

Reclamaciones

Procedimiento Operativo Estándar

Válido desde: 01/03/2020

Distribución: Externa – Público

Certifier for



FAIRTRADE
INTERNATIONAL



Índice

1	Objetivo	3
2	Aplicación	3
3	Definiciones	3
4	Confidencialidad	3
5	Proceso	3
	Presentación	3
	Confirmación	4
	Investigación	4
	Respuesta	4
6	Referencias	4

1 Objetivo

Este procedimiento operativo estándar recoge los principios y responsabilidades en relación a las reclamaciones. Además, describe el proceso de tramitación de las mismas.

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 cualquier otro miembro del personal implicado.

3 Definiciones

Una reclamación está relacionada con la forma en la que FLOCERT proporciona sus servicios. Esto incluye, entre otros:

- Falta de respuesta a la correspondencia relevante para la certificación dentro de un plazo razonable.
- Conducta no profesional por parte de del personal o auditores FLOCERT.

Tanto Fairtrade International, como Organizaciones Nacionales Fairtrade, redes de productores, organismos de auditoría, clientes o cualquier parte interesada, pueden presentar reclamaciones mediante este procedimiento.

Si un cliente envía un **AuditServiceEvaluationbyCustomer FO** a la Unidad de Gestión de Competencias donde tres o más afirmaciones han sido calificadas con "en desacuerdo", esto se enviará automáticamente a Credibility Assurance y se considerará como una queja.

4 Confidencialidad

En general, el personal responsable tratará con estricta confidencialidad cualquier reclamación presentada para garantizar la protección de la identidad de las partes implicadas.

Cuando la información confidencial de parte reclamante, 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.
- No utilizará la información confidencial de ninguna forma que permita la identificación de la organización u organizaciones individuales reclamantes.
- Utilizará la información confidencial para identificar los aspectos que deben ser investigados.

5 Proceso

Presentación

Las reclamaciones deben ser enviadas por escrito a credibility@flocert.net, a través de la página web de FLOCERT <https://www.flocert.net/about-flocert/vision-values/quality-and-appeals/>, por teléfono, Skype o cualquier otra vía de comunicación. Las reclamaciones serán documentadas y tramitadas de manera centralizada por la Unidad de Credibility Assurance.

Las reclamaciones deben contener información suficiente para llevar a cabo la investigación, incluyendo, en cuanto sea posible detalles como:

- Partes o personas involucradas.
- Hechos que dan lugar a la denuncia. .
- Fecha, hora y lugar.

- Toda comunicación relevante sobre la denuncia debe ser adjuntada a la acusación

Confirmación

La Unidad de Credibility Assurance realizará una evaluación inicial de la reclamación recibida y en el plazo de **7 días naturales** confirmará su recepción e informará a la parte reclamante si procede tramitar la reclamación o si la solicitud debe tratarse mediante un procedimiento diferente como apelación o revisión.

Credibility Assurance conserva un registro de todas las reclamaciones.

Investigación

La Unidad de Credibility Assurance es responsable de investigar todas las reclamaciones.

Cuando sea necesario, la Unidad de Credibility Assurance solicitará al Director de Operaciones o a cualquier otro miembro del personal que colabore en la gestión de la reclamación. Si el objeto de la reclamación es un auditor externo, la Unidad de Credibility Assurance contactará con el auditor regional responsable de su misma región para que se reúna con el auditor y pueda comunicar a la unidad sus conclusiones. Si la reclamación concierne a un auditor interno, se llevará a cabo el mismo proceso, pero quien se reunirá con el auditor será el gerente de línea en vez del auditor regional responsable.

Además, el Gerente de Credibility Assurance presenta al Equipo Directivo de FLOCERT un resumen de todos los comentarios de nuestros clientes, incluyendo las reclamaciones planteadas.

Cuando la reclamación se refiera a un Oficial de Credibility Assurance, el Director de Servicios de Negocios y TI será el responsable de gestionarla. En caso de que el objeto de la reclamación sea el Gerente de Credibility Assurance, el CEO de FLOCERT será el responsable de su gestión.

Respuesta

La Unidad de Credibility Assurance tiene la responsabilidad de investigar todas las reclamaciones y dar una respuesta en un plazo de 35 días naturales desde la fecha en la que se confirma la recepción de la reclamación.

6 Referencias

- Procedimiento operativo estándar sobre apelación y revisión EXE AppealReview SOP
- Procedimiento operativo estándar sobre acusaciones CA Allegation SOP
- AuditServiceEvaluationbyCustomer FO