

Reclamaciones

Procedimiento operativo estándar

Válido a partir del: 01/09/2026

Distribución: Externa – Pública

Índice

1	Objetivo	3
2	Ámbito de aplicación.....	3
3	Definiciones	3
4	Confidencialidad.....	3
5	Procedimiento.....	4
5.1	Envío	4
5.2	Confirmación	4
5.3	Investigación	4
5.4	Decisión	5
5.5	Respuesta.....	5
6	Referencias	5

1 Objetivo

Este Procedimiento Operativo Estándar describe los principios y responsabilidades en relación con las reclamaciones. Además, detalla el proceso para gestionar las reclamaciones .

2 Aplicación

Este Procedimiento Operativo Estándar se aplica a todas las partes implicadas en el proceso, incluida la parte que plantee la inquietud sobre el cliente de FLOCERT en cuestión, Credibility Assurance de FLOCERT y cualquier otro miembro del personal de FLOCERT implicado. Fairtrade International, las Organizaciones Nacionales de Comercio Justo, las Redes de Productores, los Organismos de Auditoría, los clientes o cualquier parte interesada pueden presentar una Reclamación en virtud de este procedimiento.

3 Definiciones

Se considera que una reclamación es una expresión formal de insatisfacción con la calidad de los servicios prestados por FLOCERT.

Se considera que los siguientes temas, entre otros, entran dentro del ámbito de aplicación de este Procedimiento Operativo Estándar:

- la falta de respuesta a la correspondencia relacionada con la certificación en un plazo razonable,
- comportamiento poco profesional por parte de un miembro del personal o de un auditor de FLOCERT;
- cuestiones relacionadas con las tarifas (incluida la descertificación por no pago).

Cuando un cliente rellena el formulario «AuditServiceEvaluationbyCustomer» y lo envía a la Unidad de Gestión de Competencias o directamente al Equipo de Credibility Assurance, y en él hay tres o más afirmaciones calificadas como «en desacuerdo» o «totalmente en desacuerdo», esto se considerará automáticamente una Reclamación.

4 Confidencialidad

En general, todas las reclamaciones presentadas serán tratadas de forma estrictamente confidencial por el personal responsable, a fin de garantizar la protección de la identidad de las partes implicadas.

En los casos en que la información confidencial facilitada por el reclamante —como la relativa a trabajadores, proveedores, compradores u otras partes interesadas— revele la identidad del proveedor de la información, FLOCERT:

- No revelará dicha información confidencial a ninguna otra parte, salvo al personal responsable de FLOCERT que necesite conocerla.
- No utilizará dicha información confidencial de ninguna forma que permita identificar a la(s) persona(s) u organización(es) que la haya(n) facilitado.
- Utilizará la información confidencial para identificar qué aspectos deben investigarse y para comprender mejor la reclamación presentada.

5 Procedimiento

5.1 Presentación

Se puede presentar una reclamación ante FLOCERT a través de diversos canales:

- por correo electrónico a credibility@flocert.net
- a través de la página web de FLOCERT [https://www.flocert.net/submit-an-acusación-de apelación-o reclamación/](https://www.flocert.net/submit-an-acusación-de-apelación-o-reclamación/) o
- por teléfono, correo electrónico, WhatsApp o cualquier otro medio de comunicación.

Cuando no sea posible la comunicación por escrito, se recurrirá a la comunicación oral para garantizar que todo el mundo tenga la oportunidad de expresar su insatisfacción con la calidad de los servicios. En este caso, FLOCERT documentará por escrito los detalles obtenidos durante dicha comunicación y los transmitirá verbalmente o por escrito al reclamante.

Las reclamaciones serán documentadas y gestionadas de forma centralizada por la Unidad Credibility Assurance de FLOCERT, una unidad independiente destinada a garantizar la imparcialidad dentro del sistema y a salvaguardar la aplicabilidad de los procedimientos para ambas partes.

Las reclamaciones deberán contener información suficiente para que sea posible llevar a cabo una investigación, incluyendo, siempre que sea posible, los siguientes datos:

- la persona implicada (nombre y cargo)
- los hechos que dan lugar a la Reclamación
- la fecha, la hora y el lugar
- Deberá adjuntarse toda la correspondencia relevante relacionada con la Reclamación.

5.2 Confirmación

La Unidad de Credibility Assurance de FLOCERT llevará a cabo una evaluación inicial de la reclamación y, en un plazo de 7 días naturales, confirmará su recepción e informará a la parte presentadora de si la reclamación es admisible o si la solicitud debe tramitarse según un procedimiento diferente, como el procedimiento operativo estándar de revisión o Apelación.

La Unidad de Credibility Assurance mantiene un registro de todas las reclamaciones.

5.3 Investigación

La Unidad de Credibility Assurance es responsable de la investigación de todas las reclamaciones.

Cuando sea necesario, la Unidad de Credibility Assurance solicitará al miembro del personal responsable que colabore en la gestión de una Reclamación.

Además, el responsable de Credibility Assurance presenta un resumen de los comentarios de nuestros clientes, incluidas todas las reclamaciones presentadas, en el informe de revisión de la gestión, para su conocimiento por parte del equipo directivo de FLOCERT.

Cuando una reclamación se refiere al responsable de Credibility Assurance, el Chief People and Governance Officer se encarga de gestionarla. En caso de que una reclamación se refiera al responsable de Credibility Assurance, el director general de FLOCERT se encarga de tramitarla.

5.4 Decisión

La decisión sobre la resolución de la reclamación la tomará el equipo de Credibility Assurance; en caso de que un miembro de dicho equipo esté implicado en las actividades de certificación relacionadas con la reclamación, la decisión deberá tomarla otro miembro del equipo para evitar cualquier conflicto de intereses. La decisión deberá ser objetiva, imparcial y conforme al procedimiento aplicable de FLOCERT.

5.5 Respuesta

La Unidad de Credibility Assurance es responsable de la investigación de las reclamaciones relativas a los servicios de FLOCERT, de conformidad con la sección 3 del actual procedimiento operativo estándar, y deberá responder en un plazo de 35 días naturales a partir de la fecha de aceptación de la reclamación.

6 Referencias

- CA Appeal SOP
- CA Allegation SOP
- Audit Service Evaluation by Customer FO