

Apelación y revisión

Procedimiento operativo estándar

Válido a partir de: 01/07/2026

Distribución: Externa

Índice

1	Objetivo	3
2	Ámbito de aplicación.....	3
3	Definiciones.....	3
4	Confidencialidad	4
5	Proceso	5
5.1	Presentación.....	5
5.2	Confirmación	6
5.3	Investigación	6
5.4	Decisión y respuesta	7
5.5	Apelaciones contra las decisiones.....	7
6	Referencias.....	8

1 Objetivo

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

Además, describe el proceso para la tramitación de las apelaciones y las revisiones.

2 Ámbito de aplicación

Este Procedimiento Operativo Estándar se aplica a todas las partes implicadas en el proceso, incluyendo al cliente de FLOCERT afectado, a la Unidad de Garantía de Credibilidad de FLOCERT y a cualquier otro miembro del personal de FLOCERT implicado.

3 Definiciones

Revisión

Solicitud oficial del cliente para que se revise una Decisión de Evaluación o una sanción económica derivada de una No conformidad.

También se considera revisión si los criterios afectados por la solicitud no modificarían una Decisión de Certificación.

Las revisiones son resueltas por el Comité de Revisión.

Se consideran decisiones de Evaluación las siguientes:

- 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 le permite cumplir con los Criterios de Comercio Justo Fairtrade
- Imponer una sanción financiera

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 Comercialización a un Productor o Comerciante
- Suspende o levantar la Suspensión del Certificado.
- Retirar la certificación a los clientes¹
- Decretar una moratoria para la readmisión

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

¹ Las solicitudes de los clientes para que se revise la descertificación por no pago de las tasas se tramitarán de acuerdo con el procedimiento operativo estándar Credibility Assurance para la gestión de reclamaciones.

Comité de Apelaciones – Comité de Revisión

Órgano interno de control de calidad que supervisa de forma objetiva el proceso de toma de decisiones llevado 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 lleven a cabo 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.

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 posean las habilidades y cualidades necesarias, 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 con claridad sus conocimientos profesionales y las conclusiones derivadas de ellos, sin dejar de mostrarse abiertos a los puntos de vista divergentes de sus compañeros. Deben ser capaces de analizar y evaluar las apelaciones y revisiones, y de aportar ideas significativas al proceso de toma de decisiones. Por lo tanto, deben poseer las siguientes competencias, habilidades y cualidades personales:

- Capacidad para revisar de forma constructiva las decisiones tomadas por el personal de certificación y determinar si han sido justas, coherentes y se han basado en los Criterios de Comercio Justo Fairtrade vigentes, los procedimientos de FLOCERT y el acuerdo de certificación.
- Evaluación de las pruebas: los miembros del comité deben examinar detenidamente todas las pruebas presentadas, incluida la documentación y los testimonios, para formarse una opinión bien fundamentada.
- Interpretación de la normativa: los miembros del comité deben tener un profundo conocimiento de la normativa pertinente, los Criterios de Comercio Justo Fairtrade, los procedimientos de FLOCERT y el acuerdo de certificación para aplicarlos correctamente en cada caso.
- Disposición a solicitar aclaraciones cuando existan lagunas de 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 tratan de forma confidencial. La información facilitada por el recurrente solo se utilizará a efectos de este procedimiento.

FLOCERT solo revelará los resultados de la auditoría y otra información relevante para el caso al personal de FLOCERT que necesite conocerla.

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

5 Proceso

5.1 Presentación

Se podrá presentar una solicitud de Apelación o revisión:

- Para clientes de Fairtrade: hasta 14 días naturales tras la recepción de la Decisión de Certificación, la Decisión de Evaluación o la fecha de la factura (en el caso de Sanciones Financieras).
- Para clientes de EDGE: hasta 30 días a partir de la recepción del informe de auditoría definitivo.

Si no se recibe ninguna solicitud de Apelación o revisión dentro de este plazo, la decisión pasa a ser 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 el comité competente la conceda en su decisión definitiva (en su caso). Todas las restricciones aplicables a un cliente como consecuencia de una Decisión de Certificación siguen vigentes durante el período de la Apelación o revisión, independientemente del resultado de la misma. El proceso de certificación queda suspendido hasta que finalice el proceso de Apelación o revisión, y no deben cargarse documentos adicionales en Intact Platform hasta que se comunique una decisión definitiva.

Para presentar una apelación o solicitar una revisión, el cliente afectado debe remitir la documentación correspondiente a la Unidad de Garantía de Credibilidad de FLOCERT. El formulario debe indicar el número del criterio de cumplimiento objeto de la apelación. Cada criterio objeto de apelación 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 en el que se expliquen los principales motivos del desacuerdo.

Los clientes de Fairtrade pueden presentar una apelación o una solicitud de revisión:

- Enviando el formulario **CA AppealReview FO** debidamente cumplimentado 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 a través de la dirección de correo electrónico indicada anteriormente, o
- Rellenando el formulario en línea disponible en la página web de FLOCERT (www.flocert.net).
- Por teléfono o cualquier otro medio de comunicación, únicamente cuando no sea posible la comunicación por escrito. La comunicación oral puede realizarse a través del número de teléfono disponible en la página 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 recurrente deberá respaldar cualquier acusación formulada en la apelación con tantas pruebas pertinentes y objetivas como sea posible. El escrito de apelación deberá:

- Identificar las acusaciones en los resultados de la auditoría y/o en la decisión de certificación o conclusiones.
- Explicar con suficiente detalle por qué se hace la acusación de que los supuestos errores influyeron de manera significativa en el resultado de la auditoría o en la imparcialidad del proceso de auditoría.
- Explicar detalladamente cómo el organismo de certificación o su(s) auditor(es) incumplieron los requisitos de EDGE, de tal manera que ello afectó sustancialmente a los resultados y/o a la Decisión de Certificación o a las 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. Tenga en cuenta que la unidad de Garantía de Credibilidad solo aceptará una apelación o una 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 que carece de fundamento creíble. En general, los rumores se consideran información que carece de fundamento creíble;

- No haber tenido en cuenta información relevante presentada a la hora de tomar una decisión;
- La percepción razonable de parcialidad contra el recurrente;
- Retraso injustificado 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 una revisión, solo se tendrá en cuenta la información que existiera y se hubiera presentado en el momento en que se adoptó la decisión. La información adicional creíble presentada y aceptada durante una apelación o una revisión, que no estuviera disponible en el momento en que se adoptó 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 a la apelación o la revisión, cuando proceda.

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 de si la solicitud contiene una revisión o una Apelación admisible, o si la solicitud debe tramitarse según un procedimiento diferente, como el procedimiento de Reclamación.

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, o directores regionales 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 director regional o los directores y los responsables 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 dimita o deje de serlo, el responsable 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 moderadora y documenta los siguientes datos 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 dirigida al recurrente. El Comité de Apelaciones tomará decisiones sobre los casos presentados por consenso; en caso de no alcanzarse el consenso, se solicitará información adicional y se evaluará hasta que se logre el consenso.

Comité de Revisión

El comité está compuesto por cuatro miembros, Certificadores o personas con un mínimo de cinco años de experiencia como Certificadores (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 los motivos de dicha decisión, incluyendo una descripción de su impacto y sus 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 datos en la pestaña «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 dicho 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 asiste 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 le sustituirá.

5.4 Decisión y respuesta

El Comité de Apelación o Revisión tomará una decisión en un plazo de 35 días naturales a partir de la confirmación formal de la recepción de la solicitud por parte del cliente.

Esta decisión se explicará detalladamente, para cada criterio objeto de apelación o revisión, en la carta de respuesta.

Una decisión puede tener los siguientes resultados:

- **Anulación de la decisión original:** el Departamento de Operaciones modificará la decisión objeto de apelación o revisión. El efecto de esta decisión modificada se explicará al apelante junto con la notificación 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 informará al Departamento de Operaciones en caso de que sea necesario ampliar los plazos del proceso de certificación consecutivo debido a los trámites de la apelación o la 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, podría confirmarse una NC y anularse otra.

5.5 Apelaciones contra las decisiones

Se podrá presentar una solicitud de apelación contra las decisiones adoptadas por el Comité de Revisión en un plazo de hasta 14 días naturales a partir de la recepción de la carta de respuesta de la revisión o de la posterior Decisión de Evaluación, dependiendo de la naturaleza de la decisión adoptada por el Comité de Revisión.

El Comité de Apelaciones solo admitirá a trámite las apelaciones si:

- El recurrente pueda demostrar que se ha adoptado una decisión definitiva de Certificación; y
- El recurrente pueda indicar motivos razonables que pongan de relieve por qué el Comité de Apelaciones podría llegar a una conclusión diferente sobre los mismos hechos que se le plantearon al Comité de Revisión

Las apelaciones contra las decisiones adoptadas por el Comité de Revisión no se tramitan automáticamente, y todas las solicitudes de apelación se evalúan con arreglo a los criterios mencionados

anteriormente. La apelación solo se tramitará cuando el Comité de Apelaciones esté convencido de que se cumplen dichos criterios. Tenga en cuenta, asimismo, que la decisión adoptada por el Comité de Apelaciones es definitiva y que no se admitirá ninguna apelación contra dicha decisión.

6 Referencias

- Procedimiento operativo estándar para reclamaciones de CA
- Instrucciones de trabajo para la revisión de apelaciones de CA