

GUÍA E

Mecanismo de quejas

Versión 1



**RAINFOREST
ALLIANCE**



Descargo de responsabilidad de la traducción

Cualquier duda sobre el significado preciso de la información contenida en la traducción la debe aclarar consultando la versión oficial que es la versión en inglés. Si hay discrepancias o diferencias en el significado causadas por la traducción, éstas no son vinculantes y no tienen efecto alguno en relación con las auditorías o la certificación.

¿Más información?

Para obtener más información sobre Rainforest Alliance, visite www.rainforest-alliance.org o comuníquese al correo electrónico: info@ra.org

Nombre del documento:		Código del documento:	Versión:
Guía E: Mecanismo de queja		SA-G-SD-6-V1ES	1
Fecha de la primera publicación:	Fecha de revisión:	Válido Desde:	Caduca el día:
31 de diciembre de 2020	N / A	31 de diciembre de 2020	Hasta nuevo aviso
Desarrollado por:		Aprobado por:	
Departamento de Estándares y Aseguramiento de Rainforest Alliance		Director de Estándares y Aseguramiento	
Vinculado a:			
SA-S-SD-1-V1.1 Estándar para la agricultura sostenible, Rainforest Alliance 2020, requisitos para las fincas SA-S-SD-2-V1.1 Estándar para la agricultura sostenible, Rainforest Alliance 2020, Requisitos para la cadena de suministro SA-S-SD-5-V1.1 Anexo S4: Protocolo de Remediación de Rainforest Alliance			
Reemplaza a:			
N / A			
Aplicable a:			
Titulares del Certificado de Finca			
País/Región:			
Todos			
Cultivo		Tipo de Certificación:	
Todos los cultivos en el ámbito del sistema de certificación Rainforest Alliance; consulte las Reglas de Certificación.		Titulares de certificado de finca, titulares de certificado de la cadena de suministro	



Tabla de Contenido

PROPÓSITO	4
INTRODUCCIÓN.....	4
REQUISITO 1.5.1	5
¿Qué es un mecanismo de queja?	6
¿Cuáles son los beneficios?	10
CÓMO INICIAR	11
Resumen	11
Creación del Comité de Quejas	11
Interacción con las partes interesadas	14
Establecimiento del mecanismo de quejas.....	15
EL PROCEDIMIENTO.....	20
Vista de conjunto	20
Pasos del Procedimiento	20
INDICADORES DEL MECANISMO DE QUEJAS	26
Vista de conjunto	26
Lista de indicador	27



PROPÓSITO

Esta guía es un documento de asesoramiento escrito para la gerencia y el Comité de Quejas, y contiene recomendaciones acerca de cómo establecer un mecanismo operativo de quejas en el entorno del titular de certificados.

La creación de un mecanismo de quejas eficaz permite a los titulares de certificados escuchar directamente sobre asuntos que preocupen a cualquier persona u organización afectada por sus actividades, por ejemplo, trabajadores, miembros de la comunidad, sindicatos, ONG, otras empresas, compradores y otras partes interesadas. Al resolver estas quejas, de manera rápida y justa, el mecanismo impulsará la mejora continua.

El funcionamiento de un mecanismo de reclamación funcional es el requisito fundamental 1.5.1 del Estándar de Agricultura Sostenible 2020. También es central para el proceso de corrección de evaluar y abordar, establecido en el Requisito Fundamental 5.1.4 y en el Protocolo de Remediación.

El requisito de Rainforest Alliance de proporcionar un mecanismo de queja se basa en la Recomendación para el Examen de Quejas de la OIT de 1967 (No 130) y el pilar llamado Acceso a la Remediación de los Principios Rectores de la ONU, en particular los Principios No 29-31.

INTRODUCCIÓN

El requisito 1.5.1 del Estándar de Agricultura Sostenible de Rainforest Alliance exige que las fincas grandes, la administración de grupos, las fincas certificadas individualmente y las operaciones de la Cadena de Suministro tengan un mecanismo de quejas establecido.



REQUISITO 1.5.1

Requisito fundamental

Aplicable a: *fincas grandes que son parte de un grupo, a la administración de un grupo, a titulares individuales de certificado, a titulares de certificados de la cadena de suministro.*

1.5.1 Existe un mecanismo de quejas que permite a las personas, trabajadores, comunidades y/o a la sociedad civil, incluidos denunciantes, plantear sus quejas si se ven afectados de forma negativa por actividades de negocio específicas y/o por operaciones de cualquier naturaleza, incluidas de naturaleza técnica, social o económica. El mecanismo de quejas puede proporcionarse directamente o a través de colaboración con otras empresas, o a través de un programa de la industria o un mecanismo institucionalizado y de acuerdo con los principios rectores de las Naciones Unidas sobre Empresa y Derechos Humanos (UNGP en inglés). El mecanismo de quejas debe ser accesible, estar en idiomas locales y accesible también para quienes no pueden leer o no tienen acceso a internet. El mecanismo de quejas debe incluir por lo menos los siguientes elementos:

- Un comité de quejas con poder de decisión, con conocimiento sobre las quejas, que sea imparcial, accesible, y consciente de consideraciones de género
- El comité de quejas está formado por lo menos por un representante de los miembros/ de los trabajadores
- El mecanismo de quejas tiene canales adecuados para su presentación, para actores internos y externos incluidos trabajadores, miembros, personal, compradores, proveedores, pueblos indígenas y comunidades
- Se aceptan quejas anónimas y se respeta la confidencialidad
- Las quejas sobre derechos humanos y laborales se remedian de conformidad con el Protocolo de Remediación, y en colaboración con el Comité para Evaluar y Abordar, y/o con el Comité/persona de género, según corresponda, dependiendo del caso
- Las quejas y las acciones de seguimiento acordadas se documentan y comparten con las personas involucradas en un plazo de tiempo razonable
- A las personas que plantean quejas se les protege del despido/la cancelación de su membresía, de represalias, o de amenazas que sean la consecuencia de utilizar el mecanismo de queja

Comité encargado de Evaluar y Abordar (si corresponde) consulte el criterio 5.1.1

Comité/persona encargado de género: consulte el criterio 1.6.1



¿Qué es un mecanismo de queja?

Definición: queja

"Una queja es una reclamación o preocupación de una persona por las acciones de otra persona o de una organización o por sus reglas y políticas que han afectado de manera negativa a la persona que plantea la queja."
Consulte el Glosario, Anexo 1

Un mecanismo de queja permite a las personas plantear una queja a un negocio para que se pueda corregir cualquier daño que éste le haya hecho.

Definición: mecanismo de queja

"Un proceso por el cual las personas, los trabajadores, las comunidades, y/o las organizaciones de la sociedad civil (incluidos los denunciadores) pueden plantear sus quejas, de verse afectados negativamente por las actividades y/u operaciones de una finca específica o un negocio. Un mecanismo de queja puede ser formal o no formal, legal o no legal. Incluye los pasos para presentar la queja, el tratamiento, la remediación y el monitoreo." *Consulte el Glosario, Anexo S1.*

Un mecanismo de queja permite a personas y organizaciones afectadas por actividades específicas de negocio y/u operaciones de cualquier naturaleza, denunciar y explicar sus quejas, o los problemas que les preocupan. En respuesta, el titular del certificado o sus subcontratistas y proveedores de servicios investigan el tema, y si la queja se confirma, aseguran un justo y rápido remedio para estos problemas. Para que el mecanismo funcione, las personas necesitan conocerlo, confiar en él y poder usarlo.

Una queja es una reclamación o preocupación de una persona acerca de la manera en que las acciones, reglas o políticas de un titular de certificado, o sus subcontratistas, proveedores de servicio y proveedores de mano de obra les afectan de manera negativa. Una queja no se limita a problemas relativos a la fuerza laboral; puede referirse a cualquier tema relacionado con las actividades del titular del certificado como acceso a caminos, contaminación con polvo, los rendimientos de un cultivo, saneamiento, accidentes de tránsito o sobre el uso de plaguicidas. Generalmente, una queja se plantea porque las partes responsables no han reconocido o resuelto el problema de manera adecuada. El cuadro que sigue muestra algunos ejemplos de los tipos de quejas que los titulares de certificados podrían enfrentar, provenientes de diferentes actores. Las quejas reales dependerán de muchos factores en el contexto en el que opera el titular del certificado.



Persona u organización	Ejemplo de una queja
Líderes comunitarios	Nos hemos estado quejando durante un año acerca del agua residual de la finca, que contamina el río, pero nadie escucha o toma acción.
Comprador	El producto nunca es entregado a tiempo y continuamente pierdo dinero como resultado de ello – necesito contratar trabajadores adicionales para descargar, y procesar la entrega. Quiero compensación por mis costos.
Parte interesada experta	Soy experto en protección infantil, brindando apoyo al proceso de remediación en la finca, pero el comité de Evaluar y Abordar hace caso omiso de mis recomendaciones, lo que significa que los niños están en riesgo.
Sindicato o comité de trabajadores	A los trabajadores migrantes se les mantiene injustamente en contratos temporales para evitar pagarles un salario decente y prestaciones. El sindicato lo ha planteado a la gerencia y a Recursos Humanos, tres veces en el último año, pero nada cambia.
Productores	Los conductores de los camiones que recolectan nuestros productos certificados no son muy cuidadosos de separar los productos certificados de los que no lo son. Se lo hemos señalado a la administración de nuestro grupo muchas veces, pero es lo mismo.
Trabajadores	La gerencia nunca consulta con los trabajadores sobre el diferencial para la sostenibilidad. Nos quejamos todos los años a través del sindicato, pero no nos involucran.
Productoras	No podemos asistir a las sesiones de capacitación porque se realizan demasiado lejos y tenemos que cuidar a nuestros hijos. Hemos pedido a la administración del grupo que organice guarderías para facilitararlo, pero se negaron.
Propietario de un negocio local	Tengo una tienda cerca de la entrada a la planta, donde vendo frutas y vegetales. A la planta vienen grandes camiones y eso vuelve polvoriento el camino, lo que ensucia mi producto. También, el camino es bastante estrecho y cuando los camiones cruzan, mis clientes corren riesgo. Lo he dicho a la administración de la planta, pero dijeron que no hay nada que puedan hacer.
ONG	Nos preocupa la manera en que la política de la finca sobre el uso de plaguicidas y fertilizantes afecta la salud del suelo. Hemos tratado de colaborar con la finca para compartir conocimiento y trabajar juntos para mejorar la situación, pero no responden.

Ilustración 1. Lista no exhaustiva de ejemplos de quejas.

Un mecanismo de quejas es formal porque involucra a un comité nombrado que sigue procedimientos fijos en un marco de tiempo dado y que documenta cada queja resuelta. Al centro de un mecanismo efectivo y confiable de quejas se encuentran los principios de justicia, sensibilidad y diálogo.

Para cualquier negocio, involucrarse y comunicarse periódicamente con los trabajadores y las personas que se ven afectadas por sus actividades y/u operaciones comerciales es la forma más sencilla y directa de comprender sus preocupaciones y de resolver cualquier problema.



ESTUDIO DE CASO: Uso inseguro de plaguicidas en una finca grande

Acceso al mecanismo

María es una trabajadora de finca experimentada, y está preocupada porque a los trabajadores recién contratados se les pide que fumiguen plaguicidas sin capacitación ni equipo de protección. Se lo ha dicho a su supervisor varias veces, pero nada ha cambiado.

María conoce el mecanismo de quejas porque los miembros del comité visitaron la finca como parte de sus actividades de sensibilización. También hay un cartel sobre el mecanismo de quejas en el baño de mujeres. El cartel da un número de teléfono móvil y explica que las personas pueden llamar o enviar un mensaje de texto. María envía un mensaje de texto explicando sus preocupaciones.

Se plantea la queja

María recibe confirmación de recibo de su texto y, el mismo día, recibe una llamada telefónica del miembro del comité de quejas a quien se le asignó el manejo de su queja.

El miembro del comité explica que la queja de Mary es confidencial y le indica qué hará el comité para investigar y cuándo. El miembro le pregunta a María si le gustaría involucrar a alguien más para que la apoye durante el proceso, y María dice que no es necesario.

Al final de la llamada, el miembro le recuerda a María que su queja es confidencial y que no es necesario compartir su identidad con la administración para abordar el problema. El miembro mantiene a María periódicamente informada sobre lo que están haciendo y sobre cuándo lo hace.



Investigación de la queja

Cuando el Comité de Quejas investiga para establecer lo que sucedió, el gerente de la finca explica que la persona que solía manejar plaguicidas en la finca se fue hace seis meses y no ha encontrado a nadie calificado para reemplazarlo. Tiene poco personal, por lo que no hay nadie calificado para supervisar la fumigación de plaguicidas. Una entrevista con el profesional que realiza el análisis de riesgos a la salud y seguridad del sitio, así como una visita al sitio y una revisión de la documentación del riesgo, confirman las preocupaciones que María planteó.

Resolución de la queja

El comité trabaja con la administración de la finca, con el profesional de salud y seguridad, con la clínica de la salud, y con el agrónomo local para remediar la situación y para identificar una solución a la causa fundamental del problema. Juntos acuerdan los siguientes pasos como parte del plan de remediación:

- Toman acción inmediata para asegurar que los trabajadores expuestos a plaguicidas se sometan a un examen y a tratamiento médico si es necesario.
- Capacitan a los trabajadores sobre el uso seguro de plaguicidas, incluido un método de "capacitación de capacitadores" para que los supervisores y los trabajadores permanentes experimentados estén calificados para entrenar a los nuevos empleados.
- Aseguran que la finca tenga suficiente equipo de protección.
- Capacitan a toda la administración y al profesional de la salud y seguridad sobre el uso seguro de plaguicidas, y sobre cómo mejorar la calidad de sus medidas de salud y seguridad (5.6.1.).

El miembro del comité le dice a María como están resolviendo el problema, y le explica los pasos establecidos en el plan de remediación, y le pide sus insumos. María sugiere que aseguren que se incluya a las trabajadoras en la capacitación, y en la "capacitación de capacitadores".

El miembro del comité se comunica periódicamente con las personas responsables de los pasos del plan de remediación y asegura que se implementen a tiempo.

El miembro informa a María acerca del avance y le pregunta si está satisfecha de que se atendió su queja. El miembro agradece a María plantear la queja, con lo que aseguró que la finca reciba el apoyo que necesita para cumplir el estándar para la finca.

Al cerrarse la queja, el Comité de Quejas revisa toda la documentación del proceso de quejas y habla de qué podría haberse hecho mejor. Aceptan que necesitan incluir una pregunta en sus planes de remediación para verificar que sus propuestas sean sensibles al género.



¿Cuáles son los beneficios?

Para un negocio, un mecanismo de quejas es un *sistema de alerta temprana*, que le ayuda a identificar cuando las cosas marchan mal en un sitio, y cuando los métodos normales de identificar y resolver problemas no están funcionando. Cuando se le maneja de manera imparcial, y se fundamenta en diálogo y mediación, un mecanismo de quejas puede ayudar a remediar un daño. También puede impedir que los problemas escalen, incluido que se vean expuestos en los medios de comunicación o por medio de acciones policíacas.

- Al identificar desafíos al negocio, el mecanismo de quejas es una herramienta clave en la caja de herramientas para el seguimiento, la inspección y la auditoría.
- Al identificar quejas que no se han remediado, el mecanismo permite al negocio corregir cualquier daño causado.

Si alguien plantea una queja a un mecanismo de quejas, hay tres maneras prácticas en que ello puede beneficiar al negocio del titular del certificado y a sus esfuerzos por certificarse:

1. **Remedio:** identificará a las personas que podrían necesitar acción remedial porque se han visto dañadas como resultado de las actividades de un negocio.
2. **Alcance:** identificará un problema que podría afectar a más personas, o indicar un desafío más sistémico, y que ahora se puede abordar y que se puede impedir que escale.
3. **Mejora continua:** contribuye a los esfuerzos continuos por mejorar la administración del sitio de manera continua.

Combinados, estos tres beneficios (remedio, alcance y mejora continua) pueden ahorrar tiempo y recursos a la empresa y mejorar la eficiencia. Un mecanismo de quejas en funcionamiento puede marcar la diferencia entre corregir errores salariales menores que afectan a unos pocos trabajadores y enfrentar una protesta de trabajadores en toda la empresa.

Problema	Remedio	Alcance	Mejora continua
Dos trabajadores se quejan de que no reciben su sueldo a tiempo, y de que reciben menos de lo prometido.	Asegurar que la planta pague a ambos trabajadores sus sueldos faltantes, y que los pagos futuros se hagan a tiempo.	Investigar si este problema afecta a otros trabajadores, y por qué.	Tras identificar la causa fundamental del problema, trabajar con esta planta (y con otras, si es necesario) para mejorar los sistemas de pago de salarios.
Un hogar de la comunidad se queja de que los camiones que transportan suministros de la finca en tiempo de cosecha han matado a su ganado.	Asegurar que la finca remunere al hogar por la pérdida de su ganado.	Investigar si más hogares se ven afectados y por qué.	Trabajar con los conductores de los camiones de la finca, identificar cómo mejorar la seguridad en los caminos, y crear conciencia en la comunidad sobre la seguridad para el ganado cerca de los caminos.

Ilustración 2. Ejemplos de los beneficios que resultan de las quejas hechas a un mecanismo de quejas.



CÓMO INICIAR

Información general

El "mecanismo de quejas" significa las personas que son responsables de abordar las quejas planteadas y los procedimientos que siguen para identificar, investigar, resolver e informar sobre las quejas. El mecanismo incluye lo siguiente:

- Un Comité de Quejas
- A las partes interesadas que apoyan las actividades del comité
- Formas de presentar una queja y los principios operativos para asegurar que las personas confíen en la justicia y seguridad de los miembros del comité
- Un conjunto de procedimientos que se siguen en cada caso y de acuerdo con cronogramas estrictos; en el caso de quejas relacionadas con derechos humanos, esto sería el Protocolo de Remediación de Rainforest Alliance.

Principios de un mecanismo efectivo de quejas

El Requisito Fundamental 1.5.1. se basa en el Principio Rector de la ONU No. 31, que dice que para que sea efectivo, un mecanismo de quejas debe ser:

- *Legítimo: que sus usuarios confíen en él.*
- *Accesible: los usuarios saben de él y pueden usarlo.*
- *Predecible: los usuarios saben qué ocurre y cuánto tiempo toma.*
- *Equitativo: los usuarios tienen acceso a la información necesaria, a la experiencia y asesoría.*
- *Transparente: los usuarios reciben información clara sobre lo que ocurre.*
- *Compatible con los derechos: las decisiones son compatibles con los derechos humanos internacionales.*
- *Aprendizaje continuo: las quejas individuales son analizadas para ayudar a prevenir otras quejas.*
- *Interacción y diálogo: Las partes interesadas ayudan a diseñar el mecanismo con diálogo, la clave para abordar y resolver las quejas.*

Establecimiento del Comité de Quejas

El Comité de Quejas es responsable de establecer el mecanismo de quejas. Es el ente que recibe e investiga quejas, así como el que asegura que se remedien.

Selección de los miembros del Comité

Para tener un mecanismo de quejas, es necesario nombrar a un comité responsable de establecer el mecanismo, y de investigar, resolver y documentar las quejas recibidas. Los miembros del Comité de Quejas deben atender los problemas delicados y serios de manera responsable. Esta es la razón por la que el Estándar establece criterios para la composición del comité y las calidades de sus miembros.

Para establecer el comité, el titular del certificado debe hacer lo siguiente:

1. Asegurar que el comité sea representativo, a través de:
 - Nombrar a un miembro de la administración.
 - Pedir a los trabajadores o los miembros del grupo que seleccionen a su propio representante.



1. Asegurar que los miembros del comité cumplan los criterios de selección a fin de que hagan su trabajo de manera efectiva: que sepan del negocio y de las quejas que son frecuentes, que sean imparciales, accesibles y sensibles al género.

Ser sensible al género significa: Que se toman en cuenta las normas, funciones y relaciones de género, y que se realicen acciones con base en ese entendido, buscando eliminar las desigualdades y promover la igualdad de género.

Ser imparcial significa: no tomar partido en una queja; tratar a todos los participantes de la misma manera y de forma justa.

Utilice la lista de preguntas de verificación sobre las mejores prácticas para asegurar que los miembros del comité cumplen los criterios:

- ¿Los miembros son conocedores de las actividades del titular del certificado, y de las comunidades locales, afectadas?
- ¿Los miembros han realizado o han aceptado realizar, antes de unirse, la capacitación de Rainforest Alliance en línea sobre Evaluar y Abordar, género, y sobre el mecanismo de quejas?
- ¿La administración, los trabajadores y los miembros de la comunidad consideran imparciales a los miembros?
- ¿Los miembros son accesibles y es fácil para la administración, los trabajadores, los miembros y las comunidades establecer contacto con ellos?
- ¿Los miembros entienden la función que podría tener el género en el contexto local y el comité está conformado tanto por mujeres como por hombres?
- ¿Los miembros entienden qué significa ser imparcial y como podría un conflicto de intereses afectar su toma de decisiones?

Otros asuntos a considerar al seleccionar a los miembros del comité:

- **Diálogo, no juicio:** es importante que los miembros del comité entiendan su función de investigar y resolver quejas, con énfasis en la mediación y el diálogo, y no en emitir juicios y castigo. Podría resultar útil examinar varias situaciones para subrayar los beneficios de este método.
- **Imparcialidad y confidencialidad:** ser imparcial y respetar la confidencialidad es esencial para que los miembros del comité sean confiables. Utilice la capacitación para explicar cómo pueden los conflictos de interés dañar un proceso justo, y por qué proteger la privacidad hace que el mecanismo de quejas funcione.
- **Destrezas administrativas:** los miembros del comité necesitan ser precisos acerca del procedimiento que siguen, sobre los momentos, y sobre cómo documentan las quejas. Asegure que las personas seleccionadas estén conscientes de esta responsabilidad y que tengan las destrezas necesarias. Esto es particularmente importante para los miembros que desempeñan la función de coordinar el trabajo del comité; por ejemplo, es aconsejable nombrar a un miembro para que sea el secretario del comité.
- **Número de miembros:** piense en cuántas personas son necesarias para asegurar que el comité sea efectivo. Debe haber un mínimo de dos personas en el comité. Es aconsejable tener más miembros para que el comité siga funcionando si una persona debe apartarse temporalmente debido a un conflicto de interés.



La imparcialidad y los conflictos de interés

En un grupo pequeño podría ser difícil evitar conflictos de interés, ya que los miembros del comité pueden conocer o estar relacionados con las partes involucradas, o tener interés personal en el resultado de la queja, o tener opiniones fuertes al respecto.

A fin de mantener la confianza en una toma de decisiones justas por el comité, hay varios pasos de las mejores prácticas a seguir:

- Asegurar que los miembros del comité completen la capacitación sobre el mecanismo de quejas, y que lean esta guía, lo que incluye conversar, como comité, de lo que significa ser imparcial.
- Asegurar que la administración y el personal en el sitio entienden la función del mecanismo de queja y su función en la mejora continua.
- Mantener un registro actualizado de los intereses declarados por los miembros del comité, en el sitio, por ejemplo, parientes que estén empleados allí, sus funciones en el sitio, las líneas de mando, intereses en los negocios de la comunidad.
- Al inicio de cada queja, pida a los miembros considerar y declarar cualquier conflicto de interés, y repita esta pregunta en las reuniones cuando la investigación se ha completado y puedan haber salido a luz nuevas informaciones.
- Separe las diferentes funciones del comité, por ejemplo, trate de evitar tener a las mismas personas investigando una queja, y también negociando o mediando en una resolución.
- Si un miembro tiene un conflicto de interés, puede retirarse temporalmente del comité. Si hay suficientes miembros, el comité puede seguir funcionando.

Si el conflicto de interés es significativo, una opción es invitar a un tercero independiente adicional a unirse al comité, por ej. a un miembro del sindicato, a un líder comunitario o a un maestro.

El posible conflicto de interés	La acción del comité
<p>Pedro es el representante de la administración en el comité. Se recibe una queja sobre uno de sus más antiguos amigos en la administración. Dos personas han planteado una queja conjunta sobre acoso sexual.</p>	<p>Cuando se recibe la queja, la secretaria de la empresa informa a Pedro que tiene conflicto de interés y temporalmente se retira del manejo de esta queja.</p> <p>La secretaria pide al representante del Comité de Género que se una al comité como experto en el tema.</p> <p>La secretaria también informa al comité encargado de Evaluar y Abordar que se trata de un caso de derechos humanos y que seguirá las reglas del Protocolo de Remediación.</p>
<p>Ibrahim es el representante de los miembros en el comité. Ha surgido un problema sobre el pago de sueldos y el uso de plaguicidas en una de las muchas fincas en las que Ibrahim ha trabajado como capacitador de agrónomos.</p>	<p>Ibrahim declara que conoce a todas las partes afectadas, pero no tiene conflicto de interés, y esto se registra.</p> <p>Dado su conocimiento de la finca y de las partes afectadas, y por su experiencia, el comité decide que su conocimiento podría ayudar a facilitar el diálogo y a lograr una rápida solución del problema.</p>

Ilustración 3. Estudios de casos sobre conflictos de interés en el Comité de Quejas.



Proceso de apelación

Cuando el diálogo no resuelve una queja, la persona que presenta la queja puede apelar la decisión del comité. El comité convoca a un panel de apelaciones para revisar la decisión.

Para prepararse para dicho caso, puede ser útil identificar a las personas que cumplan con los criterios de selección del Comité de Quejas y que puedan actuar como miembros independientes ad-hoc (apropiados) para considerar apelaciones, incluidas partes interesadas externas. Un Panel de Apelaciones consta de una o más personas y no incluye a ninguno de los miembros del Comité de Quejas.

Debe ser prioridad para el Comité de Quejas del titular del certificado y el Panel de Apelaciones encontrar una resolución satisfactoria para todas las partes, cuando sea posible.

En el inusual caso de que el Panel de Apelaciones y el Comité de Quejas no puedan resolver una queja, y solo cuando se hayan agotado todas las opciones, la persona u organización que presenta la queja puede elevarla al Ente de Certificación que certificó al titular del certificado o, a su vez, puede establecer contacto con el [Mecanismo de Quejas de Rainforest Alliance](#).

Interacción con las partes interesadas

Partes interesadas

El comité podría querer identificar a partes interesadas, o a expertos que puedan apoyar sus actividades. Está dispuesto a involucrar a personas que tienen la experiencia o destrezas necesarias, y que trabajen en la finca o planta, o que viven en la comunidad.

Las partes interesadas pueden ayudar de diversas maneras, por ejemplo:

- Como investigadores con experiencia pertinente, por ej. agrónomos, maestros, doctores, líderes comunitarios, ONG;
- Apoyar a la persona que presenta la queja, p. ej. representantes sindicales, representantes de género y líderes comunitarios;
- Como tercero independiente e imparcial en el comité o en un comité de apelaciones;
- Como "puntos focales", personas que están capacitadas en el mecanismo de quejas y promueven su uso en el sitio o en la comunidad y reciben quejas.

Recuerde, las partes interesadas también deben cumplir con los criterios de selección de ser conocedores, imparciales, accesibles y sensibles al género, y deben recibir la capacitación pertinente.



El trabajo con organizaciones existentes

Puede ser útil considerar qué mecanismos ya existen para abordar las quejas en una comunidad, en la fuerza laboral o en un sitio para que el comité coopere y complemente su función, en lugar de duplicar o competir. Por ejemplo, puede haber sindicatos, organizaciones de trabajadores, consejos locales, líderes tradicionales y grupos religiosos que han tomado la iniciativa para abordar y resolver quejas.

Hable con estas personas o grupos y, al explicar el propósito del mecanismo de quejas del titular del certificado, encuentre formas de cooperar para que apoyen el trabajo y los objetivos del comité. Por ejemplo, podrían convertirse en partes interesadas que actúan como representantes del mecanismo de quejas, capacitadas para recibir y transmitir las quejas planteadas y para apoyar a las personas que presentan quejas. En algunos casos, incluso puede tener sentido empoderar una estructura institucional existente para que sirva como Comité de Quejas, siempre que sus miembros cumplan con todos los requisitos.

El trabajo con otros comités y con la administración

Se espera que el Comité de Quejas trabaje en estrecha colaboración con el Comité de Evaluar y Abordar y con el Comité de Género, ambos establecidos como parte del Capítulo Social del Estándar.

Las razones por las que estos comités colaboran es para abordar casos reales que afectan los derechos humanos, incluido el trabajo infantil prohibido, el trabajo forzoso, la discriminación y la violencia y acoso en el trabajo.

El Comité de Quejas puede tener una función específica para investigar casos de derechos humanos, incluida la evaluación de los requisitos de protección inmediata para quienes presentan la queja y para determinar la gravedad del caso. El Comité de Quejas recomienda que se eleven a las autoridades pertinentes cuando sea apropiado, y que se realicen acciones de remediación. Cada paso está claramente establecido en el Protocolo de Remediación (Anexo 4) y en este documento.

El Comité de Quejas también necesita trabajar en estrecha colaboración con la administración y con otras funciones clave en el negocio, en particular, para proporcionar recursos e implementar acciones para remediar las quejas y evitar que vuelvan a ocurrir.

Establecimiento del mecanismo de quejas

Qué quejas son admisibles

Es importante que las personas y las organizaciones comprendan lo que el Comité de Quejas puede y no puede hacer; de lo contrario, pueden tener expectativas que no se pueden satisfacer. En resumen, el mecanismo de quejas está abierto a cualquier persona que tenga una queja sobre las actividades del titular del certificado y/o sus subcontratistas y proveedores de servicios.

Para que sea admisible, una queja debe tener las dos condiciones siguientes:

- La queja la realiza cualquier persona u organización que tenga una queja contra el titular del certificado y/o sus subcontratistas y proveedores de servicios;
- El tema de la queja es verse afectado negativamente por las acciones, reglas o políticas del titular del certificado, o sus subcontratistas y proveedores de servicios.

Cuando el comité recibe una queja que es admisible, es una buena práctica evaluar las implicaciones para el cumplimiento del Estándar de Agricultura Sostenible 2020 para determinar la mejor manera de abordar la queja. Esto incluye quejas recibidas de miembros



de la comunidad, como se describe en el requisito 5.8.3. N1, que permite a las comunidades dentro o adyacentes a una finca plantear sus preocupaciones a través del mecanismo de quejas.

Ejemplos de quejas que no son admisibles	Explicación
La queja de que un camino local utilizado a veces por vehículos de reparto en el sitio, así como otro tránsito, necesita repavimentación. El mantenimiento de carreteras es responsabilidad de la autoridad local de caminos.	La queja debe dirigirse a la autoridad local de caminos que tenga la autoridad para abordar el problema.
La denuncia de que un conductor de camión que transportaba suministros para un mecánico local hirió a una cabra perteneciente a un miembro de la comunidad, fuera de los límites de la finca. Ni el conductor del camión ni el mecánico están relacionados con la finca.	La denuncia debe dirigirse al conductor del camión o su empresa, ya que son los responsables. El incidente no está relacionado con la finca o sus subcontratistas o proveedores de servicios.
La queja de que un niño menor trabaja en una pequeña finca que no forma parte del grupo o de su cadena de suministro.	La queja no está relacionada con el grupo, ya que la pequeña finca no es miembro. Dado que existe riesgo para un niño, el comité puede querer alentar al denunciante a informar a los servicios locales de protección infantil.

Ilustración 4. Ejemplos de quejas que no son admisibles.

Como presentar una queja

Uno de los aspectos más desafiantes de un mecanismo de quejas es asegurar que las personas lo conozcan y confíen en él; de lo contrario, nadie lo usará.

Las razones por las que las personas pueden dudar en denunciar problemas que les preocupan varían según la ubicación, pero generalmente las personas temen perder sus trabajos u otras formas de represalia por parte de la administración o los colegas. Es posible que se sientan incómodos al plantear problemas a cierto tipo de personas o simplemente no puedan presentar una queja porque no pueden leer ni escribir, no tienen teléfono o están demasiado lejos. También es posible que no sepan que es posible presentar una queja y que será atendida si lo hacen.

Establecer un mecanismo al que todos puedan acceder requiere comprender la situación específica del sitio, consultar a las partes interesadas pertinentes y proporcionar tantos canales como sea posible para recibir quejas. Asegurar que el mecanismo sea confiable significa ser transparente sobre el proceso y diligente en la protección de la confidencialidad.



Los siguientes son ejemplos de formas prácticas en las que el comité puede permitir que las personas presenten una queja.

Cómo presentar una queja
Tener un buzón para quejas y sugerencias en el sitio, en lugares que las personas frecuentan mucho.
Un formulario para quejas (en el idioma local) disponible en sitios que las personas frecuentan constantemente, y entregado por correo, correo electrónico, la página de internet, o en persona.
Verbalmente a un miembro del comité o a otra persona capacitada en el mecanismo de quejas – a un “punto focal” – en el lugar del trabajo o la comunidad, por ejemplo.
Verbalmente a otro miembro de la comunidad, por ej. el encargado de género o de evaluar y abordar
Por teléfono – llamando o por SMS
A una línea de emergencias independiente
En el lugar del trabajo, hablando a un supervisor o gerente (por ej. al supervisor inmediato, al gerente de línea, al gerente de producción, al gerente de Recursos Humanos)
En una reunión del trabajo o reunión comunitaria o en una sesión de capacitación.

Ilustración 5. Ejemplos de cómo presentar una queja

Hay algunos pasos de las mejores prácticas que el comité puede dar para establecer un mecanismo que sea accesible y confiable.

1. **Cultura de diálogo:** alentar y promover una cultura de diálogo y comunicación abierta en el negocio, en las relaciones con los trabajadores y las comunidades, y con otros socios del negocio, para que las personas no titubeen en plantear problemas.
2. **Adaptarse al contexto local:** comprender cómo maneja normalmente la comunidad las quejas, y adaptar la manera en que presentan una queja para que las personas se animen a denunciar los problemas.
3. **Adaptarse a las necesidades específicas:** consultar a los trabajadores y las comunidades, a las organizaciones locales y a los socios del negocio acerca de cómo prefieren presentar una queja.
4. **Ser sensibles al género:** pensar en la manera en que las mujeres pueden más fácilmente presentar una queja y consultarles acerca de cómo lograrlo mejor.
5. **Pensar en los grupos vulnerables:** revisar si hay alguien a quién podría parecerle difícil tener acceso a un mecanismo de queja, por ejemplo, migrantes que hablan un idioma diferente, comunidades indígenas o personas analfabetas. Consultarles acerca de cómo hacerlo accesible.
6. **Puntos focales:** capacitar a una variedad de partes interesadas en el negocio y la comunidad para que sean “puntos focales” para las quejas. Esto permite a las personas elegir plantear sus quejas a personas con las que se sienten cómodos y que no están directamente involucradas en sus trabajos o en sus medios de subsistencia; capacitar a estas partes interesadas, de la administración, la fuerza laboral, y la comunidad, para promover el mecanismo de quejas, y para recibir quejas.
7. **Transparencia:** compartir información fácil de entender acerca de cómo funciona el mecanismo de quejas y sobre los marcos de tiempo. Debe ser fácil para cualquier denunciante entender el proceso y verificar qué ocurre con una queja.
8. **Medidas en el lugar del trabajo:** dar a los trabajadores tiempo libre razonable para asistir a reuniones sobre los mecanismos de queja durante horas hábiles (como miembros de un comité, cuando ayudan o representan a denunciantes, o cuando plantean una queja) y sin pérdida de remuneración. A la vez, los trabajadores no abusarán del procedimiento de quejas.



Confidencialidad y anonimato

Aún si las personas saben del mecanismo de quejas y como presentar una queja, es posible que duden porque teman estar en el centro de atención o sufrir recriminaciones. Podría ser que su queja implique temas que no deseen discutir con extraños. Mantener reglas claras acerca de la confidencialidad puede incrementar la confianza. También es útil para ofrecer una opción para presentar quejas anónimas.

Confidencialidad: Mantener la confidencialidad de las quejas significa que el comité no debe revelar ni compartir la identidad de la persona u organización que presenta la queja, y el contenido de esa queja. Sin embargo, para investigar y resolver una queja, incluso a través del diálogo y la mediación, puede ser necesario compartir cierta información. Aquí hay algunas pautas sobre cómo hacer esto de manera segura:

- Nunca comparta la identidad del denunciante fuera del comité sin su consentimiento, y compártala únicamente con su consentimiento si de lo contrario es imposible resolver su queja.
- Explique al denunciante quién necesita acceso a qué información a fin de resolver la queja, y hágalo antes de compartir la información.
- Limite el número de personas que tienen acceso a información sobre la identidad del denunciante, y otros detalles de la queja, al número más pequeño posible, y sólo según "se necesite saber".
- Piense exactamente en qué información necesita alguien a fin de cumplir su función en el proceso y limite la información que comparte de acuerdo con eso.
- Acuerde con el denunciante si el gerente de línea necesita estar informado sobre la queja, por ejemplo, para asegurar un remedio efectivo o para impedir que se repita o para impedir represalias.
- Cuando presente datos sobre quejas con el objeto de mejorar continuamente, y para dar seguimiento, asegure que la información se generaliza, por ejemplo, en forma de recomendaciones o de datos indicadores, asegurando que no revela identidades directamente o a través de asociación indirecta.

Algunas quejas se plantearán de manera anónima (sin nombre o identidad), o es posible que los denunciantes pidan que se respete su anonimato. En esos casos, el comité no puede compartir información sobre la identidad de la persona.

Anonimato: es aconsejable hacer que las personas pueden presentar quejas de manera anónima. Esta opción puede ser importante para problemas como acoso sexual, fraude o actividad delictiva. Hay una variedad de maneras para permitir las denuncias anónimas, dependiendo del contexto local:

- a. Por escrito (en un buzón de sugerencias, un formulario de quejas, correo, la página de internet).
- b. Por teléfono (línea telefónica independiente o servicio de mensajes).
- c. A un tercero (una queja escrita dada a un representante encargado de quejas en la finca o en la comunidad).

Cuando una queja es anónima, es difícil investigarla y justificarla, o remediar el problema de manera satisfactoria, porque el comité no puede hablar con la persona que puso la queja, y no puede verificar si la persona está satisfecha con el resultado.

Con frecuencia, las quejas anónimas pueden provenir de los denunciantes más vulnerables, o de quienes han experimentado abuso serio. Llegar a la raíz del problema por consiguiente es esencial para la prevención y para la seguridad de los demás.



Hay maneras de prevenir que se repitan las quejas planteadas anónimamente, por ejemplo, atacando las posibles causas fundamentales comunes a esos problemas. Ejemplos de dichas opciones son:

- Cambios en funciones administrativas
- Mejora en la representación del género
- Establecimiento de sistemas para que las mujeres y las niñas mejoren su seguridad en los baños y en los lavamanos
- Proporcionar capacitación sobre el tema, al grupo o sitio correspondiente
- Realizar una campaña en todo el negocio o en toda la comunidad acerca del problema
- Incluir el problema en una auditoría o inspección interna
- Llevar a cabo una encuesta acerca de éste y otros problemas para verificar si es sistémico.

Promoción del mecanismo

Las personas necesitan saber sobre el mecanismo de quejas para usarlo. Eso significa informar a la administración, a los trabajadores, y a la comunidad, por qué el sitio tiene un mecanismo de quejas, qué puede hacer éste, quién lo representa y cómo plantear un problema.

¿Qué necesita el comité decir a las personas?

- Cómo establecer contacto/comunicarse con el mecanismo de quejas
- Quién puede optar a usar el mecanismo de quejas
- Por qué el titular de certificados quiere que las personas utilicen el mecanismo de quejas
- Quiénes son los miembros del Comité de Quejas
- Qué problemas puede abordar el comité
- Cómo se protege a los usuarios
- Detalles del procedimiento y cronogramas
- Comentarios sobre la manera en que se abordan muchas quejas en un año y sobre los temas.

Estos son ejemplos de cómo puede hacer esto el comité:

- Capacitando a la administración, al personal, a los trabajadores, a los productores y a los representantes encargados de las quejas en la comunidad
- Creando conciencia entre los trabajadores y los grupos comunitarios, por ejemplo, incluyendo charlas por los representantes el Comité de Quejas
- Mostrando carteles que promuevan el mecanismo de quejas en idiomas locales, anunciarlo en la radio local o en los medios sociales
- Informando a la comunidad o a los trabajadores, junto con la administración, acerca de la manera en que los casos denunciados han ayudado al titular del certificado a mejorar (sin revelar información personal).



EL PROCEDIMIENTO

Información general

Los que siguen son los principales pasos en el procedimiento de quejas:

1. Recibir y acusar recibo de la queja
2. Casos de salvaguarda y derechos humanos
3. Revisar la queja para verificar si es admisible
4. Investigar para establecer qué ha ocurrido
5. Comunicar los hallazgos
6. Acordar un plan de remediación
7. Implementar y dar seguimiento al plan de remediación
8. Comunicar los avances
9. Mejora continua

Nota. Todos los marcos de tiempo en este procedimiento están alineados con los que se han establecido en el Protocolo de Remediación y son obligatorios.

- El proceso no debería durar más de 12 semanas en total, desde el recibo de una queja hasta completarse las medidas correctivas para remediar el problema.
- En ciertos casos, podría darse al titular del certificado hasta 52 semanas desde el momento en que se recibe una queja hasta completarse las acciones correctivas específicas acordadas para abordar las causas fundamentales.
- La admisibilidad se confirma 1 o 2 días después de recibirse una queja.
- Todas las quejas se investigan, y los hallazgos se comunican a los denunciantes en un plazo de 4 semanas desde que se recibe la queja.

Lista de verificación

- Designar a un miembro del comité que actúa como “secretario del comité”, y documenta las quejas, coordina las reuniones, y otros pasos administrativos.
- Mantener un registro de todas las quejas, registrar el acuse de recibo de la queja, las reuniones del comité, las fechas y las decisiones tomadas.
- Tener una hoja de información para compartir con cualquiera que plantee una queja, que explique el proceso y los marcos de tiempo claramente.
- Verificar que los miembros del comité y las partes interesadas involucradas en la queja estén capacitados en salvaguardar y manejar quejas, incluidos los derechos humanos, y que entienden su función y los cronogramas involucrados.
- Verificar que los miembros del comité y todos los involucrados entienden la regla sobre confidencialidad.
- Enfatizar la importancia del diálogo y la mediación, y de mantener al denunciante informado y consultado.

Ilustración 6. Lista de verificación a preparar para abordar una queja

Pasos del Procedimiento

Paso 1. Recibir y reconocer la queja

Marco de tiempo: 1–2 días

La queja formal, incluida la fecha de recepción, es ingresada en el registro por el miembro del comité designado como secretario.

El secretario, que es miembro del comité, hace lo siguiente:

- Verifica si la queja implica riesgo de daño a la persona y si salvaguardarla es necesario (si responde ‘sí’, consulte el paso 1.5);



- Verifica que la queja se refiere a derechos humanos (si responde 'sí', consulte el paso 1.5);
- Verifica si hay conflictos de interés;
- Asigna la queja a un miembro del Comité de Quejas;
- Organiza una reunión para revisar la queja;
- Crea un archivo confidencial sobre la queja.

Nota. Si la queja implica una denuncia contra la alta gerencia, el secretario podría invitar a unirse al comité a un tercero independiente (de un grupo de partes interesadas capacitadas) con voto decisivo.

El secretario responde con confirmación de recibo e información de lo siguiente:

- El miembro del comité responsable de la queja.
- Cuándo se reunirá el comité para determinar si la queja es admisible.
- Cuándo comunicará el miembro del comité responsable, el resultado del examen de la queja.
- Explica qué pasos dará el comité para mantener la confidencialidad de la queja.
- Recuerda al denunciante que pueden traer personas para apoyarles a cualquier reunión, por ej. a representantes del sindicato o a líderes comunitarios.
- Comparte una hoja informativa fácil de entender acerca del proceso y proporciona un número de contacto del miembro del comité responsable. Debería ser muy fácil para cualquiera entender cómo funciona el mecanismo de quejas.
- Confirma si la persona que plantea la queja es alfabeta, y ajusta la comunicación de manera correspondiente.

Paso 2. Casos de salvaguarda y derechos humanos (cuando sea aplicable/en algunos casos)

Marco de tiempo: 1–2 días

Si el secretario u otros miembros del comité tienen duda razonable de que el denunciante u otras personas podrían estar en riesgo, y/o si el caso implica derechos humanos, el comité sigue el procedimiento específico establecido en detalle en el [Protocolo de Remediación](#) (Anexo 4) y debe ceñirse a los cronogramas dados en el Protocolo.

El protocolo indica específicamente que, en los primeros dos días, el comité asegura que el denunciante u otras personas afectadas estén seguras, con su consentimiento, ya sea elevando el problema a través de la administración, o con el apoyo de terceros independientes que son partes interesadas en el proceso de remediación, y que pueden proporcionar un sitio seguro para el denunciante, con alimentos y agua.

En un plazo de cuatro semanas, el secretario del Comité convoca una reunión del Comité de Quejas para examinar el caso (los casos de derechos humanos son admisibles) y para recomendar un plan de remediación.

En un plazo de cuatro semanas, el comité aplica la Evaluación de la Gravedad (vea a continuación) para verificar si la queja debe elevarse a la administración.

Evaluación de la gravedad

Responder "sí" a cualquiera de estas preguntas exige elevar la queja a la alta gerencia para que la organización rinda cuentas de casos severos, incluyendo infracciones al derecho penal:

1. ¿La situación del trabajador/niño/posible denunciante pone en peligro su vida?
2. ¿Es éste un incidente sistémico, lo que significa que hay varios casos de este problema en la finca/en el sitio?
3. ¿Puede la situación tener impactos duraderos negativos en el bienestar del trabajador/niño, incluido daño físico y/o psicológico?
4. ¿Hay evidencia de que la administración o el personal sabía que esta infracción estaba ocurriendo, pero continuó/aprobó su práctica?

Ilustración 7. La evaluación de la gravedad aplicada a quejas de derechos humanos



Nota. Si en cualquier etapa el comité identifica una situación que puede representar un riesgo severo para una persona, la comunidad o el medio ambiente local, el comité aplica medidas de salvaguardia y la evaluación de la gravedad en el Protocolo de Remediación (Anexo 4) y sigue los consejos del Protocolo.

Si los miembros del comité se enfrentan a una situación de emergencia y no están seguros de qué hacer, deben elevar la queja a la administración de alto nivel cuando sea posible, o a Rainforest Alliance.

En un plazo de cuatro semanas, si la denuncia es crítica, el comité evalúa la posibilidad de delincuencia y, con el consentimiento de la víctima, decide si la denuncia debe ser remitida a las autoridades policiales. Todos los pasos posteriores son dirigidos por el Comité de Evaluar y Abordar y son claramente establecidos en el *Protocolo de Remediación* (Anexo 4.)

Paso 3. Revisar la queja para verificar si es admisible

Marco de tiempo: 1–2 días

El comité se reúne para establecer los hechos básicos de la queja y para confirmar si el denunciante se encuentra dentro del alcance de las operaciones del titular del certificado y/o sus subcontratistas y proveedores de servicios. El comité también confirma si la queja se refiere a un requisito del Estándar.

- El secretario del comité documenta la decisión y la fecha en el registro.

El comité confirma si la queja se refiere a derechos humanos, si implica trabajo infantil prohibido, condiciones de trabajo o acoso sexual y violencia en el trabajo.

- Si la respuesta es 'sí', informa al Comité de Evaluar y Abordar, y al Comité de Género y sigue el procedimiento del Protocolo de Remediación.
- El secretario del comité documenta la decisión y la fecha en el registro.

Las quejas sobre derechos humanos siguen un procedimiento específico resumido en el paso 1.5 y detallado en el Protocolo de Remediación.

El secretario del comité organiza la documentación confidencial y la investigación de la queja:

- Se abre un archivo para conservar allí los materiales pertinentes.
- El archivo se guarda de manera segura, respetando la confidencialidad de la queja de la persona y la normativa nacional sobre la privacidad de los datos y la protección de los datos.
- El comité acuerda qué información necesita compartirse con quién para poder realizar una investigación efectiva.

El miembro responsable del comité informa de la decisión a la persona que planteó la queja. Esto incluye:

- El resultado de la revisión;
- Los siguientes pasos:
 - Si la queja no es admisible, explica por qué, y orienta a la persona a la autoridad responsable o a una organización que le pueda ayudar;
 - Si la queja es admisible, explica el proceso de investigación;
 - Verifica si la persona tiene toda la información y apoyo que necesita y le recuerda que le puede acompañar una persona que ella elija;
- Los cronogramas;
- Aprueba las medidas de confidencialidad y qué información necesita compartirse con quién, como parte de la investigación.

Cuando es posible, se comunica personalmente.



En el caso de una queja anónima, el comité no puede explicar los siguientes pasos al denunciante. El comité podría decidir acusar recibo de una queja de manera pública, y publicar los siguientes pasos, solo si ello no pone la confidencialidad en riesgo, o si no plantea un riesgo de daño a las otras personas.

Paso 4. Investigar para establecer qué ha ocurrido

Marco de tiempo: 4 semanas

El miembro del comité responsable de la queja coordina la investigación.

El comité nombra a un investigador que tiene el conocimiento y experiencia necesaria para investigar qué ha ocurrido. Éste es un miembro del comité o una parte interesada experta con capacitación adecuada, incluso en el tema de confidencialidad.

El investigador establece estos hechos:

- Dónde y cuándo ocurrió la acción o falta de acción que dio lugar a la queja;
- Quién fue responsable o comparte la responsabilidad de lo que ocurrió;
- Por qué ocurrió y cuál es la causa fundamental;
- ¿La queja es por un hecho aislado o podría ser sistémico?
- ¿El denunciante trató de resolver el problema de otras maneras, y de ser así, por qué no funcionaron?

Los métodos para recolectar la información son:

- Entrevistar a las partes afectadas y/o a la persona que planteó la queja;
- Visitar el sitio donde ocurrió;
- Entrevistar a testigos sin poner en peligro la identidad de la persona que planteó la queja;
- Consultar a los expertos que corresponda;
- Verificar documentos y registros.

El investigador está informado de qué información se puede compartir para realizar una investigación efectiva, incluso en el caso de una queja anónima.

Paso 5. Comunicación de los hallazgos

Marco de tiempo: 6 semanas

Cuando la investigación está completa, el comité comparte los resultados con la persona, organización o representantes que plantearon la queja y con las partes afectadas.

- El comité aborda los hallazgos con las partes necesarias, y en colaboración identifican correcciones remediales y la causa fundamental del problema;
- Si la queja implica a un grupo grande, como toda la fuerza laboral o la comunidad, el comité habla de los hallazgos con los representantes, y puede también realizar una reunión pública, tomando en cuenta cualquier preocupación relativa a la confidencialidad;
- El secretario del comité documenta la reunión y la fecha en que se realizó.

Si la persona u organización que plantea la queja está en desacuerdo con los hallazgos del comité, y no se puede lograr una resolución a través del diálogo, se pone a disposición un proceso de apelación.

- Si la apelación es rechazada, el Comité de Apelaciones confirma los hallazgos del Comité de Quejas y su plan de acción.
- Si la apelación es aceptada, el Comité de Apelaciones puede ajustar los hallazgos del Comité de Quejas o recomendar una nueva investigación.

En el caso de una queja anónima, el comité podría decidir compartir públicamente sus



hallazgos, solo si no pone la confidencialidad en riesgo, o si ello no plantea un riesgo de daño para otras personas.

Paso 6. Acordar un plan de remediación

Marco de tiempo: 6 semanas

En colaboración con los expertos correspondientes, el comité desarrolla un plan de remediación que establece la forma de proporcionar una solución y cómo prevenir que la queja se repita. El plan incluye correcciones (para corregir el daño) y acciones correctivas (para abordar la causa raíz).

El miembro del comité responsable de la queja coordina el desarrollo del plan de remediación.

- Trabajan juntos con partes interesadas expertas, la persona que planteó la queja y las partes afectadas, para acordar las correcciones y las acciones correctivas.
- Toda acción tiene un cronograma acordado, un presupuesto y expertos que apoyarán la implementación.
- Se comunican con la administración para asignar funciones y responsabilidades, y para identificar quién debe rendir cuentas de cada corrección y acción correctiva.

Identificar y acordar una resolución puede implicar diferentes destrezas dependiendo de la queja, por ejemplo, diálogo, negociación, mediación o reconciliación.

El comité se reúne para aprobar el plan de acción y el cronograma propuesto.

- El cronograma prioriza las correcciones a ser completadas en un plazo de 12 semanas después de la queja original, y establece las acciones correctivas a completarse tan pronto como sea posible después de eso, y a más tardar en un plazo de 52 semanas desde la fecha de la queja original.
- El comité confirma que todas las acciones son compatibles con los derechos humanos y con el estándar de Rainforest Alliance.
- El secretario del comité documenta la reunión y la fecha en la que se realizó.

En caso de una queja anónima, el comité desarrolla el plan de remediación con expertos y partes interesadas.

Paso 7. Implementar y dar seguimiento al plan de remediación

Marco de tiempo: 12 semanas

Al miembro del comité responsable de la queja se le indica que debe hacer lo siguiente:

- Mantener reuniones semanales con las personas responsables de las correcciones y de las acciones correctivas para supervisor el avance de su implementación y para dar seguimiento a la efectividad de las medidas seleccionadas;
- Dar seguimiento a los cronogramas y tomar acción para prevenir atrasos cuando sea posible;
- Dar seguimiento al avance en un documento que se comparte con el Comité de Quejas y con la administración;
- Documentar cuándo se ha completado cada acción.

Paso 8. Comunicar el avance

Marco de tiempo: 12 semanas (correcciones)

Marco de tiempo: hasta 52 semanas (para acciones correctivas específicas incluidas quejas en el tema de Evaluar y Abordar)

El miembro del comité responsable de la queja mantiene al denunciante informado periódicamente sobre el avance del plan de remediación.



Por ejemplo, se recomiendan los siguientes pasos:

- Acordar con el denunciante la periodicidad con la que quisiera que se le actualice (por ejemplo, semanalmente, mensualmente);
- Asegurar que el demandante entiende plenamente el plan y el cronograma para las correcciones (12 semanas) y las acciones correctivas (52 semanas);
- Comunicar el avance y hablar de cualquier obstáculo para completar las acciones;
- Comunicarle cuando se complete cada paso y cuando se resuelva la queja;
- Chequear periódicamente si el denunciante está satisfecho con el resultado;
- Cuando se hayan completado todas las correcciones y acciones correctivas, evaluar si el denunciante está satisfecho con el resultado.

Cuando se ha completado el plan de remediación, el miembro del comité responsable de la queja hace lo siguiente:

- Se reúne con las partes afectadas, las partes interesadas y la administración y explica cómo la queja ha ayudado a la empresa a mejorar. En el caso de una queja que involucre a un grupo grande como los trabajadores o la comunidad, esta podría ser una reunión pública;
- Comparte los detalles de la remediación realizada y las acciones correctivas con el equipo apropiado, para que se incluyan en las actividades normales de seguimiento (respetando la confidencialidad).

En el caso de una queja anónima, el comité puede decidir comunicar el avance públicamente, solo si hacerlo no pone en riesgo la confidencialidad o si no representa un riesgo de daño para otras personas.

Paso 9. Mejora continua

Marco de tiempo: 52 semanas

Cuando la queja ha sido resuelta, el comité se reúne a hablar y analizar el proceso y la manera en que la queja contribuyó a la mejora continua.

- Verifica que se siguió el procedimiento. Si se incumplió algún plazo, registra por qué sucedió esto y cómo mejorar el proceso la próxima vez.
- Verifica los pasos dados para proteger la confidencialidad y la efectividad de ese proceso.
- Discute los comentarios de la persona que presentó la queja y de las partes afectadas, así como de los expertos y de la administración involucrados en la remediación.
- Revisa cualquier aprendizaje obtenido de la investigación y del plan de remediación completado.
- Discute por qué el denunciante no resolvió la queja antes de acudir al mecanismo de quejas.
- Verifica cómo encaja la queja en el patrón general de quejas recibidas.
- Discute de qué manera ha informado la queja la mejora continua.
- Incluye datos generalizados pertinentes a la denuncia (respetando la confidencialidad) en los indicadores de seguimiento para que el mecanismo de reclamación los comparta con la administración.
- El secretario del comité documenta la reunión y la fecha y las conclusiones en el registro.



INDICADORES DEL MECANISMO DE QUEJAS

Información general

Evaluar si un mecanismo de queja está funcionando, es complejo, y para que sea significativo, y para utilizar el mecanismo para informar la mejora continua, es necesario analizar e interpretar los datos teniendo en cuenta el contexto del sitio.

- Por ejemplo, un indicador que muestra un número bajo de quejas recibidas en un año puede revelar un entorno laboral o empresarial saludable, o que las quejas están siendo resueltas de otras formas, por una buena administración o por organizaciones existentes como los sindicatos. Por otro lado, un número bajo de quejas puede indicar que las personas tienen quejas que no están siendo expresadas y/o resueltas.

Para evaluar cómo interpretar un indicador, es recomendable analizar los datos en el contexto del titular del certificado y, en particular, comparándolos y triangulándolos con otra información de seguimiento e inspección.

- Por ejemplo, si un sitio tiene un número muy bajo de quejas, pero la mayoría de las quejas en el tema de Evaluar y abordar son sobre acoso sexual, y hay quejas sobre la seguridad de los baños y las instalaciones para el lavado de manos de mujeres, es probable que haya más quejas que no se han denunciado. Las quejas son bajas porque las mujeres dudan en usar el mecanismo.

Además de sacar conclusiones sobre la eficacia, los indicadores del mecanismo de quejas pueden ayudar a informar la mejora continua y a revelar los desafíos en el sitio. Por lo tanto, es importante analizar los datos sobre los problemas que se plantean y quién está presentando quejas y compararlos con otros mecanismos de supervisión, como auditorías, inspecciones y seguimiento.



Lista de indicadores

La siguiente es una lista de indicadores que pueden usarse para comprender y analizar la efectividad del Mecanismo de Quejas.

El primer conjunto de indicadores es obligatorio. Se recopilan como parte del requisito fundamental No. 5.1. Por tanto, los datos deben ser accesibles a través de la administración o del comité correspondiente.

Indicador obligatorio	Interpretación	Fuente
El número de posibles casos (reportados) identificados por el sistema de seguimiento y elevados al mecanismo de quejas (según género, edad y tipo de problema)	Indica la efectividad de la comunicación entre el sistema de seguimiento y el Comité de Quejas	5.1.3: Registros de seguimiento; registros del Comité de Quejas.
Número y porcentaje de casos confirmados de trabajo infantil prohibido, trabajo forzoso, discriminación y violencia y acoso en el trabajo remediados de acuerdo con el Protocolo de Remediación (por género, edad y tipo de problema).	Indica cuántas quejas de derechos humanos se tratan de manera adecuada utilizando el Protocolo de Remediación, que indica una comunicación efectiva entre el Comité de Quejas y el de Evaluar y abordar	5.1.4: Comité de Quejas y registros de evaluar y abordar
Indicador de medidor inteligente obligatorio, solo para TC en áreas de alto riesgo de trabajo infantil prohibido/trabajo forzoso: puntajes en los elementos del sistema para Evaluar y Abordar, según la evaluación anual del sistema de E&A.	Indica la efectividad de la comunicación entre el Comité de Quejas, de Género y de Evaluar y Abordar, y el cumplimiento de los procedimientos del Protocolo de Remediación.	5.1.8: Registros del Comité de Quejas, de Evaluar y Abordar y Comité de Género.

Ilustración 8. Indicadores obligatorios relacionados con el mecanismo de quejas

El segundo conjunto de indicadores es opcional y proporciona a los titulares de certificados ideas sobre cómo medir y analizar el desempeño del mecanismo de quejas y para informar la mejora continua.

Nota. Muchos indicadores implican contar números o porcentajes de quejas y el Comité de Quejas y la administración deberán identificar sus propios objetivos para interpretar los datos, en función de su situación local (por ejemplo, el tamaño de la población potencialmente afectada) y los aprendizajes a lo largo del tiempo.

Indicador	Interpretación	Fuente
Problemas y denunciantes		
Número de quejas presentadas en los primeros seis meses después de que el MQ se establezca por primera vez (más alto es mejor/basado en objetivos auto-seleccionados).	El público sabe que existe el mecanismo y cómo utilizarlo y tiene confianza en él.	Registros del Comité de Quejas y registros de evaluar y abordar
Número de quejas por trimestre por tema (por ejemplo, contaminación, salarios, daños). Registro por género.	Qué tipo de problemas necesitan remediarse y mitigarse. Si se repite el mismo problema, es posible que las medidas de reparación no funcionen.	Registros del Comité de Quejas y registros de evaluar y abordar
Número de quejas por trimestre por tipo de denunciante (por ejemplo, trabajador, trabajador joven, trabajador migrante, miembro de la comunidad, empresa, parte interesada, etc.). Registro por género.	Indica qué grupos se sienten más cómodos utilizando el mecanismo, incluidos los más vulnerables, y/o qué grupos tienen las mayores quejas.	Registros del Comité de Quejas y registros de evaluar y abordar
Porcentaje de quejas que son anónimas	Indica el grado de confianza en la justicia del mecanismo, o de la severidad de las quejas.	Porcentaje de quejas que son anónimas.
Capacitación y creación de conciencia		
Número de personas capacitadas por año sobre el mecanismo de quejas por tipo, p. ej. de la administración, los trabajadores, miembros, líderes comunitarios, partes interesadas.	Indica el grado de comprensión, promoción y representatividad del mecanismo de quejas.	Registros del Comité de Quejas y de la administración.
Número de personas que asisten a las sesiones para crear conciencia sobre el mecanismo de quejas cada año.	Indica el grado de comprensión y promoción del mecanismo de quejas.	Registros del Comité de Quejas y de la administración.
Resolución de quejas		
Porcentaje de quejas resueltas de manera satisfactoria para todas las partes (incluso si el resultado no fue el que querían).	Indica confianza en el mecanismo y que los miembros del comité son efectivos.	Registros del Comité de Quejas y registros de evaluar y abordar
Porcentaje de quejas cerradas dentro del marco de tiempo del Protocolo de Remediación (más es bueno porque significa que se respetan los marcos de tiempos).	El Comité de Quejas es funcional y eficaz y los usuarios confían en el mecanismo de quejas.	Registros del Comité de Quejas y registros de evaluar y abordar

Indicador	Interpretación	Fuente
Mejora continua		
Número de quejas (por tema y tipo de denunciante) que también se anotan durante las auditorías, las inspecciones internas, la evaluación de riesgos y el seguimiento.	La comparación con otros mecanismos de supervisión puede indicar que el mecanismo está alineado (número similar de quejas) o que llegan menos o más quejas al mecanismo que las identificadas en las auditorías o en las inspecciones.	Comité de Quejas, auditorías, inspecciones.
Frecuencia con la que la administración analiza los datos de quejas (por ejemplo, informes trimestrales).	Indica que la administración utiliza el mecanismo de quejas como fuente de aprendizaje continuo.	Registros del Comité de Quejas y de la administración.
Resultados		
Reducción en el ausentismo/la rotación.	Un indicador de resultado que, cuando se combina con datos sobre la resolución efectiva de quejas, puede indicar que los trabajadores están satisfechos y tienen menos quejas.	Comité de Quejas, evaluaciones del riesgo, datos de seguimiento.
Las relaciones entre los trabajadores y la administración son eficaces (por ejemplo, la regularidad de las reuniones, las entrevistas revelan opiniones positivas).	Un indicador de resultado que, cuando se combina con datos sobre quejas, puede revelar que las quejas se están abordando de manera eficaz.	Comité de Quejas, entrevistas para evaluar el riesgo, datos de seguimiento.
Las relaciones con la comunidad son efectivas (por ejemplo, la regularidad de las reuniones/compromisos entre la administración y los miembros de la comunidad, número de partes interesadas comprometidas a apoyar la remediación).	Un indicador de resultado que, cuando se combina con datos sobre quejas, puede revelar que las quejas se están abordando de manera eficaz.	Comité de quejas, entrevistas para evaluar el riesgo, datos de seguimiento.

Ilustración 9. Lista no exhaustiva de indicadores de mecanismos opcionales de queja