



Procedimiento de Quejas

Fair Trade USA

Versión 1.0.0

A. Introducción

Este procedimiento apunta a proveer a cualquier parte interesada de los medios para transmitir sus inquietudes respecto de una postura, política, estándar o decisión de Fair Trade USA o alguna preocupación sobre la conducta de un actor del sistema de Fair Trade USA. Fair Trade USA procura abordar todas las inquietudes y llevar a cabo las acciones de seguimiento correspondientes según se indica en este procedimiento.

B. Alcance

Este procedimiento describe el proceso mediante el cual las partes interesadas pueden enviar quejas, alegaciones y apelaciones a Fair Trade USA. El procedimiento se aplica a partes actualmente certificadas o registradas en Fair Trade USA, o quienes están en la fase de postulación a certificación o registro. Las partes interesadas u otras entidades también pueden enviar quejas, alegaciones o apelaciones a nombre de una parte involucrada o afectada.

C. Términos y Definiciones

Alegación: Una denuncia o acusación hecha por una parte interesada respecto de que un socio registrado, postulante o entidad Certificada por Comercio Justo ha infringido los requisitos de un estándar Comercio Justo.

Apelación: Una apelación es una solicitud de parte de un Titular del Certificado, socio registrado o postulante, de una reconsideración formal de decisiones tomadas por Fair Trade USA en relación con la situación de certificación de dicha parte o de cualquier asunto relacionado con la marca de certificación.

Decisión de Certificación: Una Decisión de Certificación es cualquier decisión que confirme o cambie el estado de certificación de un postulante o Titular del Certificado. Es un proceso mediante el cual se determina si un comerciante o productor cumple los requisitos del Acuerdo de Certificación y Licencia, incluido los Estándares de Fair Trade USA. La autorización para usar el sello de certificación de Fair Trade USA se otorga a las partes que cumplen dichos requisitos.

Queja: Una queja es la expresión formal de insatisfacción que plantea una parte interesada con el actuar de Fair Trade USA o de un tercero que actúa en su representación, como por ejemplo un proveedor de garantías.



Organismo de Evaluación de Conformidad (OEC): Una organización independiente e imparcial que lleva a cabo evaluaciones de certificación conforme a un estándar en particular.

1. Quejas y Alegaciones

1.1. Temas Cubiertos por Quejas y Alegaciones

1.1.1. Se pueden plantear quejas sobre una variedad de temas relacionados con el sistema de estándares, el cumplimiento de un estándar de Fair Trade USA, la conducta del personal o de los proveedores de servicios de Fair Trade USA, las decisiones tomadas por Fair Trade USA, fraude o posible fraude respecto de la certificación de Fair Trade USA o uso del sello de certificación, o posiciones sobre temas de interés del denunciante.

1.1.2. Se pueden plantear quejas respecto de cualquier actor del sistema Comercio Justo, desde entidades certificadas y organismos de certificación y auditores, hasta Fair Trade USA propiamente tal.

1.1.3. Se pueden plantear alegaciones respecto de cualquier violación de un requisito del estándar de Comercio Justo, incluido el estándar de Comercio y el uso autorizado de la etiqueta y el sello de certificación. Se pueden plantear alegaciones sobre diversos tipos de infracciones, como por ejemplo una violación de un estándar laboral, maltrato a trabajadores o incumplimiento del Estándar de Comercio, como pagos incompletos o vendedores o interrupción de la trazabilidad física.

1.1.4. Las alegaciones también pueden referirse a acciones que se alejen del espíritu Comercio Justo. El espíritu Comercio Justo se caracteriza por valores como respeto, colaboración, transparencia, desarrollo sostenible, equidad, integridad, relaciones a largo plazo y justicia. En el caso de la administración y los trabajadores, también se caracteriza por una relación de colaboración sobre la base del respeto mutuo, la solución conjunta de problemas, compromiso de los trabajadores y mejores medios de sustento para los trabajadores y sus familias. Con este proceso también se puede denunciar la vulneración de estos valores.

1.2. ¿Quién puede Enviar una Queja o Alegación?

1.2.1. Cualquier parte o actor interesado puede plantear una queja o alegación.

1.2.2. Cualquier parte que tenga información de primera mano acerca de un Titular del Certificado que viole los estándares de Comercio Justo o que participe en actividades que vulneren el espíritu de Comercio Justo puede plantear una alegación o queja.

1.2.3. No es obligatorio que los denunciantes sean parte de la violación o el cumplimiento; pueden ser terceros actuando como parte interesada o en representación de una parte afectada o involucrada.

1.3. ¿Cómo se puede Enviar una Queja o Alegación?

1.3.1. Las quejas o alegaciones se pueden enviar usando el Formulario de Quejas, disponible en el sitio web de Fair Trade USA.

1.3.2. Los Formularios de Queja se pueden enviar a través del sitio web o vía correo regular, correo electrónico o fax.

1.3.3. Si el denunciante no puede acceder al formulario, las quejas y alegaciones también se pueden plantear por teléfono a la oficina de Fair Trade USA ubicada en Oakland, California.

1.4. Proceso de Investigación

1.4.1. Fair Trade USA confirma la recepción de cualquier queja o alegación al momento de recibirla.

1.4.2. Si no se dirige a Fair Trade USA, la queja se envía a la parte contra la cual se interpuso; esto puede ser una entidad certificada o un organismo de auditoría, por ejemplo.



1.4.3. Fair Trade USA procura iniciar una investigación de la queja o alegación inmediatamente y resolver el problema en un plazo de 30 días. Este plazo puede variar dependiendo de la gravedad del asunto y de la cantidad de partes involucradas.

1.4.4. Fair Trade USA revisa la información entregada y determina si se requiere una investigación formal, o si el tema se puede resolver a través del diálogo y/o la capacitación. Los factores que determinan si se requiere o no una investigación formal incluyen la gravedad del tema, la identidad del denunciante y si la alegación tiene fundamentos. En cualquier caso, el denunciante es notificado del proceso y del plazo previsto.

1.4.5. Si se requiere una investigación formal, Fair Trade USA convoca a un comité de investigación interna compuesto por:

- a) Un representante del Departamento de Estándares;
- b) Un representante del Departamento de Certificación con responsabilidad sobre un producto que no esté relacionado con el caso;
- c) Un representante del Departamento de Impactos;
- d) Un representante del Equipo de Gestión Superior (Vicepresidente o nivel Oficial) fuera del Departamento de Certificación si no está representado por uno de los individuos anteriores.

1.4.6. Dependiendo de la naturaleza de la queja o alegación, Fair Trade USA también puede asignar auditores como investigadores independientes para indagar el tema. Esto suele ser el caso cuando se requiere verificar la información o comprobar una queja durante una auditoría u otra visita a terreno a un Titular del Certificado.

1.4.7. Si Fair Trade USA tiene acceso a información adicional gracias a relaciones existentes con gerentes o trabajadores de fincas/fábricas, ONG y marcas, la investigación puede incluir entrevistas con estas partes externas relevantes.

1.5. Resolución y Toma de Decisiones

1.5.1. Un comité interdepartamental de Fair Trade USA compuesto por tres miembros del Equipo de Gestión Superior que representan a las categorías de productos y el Equipo de Productos, y un miembro del Equipo Ejecutivo, revisa las conclusiones y recomendaciones de la investigación y toma una decisión respecto del caso.

1.5.2. También se puede solicitar documentación adicional (por ejemplo, documentos de respaldo, entrevistas adicionales, documentación de empleo, etc.) para fundamentar quejas y alegaciones.

1.5.3. Las posibles decisiones incluyen el rechazo de la demanda cuando no es posible comprobar la infracción, requerimiento de capacitación u otras formas de reparación, medidas correctivas de parte de alguna parte involucrada incluido Fair Trade USA, o suspensión de la certificación Comercio Justo del Titular del Certificado que está bajo investigación.

1.5.4. Una queja o alegación puede activar una auditoría sin anunciar en una finca, fábrica u otras entidades comerciales (exportador, procesador). El estado de certificación de la finca, fábrica o comerciante puede quedar suspendido mientras se lleva a cabo la investigación, dependiendo de la gravedad de la queja o alegación.

1.6. Confidencialidad

1.6.1. Debido a la naturaleza sensible de las quejas y alegaciones, los resultados de una revisión o investigación no se hacen públicos. Más bien, las decisiones se comunican directamente al demandante y a la parte contra la cual se interpuso la queja.

1.6.2. Si la decisión implica suspender o revocar la certificación y el registro de una parte, este cambio de estado se hace público pero no el motivo que lo justifica.



1.6.3. Fair Trade USA y sus socios harán todo lo posible por proteger a los trabajadores que plantean quejas o alegaciones. Esto incluye mantener la confidencialidad de la información sensible, trabajar con organizaciones confiables en la investigación y buscar orientación de parte de expertos locales familiarizados con el texto laboral nacional y local, según corresponda. Y lo más importante, no se tolerarán represalias de parte de la administración contra un trabajador que haya planteado una queja o alegación. En tales casos, se aplicarán medidas correctivas y/o la descertificación inmediata de la finca/fábrica.

1.6.4. Todos los pasos del proceso descrito más arriba se documentan y los registros y comunicaciones se guardan junto con los archivos para el socio correspondiente. Todos los registros respecto de quejas y alegaciones se mantienen durante siete años con el fin de seguir el Procedimiento de Retención de Registros y Control de Documentos de Fair Trade USA.

1.7. ¿Cómo Apelar a una Decisión?

1.7.1. Tanto el denunciante como el denunciado tienen derecho a apelar a una decisión. La carta de apelación debe venir acompañada de argumentación de respaldo, documentación y/o evidencia que la parte apelante cree que no se consideró durante la investigación.

1.7.2. El comité interdepartamental toma la decisión final sobre la apelación, a la luz de las pruebas adicionales presentadas, y esta se comunica a las partes relevantes.

2. Apelaciones

2.1. Temas Cubiertos por las Apelaciones

2.1.1. Es posible apelar para que se reconsidere formalmente cualquier decisión que tome Fair Trade USA en relación con el estado de certificación, una falta de cumplimiento frente a un requisito específico de un estándar de Fair Trade USA o cualquier tema relacionado con el uso del sello de certificación.

2.1.2. También se pueden presentar apelaciones respecto de temas que no se resuelven satisfactoriamente y decisiones de los OEC autorizados por Fair Trade USA para tomar decisiones de certificación conforme a estándares de Fair Trade USA.

2.2. ¿Quién Puede Presentar una Apelación?

2.2.1. Las partes que pueden presentar una apelación son el Titular del Certificado, un socio registrado o un postulante. Esto incluye a todas las partes que actualmente están certificadas o registradas por Fair Trade USA, o que se encuentran en la fase de postulación para certificación o registro por parte de Fair Trade USA.

2.3. ¿Cómo Presentar una Apelación?

2.3.1. El recurrente debe presentar la apelación al Departamento de Certificación de Fair Trade USA explicando los motivos de la apelación dentro de cinco (5) días desde la Decisión de Certificación. La explicación debe incluir:

- a) El criterio de cumplimiento y/o la falta de cumplimiento específica en cuestión;
- b) Una explicación de porqué el recurrente cree que está en cumplimiento;
- c) Cualquier material de apoyo (documentos, archivos pdf, fotografías, etc.).

2.4. Proceso de Apelación

2.4.1. El jefe de productos del Departamento de Certificación de Fair Trade USA envía al recurrente una confirmación y una descripción general acerca de los próximos pasos dentro de cinco (5) días de la



recepción. El jefe revisa la apelación y la documentación y prepara un resumen para que sea revisado por un Comité Interno de Apelaciones.

2.4.2. El Comité Interno de Apelaciones está compuesto por:

- e) Un representante del Departamento de Estándares;
- f) Un representante del Departamento de Certificación con responsabilidad sobre un producto no relacionado con este caso;
- g) Un representante del Departamento de Impactos;
- h) Un representante del Equipo de Gestión Superior (Vicepresidente o nivel Oficial) fuera del Departamento de Certificación si no está representado por uno de los individuos anteriores.

2.4.3. El comité se reúne y toma una decisión por mayoría respecto de la apelación, decisión que se comunica al recurrente en un plazo de treinta (30) días de recibida la apelación. Esta comunicación explica la decisión o medida propuesta y el motivo de aceptación o negación de la apelación.

2.4.4. Si el recurrente acepta la decisión o medida propuesta, entonces la apelación se cierra.

2.4.5. Cuando el procedimiento interno de investigación y evaluación de una apelación no resuelve el caso de manera satisfactoria, y la parte rechaza la decisión o medida propuesta, la apelación sigue abierta y se remite a un comité interdepartamental especialmente constituido para su revisión y decisión definitiva

2.4.6. El comité está compuesto por tres miembros del Equipo de Gestión Superior que representa a las categorías de productos y al Equipo de Productos y por un miembro del Equipo Ejecutivo.

2.4.7. Por lo general, la decisión final se toma dentro de un plazo de noventa (90) días desde su derivación al comité y se comunica por escrito al recurrente por Fair Trade USA una vez tomada.

2.4.8. Todos los pasos del proceso descrito más arriba se documentan y los registros y comunicaciones se guardan junto con los archivos para el socio correspondiente. Todos los registros respecto de quejas y alegaciones se mantienen durante siete años con el fin de seguir el Procedimiento de Retención de Registros y Control de Documentos de Fair Trade USA.

