

 Castilla-La Mancha	SISTEMA DE GESTIÓN FORESTAL SOSTENIBLE “Resolución de conflictos, incidencias, acciones preventivas y correctivas”	SGFS-PR-02
---	---	-------------------

ESTADO DE REVISIONES		
Revisión	Fecha	Descripción
0	17.04.23	Revisión 0 para comentarios
1	31.10.24	Revisión 1. Se incorpora al apartado 7 ANEXOS el impreso IM-22 “Parte de seguimiento incidencias/sugerencias en aprovechamientos”.
2	12.05.26	Revisión 2. Para cumplir con los indicadores 1.6.2 y 1.6.3 del estándar de gestión forestal sostenible FSC-STD-ESP-03-2018 ES 2019-10-07. Actualización de dirección web de certificación forestal.

Aprobación (Jefe/a de Servicio)
 Fdo: M ^a Lucía Plaza Díaz
Fecha: 24/04/2026

CLASIFICACIÓN DEL DOCUMENTO		
Copia Controlada	Documento digital	
Copia No Controlada	Documento impreso	
Fecha: 12.05.26 Rev. 2.	SGFS-MG-01 “Manual del Grupo de Certificación Forestal Delegación Provincial Desarrollo Sostenible Albacete”	Página 1 de 10

1. OBJETIVOS

- Establecer una sistemática para la identificación, comunicación y tratamiento de las Incidencias, Acciones Preventivas y Correctivas.
- Asegurar que las Acciones Preventivas y Correctivas se implantan y se verifica eficientemente que corrigen la acción original y previenen la acción potencial.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las actividades que la Consejería de Desarrollo Sostenible, en su caso, la Delegación Provincial de Desarrollo Sostenible de Albacete, realiza en los montes incluidos en el Sistema, es decir, reguladas, descritas o normalizadas por el Sistema de Gestión Forestal Sostenible (en adelante SGFS), y que no cumplan con los requisitos o exigencias establecidos para ellas.

3. DEFINICIONES

Acción Compensatoria:

Acción para el resarcimiento del daño o perjuicio causado.

Acción Correctiva:

Acción tomada para eliminar la causa de una incidencia detectada, u otra situación indeseable.

Acción Preventiva:

Acción tomada para eliminar la causa de una incidencia potencial, u otra situación potencialmente indeseable.

Acción Reparadora Inmediata:

Acción de resolución inmediata emprendida después de la detección de una incidencia destinada a corregir el daño inmediato causado por esta.

Acción de Seguimiento:

Acción tomada para verificar la implantación de las acciones correctivas programadas y comprobar la erradicación de la incidencia. También se considera

este tipo de acción para verificar la implantación y grado de efectividad de las acciones preventivas.

Conflicto:

Problema, cuestión o materia de discusión, que resulta de difícil solución.

Emisor de la incidencia:

Persona de la Consejería, autorizada según las exigencias impuestas por el procedimiento de Incidencias, acciones preventivas y correctivas, a iniciar la tramitación de un Parte de Incidencia.

Hoja de reclamaciones, iniciativas y sugerencias:

Hoja derivada de la “Carta de Derechos del Ciudadano” (Decreto 30/1999, de 30 de marzo) a disposición de cualquier persona en los centros de la Administración de Castilla La Mancha.

Incidencia:

Incumplimiento de un requisito.

Inspección rutinaria:

Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.

Observación de Trabajo:

Aspecto detectado durante el desarrollo de un proceso o subproceso, con el que se quiere dejar constancia para un posterior análisis.

Parte de Incidencia:

Documento mediante el que se comunican y tramitan las incidencias y las acciones correctivas y preventivas, consecuencia del seguimiento del SGFS.

Queja:

Comunicado verbal o escrito de una parte interesada, con el cual pretende dejar constancia de su insatisfacción.

Reclamación:

Comunicado verbal o escrito de una parte interesada acerca de su insatisfacción, en la que, además, solicita una reparación, mejora, restitución o indemnización por el perjuicio percibido.

Situación indeseable:

Cualquier circunstancia que, aunque no supone el incumplimiento de un requisito específico, es susceptible de ser mejorada.

El resto de definiciones vinculadas a este procedimiento, deberán consultarse en el Glosario del estándar de gestión forestal sostenible FSC.

4. METODOLOGÍA

4.1 Detección y tratamiento de Incidencias o resolución de conflictos

- Las incidencias pueden ser detectadas tanto por las partes interesadas internas (personal de la Consejería o que trabaja para ella), como por partes interesadas externas (visitantes y/o grupos de interés) y, en general, por cualquier persona implicada en alguna actividad de gestión de los montes incluidos en el SGFS (adjudicatarios de aprovechamientos, trabajadores del monte) que haya contactado con el servicio de gestión del monte, ya sea directamente transmitiéndolo a algún Agente medioambiental o al Técnico/a Jefe de la Sección de Montes o, a través de cualquiera de las vías disponibles:
 - a) Mediante la cumplimentación de los formularios disponibles en la web de certificación forestal en Albacete de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (Ver Anexo), integrados en el Sistema de Gestión Forestal en el siguiente enlace:
<https://medionatural.castillalamancha.es/certificacion-forestal/albacete>
 - b) Mediante el procedimiento establecido, 090002 TRAMITACION DE INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS de la Junta de comunidades de Castilla-La Mancha regulado por la Orden de 11/10/2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por la que se regula la tramitación de iniciativas, quejas y sugerencias de los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, los plazos de aplicación y el formulario de solicitud (Ver Anexo) disponible

en el enlace: <https://www.jccm.es/atencion-a-la-ciudadania/quejas-y-sugerencias>.

4.1.1 El personal de la Consejería con acceso a los documentos del sistema tiene autoridad para iniciar la cumplimentación y tramitación de un Parte de Incidencia. Cuando otra persona distinta de las anteriores detecte una incidencia, deberá comunicarlo.

4.1.2 Las incidencias pueden tener su origen en denuncias, actas o informes relativos a:

- Daños significativos en la vegetación (bióticos o abióticos), investigando sus posibles causas (herbívoros silvestres o ganado, maquinaria, plagas y enfermedades, etc.).
- Animales muertos o enfermos, animales con posibles síntomas de enfermedad, ganado descontrolado,...
- Déficits de nutrientes en el desarrollo de la flora (clorosis, empardecimiento, etc.).
- Superficies afectadas por catástrofes (vendavales, incendios, heladas, etc.).
- Mal estado de la red de drenaje o la red viaria (cunetas, pasos de agua, caminos, etc.).
- Mal estado de árboles, hábitats o entornos singulares.
- Signos de erosión derivados de actuaciones forestales u otras.
- Presencia de residuos no forestales (basureros incontrolados, latas, plásticos, vertidos de aceites, etc.).
- Incumplimientos legislativos (medioambientales, laborales, seguridad y salud, etc.), o con origen en no conformidades registradas en auditorías externas de certificación forestal.
- Conflictos sobre asuntos relacionados con el derecho escrito, o consuetudinario de las comunidades locales.
- Otros posibles impactos negativos significativos de carácter social, ambiental y económico de las actividades de gestión.

4.1.3 La cumplimentación de los Partes, deberá ajustarse a las siguientes consideraciones:

- **Identificación del Parte de Incidencia:** Cada Parte se identificará mediante un número y la fecha de detección de la incidencia. El número del Parte tendrá que ser correlativo y lo asignará el gestor de la documentación.
- **Identificación de la incidencia:** el emisor indicará la detección y ubicación de la misma, considerando como orígenes posibles los siguientes:
 - Actas levantadas por funcionarios.
 - Denuncias oficiales.
 - Informes de agentes medioambientales.
 - Reclamación, y/o queja recibida por las vías disponibles mencionadas anteriormente.
 - Inspección rutinaria.
 - No conformidades detectadas en auditorías.
 - Otros.

Asimismo, se identificarán el nombre del emisor y su cargo o función, la Sección a la que pertenece y el emplazamiento donde se ha detectado la incidencia.

- **Descripción de la incidencia:** el emisor realizará una breve descripción de la incidencia identificada, con objeto de poder valorar sus causas, alcance y posibles consecuencias, así como las posibles acciones a llevar a cabo.
- **Causa / Origen de la incidencia:** el Emisor o la persona correspondiente investigará y describirá la causa o posible causa del incumplimiento del requisito detectado. Si fuera necesario, se adjuntará un informe explicativo, al que se hará referencia en el Parte.
- **Comunicación:** Si fuera necesario, dependiendo de las características de la incidencia, se realizarán acciones de comunicación a las personas que deban tener conocimiento de la misma. Los destinatarios

podrán ser: Jefe de Servicio de Medio Natural, Secciones de la Consejería, otras Consejerías, Ayuntamiento, etc. Así mismo se indicará el responsable de efectuar la comunicación.

- **Solución aportada:** cuando el Emisor tenga autoridad suficiente e independientemente de la necesidad de una Acción Correctiva posterior, para las incidencias detectadas se podrá proponer soluciones y acometer acciones reparadoras inmediatas. Además, se podrán cesar las operaciones en áreas donde la incidencia suponga un conflicto de magnitud sustancial, duración sustancial o involucre a un número significativo de intereses.

4.2 Acciones Preventivas y Correctivas

4.2.1 La Acción Preventiva puede tener su origen en:

- Una incidencia real o potencial.
- Una situación indeseable real o potencial.

4.2.2 Será motivo de apertura de una acción correctiva las siguientes:

- Las reclamaciones o quejas de visitantes, grupos de interés, adjudicatarios de aprovechamientos, siempre y cuando tengan su origen en defectos atribuibles a la Consejería.
- Incidencias originadas en actividades para las que no existe metodología documentada de trabajo o ésta existe pero no es adecuada.
- Incidencias repetitivas.
- Incidencias que supongan un daño importante para la conservación del monte o el entorno en el que se encuentra.
- Y en general la aparición de cualquier incidencia de la que puedan ser determinadas las causas y sobre las que puedan llevarse a cabo (fácilmente) medidas para evitar su reaparición.

4.2.3 Las Acciones Preventivas y Correctivas deben ser coherentes, proporcionadas y ajustadas a los efectos de las incidencias producidas y potenciales y/o a las situaciones indeseables reales o potenciales identificadas.

4.2.4 Las Acciones Correctivas pueden incluir Acciones Compensatorias para resarcir el daño o perjuicio producido.

4.3 Análisis y seguimiento de Incidencias

4.3.1 Anualmente, el Coordinador de GFS evalúa y analiza las incidencias, con el propósito de determinar el grado de importancia de las desviaciones. En el caso de que estas sean frecuentes o graves, comunicará al Jefe de Servicio la necesidad de emprender algún tipo de acción para minimizar e incluso eliminar la/s causa/s que la originan mediante una Acción Correctiva.

4.3.2 El Jefe de Servicio determinará y establecerá las acciones necesarias, en su caso. Para la introducción de una acción, tanto correctiva como preventiva, es recomendable tratar el tema con el personal implicado mediante algún tipo de reunión.

4.3.3 Anualmente, el Coordinador de GFS recopila todos los Partes de Incidencias recibidos y cumplimenta el impreso de seguimiento de incidencias (SGFS-IM-07), verificando que las actuaciones previstas han sido realizadas en la fecha prevista, o si por el contrario, están todavía en curso. Con los resultados obtenidos se plantean las posibles soluciones para erradicar definitivamente las Incidencias pendientes de cierre.

5. ARCHIVO Y REGISTROS

5.1 Los Partes de incidencia constarán de dos copias:

- Una copia para el Emisor de la incidencia.
- Una copia para el Coordinador de GFS.

5.2 El Gestor de la Documentación archivará y custodiará los originales de los partes de incidencia del coordinador de GFS, los impresos de seguimiento anual de

Fecha: 01.11.25	SGFS-PR-02 "Resolución de conflictos, incidencias, acciones preventivas y correctivas"	Página 8 de 10
Rev. 2.		

incidencias, así como cualquier otro documento relacionado con ellas: comunicaciones escritas (fax, cartas, emails...) sobre quejas, reclamaciones y conflictos, comunicaciones realizadas a terceras partes, informes anexos a los partes de incidencias, etc.

6. RESPONSABILIDADES

6.1 Del Emisor de la incidencia

- Identificar las incidencias detectadas
- Complimentar los partes de incidencia
- Remitir copia de los partes de incidencia al Coordinador de GFS.
- Proponer soluciones inmediatas a las incidencias detectadas.

6.2 Del Jefe de Servicio

- Solicitar la aplicación de Acciones Correctivas cuando la ocasión lo requiera.
- Colaborar con el Coordinador de GFS en el seguimiento de los Partes de incidencia.
- Proponer un Grupo de Resolución de Problemas, cuando queden incidencias pendientes de erradicar.

6.3 Del Coordinador de GFS

- Realizar cuatrimestral y anualmente el seguimiento de los partes de incidencia.
- Informar a la entidad de certificación, en cualquier momento, de la aparición de conflictos sobre asuntos relacionados con el derecho escrito o consuetudinario.

7. ANEXOS

- SGFS-IM-06 "Parte de incidencia"
- SGFS-IM-07 "Seguimiento de Incidencias"

- SGFS-IM-22 “Parte de seguimiento incidencias/sugerencias en aprovechamientos”.
- Modelo de solicitud de QUEJAS Y SUGERENCIAS ANTE LA ADMINISTRACIÓN DE CASTILLA-LA MANCHA.
- Modelo de solicitud de información del Sistema de Gestión forestal Sostenible de Albacete.
- Modelo de reclamaciones o sugerencias del Sistema de Gestión forestal Sostenible de Albacete.