SISTEMAS DE QUEJA

parte integral de la diligencia debida

A medida que más países promulgan leyes sobre Derechos Humanos y Debida Diligencia Ambiental (DHDDA), las empresas aplican cada vez más sistemas sobre este tema en sus cadenas de suministro. En Rainforest Alliance creemos que es crucial contar con sistemas sólidos de diligencia debida para tener un sistema de quejas que funcione bien. Dichos sistemas son fundamentales para lograr nuestra misión de crear un mundo donde las personas y la naturaleza prosperen juntas.

En las cadenas de suministro agrícola, los mayores riesgos de violaciones de derechos humanos y degradación ambiental ocurren en las fincas y operaciones de procesamiento agrícola. Por lo tanto, nuestro sistema está diseñado para que las denuncias de abusos de los derechos humanos o destrucción del medio ambiente se identifiquen y reparen al nivel más directo (la finca o la operación certificada) siempre que sea posible.

Nuestro sistema de quejas incluye 3 niveles.

1. El mecanismo de quejas propio del titular del certificado (finca, grupo o actor de la cadena de suministro
2. Mecanismo de quejas del Ente de Certificación
3. El procedimiento de quejas de Rainforest Alliance (una queja puede ser presentada por medio de un formulario o a través de la página de preguntas y quejas.)

DEFINICIONES

Queja
"Una queja es un agravio o inquietud de cualquier persona sobre las acciones de otra o bien de una organización o sus reglas y políticas que han afectado negativamente al reclamante". Ver Glosario, Anexo 1.

Mecanismo de Quejas
«Un proceso por el cual las personas, los trabajadores, las comunidades, y/o las organizaciones de la sociedad civil (incluidos los denunciantes) 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 de presentación de la queja, su tratamiento, remediación y monitoreo.» Ver Glosario, Anexo 1

Todas las fincas, grupos de fincas y actores de la cadena de suministro que son parte del Programa de Certificación Rainforest Alliance están obligados según nuestro Estándar de Agricultura Sostenible de Rainforest Alliance para tener un mecanismo de quejas establecido. Los requisitos se alinean con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos y las Directrices de la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OCED) para Empresas Multinacionales. Por ejemplo, exigimos que el mecanismo de quejas adopte medidas para ser accesible y confiable para todos los actores, incluidas las personas vulnerables como las mujeres y los migrantes.

Los entes de certificación (EC) independientes verifican mediante auditorías que las fincas, los grupos de fincas o los actores de la cadena de suministro que buscan o renuevan la certificación cumplen con estos requisitos del mecanismo de quejas.

Los agricultores, trabajadores, miembros de la comunidad y otros pueden presentar quejas a través del mecanismo de quejas de la finca, del grupo de fincas o del actor de la cadena de suministro. La mayoría de las quejas se manejan y resuelven en este nivel, incorporando los servicios disponibles localmente y los mecanismos de referencia cuando corresponda. Rainforest Alliance exige que cualquier queja relacionada con cuestiones de derechos humanos se resuelva según el proceso y los pasos de nuestro Protocolo de Remediación.

Si un remitente encuentra que un problema no se resolvió a su satisfacción, puede enviarlo al mecanismo de quejas del EC que realizó la auditoría de la finca, grupo de fincas o actor de la cadena de suministro en cuestión. Todas los EC autorizados por Rainforest Alliance deben tener sus propios procedimientos de quejas (también en cumplimiento con la sección 7.13 de la norma ISO 17065).

Los problemas que quedan sin resolver a través de los procesos anteriores se pueden enviar al Procedimiento de quejas de Rainforest Alliance. Alentamos a los remitentes a presentar sus quejas primero a través de los mecanismos de quejas locales o de los EC, pero aceptamos y damos seguimiento a las quejas que no se enviaron a esos mecanismos.

Por supuesto, los remitentes también tienen acceso a otros medios de reparación, que pueden utilizar además de nuestras opciones. Estos incluyen el Procedimiento de quejas de ISEAL, ya que Rainforest Alliance es miembro de ISEAL. También incluyen sistemas judiciales nacionales o locales en los países y comunidades pertinentes, y líneas directas para llamar proporcionadas por organismos gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil y/o empresas. El sistema de Rainforest Alliance no tiene la intención de reemplazar, sino complementar, otros medios de remediación.

DATOS SOBRE LAS QUEJAS

En cualquier sector o país, un mecanismo de quejas debe manejarse de manera sensible, preservando la confidencialidad de quienes desean permanecer en el anonimato. Rainforest Alliance no recopila ni divulga ninguna información de casos manejados en la finca, grupo, actor de la cadena de suministro o EC. Sin embargo, Rainforest Alliance publica datos agregados sobre las quejas procesadas por el Procedimiento de Quejas de Rainforest Alliance a través de nuestra página de preguntas y quejas.

MEJORA CONTINUA SOBRE LOS PROCESOS DE QUEJA

Rainforest Alliance busca mejorar continuamente nuestros requisitos del mecanismo de quejas y procedimientos de quejas. Participamos en estudios de investigación, ejercicios de evaluación comparativa internos y externos, y mantenemos un diálogo con los socios para aprender y adaptar nuestro enfoque. Póngase en contacto con Rainforest Alliance (grievances@ra.org) para tener más información sobre nuestra investigación y mejoras más recientes.

Photo: Giuseppe Cipriani