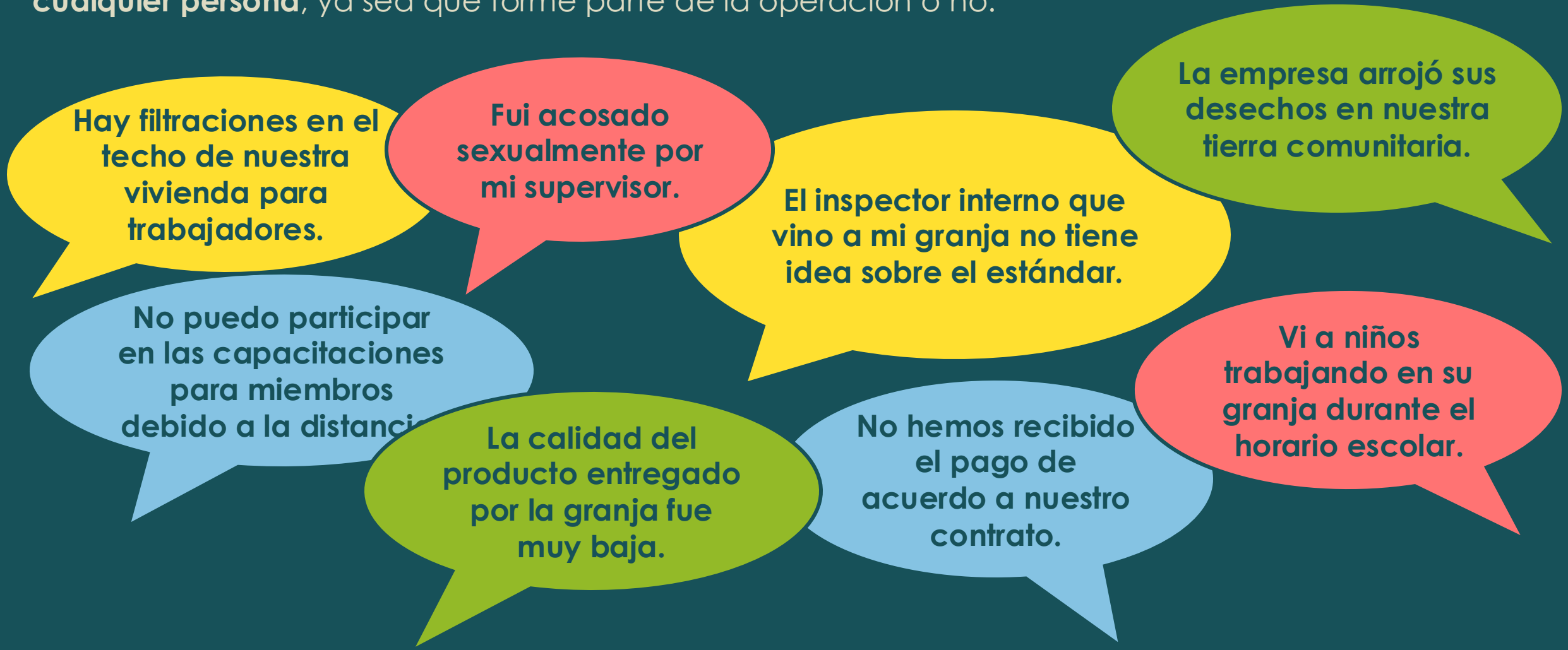
Capítulo 1: Gerencia

1.5 Mecanismo de Quejas

¿Qué significa queja?

Una queja es una **reclamación sobre las acciones del titular del certificado** que han afectado negativamente a alguien. Las quejas pueden relacionarse con problemas sociales, ambientales o técnicos o con las reglas y políticas del titular del certificado. La queja **puede ser presentada por cualquier persona**, ya sea que forme parte de la operación o no.



¿Qué es un mecanismo de quejas?

Proceso para presentar y manejar quejas:

Presentación de queja. → **Tratamiento** → **Remediación** → **Monitoreo**

¿Por qué es importante?

- Asegura que las quejas se manejen de manera profesional y transparente.
- Genera confianza y respeto.
- Ayuda a encontrar soluciones y prevenir problemas futuros.
- Apoya la mejora continua.
- Actúa como una advertencia temprana para problemas de derechos humanos.

1.5 Mecanismo de Quejas

No.	Requisitos fundamentales	Certificación de grupo			Certificación individual
		Fincas pequeñas	Fincas grandes	Administración del grupo	P/G
1.5.1	Existe un Mecanismo de Queja que permite a las personas, los trabajadores, las comunidades y/o a la sociedad civil, incluidos denunciantes, presentar quejas relacionadas con las actividades comerciales del titular del certificado. Las quejas se pueden referir a cualquier parte del Estándar, incluidos aspectos técnicos, sociales o económicos. El mecanismo de quejas puede ser proporcionado por el titular del certificado o por un tercero. El Mecanismo de quejas (consulte el requisito 1.1.1) incluye como mínimo los siguientes elementos: • Los representantes de los miembros del grupo o de los trabajadores forman parte del comité • La presentación de las quejas en cualquier idioma y accesibles a las personas que no saben leer y que no tienen acceso a Internet. • Aceptación de quejas anónimas de manera confidencial. • Remediación de temas relativos a derechos humanos y laborales mediante el Protocolo de Remediación. • Documentación e intercambio oportuno de quejas y de las medidas adoptadas en relación con las personas afectadas. • Protección contra represalias para las personas que presenten quejas. *Por favor consulte el Anexo Social - A-08-SCRL-B-CH* *Por favor, véase SA-G-SD-6 Guía E: Mecanismo de Quejas*			✓	✓

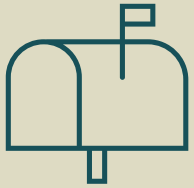
Lea el requisito y su aplicabilidad antes de continuar a la siguiente página

1.5.1

¿Cómo implementar un mecanismo de quejas?

Como gerente de grupo agrícola o gerente de una finca certificada individualmente, usted es responsable de establecer el mecanismo de quejas. ¿Cuáles son los pasos?

1. Establecer un Comité de Quejas



2. Establecer formas accesibles, anónimas y confidenciales para que las personas reporten quejas

3. Remediar las quejas presentadas

Por favor consulte: Anexo social
Documento de Orientación: Mecanismo de Quejas

1.5.1

Establecer un comité de quejas

Seleccionar miembros del comité que:

- Incluyan al menos un representante de trabajadores / miembros del grupo
- Sean de confianza para los trabajadores o miembros
- Sean vistos como imparciales (sin sesgo u objetivo)
- Sean accesibles y fáciles de contactar por todos
- Entiendan los roles de género e incluyan tanto a mujeres como a hombres

Recomendado:

- Tengan conocimiento sobre las actividades del titular del certificado y las comunidades locales
- Tengan conocimiento sobre Evaluar y Abordar, género y temas típicos de quejas

Escenario de caso

Luis gestiona una plantación de café y ha establecido un comité de quejas.

El comité incluye al gerente de oficina Ian, al gerente de fábrica Sebastián y al gerente de campo Matías.

Los tres gerentes han recibido capacitación sobre el mecanismo de quejas.

Tienen poder de decisión y son de confianza para los trabajadores.

Los trabajadores pueden presentar sus quejas a través de sus respectivos gerentes.

?

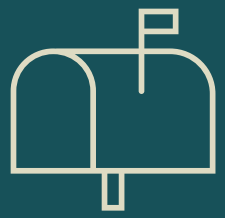
¿Luis estableció el comité de acuerdo con los requisitos?

Piensa en la respuesta antes de pasar a la siguiente página

Escenario de caso - Solución

No, el comité de quejas que Luis ha establecido no cumple con todas las características requeridas. Consiste solo en gerentes y **no tiene un representante de los trabajadores**. También **consiste solo en hombres** y no tiene una representante mujer.

1.5.1



Establecer canales para la presentación de quejas

Ejemplos de cómo el comité puede facilitar las presentaciones de manera práctica para que **todos pueden acceder**:

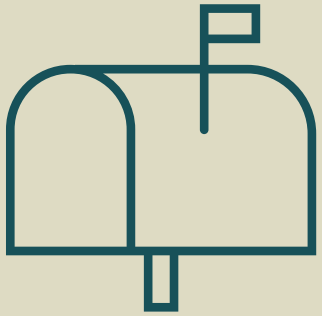
- Buzón de quejas y sugerencias en áreas concurridas
- Formulario de quejas en idiomas locales (correo, correo electrónico, sitio web, en persona)
- Verbalmente a un miembro del comité
- Verbalmente a través de un grupo local de mujeres o el Comité de Género
- Por teléfono (llamada o SMS) a una línea directa independiente
- Hablando con un supervisor o gerente en el lugar de trabajo
- Durante una reunión comunitaria en el lugar de trabajo o una sesión de capacitación

Asegúrese de que haya canales disponibles para las personas que no pueden leer o escribir.

Recuerde, un tipo de canal de presentación no será suficiente para cubrir las necesidades de todos.

Escenario de caso

Luis ahora se ha asegurado de que el comité de quejas esté compuesto como se requiere.



Como siguiente paso en la configuración del mecanismo de quejas, el comité ha colocado un buzón de quejas en la entrada de la oficina de Luis en los terrenos de la granja para que los trabajadores presenten quejas. Todos los trabajadores han sido informados sobre el buzón de quejas y pueden usarla para presentar sus quejas.

?

¿El comité ha hecho lo suficiente para establecer un canal de presentación de quejas ?

Piensa en la respuesta antes de pasar a la siguiente página

Escenario de caso - Solución

No, el comité no ha hecho lo suficiente. Un buzón de quejas por sí solo no es suficiente. También es visible para todos, y algunos trabajadores pueden sentirse inseguros o incapaces de usarlo.

El comité necesita usar múltiples canales para que los trabajadores presenten quejas para abordar sus necesidades, como presentaciones verbales, llamadas telefónicas, hablar con supervisores y durante reuniones. Estas opciones aseguran que todos los trabajadores puedan presentar quejas cómodamente.

1.5.1

Remediar las quejas presentadas

La remediación se refiere a cualquier acción o proceso que apoya a las personas que han sido dañadas, para recuperarse, y ayuda a prevenir que cualquier abuso o dificultad vuelva a ocurrir.

1.5.1

Remediar las quejas presentadas

Pasos clave:

	1. Recibir y reconocer la queja
Dentro de 1-2 días	2. Casos de protección y derechos humanos
Dentro de 5 días hábiles	3. Revisar la queja para verificar si es válida para una investigación adicional
Dentro de 4 semanas	4. Investigar para entender qué ha sucedido
Dentro de 5 días después de la finalización de la investigación	5. Comunicar los hallazgos
Dentro de 1-2 semanas después de compartir los hallazgos	6. Preparación de un plan de remediación
Acciones a corto plazo: dentro de 12 semanas Acciones a largo plazo: hasta 52 semanas	7. Ejecutar y dar seguimiento al plan de remediación.
En curso	8. Comunicar el progreso
Después de que el caso esté cerrado	9. Mejora continua

1.5.1

Remediar las quejas presentadas

Pasos clave:

1. Recibir y reconocer la queja
2. **Casos de protección y derechos humanos**
3. Revisar la queja [illegible] verificar si es admisible
4. Investigar [illegible] qué ocurrió

Si el caso está relacionado con **derechos humanos**, el comité sigue el **Protocolo de Remediación de Rainforest Alliance**. Trabajan con el **Comité de Evaluación y Abordaje** y el **Comité de Género**, asegurando la seguridad de los involucrados y obteniendo su consentimiento

1.5.1

Remediar las quejas presentadas

Pasos clave:

1. Recibir y reconocer la queja
2. Casos de protección y derechos humanos
3. Revisar la queja para verificar si es admisible
4. **Investigar para establecer qué ocurrió**
5. C[illegible] hallazgos

Primero realice una **prueba de gravedad** preguntando:

- ¿Es el caso una amenaza para la vida?
- ¿Puede causar un impacto duradero?
- ¿Es un problema sistémico con múltiples casos?
- ¿La dirección o el personal sabían sobre esto y continuaron/aprobaron?

Si la respuesta a cualquiera de estas es sí, el **caso es crítico y puede necesitar la intervención de Rainforest Alliance y el Organismo de Certificación**. Los casos críticos deben ser **evaluados por criminalidad**. Si se considera criminal, informar a las autoridades locales con el consentimiento de la víctima y sin poner en riesgo su seguridad.

1.5.1

El mecanismo de quejas debe asegurarse de que:

- Se acepten quejas anónimas
- Se proteja la confidencialidad
- Los problemas de derechos humanos y laborales se remedien de acuerdo con el Protocolo de Remediación
- Los casos se documentan y las quejas y acciones tomadas se comparten oportunamente con las personas afectadas
- Las personas que presentan quejas están protegidas contra represalias

RAINFOREST ALLIANCE

rainforest-alliance.org