



Acusaciones

Procedimiento operativo estándar

Válido a partir del: 01/05/2026

Distribución: Público

Certifier for



FAIRTRADE
INTERNATIONAL



Índice

1	Objetivo	3
2	Aplicación	3
3	Definición	3
4	Confidencialidad	3
	4.1 Confidencialidad del denunciante	3
	4.2 Confidencialidad de los clientes investigados.....	4
5	Proceso de denuncias	4
	5.1 Presentación	4
	5.2 Confirmación.....	5
	5.3 Investigación.....	6
	5.4 Resultados.....	6
	5.5 Decisión.....	6
	5.6 Respuesta.....	6
6	Proceso de revisión	7
7	Referencias	7

1 Objetivo

Este Procedimiento Operativo Estándar describe los principios y responsabilidades con respecto a las acusaciones, y detalla el proceso para manejarlas de acuerdo con los requisitos de acreditación aplicables (ISO/IEC 17065:2013) en materia de imparcialidad, confidencialidad y manejo documentado de quejas y apelaciones, así como lo exigido por las leyes de protección de datos de la UE y Alemania al procesar datos personales en el curso de las acusaciones.

2 Aplicación

Este Procedimiento Operativo Estándar se aplica a todas las partes involucradas en el proceso de acusaciones, incluyendo a la parte que plantea la inquietud, al cliente de FLOCERT afectado, a la Unidad de Garantía de Credibilidad de FLOCERT y a cualquier otro miembro del personal de FLOCERT involucrado y, cuando corresponda, los expertos contratados por FLOCERT para tal fin y en el contexto de las actividades de certificación, entendiéndose por «experto» una persona o entidad contratada por FLOCERT para llevar a cabo o prestar apoyo en la prestación de los servicios de certificación y las actividades de certificación relacionadas (incluidas las investigaciones), tales como, por ejemplo, las filiales de FLOCERT, los auditores, los asesores jurídicos, etc. Cualquiera de estas partes estará sujeta a las normas de confidencialidad y conflicto de intereses descritas en este procedimiento.

3 Definición

Una denuncia es una declaración o declaraciones de un tercero contra un cliente que posee un certificado de Comercio Justo o que se encuentra en proceso de solicitar un certificado (solicitante), en la que se alega que dicho cliente no cumple con las Normas de Comercio Justo aplicables o incumple las políticas u otras obligaciones contractuales con FLOCERT.

El denunciante es la persona física o jurídica que presenta la denuncia ante FLOCERT, incluyendo, entre otros, clientes, ONG, sindicatos, trabajadores o miembros del público, así como miembros del personal de FLOCERT y expertos cuando la información se recibe fuera del flujo de trabajo habitual de certificación.

Cualquier término no definido en este procedimiento tendrá el significado establecido en las Reglas y Directrices de Garantía de Comercio Justo, disponibles en <https://www.flocert.net/fairtrade-assurance-manual/>.

4 Confidencialidad

4.1 Confidencialidad del denunciante

La identidad de los denunciantes, así como cualquier información que pueda revelar directa o indirectamente su identidad, está protegida dentro de FLOCERT y solo se divulga a las personas que necesitan dicha información para desempeñar sus funciones dentro del proceso de denuncia («principio de necesidad de conocer»).

En particular, FLOCERT

- utilizará dicha información confidencial de ninguna manera que permita la identificación del denunciante por parte de cualquier persona ajena a las personas involucradas en el procesamiento de la denuncia.
- No utilizar dicha información confidencial como prueba de incumplimiento, a menos que se verifique de forma independiente y se confirme con pruebas adicionales obtenidas durante la investigación.
- al tratar datos personales (tal como se definen en el art. 4 del Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea («RGPD»)) de los denunciantes y de las personas mencionadas en la

denuncia, verificar y evaluar siempre el **interés legítimo** del tratamiento de dichos datos de conformidad con el art. 6 (1) del RGPD, sopesando las necesidades de la investigación con los derechos de los interesados.

Sin embargo, dicha información confidencial puede orientar el alcance y la dirección de la investigación, en particular los aspectos específicos que deben investigarse.

4.2 Confidencialidad de los clientes investigados

De conformidad con los Términos y Condiciones de certificación del sitio web y las obligaciones derivadas de la acreditación de FLOCERT según la norma ISO/IEC 17065:2013, FLOCERT solo está autorizada a compartir información limitada con el denunciante.

Específicamente, FLOCERT solo puede divulgar la siguiente información:

- nombre del cliente investigado,
- FLOID del cliente investigado,
- mes y año en que se llevó a cabo la investigación, y
- el estado actual de la certificación del cliente investigado.

5 Proceso de acusaciones

FLOCERT entiende el proceso de acusaciones como una herramienta valiosa para fortalecer la solidez de su proceso de certificación y, por lo tanto, agradece esta información adicional proporcionada por terceros. Trata las acusaciones aceptadas con prioridad.

5.1 de presentación

La información compartida por los trabajadores con un auditor durante una auditoría programada se procesará dentro de la rutina normal de auditoría de Fairtrade y no se considerará una denuncia en el sentido de este SOP.

Las acusaciones pueden presentarse:

- a través de la página web de FLOCERT <https://www.flocert.net/submit-an-allegation-appeal-or-complaint/> por correo electrónico a credibility@flocert.net
- por teléfono: ya sea mediante una llamada telefónica o enviando un mensaje de WhatsApp
- por videoconferencia
- utilizando el cuadro «Comentarios confidenciales» en Fairtrace (herramienta de reporte para clientes de FLOCERT)

La parte que presente la denuncia debe indicar el nombre del cliente en cuestión, el ID de FLO si se conoce, y proporcionar toda la información y las pruebas disponibles para respaldar la denuncia. Las pruebas incluyen, entre otras cosas, documentos, declaraciones, notas de reuniones o entrevistas, fotografías e información de los medios de comunicación que no estén sujetas a ningún requisito legal en materia de protección de datos.

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

En caso de que la denuncia sea presentada por una organización en nombre de personas, agricultores, trabajadores u otras comunidades, la organización deberá, en la medida de lo posible, proporcionar:

- detalles de las personas o comunidades en nombre de las cuales actúa; y
- pruebas de que representa sus intereses.

El declarante deberá informar a FLOCERT si el asunto ya está siendo investigado por autoridades locales o nacionales (por ejemplo, en el marco de una acción judicial). Dichos procedimientos no impedirán que

FLOCERT investigue las circunstancias denunciadas con el fin de garantizar el cumplimiento de las normas de Comercio Justo, ni influirán en el resultado o la forma de la investigación. Sin embargo, FLOCERT podrá tener en cuenta la información de dichos procedimientos en su propia investigación si la considera relevante para el caso.

Si el denunciante es un trabajador o un representante de los trabajadores del cliente objeto de la investigación, FLOCERT podrá preguntarle si se utilizó un procedimiento de reclamación a nivel de la empresa y, en caso contrario, solicitarle que exponga los motivos. Sin embargo, el denunciante no está obligado a responder a esta pregunta ni a utilizar el procedimiento a nivel de la organización (si está disponible) antes de presentar una denuncia.

La información relativa al uso del mecanismo de reclamaciones a nivel de empresa proporcionará, de forma anónima, una valiosa retroalimentación al organismo normativo Fairtrade International sobre la eficacia de los procedimientos de reclamación en las entidades certificadas.

Los conflictos contractuales deben abordarse primero utilizando el mecanismo de resolución alternativa de disputas (ADR) que la Norma de Comerciantes de Comercio Justo prevé que forme parte de los contratos. En los casos en que dichos procedimientos no tengan éxito, FLOCERT aceptará la denuncia y la investigará en consecuencia.

5.2 Confirmación

La Unidad de Garantía de Credibilidad de FLOCERT llevará a cabo una evaluación inicial de la denuncia. En un plazo de 7 días naturales, la Unidad de Garantía de Credibilidad confirmará la recepción e informará a la parte denunciante si la denuncia contiene una alegación procesable o no, o si la solicitud debe tratarse de acuerdo con un procedimiento diferente.

Solo se pueden aceptar acusaciones procesables que no hayan prescrito. Una denuncia es procesable en el sentido de este SOP cuando:

- a. el sujeto de la denuncia es un Cliente tal como se define anteriormente, y
- b. los hechos alegados contra el cliente, de ser ciertos, constituirían un incumplimiento de las normas de Comercio Justo, las políticas de FLOCERT o las obligaciones contractuales según el contrato de certificación, y
- c. se dispone de información suficiente para permitir una investigación específica.

FLOCERT podrá rechazar las acusaciones cuando los hechos estén claramente prescritos para una investigación efectiva (por ejemplo, hechos que se alega que cesaron hace mucho tiempo sin pruebas tangibles y actuales), a menos que se refieran a cuestiones de naturaleza grave o en curso (por ejemplo, trabajo infantil, trabajo forzoso, etc.), en cuyo caso la investigación sigue siendo apropiada.

La evaluación de la viabilidad de la acción y las consideraciones temporales quedarán a la entera discreción de FLOCERT.

Además, FLOCERT informará al denunciante

- sobre las restricciones de divulgación de los datos confidenciales recopilados durante la investigación y el tipo y alcance de la información que se les permite recibir con base en la sección 4 anterior, y
- que, si son empleados del cliente objeto de la investigación, pueden solicitar el resultado y los detalles de la auditoría a su empleador.

Las acusaciones se documentan y gestionan de forma centralizada dentro del equipo de Garantía de Credibilidad (CA) de FLOCERT.

5.3 de investigación

El equipo de Garantía de Credibilidad (CA) de FLOCERT investiga las acusaciones junto con un equipo dedicado de personal de certificación y expertos responsables, lo que permite agrupar la información de una región, un país, un producto o una cadena de suministro. Se establece un intercambio regular para fomentar aún más el aprendizaje y mejorar los métodos de análisis e investigación.

En función del tipo, la gravedad y el contexto de la denuncia (inestabilidad política, pandemia, etc.), se determinarán las medidas de investigación adecuadas. Estas incluyen:

1. Análisis de las pruebas aportadas por la parte denunciante
2. Solicitud de una evaluación de la denuncia por parte de un tercero (por ejemplo, opinión de un experto técnico, declaración legal) En casos de naturaleza compleja relacionados con presuntas violaciones de los derechos laborales, FLOCERT puede solicitar la opinión de expertos independientes para respaldar su toma de decisiones
3. Solicitud de una declaración y/o pruebas objetivas del cliente en cuestión
4. Análisis de los informes de auditoría existentes.
5. Análisis de la denuncia como parte de una auditoría en las instalaciones del cliente en cuestión, de acuerdo con los procedimientos de auditoría de FLOCERT. Estos procedimientos incluyen entrevistas con los miembros del personal pertinentes.
6. Información de representantes del sindicato

5.4 Resultados

Si se determina que el cliente bajo investigación cumple con los Estándares de Comercio Justo, la denuncia será desestimada.

Si la denuncia se corrobora y se determina que el cliente investigado incumple las Normas de Comercio Justo, FLOCERT emitirá un informe de no conformidad y se seguirá el proceso habitual de certificación de Comercio Justo tal y como se describe en el [Manual de Garantía de Comercio Justo](#), incluyendo la solicitud de medidas correctivas o, si procede, las sanciones apropiadas (por ejemplo, suspensión, retirada de la certificación).

En caso de que la investigación revele un incumplimiento de una obligación en virtud de los Términos y Condiciones de Certificación por parte del cliente en cuestión, FLOCERT podrá ejercer sus derechos contractuales y legales según lo estipulado en dichos términos y condiciones y conforme a la ley.

5.5 de la decisión

La decisión que resuelva la denuncia será tomada por el Equipo de Garantía de Credibilidad. En caso de que un miembro del Equipo de Garantía de Credibilidad haya participado en las actividades de certificación relacionadas con la denuncia, la decisión deberá ser tomada por otro miembro del equipo para evitar cualquier conflicto de intereses.

5.6 Respuesta

Una denuncia se cerrará en un plazo de 6 meses a partir de la fecha de aceptación. Cuando la complejidad del caso o circunstancias excepcionales impidan el cierre dentro de ese plazo, FLOCERT informará al denunciante sobre una prórroga justificada y un calendario revisado.

Tras el resultado de una investigación, el Equipo de Garantía de Credibilidad comunicará a la parte denunciante el tipo de investigación, el mes y el año, así como el estado de la certificación

En ese momento, la denuncia se considerará cerrada.

6 Proceso de revisión

El denunciante puede presentar una solicitud de revisión de la decisión tomada por FLOCERT como consecuencia de la denuncia presentada («Revisión») enviando un correo electrónico a credibility@flocert.net. Todas las objeciones deben indicar claramente los motivos de desacuerdo con la decisión y deben estar respaldadas por información y pruebas.

FLOCERT convocará al Comité de Revisión de acusaciones de FLOCERT, compuesto por expertos en certificación que no hayan participado en el proceso de investigación inicial ni en la decisión, que no operen en el continente del cliente objeto de investigación y que no tengan vínculos con el cliente, para revisar los hechos presentados por el denunciante en relación con la investigación y el seguimiento de la misma.

La función del Comité de Revisión se limita a evaluar si la investigación del asunto fue lo suficientemente exhaustiva y completa, y si siguió el procedimiento para las acusaciones. El Comité de Revisión no está facultado para evaluar la corrección de la decisión ni para pronunciarse sobre la interpretación o el resultado del caso en sí, ni ahora ni en ninguna etapa posterior. Si el Comité de Revisión considera que la investigación original fue insuficiente, podrá ordenar que se reabra el caso para realizar nuevas indagaciones. En ningún momento el Comité de Revisión está autorizado a decidir sobre el caso ni a interpretar sus conclusiones.

La decisión del Comité de Revisión se tomará en un plazo de treinta y cinco (35) días naturales. Una vez tomada la decisión, el Comité de Revisión informará al Denunciante sobre la misma, en particular si el caso se reabrirá o si el Comité ha concluido que se siguió debidamente el proceso y que la investigación fue adecuada. La decisión del Comité de Revisión es definitiva y no puede ser apelada.

En casos de naturaleza compleja relacionados con presuntas violaciones de los derechos laborales, el Comité de Revisión podrá solicitar de forma independiente la opinión de expertos en la materia para respaldar su toma de decisiones, independientemente de si se consultó a dichos expertos en la investigación inicial según la sección 5.3, n.º 2, anterior.

7 Referencias

- DG Política de intercambio de datos - SOP externo
- Contrato de certificación
- [Reglamento General de Protección de Datos de la UE](#)