



Apelación y revisión

Procedimiento operativo estándar

Válido desde: 01/09/2025

Distribución: Pública

Certifier for



FAIRTRADE
INTERNATIONAL



Índice

1	Objetivo	3
2	Aplicación	3
3	Definiciones	3
4	Confidencialidad	4
5	Proceso	4
	5.1 Presentación	4
	5.2 Confirmación	6
	5.3 Investigación	6
	5.4 Respuesta	6
	5.5 Apelación de las decisiones	7
6	Referencias	7

1 Objetivo

Este procedimiento operativo estándar que se basa en las directrices ISO 17065, recoge los principios y responsabilidades en relación a las solicitudes de apelación y revisión.

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 al cliente FLOCERT objeto del problema, la unidad de Garantía de Credibilidad y cualquier otro miembro del personal FLOCERT implicado.

3 Definiciones

Revisión:

Es una solicitud oficial del cliente para revisar una decisión de evaluación o una sanción económica como consecuencia de una no conformidad.

También se define como revisión si los criterios afectados por la solicitud no alterarían una decisión de Certificación.

Las revisiones las decide el Comité de Revisiones.

Las siguientes decisiones se consideran decisiones de evaluación:

- Corroborar las no conformidades identificadas durante una auditoría.
- Aceptar o rechazar medidas correctivas propuestas por el cliente.
- Decidir si las pruebas objetivas presentadas por el cliente cumplen los Criterios Fairtrade.
- Emitir una sanción financiera.

El procedimiento de revisión está abierto a los clientes Fairtrade.

Apelación:

Es una solicitud oficial por parte del cliente para que se revoque o revierta una decisión de certificación.

Las apelaciones las decide el Comité de Apelaciones.

Las siguientes decisiones se consideran decisiones de certificación:

- Retirar un permiso de comercialización a un productor o comerciante.
- Suspender o levantar la suspensión de un certificado.
- Descertificar clientes¹.
- Emitir una moratoria para reingreso

El procedimiento de apelación está abierto a los clientes Fairtrade y EDGE.

Comité de Apelaciones – Comité de Revisiones:

Es el organismo de control de calidad interno que supervisa objetivamente el proceso de tomas de decisiones realizado dentro de FLOCERT. De este modo, es responsable de garantizar uniformidad en la

¹ Las solicitudes de los clientes para revisar la descertificación por no pago de tarifas se tratarán de acuerdo con el Procedimiento de Reclamaciones vigente

interpretación de los Criterios y de que las operaciones se lleven a cabo con la debida diligencia e imparcialidad. Como órgano interno de la empresa, su función no es la de un organismo de arbitraje externo u oficial ni la de una institución similar a un tribunal.

Competencias de los miembros del comité

El proceso de selección de los miembros del comité debe garantizar que se tengan plenamente en cuenta los aspectos que se enumeran a continuación. Al asegurarse de que las personas miembro posean las habilidades y atributos necesarios, FLOCERT garantizará que los intereses de la organización del reclamante estén eficazmente representados durante el proceso de apelación y revisión.

Los miembros del comité deben ser capaces de expresar claramente su experiencia profesional y las conclusiones basadas en ella, sin dejar de estar abiertos a los diferentes puntos de vista de los demás miembros. Deben ser capaces de analizar y evaluar las apelaciones y revisiones, y de aportar información significativa al proceso de toma de decisiones.

Por lo tanto, deben poseer las siguientes competencias, habilidades y atributos personales:

- Capacidad para revisar de manera constructiva las decisiones tomadas por el personal de certificación y determinar si fueron justas, coherentes y basadas en la Norma Fairtrade vigente, los procedimientos de FLOCERT y el acuerdo de certificación.
- Evaluación de pruebas: los miembros del comité deben considerar cuidadosamente todas las pruebas presentadas, incluyendo la documentación y los testimonios, para formarse una opinión bien fundamentada.
- Interpretación de las normas: los miembros del comité deben tener un profundo conocimiento de las normas pertinentes, las normas Fairtrade, los procedimientos de FLOCERT y el acuerdo de certificación para aplicarlos correctamente en cada caso.
- Disposición a solicitar aclaraciones cuando haya vacíos en la comprensión
- Habilidades de comunicación eficaces
- Fuerte orientación al cliente
- Trabajo en equipo y colaboración
- Imparcialidad y equidad en el juicio
- Confidencialidad: es fundamental mantener la confidencialidad de la información sensible

4 Confidencialidad

Todas las solicitudes de Apelación o Revisión presentadas se tratarán de forma confidencial. La información facilitada por el apelante sólo se utilizará para efectos de este procedimiento.

FLOCERT divulgará los resultados de la auditoría y otra información relevante para el caso sólo al personal de FLOCERT en la medida en que sea necesario.

Las cartas de respuesta son un producto de trabajo de FLOCERT. No podrán ser distribuidas, copiadas o publicadas sin el consentimiento previo por escrito de FLOCERT.

5 Proceso

5.1 Presentación

Una solicitud de apelación o revisión puede ser presentada por:

- Clientes Fairtrade: en un plazo de 14 días naturales después de recibir la decisión de certificación, la decisión de evaluación o la factura (para sanciones financieras).
- Clientes EDGE: en un plazo de 30 días después de recibir el informe final de auditoría.

Si dentro del plazo previsto no se recibe ninguna solicitud de apelación o revisión, la decisión será definitiva y no podrá apelarse ni será revisada.

Una solicitud de Apelación o Revisión no altera la eficacia de la decisión de Certificación o Evaluación, hasta que la Apelación/Revisión sea concedida por el comité pertinente en su decisión final (si lo es). Todas las restricciones aplicables a un cliente como consecuencia de una Decisión de Certificación permanecen en vigor durante el periodo de la apelación o revisión, independientemente del resultado de la misma. El flujo de trabajo de certificación se detiene, hasta el final del proceso de apelación o revisión y no deben cargarse documentos adicionales en la Plataforma Intact hasta que se comunique una decisión final.

Para presentar una Apelación o solicitar una Revisión, el cliente afectado presenta la documentación correspondiente a la Unidad de Garantía de Credibilidad de FLOCERT. El formulario debe identificar el número de los criterios de cumplimiento recurridos. Cada criterio recurrido debe tener una justificación específica de por qué la decisión original debe ser revisada por el comité respectivo. El formulario de presentación debe incluir un breve resumen que explique las principales razones del desacuerdo.

Los clientes de Fairtrade pueden presentar una apelación o revisión:

- Enviando el formulario **CA AppealReviewSubmission FO** a la dirección de correo credibility@flocert.net. El formulario puede solicitarse al analista responsable FLOCERT o a la unidad de Garantía de credibilidad en la dirección antes mencionada, o
- Completando el formulario en línea disponible en la página web de FLOCERT (www.flocert.net).
- Por vía telefónica o cualquier otro medio de comunicación, cuando la comunicación escrita no ha sido posible. La comunicación verbal puede tomar lugar a través del número telefónico que se encuentra en la página web oficial.

Cientes EDGE enviarán una notificación a la dirección de correo credibility@flocert.net, en la que se indiquen de forma clara y precisa los fundamentos de la apelación. Además, el apelante debe respaldar cualquier argumento de la apelación con las pruebas más objetivas y relevantes de las que disponga. La notificación de apelación debe:

- Identificar los supuestos errores en los hallazgos de la auditoría y/o conclusiones o decisiones de certificación.
- Explicar con suficiente detalle por qué esos supuestos errores marcan una diferencia sustancial en el que podría haber sido el resultado de la auditoría o en la justicia del proceso si no se hubieran cometido.
- Explicar detalladamente cómo el organismo de certificación o su auditor no cumplieron con los requisitos de EDGE, de modo que esto afectó sustancialmente los hallazgos y/ o la decisión/ conclusiones de certificación.

Todas las solicitudes de apelación y revisión deben indicar claramente los motivos del desacuerdo con una decisión de certificación o evaluación y deben estar respaldadas por información y pruebas. Solo se aceptará una apelación o solicitud de revisión si está acompañada o se basa en información clara y veraz.

Las razones pueden ser, entre otras:

- Decisiones basadas en información irrelevante, o información no creíble. En general, los rumores son tratados como información sin base creíble.
- La no consideración de información relevante presentada para adoptar una decisión.
- Percepción razonable de parcialidad contra el apelante.
- Retraso injustificado en el proceso de toma de decisiones.
- Irregularidades perjudiciales en el proceso de decisión.
- Controversias sobre hechos relevantes para la decisión.
- Controversias sobre interpretaciones relevantes para la decisión.

Durante la apelación/revisión solo se tendrá en cuenta la información que existía y se presentó en el momento en el que se tomó la decisión. La información adicional y convincente presentada y aceptada durante una apelación/revisión que no se presentó en el momento en el que se tomó la decisión apelada original no se utilizará en el proceso de apelación/revisión, sino que se transmitirá al Departamento de Operaciones para tenerla en cuenta en el proceso de certificación posterior a la apelación/revisión.

5.2 Confirmación

La unidad de Garantía de la credibilidad realizará una evaluación inicial de la solicitud y en el plazo de 7 días naturales confirmará su recepción e informará a la parte solicitante si procede tramitar la Revisión o Apelación o si la solicitud debe tratarse mediante un procedimiento diferente como puede ser el de reclamaciones.

El equipo de Garantía de Credibilidad de FLOCERT documenta y gestiona todas las apelaciones y solicitudes de revisión.

5.3 Investigación

Comité de apelaciones

La composición del comité de apelaciones es la siguiente:

- Al menos un gerente principal con un mínimo de tres años de experiencia en certificación Fairtrade.
- Al menos un gerente principal sin conocimientos de certificación, pero con al menos 3 años de antigüedad en FLOCERT.
- Un experto de la unidad de Garantía de credibilidad.

Los tres miembros mencionados anteriormente conforman el quórum para las reuniones del comité de apelaciones. Para evitar cualquier conflicto de intereses, el director de operaciones y el gerente regional cuya región está afectada por la apelación no pueden formar parte del comité de apelaciones.

Si un miembro del comité de apelaciones renuncia o deja de ser miembro, el gerente de Garantía de Credibilidad nombrará un sustituto, conforme a los criterios detallados anteriormente,

Un representante del Departamento Jurídico está presente en calidad de observador. El gerente de Garantía de Calidad documenta y modera la reunión.

El comité de apelaciones, si lo considera necesario, puede invitar a consultores externos para realizar alguna intervención.

El comité de apelaciones decide sobre los casos presentados mediante votación por mayoría simple.

Comité de revisiones

El comité está compuesto por cuatro certificadores FLOCERT (uno por región) cuya responsabilidad es decidir sobre la validez de la revisión.

La persona responsable de la decisión de la evaluación que se cuestiona explica el razonamiento presenta la decisión del caso al comité incluida la descripción del impacto y las posibles consecuencias.

El miembro del comité cuya región se ve afectada por la revisión queda excluido de la toma de decisiones para evitar cualquier conflicto de intereses.

Los restantes miembros del comité deciden sobre la validez del caso presentado por mayoría simple de votos

Como hay por lo menos dos certificadores por región, las responsabilidades se pueden alternar cada año: un certificador asistirá a las reuniones del comité de revisión durante un año completo y el otro lo hará al año siguiente. Esto es opcional y depende de los certificadores. En caso de que el certificador no pueda asistir a una reunión del comité durante su "año de servicio", lo sustituirá otro certificador de la misma región.

5.4 Respuesta

El Comité de Apelaciones o Revisión tomará una decisión en un plazo de 35 días naturales a partir de la confirmación formal de la recepción de la solicitud al cliente. La decisión se explicará detalladamente para cada criterio apelado o revisado en la carta de respuesta.

Una decisión puede tener los siguientes resultados

- Anulación de la decisión original: La decisión apelada o revisada será modificada por el Departamento de Operaciones. El efecto de esta decisión modificada se explica al apelante junto con la comunicación de la decisión.

- Decisión original confirmada: La decisión apelada o revisada se confirma y no se modifica. El Comité de Apelación/Revisión informará al Departamento de Operaciones en caso de que sea necesario ampliar los plazos del flujo de trabajo de certificación consecutiva debido al procedimiento de apelación/revisión.
- Decisión original parcialmente confirmada: La decisión apelada o revisada se confirma parcialmente. Esto ocurre principalmente cuando se apela o revisa más de un criterio, por ejemplo, se puede confirmar una no conformidad y anular otra.

5.5 Apelación de las decisiones

Se puede presentar una solicitud de apelación contra las decisiones tomadas por el comité de revisiones hasta 14 días naturales tras recibir la carta de respuesta de la revisión o la decisión de evaluación, según sea la naturaleza de la decisión tomada por el comité de revisiones.

El comité de apelaciones solo atenderá una apelación a sus decisiones si:

- El apelante puede demostrar que se ha alcanzado una decisión final de certificación, y
- El apelante puede señalar motivos razonables de por qué el comité de apelaciones puede llegar a una conclusión diferente sobre los hechos de la que ha alcanzado el comité de revisiones.

Las apelaciones contra las decisiones adoptadas por el comité de revisiones no son automáticas, y todas las solicitudes de estas apelaciones se evalúan de acuerdo con los criterios antes mencionados. Solo cuando el comité de apelaciones esté convencido de que estos criterios son aplicables, se concede la apelación. La decisión tomada por el comité de apelaciones es una decisión definitiva, por lo que no se acepta recurso a las mismas.

6 Referencias

CA Complaints SOP

CA AppealReviewSubmission WI

CA AppealReviewSubmission FO