

PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE RAINFOREST ALLIANCE

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

Diciembre 2020

Versión 3.0

**RAINFOREST
ALLIANCE**



Fecha de emisión:	Fecha vinculante:	Fecha de Expiración
15 de diciembre de 2020	Inmediatamente	Hasta la siguiente revisión
Desarrollado por:	Aprobado por:	
Rainforest Alliance	Director de Standard y Aseguramiento	
Vinculado a (código y nombre de los documentos, si aplica):		
Todos los documentos relacionados con el programa de Certificación Rainforest Alliance		
Reemplaza a:		
SA-PR-GA-1-V2 Procedimiento de Quejas		
Aplica para:		
Cualquiera que tenga una queja contra un productor certificado o un actor de cadena de suministro, un Ente de Certificación (EC), o contra Rainforest Alliance en sí, respecto a las operaciones del programa de certificación.		
Regiones:		
A nivel mundial		
Cultivos:	Tipo de organizaciones:	
Todos	Todas	



PRINCIPALES CAMBIOS DE LA VERSIÓN 2.0 A LA VERSIÓN 3.0

La tabla de abajo resume los principales cambios en esta versión del procedimiento de la versión 2.0 publicada en junio 2020.

Tabla de resumen		
Pag.	Cláusula	Cambio
4	Alcance	Aclaración de que el Procedimiento de Quejas de Rainforest Alliance aplica solo para el sistema de certificación y aseguramiento
4	Previamente Elegibilidad III	Cláusula se movió a Cláusula 2 de Proceso.
4	V. Confidencialidad	Además de que Rainforest Alliance se reserva el derecho a compartir información sobre los procesos de quejas y apelaciones en un formulario anónimo dentro de Rainforest Alliance para apoyar la mejora continua del sistema de certificación.
5	VI. Derecho al Anonimato	Simplificación de que Rainforest Alliance respetará la confidencialidad de quien presenta y desee permanecer anónimo, para evitar impactos negativos a quien presenta.
5	VII. Derecho a tomar acciones remediales	Se enmienda quien presenta tiene el derecho a tomar otras acciones de remediación una vez que haya finalizado el proceso de quejas de RA.
5	VIII. Protección contra represalias	Aclaración de que Rainforest Alliance se reserva el derecho a sancionar a los participantes de este procedimiento si se encuentra que han participado en acciones de represalia.
5	IX. En buena fe	NUEVO. Además del principio de buena fe participación de todas las partes en el proceso de quejas
5	2.	Definición de elegibilidad de una queja movida desde principios a procesos.
6	4.	Aclaración de quien presenta y el personal correspondiente de RA será informado por escrito sobre la queja y el proceso de quejas. Se retira que Rainforest Alliance comparte una copia de la queja con el sujeto de la queja.
6	5.	Se retira que Rainforest Alliance comparte una copia de la reacción escrita del sujeto de la queja, con quien presenta la queja. Se agrega que Rainforest Alliance puede solicitar más evidencia de cualquiera de las partes.
6	6	Se enmienda que Rainforest Alliance informa a las partes del análisis de la situación y resolución propuesta dentro de los siguientes 30 días siguientes al plazo de tiempo para la recepción de información de las partes
6	8.	Aclaración de que la apelación es un reclamo contra la decisión de Rainforest Alliance.
7	10	Aclaración que el personal de Rainforest Alliance quien manejó el caso en la primera instancia no puede ser parte del panel de apelación.
7	11	Aclaración de que quien presenta y el personal relevante de RA serán informados por escrito sobre la queja y el proceso de quejas.
7	15	Aclaración que quien presenta y RA retienen el derecho de seguir otras formas de acciones remediales después que el proceso de apelación de RA haya finalizado.



CONTENIDO

Principios	4
Procesos	5
Queja.....	5
Apelación.....	76

PRINCIPIOS

- I. **Alcance:** El procedimiento de quejas está abierto para cualquiera quien tenga una queja contra un productor certificado Rainforest Alliance o actor de cadena de suministro, un ente de certificación (EC), o Rainforest Alliance en sí, referente a las operaciones del programa de certificación. La queja debe ser sobre el cumplimiento de las normas, reglas, políticas y procedimientos de Rainforest Alliance directamente relacionados con los programas de certificación Rainforest Alliance y/o UTZ¹. La queja no puede ser sobre obligaciones contractuales entre titulares de certificado y/o ECs que vayan más allá de las políticas y procedimientos de Rainforest Alliance. Tampoco se aceptan quejas sobre compensación financiera directa de Rainforest Alliance.

- II. **Camino a la solución:** Las quejas deben ser atendidas al nivel más directo posible. Solo si la solución falla a ese nivel, se debe proceder al siguiente nivel. Por ejemplo, un trabajador que tenga dudas sobre una práctica laboral en una finca certificada primero deberá utilizar los mecanismos de quejas propios de la finca. Alguna parte interesada que tenga dudas sobre un EC, primero deberá contactar directamente al EC para tratar y resolver la situación usando el procedimiento de quejas y apelación del EC. Si todavía las dudas no son resueltas, la parte interesada puede presentar una queja por medio del Procedimiento de Quejas de Rainforest Alliance. En ciertos casos donde el presentar una queja al nivel más directo puede poner en peligro a la persona querellante, él o ella pueden elegir usar el Procedimiento de Quejas de Rainforest Alliance prescrito en este documento sin antes acercarse directamente al sujeto de la queja.

- III. **Equidad:** Las quejas serán tratadas con imparcialidad en el procedimiento:
 - a. una persona u organización, que es el sujeto de una queja, se le da la notificación adecuada de que se ha recibido una queja, que se usará el proceso de RA para atender la queja, y que tiene el derecho de proporcionar información para informar sobre el proceso;
 - b. una persona que esté gestionando un caso de queja o aprobando una decisión debe declarar cualquier interés personal que él o ella puedan tener en el proceso, debe ejecutar el proceso y revisar la información de forma justa e imparcial y debe actuar de buena fe para llegar a una solución;
 - c. cada parte de un proceso tiene derecho a hacer preguntas, proporcionar evidencia y solicitar a RA información adicional de la otra parte.

- IV. **Transparencia:** Rainforest Alliance mantendrá registros de todas las Comunicaciones escritas y conversaciones, incluyendo la fecha, hora y resumen de los temas tratados. Se

¹ Los documentos relacionados con el programa de certificación de Rainforest Alliance se encuentran en: <https://www.rainforest-alliance.org/business/es/documentos-de-certificacion/>

Los documentos relacionados con el programa de certificación UTZ se encuentran en: <https://utz.org/language-landingpage/sp/>



solicita a las partes involucradas que se abstengan de hacer comentarios públicos sobre la queja hasta que se llegue a una decisión y se haya informado a todas las partes, según corresponda.

- V. **Confidencialidad:** Rainforest Alliance no compartirá con otras partes que no son parte del proceso de quejas: (1) la identidad de las partes involucradas en la queja, (2) detalles de la queja, o (3) las medidas tomadas para resolver la queja. Sin embargo, Rainforest Alliance puede compartir esta información si existe una obligación legal para hacerlo o si una de las partes involucradas hace una declaración pública respecto a dicha queja. Rainforest Alliance se reserve el derecho a compartir información del proceso de reclamo o de apelación de forma anónima, dentro de Rainforest Alliance o para informes externos para apoyar la mejora continua del sistema de certificación.
- VI. **Derecho al anonimato:** Rainforest Alliance aceptará tanto quejas anónimas y quejas en las que el querellante se identifique a sí mismo/misma. Sin embargo, el presentar de forma anónima puede obstaculizar la capacidad de Rainforest Alliance de llegar a un entendimiento completo y resolución de la queja. Se anima a los querellantes a que presenten su identidad a Rainforest Alliance. Rainforest Alliance respetará la confidencialidad de un querellante que desee permanecer anónimo a la parte a la cual se ha presentado la queja, cuando el revelar la identidad puede tener impactar de forma negativa al querellante.
- VII. **Derecho a emprender acciones correctivas:** Presentar una queja por medio del Procedimiento de Quejas de Rainforest Alliance no afecta el derecho del querellante a emprender otras formas de acciones correctivas, de ser necesario, una vez que el proceso de RA haya finalizado.
- VIII. **Protección contra represalias:** Cualquier persona u organización que sea parte de un proceso de queja debe abstenerse de cualquier forma de represalia contra otra de las partes interesadas. Rainforest Alliance se reserve todos los derechos de sancionar cualquier participante en el proceso de queja, si se determina que han participado en acciones de represalia. Esto significa que Rainforest Alliance puede suspender los certificados del Titular del Certificado, o sancionar ECs que se determinen hayan tomado represalias contra cualquier otra parte en un proceso de queja. Los querellantes pueden proporcionar información a Rainforest Alliance sobre cualquier duda sobre represalias y cómo mitigaron dichas dudas.
- IX. **Buena fe:** Al presenta una queja, el querellante acepta las provisiones de este proceso de queja. Está requerido que todas las partes involucradas en un proceso de queja participen de buena fe en el proceso y con un deseo genuino de encontrar una solución. Rainforest Alliance se compromete a participar de buena fe en la resolución de cualquier queja y tomar cualquier acción correctiva necesaria para resolver las quejas directa contra RA.

PROCESO

Queja

1. Una queja se presenta por medio del [formulario online para quejas](#). Se puede hacer una excepción cuando el querellante no sabe leer/escribir 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 sea presentada de forma anónima)



- b. descripción de la queja
 - c. evidencia de apoyo (opcional)
 - d. descripción de los pasos que ya se han tomado para resolver la queja a nivel informal o directo.
2. Rainforest Alliance evaluará si la queja es elegible para que sea atendida por medio del Procedimiento de Quejas de Rainforest Alliance. Una queja se considera como elegible si:
- a. Está dentro del alcance definido (tal como está establecido en el principio I en la sección previa),
 - b. Se ha buscado una solución a nivel o más bajo por medio del canal adecuado, tal como está establecido en el principio II de la sección previa)
 - c. La queja ha sido presentada incluyendo la información correcta (tal como está establecido en el proceso 1 arriba).

Una queja contra una decisión de Rainforest Alliance es considerada como una apelación y será tratada como un proceso de apelación tal como está descrito a continuación.

3. Rainforest Alliance informará al querellante dentro de los 10 días hábiles después de haber recibido la queja si se determina que dicha es elegible.-En dicho caso, Rainforest Alliance designará a un gerente de reclamo para que gestione la queja de acuerdo con este procedimiento. El gerente de reclamos tiene el conocimiento apropiado del contexto para manejar el caso, y es, en tanto como sea posible, imparcial, y no tiene ningún conflicto de interés relacionado con la queja y las partes involucradas. Si la complejidad del caso lo requiere, Rainforest Alliance puede designar a un comité de hasta tres personas, incluyendo un gerente de reclamos para que maneje la queja.
4. Dentro de 10 días hábiles después de informar al querellante que se ha determinado que la queja es elegible, Rainforest Alliance:
- a. Informará por escrito al querellante el nombre y detalles de contacto del gerente de reclamo y el proceso para manejar la queja,
 - b. Informará por escrito al sujeto de la queja que se ha recibido una queja, el sujeto de la queja y el nombre del gerente de reclamo,
 - c. Invitará al sujeto de la queja a que envíe una reacción por escrito y evidencia de apoyo dentro de los 10 días hábiles. Rainforest Alliance puede decidir extender el período de 10 días para presentar una reacción y evidencia de apoyo a solicitud del sujeto de la queja, si se proporciona una razón válida.
5. A continuación de la recepción de cualquier evidencia de la parte que es el sujeto de la queja, Rainforest Alliance puede solicitar información adicional a cualquiera de las partes para tener una imagen completa de la situación. A cualquiera de las partes que se le solicite más información, se le darán 10 días para que la presente a Rainforest Alliance.
6. Dentro de los 30 días siguientes al plazo para la recepción de la información, Rainforest Alliance informará a las partes el entendimiento que Rainforest Alliance tiene de la situación y la solución propuesta. Cuando una solución informal sea considerada como posible, Rainforest Alliance contactará a ambas partes para tratar de resolver el problema de mutuo acuerdo (si aplica). Cuando esto no sea posible, Rainforest Alliance tomará una decisión e informará la decisión a ambas partes por medio de correo electrónico, incluyendo las razones de la decisión y, si aplica, las medidas de seguimiento a ser tomadas. Rainforest Alliance se reserva el derecho a extender el período para tomar una decisión, si la complejidad del caso, u otras razones específicas así lo requieren. Rainforest Alliance informará sobre el mismo a las partes por escrito.



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

Apelación

8. Una apelación es una queja contra la decisión de RA. La apelación se presenta por medio del [formulario online para quejas](#). Se puede hacer una excepción si el querellante es analfabeto o no tiene acceso a internet. Una apelación incluye al menos la siguiente información:
 - a. nombre y detalles de contacto de quien apela
 - b. especificación de la decisión
 - c. bases para la apelación
 - d. evidencia de apoyo (si es relevante).
9. Rainforest Alliance informará al apelante dentro de 10 días hábiles después de haber recibido la apelación, si dicha se determina es elegible. La apelación es elegible si está dentro del alcance definido, y si ha sido presentada correctamente.
10. Si se encuentra que la apelación es elegible, Rainforest Alliance designará un panel de apelación para manejar la apelación de acuerdo con este procedimiento. El panel de apelación consiste en tres personas quienes tienen el conocimiento apropiado del contexto para manejar el caso, y quienes son, tanto como sea posible, imparcial y sin ningún conflicto de interés relacionado con la apelación y las partes involucradas. El personal que manejó el caso en la primera instancia no puede ser parte del panel de apelación. Rainforest Alliance puede decidir designar una persona en vez de tres. También, Rainforest Alliance puede decidir designar una o más partes externas para que sean parte del panel de apelación.
11. Dentro de 10 días después de informar al apelante que se ha determinado que la apelación es elegible, Rainforest Alliance:
 - a. informará por escrito al apelante el nombre del panel de apelación,
 - b. informará por escrito al personal correspondiente de Rainforest Alliance que se ha recibido una apelación, la naturaleza de la apelación y los nombres del panel de apelación designado para considerar la apelación,
 - c. solicitará al personal correspondiente de RA que proporcione toda la información relevante y la evidencia de apoyo dentro de 10 días. Rainforest Alliance puede decidir extender el período de 10 días para presentar información y evidencia de apoyo, si existen motivos razonables para hacerlo.
12. El panel de apelación puede solicitar información adicional ya sea del apelante o del personal de Rainforest Alliance para completar sus deliberaciones. A las partes se les permitirán 10 días hábiles para que presenten más información que sea solicitada.
13. El panel de apelación en consenso toma una decisión sobre la apelación. Si no es posible llegar a un consenso, el panel de apelación decidirá por voto mayoritario. Rainforest Alliance se reserva el derecho a extender el período para tomar una decisión, si la complejidad del caso, u otras razones específicas así lo requieren. Rainforest Alliance informará por escrito dicha a las partes.
14. Dentro de los 30 días siguientes al plazo para la recepción de la información, el panel de apelación informará a las partes el entendimiento que Rainforest Alliance tiene de la situación y la solución propuesta. Cuando una solución informal se considere como



posible, Rainforest Alliance contactará a ambas partes para tratar de resolver el problema de mutuo acuerdo. Cuando esto no sea posible, Rainforest Alliance tomará una decisión e informará a ambas partes por medio de correo electrónico, incluyendo las razones de la decisión y, si aplica, las medidas de seguimiento a ser tomadas.

15. La decisión del panel de apelación deberá ser vinculante para todas las partes y no se aceptarán más quejas o apelaciones sobre el mismo tema. Los querellantes y Rainforest Alliance retienen el derecho de tomar otras formas de acciones remediales después que haya finalizado el proceso de apelación de RA.