

RAINFOREST ALLIANCE

PROCEDIMIENTO DE QUEJA

Abril 2020

Version 1



**RAINFOREST
ALLIANCE**



Aviso de Responsabilidad sobre la Traducción

Cualquier pregunta relacionada con la exactitud de la información contenida en la traducción, por favor consulte la versión oficial en inglés. Cualquier discrepancia o diferencias generadas en la traducción no son vinculantes y no tienen ningún efecto para los fines de la auditoría o certificación.

¿Más información?

Para más información sobre Rainforest Alliance, visite www.rainforest-alliance.org o escriba a info@ra.org



Fecha de publicación:	Fecha Vinculante	Fecha de expiración:
1 de Abril 2020	1 de Abril 2020	Hasta nuevo aviso
Desarrollado por:	Aprobado por:	
Manager CB Monitoring	Gerente senior Normas y Aseguramiento	
Vinculado a (código y nombre de documentos, si aplica):		
Aplicable a:		
El procedimiento está abierto a cualquier persona que tenga una queja contra un miembro (productor o actor de la cadena de valor), un Ente de Certificación (EC) o la propia Rainforest Alliance.		
País/Regiones:		
En todo el mundo		

PRINCIPIOS

I. **Alcance:** El procedimiento está abierto a cualquier persona que tenga una queja contra un miembro (productor o actor de la cadena de valor), un Ente de Certificación (EC) o la propia Rainforest Alliance. La queja debe estar relacionada con el cumplimiento de las normas, reglas, políticas y procedimientos de Rainforest Alliance directamente relacionados con Rainforest Alliance y los programas de certificación UTZ. La queja no puede ser sobre obligaciones contractuales entre miembros y / o Entes de Certificación que vayan más allá de las políticas y procedimientos de Rainforest Alliance. Además, no se aceptan quejas de compensación financiera directa de Rainforest Alliance.

II. **Camino a la resolución:** Las quejas deben dirigirse al nivel más directo posible. Solo si la resolución falla en ese nivel, se debe comprometer el siguiente nivel. Por ejemplo, un trabajador que tiene inquietudes sobre práctica laboral en una finca certificada deberá utilizar primero el mecanismo de quejas de la finca. Una parte interesada que tenga inquietudes acerca de un Ente de Certificación deberá primero contactar al Ente de Certificación directamente para tratar de resolver el asunto utilizando el procedimiento de queja y apelación del Ente de Certificación. Si las inquietudes aún no se resuelven, la parte interesada puede presentar una queja a través del procedimiento de quejas de Rainforest Alliance. En ciertos casos donde informar la queja al nivel más directo podría poner en peligro al reportero o dicho informe se considera razonablemente un ejercicio innecesario, el reportero puede optar por usar el procedimiento de queja de Rainforest Alliance prescrito en este documento.

III. **Justicia:** Las quejas se tratarán con justicia procesal.

¹ Los documentos relacionados con el programa de certificación Rainforest Alliance se pueden encontrar en:

<https://www.rainforest-alliance.org/business/certification-documents/>

Los documentos relacionados con el programa de certificación UTZ se pueden encontrar en: <https://utz.org/resource-library/>



- a. una persona u organización, que es objeto de una queja, recibe una notificación adecuada sobre los procedimientos;
- b. una persona que toma una decisión debe declarar cualquier interés personal que pueda tener en el proceso, debe ser imparcial y actuar de buena fe;
- c. cada parte en un procedimiento tiene derecho a hacer preguntas y contradecir la evidencia de la otra parte; y
- d. un tomador de decisiones toma en cuenta consideraciones relevantes y circunstancias atenuantes e ignora consideraciones irrelevantes.

IV. Transparencia: Rainforest Alliance mantendrá registros de las comunicaciones y conversaciones escritas, incluida la fecha, la hora y un resumen de los temas discutidos. Se solicita a las partes involucradas que se abstengan de hacer comentarios públicos sobre la queja hasta que se tome una decisión y todas las partes hayan sido informadas en consecuencia. Rainforest Alliance se compromete a revisar y tomar las medidas correctivas necesarias para sus políticas y procedimientos, como el sistema de normas o los requisitos de aseguramiento.

V Confidencialidad: Rainforest Alliance no compartirá: (1) la identidad de las partes involucradas en la queja, (2) detalles de la queja, o (3) las medidas tomadas con otras partes que no forman parte del proceso del mecanismo de queja. Sin embargo, Rainforest Alliance puede compartir esta información si existe una obligación legal de hacerlo o si una parte involucrada hace una declaración pública con respecto a dicha queja.

VI. Aceptación: Rainforest Alliance aceptará quejas anónimas y quejas en las cuales el demandante se identifica a sí mismo. Sin embargo, la presentación anónima puede obstaculizar la capacidad de Rainforest Alliance para llegar a una comprensión y resolución completas de la queja, por lo que alentamos a los remitentes a identificarse ante Rainforest Alliance.

Al presentar una queja, el remitente acepta las disposiciones de este procedimiento de queja.

VII. Derecho a buscar medidas correctivas: Cualquier remitente tiene derecho a buscar otras formas de medidas correctivas para abordar la queja, en cualquier etapa del proceso.

VIII. Protección contra las represalias: Rainforest Alliance prohíbe a los titulares de certificados y los Entes de Certificación tomar represalias contra una parte que presente una queja y tomará medidas tales como suspender certificados y sancionar a los Entes de Certificación si se encuentran casos de represalia. Los remitentes pueden proporcionar información a Rainforest Alliance sobre cualquier inquietud sobre represalias y cómo mitigar tales inquietudes.

PROCESO

Queja

1. Se presenta una queja a través del formulario de queja en línea. Se puede hacer una excepción si el remitente es analfabeto o no tiene acceso a Internet. Una queja incluye al menos la siguiente información:

- a. nombre y detalles de contacto (a menos que la queja se presente de forma anónima);
- b. descripción de la queja
- c. evidencia de apoyo (opcional)



- d. descripción de los pasos ya tomados para resolver la queja a un nivel informal o directo.

2. Rainforest Alliance informará al remitente dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de la queja si la queja es elegible. La queja formal es elegible si está dentro del alcance definido, si se ha buscado una solución a un nivel informal o inferior siempre que sea posible, y si la queja formal se ha presentado correctamente. Si la queja formal no es elegible, Rainforest Alliance proporcionará una explicación y, si es posible, una recomendación sobre cómo abordarla correctamente. Una queja formal contra una decisión de Rainforest Alliance se considera una apelación y se tratará como un procedimiento de apelación como se describe a continuación.

3. Si se determina que la queja es elegible, Rainforest Alliance designará un administrador de quejas para que se encargue de la queja de acuerdo con este procedimiento. El administrador de quejas tiene el conocimiento contextual apropiado para manejar el caso y es, en la medida de lo posible, imparcial y libre de cualquier conflicto de intereses en relación con la queja y las partes involucradas. Si la complejidad del caso así lo requiere, Rainforest Alliance puede designar un comité de hasta tres administradores de quejas para manejar la queja.

4. Dentro de los 10 días hábiles después de informar al remitente que la queja se considera elegible, Rainforest Alliance:

- a. informar al remitente el nombre y los datos de contacto del administrador de quejas;
- b. informar al sujeto de la queja del nombre del administrador de la queja, proporcionar al sujeto de la queja una copia de la queja y permitir al sujeto de la queja 10 días hábiles para enviar una reacción por escrito y evidencia de apoyo. A solicitud del sujeto de la queja, y en caso de que se considere razonable, Rainforest Alliance puede decidir extender el período de 10 días para presentar una reacción y evidencia de apoyo. Rainforest Alliance enviará una copia de la reacción escrita y la evidencia de respaldo al remitente. En los casos en que el sujeto de la queja haya presentado evidencia, el remitente tendrá 10 días para presentar una reacción, pero no se puede presentar evidencia adicional.

5. Dentro de los 30 días posteriores a la conclusión del paso 4 del procedimiento, Rainforest Alliance se comunicará con las partes por correo electrónico o por teléfono para intentar resolver informalmente el problema, a menos que dicho intento se considere razonablemente un ejercicio innecesario.

6. Si la queja no puede resolverse de manera informal, Rainforest Alliance informará a las partes por correo electrónico, dentro de los 60 días posteriores a la conclusión del paso 4, sobre la decisión tomada, incluidos los motivos de la decisión y, si corresponde, cualquier medida de seguimiento a tomar. Rainforest Alliance se reserva el derecho de extender el período para tomar una decisión, si la complejidad del caso u otras razones específicas así lo requieren. Rainforest Alliance informará a las partes por escrito al respecto.

7. Cualquiera de las partes puede apelar la decisión de Rainforest Alliance sobre una queja, o cualquier otra decisión de Rainforest Alliance, presentando una apelación dentro de los 30 días posteriores a la notificación de la decisión.

Apelación

8. La apelación se presenta a través del formulario de queja en línea. Se puede hacer una excepción si el remitente es analfabeto o no tiene acceso a Internet. Una apelación incluye al menos la siguiente información:



- a. nombre y datos de contacto del apelante;
- b. especificación de la decisión;
- c. C. motivos de la apelación;
- d. evidencia de apoyo (si corresponde);

² Los que presentan quejas siempre deben revelar su identidad a Rainforest Alliance. En circunstancias excepcionales, Rainforest Alliance considerará las solicitudes de quienes envían las quejas que desean permanecer en el anonimato de las partes en la queja y protegerá su privacidad e identidad en la mayor medida posible, al tiempo que reconoce que la identidad del que presenta la queja puede ser obvio dependiendo de las circunstancias. En casos especiales, Rainforest Alliance puede decidir no compartir información si esto pudiera afectar negativamente al presentador de la queja o si al compartir dicha información Rainforest Alliance podría estar violando su compromiso previo de confidencialidad e imparcialidad.

9. Rainforest Alliance informará al apelante dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de la apelación si la apelación se considera elegible. La apelación es elegible si está dentro del alcance definido y si la apelación se ha enviado correctamente. Si la apelación se encuentra no elegible, Rainforest Alliance proporcionará una recomendación sobre cómo abordarla correctamente.

10. Si se determina que la apelación es elegible, Rainforest Alliance designará un panel de apelaciones para manejar la apelación de acuerdo con este procedimiento. El panel de apelación está compuesto por tres personas que tienen el conocimiento contextual apropiado para manejar el caso, y que son, en la medida de lo posible, imparciales y libres de cualquier conflicto de intereses en relación con la apelación y las partes involucradas. El administrador de quejas que manejó el caso en primera instancia no puede participar en el panel de apelaciones. Rainforest Alliance puede decidir nombrar a una persona en lugar de tres. Además, Rainforest Alliance puede decidir nombrar a una o más partes externas para que participen en el panel de apelaciones.

11. Dentro de los 30 días después de informar al apelante que la apelación se considera elegible, Rainforest Alliance:

- a. informar al apelante los nombres del panel de apelación;
- b. informar al sujeto de la apelación los nombres del panel de apelación, proporcionarle al sujeto de la apelación una copia de la apelación y permitir al sujeto de la apelación 10 días para enviar una reacción por escrito y evidencia de respaldo. A solicitud del sujeto de la apelación, y en caso de que se considere razonable, Rainforest Alliance puede decidir extender el período de 10 días para presentar una reacción y evidencia de apoyo. En caso de que el sujeto de la apelación haya presentado pruebas, el apelante tendrá 10 días para presentar una reacción, pero no se pueden presentar pruebas adicionales.

12. Dentro de los 30 días posteriores a la conclusión del paso 11 del procedimiento, el panel de apelaciones se comunicará con las partes por correo electrónico o por teléfono para intentar resolver informalmente el problema, a menos que dicho intento sea razonablemente considerado un ejercicio innecesario.

13. Si la apelación no puede resolverse de manera informal, el panel de apelación informará a las partes por correo electrónico, dentro de los 60 días posteriores a la conclusión del paso 11 del procedimiento, sobre la decisión tomada, incluidos los motivos de la decisión y, si corresponde, cualquier medida de seguimiento a tomar. El panel de apelaciones decide sobre la apelación por consenso. Si no es posible un consenso, el panel de apelaciones decidirá por mayoría de votos. Rainforest Alliance se reserva el derecho de



extender el período para tomar una decisión, si la complejidad del caso u otras razones específicas así lo requieren. Rainforest Alliance informará a las partes por escrito al respecto.

14. La decisión del panel de apelaciones será vinculante para todas las partes y no se aceptarán más quejas o apelaciones sobre el mismo asunto. Los remitentes se reservan el derecho de buscar otras formas de medidas correctivas para abordar la queja.

15. Después de que se resuelve una queja, los aprendizajes se documentan y se comparten con las partes relevantes dentro de Rainforest Alliance para facilitar la mejora continua del sistema de aseguramiento y evitar que se repita la queja.