

Acusaciones

Procedimiento Operativo Estándar

Válido desde: 01/03/2018

Distribución: Pública

Certifier for



FAIRTRADE
INTERNATIONAL



Índice

1	Objetivo de este documento.....	3
2	Aplicación	3
3	Definición	3
4	Proceso	3
5	Referencias	5

1 Objetivo de este documento

El objetivo de este documento es describir qué información clasifica para ser aceptada como una acusación y qué puede esperar la parte denunciante de FLOCERT.

Describe los elementos básicos de cómo FLOCERT recibe y procesa las acusaciones contra los clientes titulares de un certificado Fairtrade.

2 Aplicación

Este Procedimiento Operativo Estándar es aplicable a todo el personal de FLOCERT.

3 Definición

Una acusación es una denuncia hecha por un tercero contra un cliente titular del certificado Fairtrade, en la que se afirma que ese cliente está incumpliendo los Criterios Fairtrade, políticas de FLOCERT u otra obligación contractual con FLOCERT.

Como acusación puede ser realizada por cualquier parte, incluidos, entre otros, un cliente de Fairtrade, una ONG, sindicatos de trabajadores, trabajadores o personas individuales.

FLOCERT comprende el proceso de acusaciones como un instrumento valioso para fortalecer la robustez de su proceso de certificación y, por lo tanto, agradece esta información adicional de terceras partes. Trata las alegaciones aceptadas con prioridad.

Si los trabajadores comparten sus preocupaciones directamente con los auditores de FLOCERT durante una auditoría, la información será procesada dentro del proceso regular de auditoría, y no se tratará de acuerdo con este procedimiento.

4 Proceso

Como organismo de certificación, FLOCERT debe controlar el cumplimiento de sus clientes y las acusaciones pueden ser un indicador de incumplimiento de los Criterios Fairtrade.

Todas las acusaciones se procesan constantemente siguiendo el esquema de trabajo de FLOCERT que se explica a continuación.

El personal responsable tratará de manera estrictamente confidencial todas las acusaciones para proteger las identidades de las partes involucradas.

FLOCERT no podrá aceptar un caso de acusación si éste ya se encuentra en manos de la justicia o está siendo investigado por las autoridades institucionales locales o nacionales. Sólo si el hecho denunciado toca un requisito de los Criterios Fairtrade (p.ej. Requisitos relativos a las condiciones laborales o al trabajo infantil) que supere la legislación nacional, FLOCERT aceptará tramitar esta acusación.

Los trabajadores o sus representantes deben tratar de resolver el conflicto primero dentro de su propia organización. De acuerdo con los Criterios Fairtrade, cada cliente certificado de acuerdo a los Criterios para el Trabajo Contratado debe contar con un procedimiento de reclamaciones interno que asegure que los trabajadores tengan el derecho de ser escuchados y el derecho a apelar. Además, la gerencia no puede disciplinar, despedir o discriminar a los trabajadores por usar cualquier procedimiento de queja. En caso de que el procedimiento interno no funcione correctamente, FLOCERT aceptará la acusación y la investigará en consecuencia.

Las acusaciones deben enviarse por escrito a través de la página web de FLOCERT o a Allegations@flocert.net idealmente utilizando el formulario de presentación de acusaciones (CA AllegationSubmission FO) que se puede solicitar en la misma dirección de correo electrónico. Se documentará y será gestionado de forma centralizada por el departamento Credibility Assurance (CA) de FLOCERT. FLOCERT se reserva el derecho de evaluar cada caso individualmente y decidir de manera diferente si se presenta la necesidad.

- Tras el primer contacto con FLOCERT, el formulario completo y los documentos necesarios solicitados deberán enviarse en un plazo de 4 semanas.
- El denunciante debe indicar el nombre del cliente implicado, el número de identificación FLO ID si lo conoce, y todos los datos disponibles que respalden la acusación de incumplimiento de los Criterios Fairtrade, políticas FLOCERT o otras obligaciones contractuales con FLOCERT.
- CA evalúa la validez de la acusación para determinar si se debe iniciar una investigación. Algunas razones para no iniciar esta investigación pueden ser:
 1. *El incidente se remonta a más de 12 meses.*
 2. *La parte denunciante no puede presentar pruebas concretas.*
 3. *La acusación se ha realizado contra una organización no certificada Fairtrade.*
 4. *La acusación concierne la relación contractual privada entre dos clientes, sin relación alguna con los estándares Fairtrade.*
 5. *La acusación no estaba relacionada con un posible incumplimiento de los Criterios Fairtrade, políticas FLOCERT u otras obligaciones contractuales con FLOCERT.*
- Dentro de 10 días hábiles, CA informará a la parte denunciante si se tramitará su acusación o no. Si la acusación no fuera tramitada, CA también comunicará cuál es el motivo de esta decisión.
- Si la acusación se considera válida, el responsable de la certificación comenzará la investigación del caso.

Según el tipo de acusación y su gravedad se determinarán las medidas adecuadas de investigación. Estas pueden incluir:

1. *Análisis de las pruebas escritas presentadas por la parte denunciante.*
2. *Solicitud de la evaluación de la acusación por una tercera parte (por ejemplo, la opinión de expertos técnicos, declaración legal, etc.).*
3. *Solicitud de una declaración del cliente implicado.*
4. *Análisis de los reportes de auditoría existentes.*
5. *Análisis de la acusación como parte de una auditoría (anunciada o no anunciada) del cliente implicado.*

FLOCERT evalúa todos los hechos reunidos durante la investigación en relación con los Criterios Fairtrade, las normas de FLOCERT y, si corresponde, otras obligaciones contractuales.

Si se determina que el cliente afectado cumple con los Criterios Fairtrade, la acusación será desestimada.

Si se descubre que el cliente acusado no cumple con los Criterios Fairtrade, FLOCERT emitirá una no conformidad y se seguirá el proceso de certificación regular incluyendo la solicitud de medidas correctivas o, si corresponde, las sanciones apropiadas (por ejemplo, suspensión, descertificación).

Si se descubrió que el cliente en cuestión incumplía su contrato de certificación con FLOCERT, FLOCERT puede proceder a cancelar su contrato después de proporcionar el aviso adecuado.

5 Respuesta a la parte denunciante

Generalmente, una acusación se cerrará dentro de los 9 meses a partir de la fecha de aceptación.

Si una denuncia se clasifica como de "Alto riesgo", se tomarán medidas inmediatas y la duración del proceso completo se reducirá a 3 meses máximo.

Para garantizar la confidencialidad y fiabilidad en los resultados, la información sobre el método y la fecha de la investigación no se compartirá en detalle durante las investigaciones en curso.

FLOCERT, basado en los requisitos de los contratos de certificación y los requisitos de su acreditación de acuerdo a ISO 17065 tampoco podrá divulgar a la parte denunciante datos confidenciales de clientes durante las investigaciones.



Tras de la decisión, el departamento Credibility Assurance (CA) comunicará por escrito los resultados de la investigación y la decisión subsiguiente a la parte que presentó la acusación.

En este punto, la acusación se considerará como "cerrada".

6 Referencias

- CA AllegationSubmission WI
- CA AllegationSubmission FO