

## **IMO XXX – Procedimiento de reclamos, apelaciones y demandas públicas**

Borrador de consulta de abril 2013 como se hace referencia en el Programa Fair for Life,  
Módulo 1: Borrador de consulta de abril 2013

### **1. Principios**

- 1.1. Cualquier parte afectada puede presentar sus reclamos (objeciones) relacionados con los servicios prestados por el personal de la IMO durante el proceso de auditoría y evaluación, sobre las decisiones de evaluación y certificación, y con respecto a la decisión de certificar a un operador del que sospeche que ha cometido una infracción severa respecto al estándar Fair for Life.
- 1.2. La entidad de certificación tiene como objetivo asegurar una solución eficaz a tales objeciones como medio de protección de la integridad del sistema de certificación, de los clientes y otros usuarios de la evaluación de conformidad con el estándar Fair for Life, ante cualquier error, omisión o conducta irracional.
- 1.3. Los procedimientos de reclamo, apelación y demanda pública de Fair for Life se basan en los principios de las guías ISO\_PAS\_17003\_2004, ISO 10002\_2004, SA8000 y en las mejores prácticas aplicadas por otros esquemas de certificación social.
- 1.4. Todos los reclamos, apelaciones y demandas públicas (“objeciones”) serán manejadas por IMO según el presente procedimiento de reclamos, apelaciones y demandas públicas, en base a un enfoque progresivo, como se explica en la sección 6.
- 1.5. El proceso de resolución de todo tipo de objeciones debe ser creíble y transparente, y debe por lo tanto ser imparcial y estar bien documentado. La persona que maneje un reclamo o apelación será seleccionada por su competencia para evaluar la situación sin parcializarse, es decir que, no deberá en ningún caso ser la misma persona que realizó la actividad de certificación en cuestión (ni la auditoría, ni la toma de decisiones).
- 1.6. La información sobre el nivel en que se encuentra el proceso de tratamiento de la objeción será puesta a disposición de los demandantes, consumidores y otras partes interesadas. Se enviará a los demandantes una confirmación escrita en cuanto el caso se considere resuelto. El acuerdo de confidencialidad entre la entidad de certificación y la operación certificada debe respetarse para decidir la divulgación de cualquier información detallada sobre la operación (ver también la sección 5.3, información disponible públicamente).
- 1.7. La recepción, el proceso de evaluación y decisión sobre las objeciones será documentado para brindar una fuente trazable para futuras investigaciones en esta materia, y para asegurar una toma de decisiones consistente. Ello contribuirá también a tener una buena comprensión sobre cuáles son las tendencias de las objeciones, y organizar las capacidades del sistema para garantizar la mejora continua del esquema de certificación.
- 1.8. Siempre que, como consecuencia del tratamiento de una objeción, se concluya que el sistema de certificación Fair for Life tiene algunas deficiencias, los

correspondientes aspectos normativos serán revisados y corregidos en el curso del siguiente ciclo de revisión del estándar.

## **2. Alcances y definiciones**

2.1 Este procedimiento es válido para cualquier reclamo (en su sentido más amplio) relacionado con la auditoría, evaluación y certificación Fair for Life / For Life.

2.2 IMO define y categoriza los reclamos recibidos de la siguiente manera:

Reclamos: El operador certificado está insatisfecho en relación a la forma como la entidad de certificación brinda sus servicios.

Apelaciones: El operador certificado está en desacuerdo con la decisión de la certificación, o con el proceso de toma de decisiones.

Demandas públicas: Quejas o denuncias presentadas contra un operador certificado por IMO, con el argumento de que éste comete infracciones graves contra las normas (p.ej. por los trabajadores, uniones comerciales, ONG's, etc.)

## **3. Tratamiento de reclamos**

3.1 Los reclamos de la operación certificada concernientes a los procedimientos aplicados, así como al personal encargado de la auditoría o la certificación, se tratarán de acuerdo a los procedimientos descritos en este capítulo.

3.2 Las apelaciones presentadas por las operaciones evaluadas se tratarán de acuerdo a los procedimientos descritos en el capítulo 4. Las demandas (quejas o denuncias) planteadas por los trabajadores o grupos de interés externo sobre el cumplimiento de la empresa con el estándar Fair for Life se tratarán de acuerdo a lo establecido en los Procedimientos de demanda pública, en el capítulo 5.

Los pasos más importantes para el tratamiento de reclamos son los siguientes:

- Los reclamos formales se presentarán a la entidad de certificación por escrito y serán documentados y manejados de forma centralizada. Todos los reclamos serán sometidos a una revisión preliminar por el encargado del área, con el fin de asegurarse que no sean obviamente infundados o que carezcan de información crucial
- Se designará las personas que se encargarán del tratamiento del reclamo.
- En caso de que la entidad de certificación reciba una comunicación que por su naturaleza constituye un reclamo mayor, el jefe del departamento responsable investigará y evaluará brevemente el problema planteado e iniciará el procedimiento de tratamiento del reclamo, si corresponde (véase también la descripción de las diferentes etapas de gestión de todo tipo de objeciones en el capítulo 6).
- Tan pronto como sea posible, a más tardar dentro de 10 días hábiles, el responsable designado para el reclamo en cuestión confirma por escrito al

demandante la recepción del reclamo y le proporcionar una visión general sobre los procedimientos a seguir y los plazos correspondientes.

- Si la objeción no es aceptada, IMO notificará al demandante los motivos para no aceptarla y dará instrucciones sobre los pasos a seguir. También se dará al demandante la oportunidad de presentar pruebas adicionales para apoyar su objeción.
- El reclamo se investigará debidamente considerando los hechos, los datos existentes en el archivo de proyecto, así como cualquier información adicional obtenida de los funcionarios en cuestión y/o expertos de terceros, cuando corresponda. De ser necesario, se solicitará mayor información al demandante.
- En base a los resultados obtenidos de la investigación, se propondrán las medidas necesarias. Las medidas a tomar se definirán conforme a las exigencias de cada caso, y deberán ser coherentes en cuanto a los esfuerzos / gastos necesarios, así como a la necesidad de lograr aclarar el tema en un plazo racional de tiempo. Estas medidas podrán ser ajustadas conforme a las leyes, reglamentos y normas pertinentes que correspondan en el contexto local.
- Para cualquier reclamo formal, se deberá enviar un aviso por escrito al demandante que indique la conclusión a la que se llegó con la investigación respectiva.
- En casos muy complejos, se enviará al demandante una notificación (o actualización) explicando las siguientes acciones previstas, a más tardar en un plazo de 8 semanas después de que la denuncia haya sido presentada.
- Los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de 6 meses después de que la denuncia haya sido presentada. Una extensión de este período hasta 12 meses sólo será posible bajo circunstancias extraordinarias.
- El gerente de calidad, así como cualquier directivo que se haya involucrado en la resolución durante alguna etapa del proceso de escalamiento, deberá ser informado sobre la finalización del procedimiento de reclamo. La documentación correspondiente deberá ser remitida al equipo de gestión de la calidad para su archivo de manera centralizada.
- En el capítulo 6 se describe las diferentes etapas del enfoque progresivo, incluido el arbitraje del caso de denuncia, primero por la Fundación Bio-Suiza y luego por un panel de arbitraje externo, en caso de no haberse podido llegar a un acuerdo.

#### **4. Tratamiento de apelaciones**

4.1 Cualquier operación que haya sido auditada conforme al programa Fair for Life podrá apelar a la decisión de certificación.

4.2 Se informará al operador sobre su derecho de apelar a la decisión de certificación en la notificación de certificación de IMO, conforme a los siguientes procedimientos:

- Dentro de los 14 días de recibir la carta de certificación, el operador presentará a la entidad de certificación una nota escrita refutando los hechos descritos en el correspondiente informe de evaluación, y presentará nuevas pruebas o las justificaciones adicionales necesarias.

- Sobre esta base, la entidad de certificación volverá a evaluar la situación. Todos los pasos de la revisión serán debidamente documentados.
- El resultado se comunicará a la operación por escrito, ya sea como una notificación de certificación revisada o mediante una carta explicativa.
- Si no se puede llegar a un acuerdo, la apelación podrá ser llevada a la siguiente etapa, tal como se describe en el enfoque progresivo en el capítulo 6.

## **5. Tratamiento de demandas públicas**

Las denuncias (reclamos o "quejas") planteadas por los trabajadores o por grupos de interés externos respecto a la presunta infracción del estándar Fair for Life de parte de una operación ya certificada se manejan de acuerdo a las siguientes etapas:

### **5.1. Atención de los reclamos de los trabajadores / productores miembros**

1. La entidad de certificación Fair for Life no tiene un rol de mediador entre la dirección y los trabajadores (ni entre el operador de grupo y los productores individuales). Fair for Life requiere que todas las operaciones certificadas apliquen un "procedimiento interno de reclamos" eficiente, que permita a los miembros de la estructura (trabajadores o empleados, productores, etc...) presentar sus preocupaciones sobre el buen funcionamiento de la organización y sobre el nivel de cumplimiento de los estándares de responsabilidad social y comercio justo. Este sistema debe garantizar que exista al menos: plena confidencialidad sobre la identidad de las personas que presenten su reclamo, seguimiento del reclamo, comunicación clara sobre las correcciones y que no se tomen acciones discriminatorias a causa del reclamo presentado.
2. Desde esta perspectiva, en la mayoría de los casos se alentará a los trabajadores/productores a que ellos planteen sus reclamos con respecto a las condiciones de trabajo a su empleador, a través del procedimiento de reclamos de la propia empresa, y/o por medio de las estructuras de representación propias de los trabajadores/productores. Durante las auditorías realizadas por IMO, el manejo de los reclamos internos por la empresa se verificará siempre cuidadosamente y, para tal fin, las auditorías incluirán siempre un número importante de entrevistas a los trabajadores/productores.
3. Sin embargo, Fair for Life proporciona también un mecanismo efectivo a los trabajadores/productores para informar a la entidad de certificación sobre cualquier infracción al estándar Fair for Life, conforme a lo explicado en las siguientes secciones.

### **5.2. Información recibida de los trabajadores/productores durante o después de la auditoría**

4. Toda operación certificada como For Life - Responsabilidad Social (inclusive aquellas operaciones de producción certificadas también como Fair for Life) deberá mantener permanentemente disponible su Política de Responsabilidad Social (o un resumen de la misma) para que los trabajadores/productores estén debidamente informados sobre dicha política (por ejemplo, por medio del panel de anuncios internos para los trabajadores, en el manual de funciones, con un

resumen en la norma interna, y/o una explicación verbal durante las sesiones internas de capacitaciones). En estos instrumentos de divulgación de la Política social de la empresa, se deberá incluir tanto información clara sobre el estado de certificación For Life y sobre el derecho de los trabajadores a discutir con el auditor Fair for Life a cerca de cualquier tema relacionado con sus condiciones laborales, durante y después de las auditorías (por email o teléfono), como sobre los medios que ellos pueden usar para presentar su reclamo en cuanto a posibles infracciones a las normas de responsabilidad social y comercio justo directamente a la entidad de certificación Fair for Life.

5. El estándar Fair for Life para Operadores con mano de obra contratada establece explícitamente que "Los trabajadores que informan a la entidad de certificación Fair for Life sobre los problemas relacionados al trabajo no son discriminados, intimidados o penalizados. Una empresa con un procedimiento de reclamo bien establecido y funcional puede exigir que sus trabajadores utilicen primero los mecanismos internos, antes de informar a la entidad de certificación". En todo caso, durante las auditorías se verificará la adecuación y eficacia de dicho procedimiento de reclamos.
6. Durante las sesiones de inicio y de cierre de la auditoría, los representantes de los grupos elegidos como beneficiarios de la certificación (trabajadores y productores, si corresponde) deberán estar presentes, a fin de que se les informe directamente sobre los objetivos generales y sobre los resultados de la auditoría realizada en la operación con fines de certificación Fair for Life.
7. En caso de que se reciba la demanda durante la auditoría, la misma será evaluada como una no-conformidad potencial y será investigada cuidadosamente dentro de la duración regular de la auditoría. En caso de demandas muy graves, basadas en evidencias materiales, se podrá aumentar el tiempo de la auditoría. Este costo deberá ser asumido por el operador. En la comunicación con la operación certificada, se guardará un estricto anonimato sobre la identidad del informante.
8. El informe final de IMO incluirá una referencia a los resultados de las investigaciones correspondientes a la denuncia de los trabajadores/productores, pero se tendrá cuidado en describir dichas demandas e investigaciones sólo en términos generales, de manera que no sea posible identificar a los trabajadores/productores individuales que las presentaron.
9. Para nuevos operadores muy grandes que solicitan la certificación Fair for Life o For Life, la consulta a las partes interesadas durante la preparación de la auditoría es un procedimiento estándar. Se espera que en esta etapa aparecería cualquier duda grave de los grupos de interés local respecto a posibles situaciones conflictivas relacionadas con el operador en cuestión.

### **5.3. Otras demandas públicas**

10. Si los trabajadores, productores, u otros actores externos con conocimientos sobre el desempeño social de una operación certificada, contactan a IMO en otro momento, informando sobre una supuesta infracción al estándar Fair for Life, la información proporcionada será debidamente considerada por IMO, y se le dará el correspondiente seguimiento conforme a un enfoque basado en la evaluación de

riesgos. La identidad del informante se mantendrá bajo estricto anonimato durante la comunicación con la operación certificada.

11. En caso de demandas públicas recibidas después de la auditoría, se hará una evaluación preliminar de la demanda para decidir si debe ser tratada como una demanda menor o mayor.
  - a) Demandas públicas menores (presentadas sólo de manera individual, sin información o datos sustanciales, y/o en directa contradicción con los hallazgos de la auditoría): serán investigadas brevemente y serán tomadas en cuenta para la siguiente auditoría regular. Durante dicha auditoría, se les hará un seguimiento y verificación de forma cruzada a través de entrevistas a los trabajadores, las inspecciones in situ y revisión de documentos, según corresponda. En el correspondiente informe final, se hará una referencia específica a esta temática.
  - b) Demandas públicas mayores (presentadas por varios grupos de interés, o por los trabajadores, o que NO contradicen sustancialmente los hallazgos de la auditoría y certificación en materia de requisitos mínimos, existe evidencia material sobre infracciones a las normas): se les hará un seguimiento en detalle, con todas las investigaciones y hallazgos plenamente documentados.
12. La evaluación preliminar del cumplimiento de los correspondientes criterios Fair for Life se basa en las conversaciones con el informante y puede involucrar la verificación cruzada de la información con otras partes interesadas.
13. Si se encuentra que las demandas públicas recibidas son importantes y no se pueden verificar a distancia, se realizará una auditoría de la operación certificada sin previo aviso, a costo de la operación certificada. Se informará a la dirección de la empresa sobre las denuncias recibidas (en términos generales, para no brindar información sobre la identidad del informante) y se le dará la oportunidad de responder.
14. Basándose en los resultados de la auditoría adicional, se revisará la decisión de certificación según los procedimientos regulares y de ser necesario, se suspenderá la certificación.
15. El trabajador o la organización informante será debidamente informado sobre el resultado de las investigaciones. La información a revelar se decidirá caso por caso, de acuerdo a la naturaleza de la presunta infracción y dentro de los límites de los principios de confidencialidad de IMO como entidad de certificación acreditada. Se informará a la operación certificada acerca del contenido de la nota enviada al informante.
16. En el caso de demandas públicas presentadas por los trabajadores o productores en contra de la operación de su empleador, o de la empresa con la cual los productores trabajan, ellos tendrán derecho a recibir más información sobre el resultado de la decisión de certificación en respuesta a su denuncia. Es decir que, ellos deberán ser informados sobre la evaluación final de la situación tal como se expresa en el informe final de no conformidades y acciones correctivas requeridas para la certificación (resumen de evaluación), siguiendo el mismo principio seguido al compartir los resultados de la auditoría con los representantes de los

trabajadores presentes en la reunión final de la auditoría (resumen presentado por lo menos en una versión preliminar).

17. En caso de denuncias públicas en contra de una operación certificada Fair for Life, IMO se reserva el derecho de publicar una respuesta pública a las acusaciones. La información a revelar se decidirá caso por caso, de acuerdo a la naturaleza de la presunta infracción y dentro de los límites impuestos por el principio de confidencialidad al que IMO se obliga como entidad de certificación acreditada. La respuesta pública normalmente tendrá que ser aprobada por la operación certificada, pero en caso de denuncias graves y si no se logra un consenso, podría ser necesario que la situación sea revisada al nivel superior de la Bio-Fundación. A partir de esta etapa, la operación certificada ya no podrá vetar la declaración pública a ser emitida (véase capítulo 6 - etapa 4).
18. A este nivel y en casos graves, el trabajador o la organización externa afectada podrá presentar además un reclamo formal en contra de los procedimientos de auditoría de IMO y su decisión de certificación. Dicho reclamo se tratará de acuerdo a los procedimientos de tratamiento de reclamos descritos en el capítulo 3.

#### **5.4. Información recibida durante la consulta pública a los grupos de interés local**

Para las grandes operaciones que soliciten una certificación Fair for Life, la consulta pública a los grupos de interés local es un procedimiento estándar en la preparación de la primera auditoría. La información recibida durante este proceso sobre el solicitante de la certificación, o sobre el desempeño de una operación certificada, será posteriormente incluida en la evaluación general de cumplimiento del estándar Fair for Life por la operación durante y después de la auditoría.

Para este fin, IMO identificará a los actores locales importantes y los invitará por escrito antes de la auditoría para que aporten su opinión sobre el desempeño del solicitante (o si éste ya se encuentra en una etapa más avanzada, sobre el operador certificado) con respecto a las normas sociales y de comercio justo.

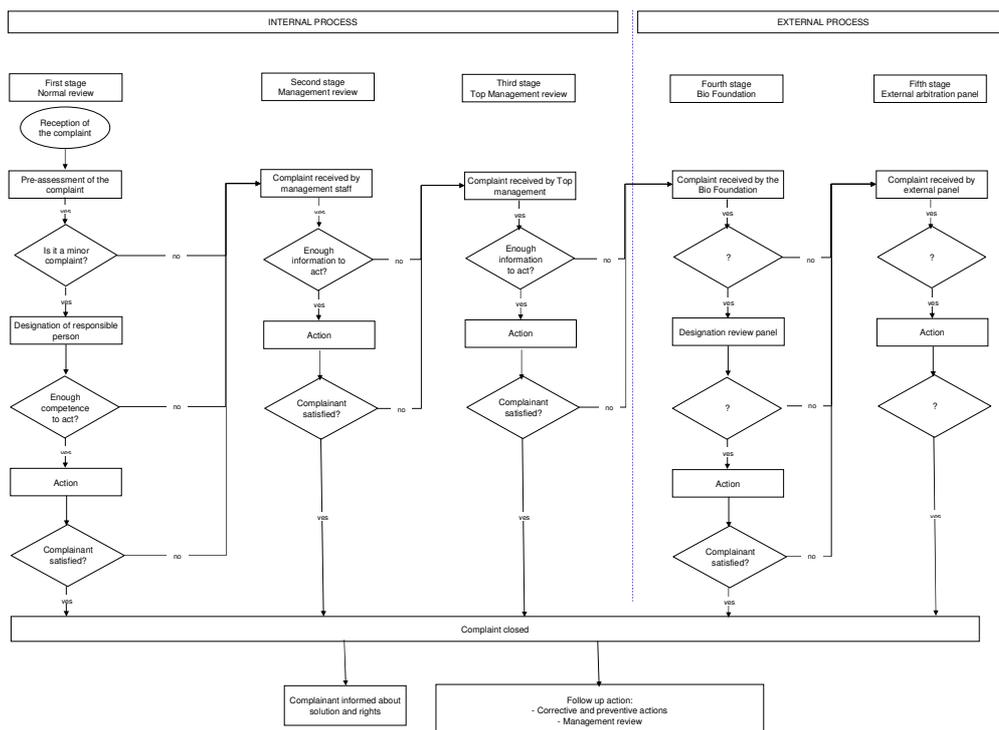
Los comentarios recibidos serán evaluados para determinar su relevancia con respecto a los estándares Fair for Life y la gravedad de las objeciones recibidas, para su verificación cruzada durante la auditoría. Se los tomará también en cuenta durante la evaluación del cumplimiento del estándar Fair for Life por el operador. En caso de que surjan denuncias importantes, se aplicarán los procedimientos descritos en la sección 5.3, incluyendo el de proporcionar una breve información a la organización que planteó el problema/demanda pública en cuestión.

#### **6. Etapas en el tratamiento de los reclamos, apelaciones y demandas públicas**

- 6.1 IMO tratará todos los reclamos, apelaciones y demandas recibidas en varias etapas, siguiendo una metodología de enfoque progresivo / proceso gradual, conforme a los principios de la ISO 10002.
- 6.2 El gerente de calidad de IMO es el responsable del tratamiento de los reclamos y demandas a partir de una segunda etapa y él designará a la persona encargada de resolver los reclamos de acuerdo a su naturaleza y gravedad.

6.3 Después de cada etapa del proceso gradual, IMO se pondrá en contacto con el demandante para la actualización de la información o para informarle acerca de la resolución de su reclamo. Si el demandante está ya satisfecho, el procedimiento termina en ese punto.

6.4 El enfoque progresivo implica que IMO se encargará de las objeciones que recibe de manera gradual, caso por caso. Se designará las personas responsables y los recursos necesarios de acuerdo a la gravedad de cada caso. En la medida de lo posible, los casos serán resueltos ya en las etapas iniciales, y seguirán avanzando en el proceso sólo en caso de no encontrarse una solución viable en una etapa determinada, y si el caso se apoya en pruebas materiales. El último nivel de resolución de casos difíciles será un panel de arbitraje externo.



Las 5 etapas del proceso gradual para el tratamiento de reclamos en el contexto de la certificación Fair for Life son:

### **1ª etapa: Revisión normal**

Normalmente aplicable a los reclamos verbales. La persona que recibe el reclamo escucha y trata de entender el problema, e intentará resolverlo directamente, si él/ella conoce el tema y tiene las competencias para hacerlo. Si se trata de un caso evidentemente simple, pero se requieren competencias diferentes, él/ella puede solicitar la participación de personal que tenga tal competencia requerida (con el mismo nivel de autoridad).

El responsable informará al demandante sobre la resolución del caso. Si el demandante está satisfecho, el procedimiento se termina aquí. Se mantendrán registros generales

sobre el reclamo, incluyendo, al menos, la información básica sobre la persona que presentó el reclamo, el tema, las fechas y el acuerdo final.

El caso pasará automáticamente a la siguiente etapa, cuando:

- El reclamo no pueda ser resuelto por el personal de recepción, ya que está fuera de su responsabilidad o de su área de competencia.
- El demandante no está satisfecho con la respuesta y pide que el reclamo pase a otro encargado / a un directivo.
- El autor está inusualmente fuera de sí, muy enojado o hasta amenazante.
- El reclamo es de carácter grave, implica un supuesto mal comportamiento, conducta ilegal, o existe amenaza de una acción legal.

### **2ª etapa: Revisión por la dirección de área:**

Cuando el demandante presenta su inconformidad por algún problema grave o muy complejo, el personal que recibe dicho reclamo le solicitará que presente el reclamo por escrito (utilizando el formulario de registro de denuncias en caso de reclamos). Si el demandante se niega a completar el formulario, el personal encargado deberá registrar en dicho formulario la información descrita por el demandante.

El reclamo será presentado al directivo del área en cuestión. Esta persona verificará el reclamo, y llevará a cabo una revisión formal para determinar su validez y buscar una posible solución. Él/ella llevará a cabo las investigaciones necesarias sobre el asunto por sí mismo, o se encargará de coordinar las tareas relacionadas junto a otros miembros del personal. Se establecerá contacto con los miembros del personal que participaron en el caso investigado con el único fin de aclarar algunos aspectos, pero no se los involucrará en la investigación.

### **3ª etapa: Revisión por la alta dirección**

Si el demandante no está satisfecho con la decisión del directivo, el reclamo pasará al director de IMO. El director llevará a cabo una revisión formal de las medidas adoptadas por el personal, desde la recepción hasta la toma de decisión sobre la denuncia.

### **4ª etapa: Revisión por la Bio-Foundation**

Si el demandante no está satisfecho con la decisión del director de la entidad de certificación, si la denuncia está respaldada por evidencias materiales y si la denuncia ha sido presentada por más de un individuo (p.ej., trabajadores, además de una organización de defensa de los derechos de los trabajadores, en base a una adecuada investigación del caso), él/ella puede presentar su caso ante el Consejo de la Bio-Foundation, propietaria del estándar Fair for Life.

El mencionado Consejo llevará a cabo una revisión formal del caso y lo presentará ante el *Fair for Life Stakeholder Advisory Committee* (Comité asesor de partes interesadas). Dependiendo de la severidad de la denuncia y del nivel de confidencialidad requerido para su tratamiento, y después de una discusión preliminar del caso con el *Stakeholder Advisory Committee*, el Consejo decidirá si transfiere directamente el caso a un panel de arbitraje externo, o si lo pasa a revisión por un subgrupo de miembros del *Stakeholder Advisory Committee* ("panel de revisión").

La selección de los miembros del panel de revisión será realizada por un delegado de la Bio-Foundation, tomando en cuenta su experiencia en el tema del reclamo en cuestión y su probada neutralidad en el caso. Los miembros del subgrupo se comprometen a guardar estricta reserva sobre todos los detalles del caso.

Se informará a la operación certificada y al demandante sobre los miembros del comité que han sido seleccionados para realizar la revisión interna. Se informará a los otros miembros del *Stakeholder Advisory Committee* sobre la composición del panel de revisión.

La evaluación y la recomendación del *Stakeholder Advisory Committee* se concentrarán especialmente en los principios del estándar Fair for Life sobre el tema del reclamo en cuestión. Los miembros del grupo tendrán acceso irrestricto a los documentos de auditoría de IMO (pero no a los registros/datos originales de la operación), incluyendo partes confidenciales del informe y otros documentos externos pertinentes, según sea necesario para hacer una completa evaluación del caso.

Sobre la base de esta recomendación, el Consejo directivo de la Bio-Foundation decidirá cuál es el resultado del reclamo y las medidas que se deberá tomar. Se informará al respecto al denunciante y a la operación certificada.

Si el demandante lo solicita, o si se considera que ello es necesario debido a la naturaleza del reclamo/demanda pública, se emitirá también un comunicado público informando brevemente sobre los pasos dados para investigar el asunto y sobre la conclusión a la que se llegó sobre el reclamo. Si el comunicado no contiene información detallada sobre el desempeño de la operación certificada, la empresa certificada no podrá vetar su publicación, solo podrá dar algún comentario. Sin embargo, tendrá la posibilidad de cancelar el contrato de certificación Fair for Life en este momento.

### **5ª Etapa: Panel externo de arbitraje**

Si no se llega a un acuerdo entre la Bio-Foundation y el demandante, el demandante podrá pedir arbitraje ante un panel externo. Éste no será un órgano permanente, sino que se instalará para cada solicitud de arbitraje conforme a este sistema.

Durante la evaluación, el panel se deberá concentrar especialmente en los procedimientos de control aplicados y en la evaluación de conformidad respecto al estándar Fair for Life. Tomará también en cuenta los principios fundamentales en materia de derechos laborales y de certificación de comercio justo.

El panel de arbitraje externo estará constituido por diferentes personas, dependiendo de la naturaleza de la presunta infracción al estándar Fair for Life. Se espera que las personas que participan en el panel tengan conocimientos sobre el tema en cuestión, que sean personas imparciales y de reconocida trayectoria. Serán designados de la siguiente manera:

1. Un representante será nombrado por el denunciante o por un representante de la organización/ONG elegido por el mismo para este propósito.
2. Un representante será nombrado por la Bio-Foundation.
3. El tercer miembro será elegido por los dos representantes para presidir el panel y actuar como un árbitro neutral (se definirá los detalles y restricciones para la selección de los miembros en un documento aparte).

El panel de arbitraje externo podrá optar por designar, además, un experto neutral independiente para ayudar al panel a reunir los datos necesarios para dar completa solución al tema, por medio de entrevistas directas con los representantes de ambas partes y con otros actores importantes antes de la audiencia. El Presidente designará a estos expertos independientes, en caso de que los otros dos miembros del panel no hayan podido llegar a un acuerdo para tal fin.

Por cuanto los miembros del panel y los expertos externos mencionados tendrán acceso irrestricto a los documentos confidenciales de auditoría y a otros documentos de respaldo, ellos deberán firmar un acuerdo de confidencialidad por el que se comprometen a guardar reserva sobre todos los detalles técnicos del caso.

El panel deberá escuchar siempre la posición de todas las partes afectadas, inclusive la de la operación certificada, sobre la demanda en cuestión.

El panel externo de arbitraje puede realizar, simultáneamente, la labor de mediador, apoyando a que IMO y la organización de defensa de los trabajadores / productores puedan resolver el asunto aún antes de que el panel llegue a una conclusión sobre el tema. De esta labor de mediación puede resultar un acuerdo para la adopción de las medidas correctivas necesarias.

La sesión de arbitraje se llevará a cabo no más de 60 días después de la selección del árbitro neutral (la disponibilidad de la persona que pueda asumir esta responsabilidad será también un factor a considerar durante la selección del árbitro). El panel decidirá por mayoría de votos si el organismo de certificación certificó a la organización, correcta o incorrectamente, en conformidad a los estándares, y podrá hacer pública su decisión. Si es que el panel llega a la conclusión de que la certificación no es realmente posible de mantener, IMO suspenderá la certificación hasta que la operación pueda demostrar pleno cumplimiento de los correspondientes criterios Fair for Life.

Si el panel proporciona una retroalimentación adicional acerca del sistema de certificación Fair for Life, por ejemplo, sobre la necesidad de ajustar algunos principios o criterios de cumplimiento específicos, estos temas serán revisados en el curso del próximo proceso de revisión del estándar. En casos sencillos, se corregirán directamente las políticas internas y/o la información proporcionada a los clientes.

Si el demandante lo solicita, o si se considera que ello es necesario debido a la naturaleza del reclamo/demanda pública, el panel de arbitraje emitirá un comunicado público informando brevemente sobre los pasos dados para investigar el asunto y sobre la conclusión a la que se llegó sobre el reclamo. Informará directamente al respecto a las partes afectadas Si el comunicado público no contiene información detallada sobre el desempeño de la operación certificada, la empresa certificada no podrá vetar su publicación, solo podrá dar algún comentario. Sin embargo, tendrá la posibilidad de cancelar el contrato de certificación Fair for Life en este momento.

El costo del sistema de arbitraje será compartido entre la organización que defiende los derechos de los trabajadores / productores que pidió el arbitraje, la empresa que busca la certificación FFL e IMO.