de certificación FSC, Grupo MV revisará los procedimientos expuestos en este Manual.

Grupo MV se compromete a facilitar al ASI y al FSC la información sobre sus operaciones que le sea requerida para sus evaluaciones.

### **13. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA**

Anexo Política y compromiso con el FSC

Anexo registro de formación

Anexo listado de proveedores y resumen anual

### **14. CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificación</b>
0	22/02/2019	Borrador
1	05/03/2019	Versión inicial
2	13/03/2019	Corrección de erratas durante la auditoría