



Política de Reclamos al Procedimiento

Fair Trade USA

Version 1.0.0

Introducción

Fair Trade USA está abierto a recibir retroalimentación sobre sus estándares y proceso para establecer los estándares. El objetivo de este documento es describir la política de Fair Trade USA para abordar reclamos sobre el proceso para establecer los estándares. La Política de Reclamos al Procedimiento se relaciona exclusivamente con los reclamos respecto de la política de elaboración y revisión de estándares de Fair Trade USA y con las denuncias de infracciones a la visión del proceso para establecer estándares de Comercio Justo. Cualquier individuo, organización o representante puede hacer un reclamo. Fair Trade USA actuará de buena fe para investigar y resolver todos los reclamos, siguiendo el procedimiento descrito a continuación.

Objetivo

El objetivo de esta política es proporcionar un marco para abordar y resolver, de manera justa y transparente, reclamos al procedimiento del proceso de definición de estándares.

Los reclamos se abordarán y evaluarán según la visión de Fair Trade, que se caracteriza por el respeto, la colaboración, la transparencia, el desarrollo sostenible, la equidad, la integridad, las relaciones a largo plazo y la justicia.

Alcance

Esta política se aplica para reclamos a los procedimientos relacionados con la Política de Elaboración y Revisión de Estándares de Fair Trade USA y la implementación de la misma.

Según se define en el Código de ISEAL de Buenas Prácticas para Establecer Estándares Sociales y Ambientales, “Los reclamos al procedimiento se relacionan con la forma en que se elaboró el estándar y pueden incluir quejas sobre el proceso para decidir el contenido del estándar, pero no acerca del contenido propiamente del estándar”.

Todos los reclamos referentes a infracciones de los estándares de Comercio Justo, deben ser remitidos a la Política sobre Quejas y Denuncias de Comercio Justo (disponible en la página web de Fair Trade USA), y serán abordados por separado. Los reclamos sustanciales relacionados con el contenido de un estándar de Fair Trade USA se resuelven con el proceso de elaboración y revisión de estándares.

1. Proceso para Plantear Reclamos al Procedimiento



1.1. Procedural complaints can be submitted to proceduralcomplaints@fairtradeusa.org and will be reviewed by an individual from the Certification Department of Fair Trade USA who will serve as the Standards Procedural Complaints Manager. The Manager will confirm the receipt of the complaint within 10 business days. The Manager will then begin the process of evaluating whether the complaint is valid and should be accepted or rejected based on its applicability to the scope of procedural complaints and content of the formal complaint.

2. Evaluación Inicial

2.1. El Gerente evaluará si aceptar el reclamo y procesarlo como tal, o rechazarlo; debe responder directamente al solicitante con la evaluación inicial en un plazo de 30 días hábiles. Si el reclamo se rechaza, se envía una respuesta al solicitante justificando la decisión y ofreciéndole la oportunidad de apelar a la decisión.

3. Apelaciones

3.1. Si el reclamo se rechaza, el solicitante tendrá 30 días hábiles para apelar. Esta apelación puede concretarse ya sea enviando al Gerente información adicional sobre la aplicabilidad y el alcance del reclamo y abordando la lógica tras el rechazo. Si dentro de este plazo no se ofrece información adicional, el caso quedará completamente cerrado y se informará al solicitante. Las apelaciones se considerarán según el cronograma y procedimiento de la presentación inicial, después de lo cual el solicitante recibirá una segunda decisión sobre la aceptación o rechazo. Si el reclamo es rechazado en la apelación, se notificará al solicitante y el caso se considerará cerrado.

4. Panel de Reclamos

4.1. Si se acepta el reclamo, la revisión formal se elevará a un Panel de Reclamos trans- departamental, compuesto por cinco miembros del Equipo de Operaciones de Fair Trade USA. El objetivo de este Panel es presidir y deliberar imparcialmente sobre los reclamos al procedimiento que se plantean a Fair Trade USA y ofrecer recomendaciones para generar un informe de resolución. Pueden convocarse a otros miembros para unirse a este Panel si se requiere su experiencia durante la revisión. El Panel de Reclamos llevará a cabo una revisión formal de toda la información disponible y pedirá más datos si fuera necesario, contactando directamente a los involucrados. Sus funciones serán:

- a) Determinar la legitimidad del reclamo.
- b) Decidir qué curso de acción se tomará.
- c) Crear un informe de resolución para abordar y resolver el reclamo e impedir que vuelva a suceder en el futuro.

4.2. Si el Panel de Reclamos determina que el reclamo no es legítimo, este será rechazado y se informará sobre la decisión al solicitante. El solicitante tendrá la oportunidad de apelar a la decisión según se describe en la sección sobre apelaciones.

5. Conclusión y Seguimiento

5.1. El Panel de Reclamos responderá al solicitante describiendo el informe de resolución y los pasos tomados para resolver el reclamo en un plazo de 50 días hábiles a partir de la fecha de aceptación inicial del reclamo. Fair Trade USA entregará al solicitante actualizaciones sobre la implementación del informe de resolución hasta que el problema se resuelva.



6. Documentation

6.1. Fair Trade USA llevará un registro de todos los reclamos recibidos, sus decisiones de aceptación o rechazo, resúmenes de los reclamos e informes de resolución. Todos los documentos relacionados con los reclamos al procedimiento se archivarán en Fair Trade USA durante cinco años. Los informes de resumen se envían cuando se piden. La descripción del resultado final de cualquier reclamo se publica en el sitio web de Fair Trade USA.

6.2. Procedure Flow Chart

