

# Acusaciones

## Procedimiento Operativo Estándar

Válido desde: 01/03/2021

Distribución: Pública

Certifier for



**FAIRTRADE**  
INTERNATIONAL



## Índice

<b>1</b>	<b>Objetivo .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Aplicación .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Definición .....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Confidencialidad .....</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>Proceso .....</b>	<b>3</b>
	<b>5.1 Presentación .....</b>	<b>3</b>
	<b>5.2 Confirmación .....</b>	<b>4</b>
	<b>5.3 Investigación .....</b>	<b>4</b>
	<b>5.4 Respuesta.....</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>Referencias.....</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	<b>Histórico de cambios.....</b>	<b>6</b>

## 1 Objetivo

Este procedimiento operativo estándar recoge los principios y responsabilidades en relación con las acusaciones. Además, describe el proceso de tramitación de estas.

## 2 Aplicación

Este proceso operativo estándar es aplicable a todas las partes involucradas en el proceso. Esto incluye tanto a la parte que plantea el problema, como al cliente FLOCERT objeto del problema, la Unidad de Credibility Assurance y cualquier otro miembro del personal FLOCERT implicado.

## 3 Definición

Una acusación es una denuncia presentada por un tercero en contra de un cliente que posea el certificado Fairtrade o que se encuentre en proceso de certificación, en la cual se afirma que dicho cliente estaría incumpliendo los Criterios Fairtrade, las políticas de FLOCERT u otra obligación contractual con FLOCERT.

La acusación puede ser presentada por cualquier persona o entidad, incluidos, entre otros, clientes de Fairtrade, ONG, sindicatos de trabajadores, trabajadores o personas individuales. Además, se fomenta entre los miembros del personal de FLOCERT, incluidos los auditores, que se utilice el proceso de acusaciones cuando se reciba información fuera del proceso regular de certificación.

FLOCERT concibe el proceso de acusaciones como una valiosa herramienta para fortalecer su proceso de certificación y, por tanto, agradece la información adicional aportada por terceros. Las acusaciones aceptadas se tramitarán con prioridad.

Si los trabajadores comunican sus preocupaciones directamente a los auditores de FLOCERT durante una auditoría, la información será procesada dentro de la tramitación regular de la auditoría, y no de acuerdo con este procedimiento.

## 4 Confidencialidad

En general, el personal responsable tratará con estricta confidencialidad todas las acusaciones recibidas para garantizar la protección de la identidad de las partes implicadas.

Cuando la información confidencial de la parte acusadora, como trabajadores, proveedores, compradores u otros socios, pudiera revelar la identidad del que facilita la información, FLOCERT:

- No divulgará esta información confidencial a nadie excepto al personal responsable dentro de FLOCERT según sea necesario que la conozcan.
- No utilizará la información confidencial de ninguna forma que permita la identificación de la organización u organizaciones individuales que facilitan la información.
- No utilizará la información confidencial como prueba para una no conformidad a no ser que la información pueda ser verificada como correcta mediante otras pruebas adicionales obtenidas durante la investigación.
- Utilizará la información confidencial para identificar los aspectos que deben ser investigados.

## 5 Proceso

### 5.1 Presentación

Las acusaciones pueden presentarse:

- por escrito desde la página web de FLOCERT “Presentar una Acusación, Apelación o Reclamación” (formulario online de acusaciones)
- por correo electrónico a [credibility@flocert.net](mailto:credibility@flocert.net)

- por teléfono: llamada o mensaje WhatsApp
- por Skype
- utilizando el área “Confidential Feedback” en Fairtrace (herramienta de reporte para clientes FLOCERT)

La parte que presenta la acusación debe indicar el nombre del cliente en al que se refiere, FLO ID si lo conoce, y toda la información y documentos disponibles para respaldar la acusación en concreto. Las pruebas incluyen, entre otros, documentos, declaraciones, notas de reuniones o entrevistas, imágenes e información de los medios de comunicación que no estén restringidos por ningún requisito legal sobre protección de datos.

Si la parte acusadora no lo especifica, FLOCERT relacionará la información presentada con los criterios de cumplimiento pertinentes.

## 5.2 Confirmación

La Unidad de Credibility Assurance realizará una evaluación inicial de la acusación presentada y en el plazo de 7 días naturales confirmará su recepción e informará a la parte acusadora si procede tramitar la acusación o si la solicitud debe tratarse mediante un procedimiento diferente.

FLOCERT no investigara un caso de acusación si este ya está siendo investigado por las autoridades institucionales locales o nacionales (por ejemplo, con una acción legal en curso). Sin embargo, si el tema está relacionado con un requisito de los Criterios Fairtrade, un posible incumplimiento de las políticas o del contrato de certificación, FLOCERT puede aceptar la alegación.

Cuando sea posible, los trabajadores o sus representantes deben tratar de resolver el conflicto en primer lugar dentro de su propia organización. De acuerdo con los Criterios Fairtrade para Trabajo Contratado, cada cliente certificado debe contar con un procedimiento de reclamaciones interno que garantice que los trabajadores tengan derecho a ser escuchados y derecho a denunciar. Además, la dirección no puede imponer medidas disciplinarias, despedir ni discriminar a los trabajadores por usar cualquier procedimiento de queja. En caso de que el procedimiento interno no funcione correctamente, FLOCERT aceptará la acusación y procederá con la investigación.

Cuando proceda, los socios comerciales deben intentar resolver los conflictos contractuales utilizando el mecanismo alternativo de resolución de disputas que el Criterio Fairtrade establece como parte del contrato. En caso de que dicho procedimiento no tenga éxito, FLOCERT aceptará la acusación y procederá con la investigación.

El equipo de Credibility Assurance de FLOCERT documenta y gestiona todas las acusaciones de manera centralizada.

FLOCERT se reserva el derecho de evaluar cada caso de manera individual. En consecuencia, el desarrollo de cada evaluación puede ser diferente. Si la acusación se considera válida, se inicia la investigación.

## 5.3 Investigación

El equipo de Credibility Assurance de FLOCERT junto a un equipo designado del personal de certificación responsable investigará cada acusación. Trabajar con este equipo designado permite contar con información de la región, país, producto o una cadena de suministro. Se promueve un intercambio regular para fomentar el aprendizaje y mejorar los métodos de análisis e investigación.

Según el tipo, la gravedad y el contexto de la acusación (disturbios políticos, pandemia...), se determina cuáles son las medidas de investigación más adecuadas. Estas incluyen:

1. *Análisis de las pruebas escritas presentadas por la parte denunciante.*
2. *Solicitud de una evaluación de la acusación por parte de un tercero (por ejemplo, opinión de expertos técnicos, declaración legal, etc.).*
3. *Solicitud de una declaración y/o pruebas objetivas del cliente implicado.*
4. *Análisis de los informes de auditoría existentes.*
5. *Análisis de la acusación como parte de una auditoría física (anunciada o no anunciada) del cliente implicado.*



6. *Análisis de la acusación como parte de una auditoría remota utilizando la interacción en vivo (por Skype, llamada telefónica, chat) con la parte denunciante, el cliente implicado o un tercero.*

FLOCERT evalúa todos los hechos recogidos durante la investigación en relación con los Criterios Fairtrade, políticas FLOCERT y, si corresponde, otras obligaciones contractuales. Para garantizar la confidencialidad y fiabilidad de los resultados, no se compartirá información sobre fechas o metodología de la investigación mientras esta esté en curso.

- Si se determina que el cliente objeto de la acusación sí cumple los Criterios Fairtrade, la acusación será desestimada.
- Si la alegación fue corroborada y se descubre que el cliente acusado no cumple los Criterios Fairtrade, FLOCERT emitirá una no conformidad y se seguirá el proceso de certificación regular incluyendo la solicitud de medidas correctivas o, si corresponde, las sanciones apropiadas (por ejemplo, suspensión, descertificación).
- Si tras corroborar la acusación se determina que el cliente incumple el contrato de certificación o las políticas aplicables, FLOCERT podrá a cancelar el contrato de certificación con el cliente.

## 5.4 Respuesta

Una acusación se resolverá en el plazo de 6 meses tras la fecha de aceptación.

Cuando se determine el resultado de una investigación el Equipo de Credibility Assurance comunicará los resultados y su correspondiente decisión a la parte acusadora.

FLOCERT, basándose en los requisitos de los contratos de certificación y de su acreditación según la norma ISO 17065, no podrá revelar a la parte acusadora datos confidenciales de los clientes recopilados durante las investigaciones

En este punto la acusación se considerará cerrada.

## 6 Referencias

- CA Allegation FO

## 7 Histórico de cambios

Versión	Autor/ revisor	Fecha de aprobación	Cambios
10	F. Brinkschneider, T. Poole	06.11.2009	Primera versión.
11	F. Brinkschneider	12.05.2010	Procedimiento QM; relevante para todo el personal; las acusaciones se tratan de manera confidencial; añadida referencia a CERT AllegationSubmission WI; modificada numeración; eliminada referencia a GN Complaints SOP.
12	I. Markova	05.07.2010	Se añade información sobre las denuncias presentadas por los trabajadores; El número de miembros del personal involucrado en las acusaciones es limitado.
13	K. Mercier	11.06.2012	Sección 4: motivos para denegar la aceptación del caso de acusación / Sección 4.1: introducción del formulario de presentación de acusaciones y las reglas correspondientes; introducción del periodo de prescripción.
14	R. Trevino	02.04.2013	Departamento legal revisa el procedimiento de acusaciones para garantizar la que la terminología es correcta.
15	M. Seifert	27.01.2015	Reemplazado FLO-CERT por FLOCERT Correo electrónico actualizado: <a href="mailto:allegations@flocert.net">allegations@flocert.net</a>
16	J.Goss	01.03.2018	Eliminados los detalles del SOP dado que pertenecen a la instrucción de trabajo WI. Respuesta a la parte acusadora como capítulo separado
17	J Goss	01.05.2019	Plazos ajustados de acuerdo con los RAP, estructura armonizada con otros SOP de CA.
18	J Goss A Roman	01.03.2020	Las acusaciones se aplican también a los solicitantes. Se añade comunicación oral por teléfono como posibilidad para presentar una denuncia cuando no sea posible hacerlo por escrito.
19	AS Boizard	22.07.2020	Párrafos reordenados, se añade interacción en vivo como medio para la investigación.
20	AS Boizard	01.03.2021	Añadido párrafo sobre disputas contractuales.