

Apelación y revisión

Procedimiento operativo estándar

Válido a partir del: 15/01/2026

Distribución: Externo

Certifier for



FAIRTRADE
INTERNATIONAL



Índice

1	Objetivo	3
2	Aplicación	3
3	Definición	3
4	Confidencialidad	4
5	Proceso	4
	5.1 Presentación	4
	5.2 Confirmación	6
	5.3 Investigación	6
	5.4 Decisión y respuesta	7
	5.5 Apelaciones contra decisiones	7
6	Referencias	7

1 Objetivo

Este Procedimiento Operativo Estándar, basado en las directrices de la norma ISO 17065, describe los principios y responsabilidades en relación con las apelaciones y las solicitudes de revisión.

Además, describe el proceso para gestionar las apelaciones y las revisiones.

2 Aplicación

Este Procedimiento Operativo Estándar se aplica a todas las partes involucradas en el proceso, incluyendo al cliente de FLOCERT en cuestión, a la Unidad de Aseguramiento de la Credibilidad de FLOCERT y a cualquier otro miembro del personal de FLOCERT involucrado.

3 Definición

Revisión

Solicitud oficial del cliente para revisar una decisión de evaluación o una sanción económica como resultado de una no conformidad.

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

Las revisiones son decididas por el Comité de Revisión.

Las siguientes decisiones se consideran decisiones de evaluación:

- Confirmar las no conformidades identificadas durante una auditoría
- Aceptar o no las medidas correctivas propuestas por el cliente
- Si la evidencia objetiva presentada por el cliente cumple o no con los Estándares de Comercio Justo
- Imponer una sanción económica

El proceso de revisión está abierto a los clientes de Fairtrade.

Apelación

Solicitud oficial del cliente para revocar o anular una decisión de certificación.

Las apelaciones son resueltas por el Comité de Apelaciones.

Se consideran decisiones de certificación las siguientes:

- Denegar o retirar un permiso de comercio a un productor o comerciante
- Suspender o levantar la suspensión de un certificado.
- Descertificar a clientes¹
- Emitir una moratoria para la reincorporación

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

Comité de Apelaciones – Comité de Revisión

Un órgano interno de control de calidad que supervisa de manera objetiva el proceso de toma de decisiones que se lleva a cabo dentro de FLOCERT. Por lo tanto, es responsable de garantizar una interpretación coherente de las Normas y de velar por que las operaciones se realicen con la debida diligencia e imparcialidad. Al tratarse de un órgano interno de la empresa, su función no es la de un órgano externo y/o oficial de arbitraje o mediación, ni la de una institución de carácter judicial.

¹ Las solicitudes de los clientes para revisar la retirada de la certificación por impago de las tasas se tramitarán de acuerdo con el procedimiento operativo estándar (SOP) de la Autoridad de Certificación (CA) para la gestión de reclamaciones.

Competencias de los miembros del comité

El proceso de selección de los miembros del comité debe asegurar que se tengan plenamente en cuenta los aspectos que se enumeran a continuación. Al asegurarse de que las personas posean las habilidades y atributos necesarios, FLOCERT garantizará que los intereses de la organización del reclamante estén representados de manera efectiva 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 puntos de vista divergentes de los demás miembros. Deben ser capaces de analizar y evaluar las apelaciones y revisiones, y de aportar contribuciones significativas 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 el Estándar 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, los Estándares de Comercio Justo, los procedimientos de FLOCERT y el acuerdo de certificación para aplicarlos correctamente en cada caso.
- Disposición a solicitar aclaraciones cuando haya lagunas en la comprensión
- Habilidades de comunicación eficaces
- Fuerte orientación al cliente
- Trabajo en equipo y colaboración
- Imparcialidad y equidad en el juicio
- Confidencialidad: mantener la confidencialidad de la información sensible es primordial

4 Confidencialidad

Todas las solicitudes de apelación o revisión presentadas se tratan de manera confidencial. La información proporcionada por el apelante solo se utilizará para los fines de este procedimiento.

FLOCERT divulgará los resultados de la auditoría y otra información relevante del caso únicamente al personal de FLOCERT que necesite conocerla.

Las cartas de respuesta son un producto del trabajo de FLOCERT. No pueden distribuirse, copiarse ni publicarse sin el consentimiento previo por escrito de FLOCERT.

5 Proceso

5.1 Presentación

Una solicitud de apelación o revisión puede presentarse:

- Para los clientes de Fairtrade: hasta 14 días naturales a partir de la recepción de la decisión de certificación, la decisión de evaluación o la fecha de la factura (en el caso de sanciones económicas).
- Para clientes de EDGE: hasta 30 días a partir de la recepción del informe de auditoría final.

Si no se recibe ninguna solicitud de apelación o revisión dentro de este plazo, la decisión se convierte en definitiva y no podrá ser revisada ni apelada.

Una solicitud de apelación o revisión no altera la vigencia de la decisión de certificación o evaluación, hasta que la apelación o revisión sea concedida por el comité pertinente en su decisión final (si es que lo es). Todas las restricciones aplicables a un cliente como consecuencia de una Decisión de Certificación permanecen vigentes durante el período 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 se deben cargar documentos adicionales en la Plataforma Intact hasta que se comunique una decisión final.

Para presentar una apelación o solicitar una revisión, el cliente afectado debe enviar la documentación correspondiente a la Unidad de Garantía de Credibilidad de FLOCERT. El formulario debe identificar el número de los criterios de cumplimiento apelados. Cada criterio apelado debe ir acompañado de una justificación específica de por qué la decisión original debe ser revisada por el comité correspondiente. El formulario de presentación debe incluir un breve resumen que explique las principales razones del desacuerdo.

Los clientes de Fairtrade presentan una apelación o solicitud de revisión:

- Enviando el formulario **CA AppealReview FO** completado a la dirección de correo electrónico credibility@flocert.net. El formulario puede solicitarse al analista responsable de FLOCERT o a la Unidad de Garantía de Credibilidad utilizando la dirección de correo electrónico anterior, o
- Rellenando el formulario en línea disponible en el sitio web de FLOCERT (www.flocert.net).
- Por teléfono o cualquier otro medio de comunicación, únicamente cuando no sea posible comunicarse por escrito. La comunicación oral puede realizarse a través del número de teléfono disponible en el sitio web oficial.

Los clientes de EDGE deben enviar un escrito de apelación a la dirección de correo electrónico credibility@flocert.net, en el que se expongan de forma clara y precisa los fundamentos de la apelación. Además, el apelante deberá respaldar cualquier alegación formulada en la apelación con tantas pruebas pertinentes y objetivas como sea posible. El escrito de apelación deberá:

- Identificar los supuestos errores en los resultados de la auditoría y/o en la decisión o conclusiones de certificación.
- Explicar con suficiente detalle por qué se alega que los supuestos errores tuvieron un impacto significativo en el resultado de la auditoría o en la imparcialidad del proceso de auditoría.
- Explicar en detalle cómo el organismo de certificación o su(s) auditor(es) no cumplieron con los requisitos de EDGE, de tal manera que esto afectó sustancialmente los resultados y/o la decisión de certificación/conclusiones.

Todas las solicitudes de apelación y revisión deben indicar claramente los motivos de desacuerdo con una decisión de certificación o evaluación y deben estar respaldadas por información y pruebas. Tenga en cuenta que la unidad de Garantía de Credibilidad solo aceptará una apelación o solicitud de revisión si va acompañada de información clara y creíble o se basa en ella.

Los motivos de las solicitudes pueden incluir, entre otros:

- Decisiones basadas en información irrelevante o en información para la cual no existe una base creíble. En general, los rumores se tratan como información para la cual no existe una base creíble;
- No haber tenido en cuenta información relevante presentada al tomar una decisión;
- Percepción razonable de parcialidad contra el apelante;
- Retraso irrazonable en el proceso de toma de decisiones;
- Irregularidades procesales perjudiciales en la toma de la decisión;
- Controversias sobre hechos relevantes para la decisión;
- Controversias sobre interpretaciones relevantes para la decisión.

Durante una apelación o revisión, solo se considerará la información que existía y se presentó en el momento en que se tomó la decisión. La información adicional creíble presentada y aceptada durante una apelación o revisión, que no estaba presente en el momento en que se tomó la decisión original, no se utilizará en el proceso de apelación o revisión, sino que se remitirá al Departamento de Operaciones para que la tenga en cuenta en el proceso de certificación posterior, tras la apelación o revisión, cuando sea aplicable.

5.2 Confirmación

La Unidad de Garantía de Credibilidad de FLOCERT llevará a cabo una evaluación inicial de la solicitud y, en un plazo de 7 días naturales, confirmará su recepción e informará a la parte solicitante si la presentación contiene una revisión o apelación admisible, o si la solicitud debe tratarse de acuerdo con un procedimiento diferente, como el Procedimiento de Quejas.

La Unidad de Garantía de Credibilidad mantiene un registro de todas las apelaciones y solicitudes de revisión.

5.3 Investigación

Comité de Apelaciones

La composición del Comité de Apelaciones es la siguiente:

- Al menos dos gerentes con un mínimo de tres años de experiencia en certificación Fairtrade
- Un experto en certificación de la Unidad del Sistema de Garantía

Tres miembros constituyen un quórum válido para las reuniones del Comité de Apelaciones. El Gerente Regional y los gerentes de certificación cuya región se vea afectada por la apelación quedan excluidos del Comité de Apelaciones para evitar cualquier conflicto de intereses.

En caso de que un miembro del Comité de Apelaciones renuncie o deje de ser miembro, el Gerente de Garantía de Credibilidad nombrará a un sustituto de acuerdo con los criterios anteriores.

Un representante del Departamento Jurídico asiste en calidad de observador. La Unidad de Garantía de Credibilidad actúa como moderador y documenta los siguientes detalles en la pestaña de resumen de Freshdesk:

- Fecha de la reunión del comité
- Asistentes (nombre completo, función, cargo)
- Decisión final adoptada

Los detalles de la decisión del comité se especificarán en la carta de respuesta al apelante. El Comité de Apelaciones tomará decisiones sobre los casos presentados por consenso; a falta de consenso, se requerirá y evaluará información adicional hasta que se alcance un consenso.

Comité de Revisión

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

La persona responsable de la decisión de evaluación objeto de revisión explica el razonamiento de la decisión, incluyendo una descripción del impacto y las posibles consecuencias.

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

La Unidad de Garantía de Credibilidad actúa como facilitadora y documenta los siguientes detalles en la pestaña de resumen de Freshdesk:

- Fecha de la reunión del comité
- Asistentes (nombre completo, función, cargo)
- Decisión final adoptada

Los detalles de la decisión del comité se especificarán en la carta de respuesta al solicitante.

El Comité de Revisión tomará decisiones sobre los casos presentados por consenso; en caso de no alcanzarse el consenso, se solicitará y evaluará información adicional hasta que se logre el consenso.

Dado que hay al menos dos certificadores por región, las responsabilidades pueden alternarse cada año: un certificador asiste a las reuniones del Comité de Revisión durante un año completo y, a continuación, otro certificador de la misma región lo hace durante el año siguiente. Esto es opcional y queda a criterio de los certificadores. En caso de que un certificador no pueda asistir a una reunión del comité durante su «año de servicio» habitual, el certificador de la misma región lo sustituirá.

5.4 Decisión y 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 enviada al cliente.

Esta decisión se explicará en detalle para cada criterio apelado o revisado en la carta de respuesta.

Una decisión puede tener los siguientes resultados:

- **Decisión original revocada:** El Departamento de Operaciones modificará la decisión apelada o revisada. El efecto de esta decisión modificada se explicará al apelante junto con la comunicación de la decisión.
- **Confirmación de la decisión original:** Se confirma la decisión objeto de apelación o revisión y no se modificará. El Comité de Apelaciones/Revisión informará al Departamento de Operaciones en caso de que sea necesario ampliar los plazos del flujo de trabajo de certificación consecutivo debido a los procedimientos de la apelación/revisión.
- **Decisión original parcialmente confirmada:** La decisión objeto de apelación o revisión se confirma parcialmente. Esto ocurre principalmente cuando hay más de un criterio objeto de apelación o revisión; por ejemplo, una no conformidad podría confirmarse y otra podría revocarse.

5.5 Apelaciones contra decisiones

Las apelaciones contra las decisiones adoptadas por el Comité de Revisión podrán presentarse en un plazo máximo de 14 días naturales a partir de la recepción de la carta de respuesta de la revisión o de la decisión de evaluación posterior, dependiendo de la naturaleza de la decisión adoptada por el Comité de Revisión.

Las apelaciones serán atendidas por el Comité de Apelaciones únicamente si:

- El apelante pueda demostrar que se ha tomado una decisión definitiva de certificación; y
- El apelante pueda indicar motivos razonables que destaquen por qué el Comité de Apelaciones podría llegar a una conclusión diferente sobre los mismos hechos que se le presentaron al Comité de Revisión

Las apelaciones contra las decisiones tomadas por el Comité de Revisión no se atienden automáticamente y todas las solicitudes de tales apelaciones se evalúan de acuerdo con los criterios mencionados anteriormente. Solo cuando el Comité de Apelaciones esté convencido de que se aplican estos criterios se atenderá la apelación. Tenga en cuenta también que una decisión tomada por el Comité de Apelaciones es definitiva y que no se aceptará ninguna apelación contra esta decisión.

6 Referencias

- Procedimiento operativo estándar (SOP) de CA para reclamaciones
- WI de revisión de apelaciones de CA
- FO de revisión de apelaciones de CA