

# Acusaciones

## Procedimiento Operativo Estándar

Válido desde: 22/07/2020

Distribución: Pública

Certifier for



**FAIRTRADE**  
INTERNATIONAL



## Índice

<b>1</b>	<b>Objetivo .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Aplicación .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Definición .....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Confidencialidad .....</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>Proceso .....</b>	<b>3</b>
	<b>5.1 Presentación .....</b>	<b>3</b>
	<b>5.2 Confirmación .....</b>	<b>4</b>
	<b>5.3 Investigación .....</b>	<b>4</b>
	<b>5.4 Respuesta.....</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>Referencias.....</b>	<b>5</b>

## 1 Objetivo

Este procedimiento operativo estándar recoge los principios y responsabilidades en relación con las acusaciones. Además, describe el proceso de tramitación de estas.

## 2 Aplicación

Este proceso operativo estándar es aplicable a todas las partes involucradas en el proceso. Esto incluye tanto a la parte que plantea el problema, como al cliente FLOCERT objeto del problema, la Unidad de Credibility Assurance y cualquier otro miembro del personal FLOCERT implicado.

## 3 Definición

Una acusación es una denuncia presentada por un tercero en contra de un cliente que posea el certificado Fairtrade o que se encuentre en proceso de certificación, en la cual se afirma que dicho cliente estaría incumpliendo los Criterios Fairtrade, las políticas de FLOCERT u otra obligación contractual con FLOCERT.

La acusación puede ser presentada por cualquier persona o entidad, incluidos, entre otros, clientes de Fairtrade, ONG, sindicatos de trabajadores, trabajadores o personas individuales. Además, se fomenta entre los miembros del personal de FLOCERT, incluidos los auditores, que se utilice el proceso de acusaciones cuando se reciba información fuera del proceso regular de certificación.

FLOCERT concibe el proceso de acusaciones como una valiosa herramienta para fortalecer la robustez de su proceso de certificación y, por lo tanto, recibe complacida la información adicional entregada por terceras partes. Las acusaciones aceptadas se tramitarán con prioridad.

Si los trabajadores comunican sus preocupaciones directamente con los auditores de FLOCERT durante una auditoría, la información será procesada dentro de la tramitación regular de la auditoría, y no de acuerdo con este procedimiento.

## 4 Confidencialidad

En general, el personal responsable tratará con estricta confidencialidad todas las acusaciones recibidas para garantizar la protección de la identidad de las partes implicadas.

Cuando la información confidencial de la parte acusadora, como trabajadores, proveedores, compradores u otros socios, pudiera revelar la identidad del que facilita la información, FLOCERT:

- No divulgará esta información confidencial a nadie excepto al personal responsable dentro de FLOCERT según sea necesario que la conozcan.
- No utilizará la información confidencial de ninguna forma que permita la identificación de la organización u organizaciones individuales que facilitan la información.
- No utilizará la información confidencial como prueba para una no conformidad a no ser que la información pueda ser verificada como correcta mediante otras pruebas adicionales obtenidas durante la investigación.
- Utilizará la información confidencial para identificar los aspectos que deben ser investigados.

## 5 Proceso

### 5.1 Presentación

Las acusaciones pueden presentarse:

- por escrito desde la página web de FLOCERT “Calidad y Apelaciones”
- por correo electrónico a [credibility@flocert.net](mailto:credibility@flocert.net)
- por teléfono: llamada o mensaje WhatsApp

- por Skype
- utilizando la área “Confidential Feedback” en Fairtrace (herramienta de reporte para clientes)

La parte que presenta la acusación debe indicar el nombre del cliente en al que se refiere, FLO ID si lo conoce, y toda la información y documentos disponibles para respaldar la acusación en concreto. Las pruebas incluyen, entre otros, documentos, declaraciones, notas de reuniones o entrevistas, imágenes e información de los medios de comunicación que no estén restringidos por ningún requisito legal sobre protección de datos.

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

## 5.2 Confirmación

La Unidad de Credibility Assurance realizará una evaluación inicial de la acusación presentada y en el plazo de 7 días naturales confirmará su recepción e informará a la parte acusadora si procede tramitar la acusación o si la solicitud debe tratarse mediante un procedimiento diferente como puede ser el de reclamaciones.

FLOCERT no investigara un caso de acusación si este ya está siendo investigado por las autoridades institucionales locales o nacionales. Sin embargo, si el asunto está relacionado con un requisito de los Criterios Fairtrade, un posible incumplimiento de las políticas o del contrato de certificación, FLOCERT puede aceptar la alegación.

Cuando sea posible, los trabajadores o sus representantes deben tratar de resolver el conflicto en primer lugar dentro de su propia organización. De acuerdo con los Criterios Fairtrade, cada cliente certificado según los Criterios para el Trabajo Contratado debe contar con un procedimiento de reclamaciones interno que garantice que los trabajadores tengan derecho a ser escuchados y derecho a denunciar. Además, la dirección no puede imponer medidas disciplinarias, despedir ni 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.

El equipo de Credibility Assurance de FLOCERT documenta y gestiona todas las acusaciones de manera centralizada.

FLOCERT se reserva el derecho de evaluar cada caso de manera individual. En consecuencia, el desarrollo de cada evaluación puede ser diferente. Si la acusación se considera válida, se inicia la investigación.

## 5.3 Investigación

El equipo de Credibility Assurance de FLOCERT junto a un equipo designado del personal de certificación responsable investigará cada acusación. Trabajar con este equipo designado permite contar con información de la región, país, producto o una cadena de suministro. Se promueve un intercambio regular para fomentar el aprendizaje y mejorar los métodos de análisis e investigación.

Según el tipo, la gravedad y el contexto de la acusación (disturbios políticos, pandemia...), se determina cuáles son las medidas de investigación más adecuadas. Estas incluyen:

1. *Análisis de las pruebas escritas presentadas por la parte denunciante.*
2. *Solicitud de una evaluación de la acusación por parte de un tercero (por ejemplo, opinión de expertos técnicos, declaración legal, etc.).*
3. *Solicitud de una declaración y/o pruebas objetivas del cliente implicado.*
4. *Análisis de los informes de auditoría existentes.*
5. *Análisis de la acusación como parte de una auditoría física (anunciada o no anunciada) del cliente implicado.*
6. *Análisis de la acusación como parte de una auditoría remota utilizando interacción “live” (por Skype, llamada telefónica, tchat) con la parte denunciante, el cliente implicado o un tercero.*

FLOCERT evalúa todos los hechos recogidos durante la investigación en relación con los Criterios Fairtrade, políticas FLOCERT y, si corresponde, otras obligaciones contractuales. Para garantizar la confidencialidad y fiabilidad de los resultados, no se compartirá información sobre fechas o metodología de la investigación mientras esta esté en curso.



- Si se determina que el cliente objeto de la acusación sí cumple los Criterios Fairtrade, la acusación será desestimada.
- Si la alegación fue corroborada y se descubre que el cliente acusado no cumple 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 concluye que el cliente en cuestión incumple su contrato de certificación o políticas aplicables, FLOCERT puede cancelar su contrato.

## 5.4 Respuesta

Una acusación se resolverá en el plazo de 6 mее tras la fecha de aceptación.

Cuando se determine el resultado de una investigación el Equipo de Credibility Assurance comunicará los resultados y su correspondiente decisión a la parte acusadora.

FLOCERT, basándose en los requisitos de los contratos de certificación y de su acreditación según la norma ISO 17065, no podrá revelar a la parte acusadora datos confidenciales de los clientes recopilados durante las investigaciones

En este punto la acusación se considerará cerrada.

## 6 Referencias

- CA AllegationSubmission FO