

Reclamaciones

Procedimiento Operativo Estándar

Válido desde: 01/03/2021

Distribución: Externa – Público

Certifier for



FAIRTRADE
INTERNATIONAL



Índice

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

1 Objetivo

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

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, Credibility Assurance cualquier otro miembro del personal implicado. Tanto Fairtrade International, como Organizaciones Nacionales Fairtrade, redes de productores, órganos de auditoría, clientes o cualquier parte interesada pueden presentar una reclamación a través de este procedimiento.

3 Definiciones

Una reclamación se considera una expresión formal de desacuerdo con la calidad de los servicios prestados por FLOCERT.

Entre los temas objeto de este procedimiento, se encuentran, entre otros:

- Falta de respuesta a la correspondencia relevante para la certificación dentro de un plazo razonable.
- Conducta no profesional por parte de del personal o auditores FLOCERT.
- Temas relacionados con las tarifas (incluida la descertificación por falta de pago).

Si un cliente envía un **AuditServiceEvaluationbyCustomer FO** a la Unidad de Gestión de Competencias donde tres o más afirmaciones han sido calificadas como "en desacuerdo" o "fuertemente en desacuerdo", esto se enviará automáticamente a Garantía de Credibilidad y se considerará como una reclamación.

4 Confidencialidad

En general, el personal responsable tratará con estricta confidencialidad cualquier reclamación presentada para garantizar la protección de la identidad de las partes implicadas.

Cuando la información confidencial de parte reclamante, 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.
- No utilizará la información confidencial de ninguna forma que permita la identificación de la organización u organizaciones individuales reclamantes.
- Utilizará la información confidencial para identificar los aspectos que deben ser investigados.

5 Proceso

5.1 Presentación

Se puede enviar una reclamación a FLOCERT a través de varios canales:

- por correo electrónico a credibility@flocert.net
- a través de la página web de FLOCERT <https://www.flocert.net/es/presentar-una-acusacion-apelacion-reclamacion/>
- por teléfono, skype o cualquier otro medio de comunicación

Cuando no sea posible la comunicación por escrito, se realizará de forma oral para así garantizar que todos tengan la oportunidad de expresar su disconformidad con la calidad de los servicios. En este caso, FLOCERT recogerá por escrito los datos obtenidos durante esta comunicación oral.

Las reclamaciones serán documentadas y gestionadas de forma centralizada por la Credibility Assurance de FLOCERT, una Unidad independiente destinada a garantizar la imparcialidad dentro del sistema y salvaguardar la aplicabilidad de los procedimientos por ambas partes. Las reclamaciones deben contener información suficiente para llevar a cabo la investigación, incluyendo, dentro de lo posible, detalles como:

- Partes o personas involucradas.
- Hechos que dan lugar a la denuncia. .
- Fecha, hora y lugar.
- Toda comunicación relevante sobre la denuncia debe ser adjuntada a la acusación

5.2 Confirmación

Credibility Assurance realizará una evaluación inicial de la reclamación recibida y en el plazo de 7 días naturales confirmará su recepción e informará a la parte reclamante si procede tramitar la reclamación o si la solicitud debe tratarse mediante un procedimiento diferente como apelación o revisión.

Credibility Assurance conserva un registro de todas las reclamaciones.

5.3 Investigación

Credibility Assurance es responsable de investigar todas las reclamaciones.

Cuando sea necesario, la Credibility Assurance solicitará al Director de Operaciones o a cualquier otro miembro del personal que colabore en la gestión de la reclamación. Si el objeto de la reclamación es un auditor externo, el equipo de Credibility Assurance contactará con el auditor regional responsable de su misma región para que se reúna con el auditor y pueda comunicar a la unidad sus conclusiones. Si la reclamación concierne a un auditor interno, se llevará a cabo el mismo proceso, pero quien se reunirá con el auditor será el gerente de línea en vez del auditor regional responsable.

Además, el Gerente de Garantía de Credibilidad presenta al Equipo Directivo de FLOCERT en el informe de envío de revisión, un resumen de todos los comentarios de nuestros clientes, incluyendo las reclamaciones planteadas.

Cuando la reclamación se refiera a un Oficial del equipo de Credibility Assurance, el Director de Servicios de Negocios y el será el responsable de gestionarla. En caso de que el objeto de la reclamación sea el Gerente de Credibility Assurance, el CEO de FLOCERT será el responsable de su gestión.

5.4 Respuesta

La Credibility Assurance tiene la responsabilidad de investigar todas las reclamaciones y dar una respuesta en un plazo de 35 días naturales desde la fecha en la que se confirma la recepción de la reclamación.

6 Referencias

- Procedimiento operativo estándar sobre apelación y revisión *CA AppealReview SOP*
- Procedimiento operativo estándar sobre acusaciones *CA Allegation SOP*
- *CM AuditServiceEvaluationbyCustomer FO*



7 Histórico de cambios

Versión	Auditor/ Revisor	Fecha de aprobación	Cambios
13	I. Markova	02.03.2010	Referencias a CERT Appeal&Review SOP y CERT Allegation SOP; Las Reclamaciones deben enviarse a QualityManagement@flo-cert.net. Las reclamaciones sobre los oficiales QM las gestiona el Director de Servicios Técnicos. Reclamaciones recibidas– incluidas en la revisión de la dirección.
14	I. Markova	02.07.2010	Tratamiento confidencial de todas las denuncias presentadas.
15	V. Wachong	18.11.2015	Terminología corregida: Organizaciones Nacionales de Fairtrade, Gestor de Calidad, Director Ejecutivo de FLOCERT // se elimina la documentación de las reclamaciones en el Sistema de Mejoramiento de la Calidad (Mantis)
16	AS. Boizard	09.10.2017	Cambio de “operador” a “cliente”. Reemplazado QM por Garantía de Credibilidad. Añadida evaluación de auditor con más de 3C.
17	J. Goss	01.05.19	Modificados plazos para unificar todos los procesos de reclamación. Estructura armonizada con otros procedimientos de CA. Añadido enlace a página web como una opción para presentar reclamaciones.
18	A: Roman	01.05.2019	AuditorFieldEvaluation FO reemplazado con AuditServiceEvaluationbyCustomer FO. Las tarifas de “C” se reemplazan con las de “Disagree”
	J Goss	01.03.2020	Opción de comunicar verbalmente, por teléfono o Skype
19	J Goss A. Roman	01.03.2020	Añadida la opción de comunicación oral. Modificada la redacción para mayor claridad. / Añadido tema de tarifas / Añadido papel de CA /