



Procedimiento de Quejas

Fair Trade USA®

Versión 2.0.0

Introducción

Fair Trade USA ofrece servicios de manejo de conflictos diseñados para encontrar soluciones significativas que realmente aborden las inquietudes de los involucrados.

Cualquier parte interesada puede 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 con el fin de garantizar el manejo coherente de las quejas y apelaciones, resolver conflictos y determinar los resultados de manera equitativa, objetiva y libre de sesgos.

Alcance

Este procedimiento describe el proceso mediante el cual las partes interesadas pueden enviar sus inquietudes a Fair Trade USA en relación con sus actividades, las actividades de un Organismo de Evaluación de Conformidad (OEC) o de un Titular del Certificado (TC), postulante o licenciataria actualmente certificado o registrado por Fair Trade USA.

El alcance de este procedimiento proporciona un proceso formal para abordar quejas en relación con uno o más de los siguientes asuntos:

- 1) Gestión del sistema de estándares de Fair Trade USA;
- 2) Conducta del personal o adhesión a los requisitos del programa de certificación;
- 3) Casos de fraudes o posibles fraudes;
- 4) Actividades de un OEC o TC¹, en casos en los que las quejas no han sido abordadas de manera satisfactoria por el OEC;
- 5) Decisiones de certificación tomadas por Fair Trade USA.

¹ Las quejas relacionadas con los postulantes o Titulares del Certificado en el programa de Fábricas de Prendas de Vestir y Productos del Hogar se pueden enviar directamente a Fair Trade USA.



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. Cualquier tercero, persona o entidad con información de primera mano sobre entidades certificadas puede interponer una acusación ante Fair Trade USA

Apelación: solicitud de parte de un Titular del Certificado, socio registrado o postulante, de una reconsideración formal de decisiones tomadas por el Organismo de Evaluación de Conformidad o Fair Trade USA en relación con la situación de certificación de dicha parte o de cualquier asunto relacionado con el sello de certificación.

Queja: expresión formal de insatisfacción que plantea cualquier persona o entidad en relación con actividades de Fair Trade USA o de un tercero que actúa en su representación, como por ejemplo un Organismo de Evaluación de Conformidad. La queja debe obtener una respuesta.

Reclamo: problema planteado por un trabajador a través de un canal interno en su lugar de trabajo, por ej., a través de un buzón de sugerencias, verbalmente o por escrito a su supervisor, departamento de Recursos Humanos, sindicato o representante sindical.

Incidente: cualquier actividad, observación, comentario o inquietud denunciada por una parte interesada que amenaza la integridad del sistema de certificación de Fair Trade USA y/o el espíritu del programa Comercio Justo, incluido el uso autorizado del sello Fair Trade Certified™. Cualquier parte interesada puede denunciar un incidente a Fair Trade USA.

1. Quejas

1.1. Temas Cubiertos por Quejas

1.1.1. Se pueden plantear quejas sobre una variedad de temas relacionados con el sistema de estándares, como por ejemplo una postura o política de Fair Trade USA, el cumplimiento de un estándar de Fair Trade USA, la conducta del personal o de los proveedores de servicios de Fair Trade USA, la calidad del servicio, las decisiones tomadas por Fair Trade USA, o posible fraude.

1.1.2. Se pueden plantear quejas respecto de Fair Trade USA o cualquier actor del sistema de Fair Trade USA, por ejemplo entidades certificadas, Organismos de Evaluación de Certificación (OEC) y auditores.

1.1.3. Se pueden plantear alegaciones respecto de cualquier violación de un requisito del estándar de Comercio Justo, incluido el estándar de Comercio.

1.1.4. Se pueden plantear alegaciones sobre diversos tipos de temas, por ejemplo violaciones a los derechos laborales o protección de los trabajadores, falta de transparencia o fallas en los pagos o la trazabilidad.

1.1.5. Las alegaciones también pueden referirse a acciones que se alejen del espíritu de comercio justo. El espíritu de 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.

1.1.6. Los estándares de Fair Trade USA exigen que todas las entidades certificadas cuenten con procedimientos de reclamos que apoyen la colaboración entre los trabajadores y la gerencia y provean un mecanismo de comunicación y transparencia, permitiendo que los trabajadores hagan comentarios o quejas sin que existan represalias.

1.1.7. El posible uso malicioso o la distorsión de la certificación de Fair Trade USA o del sello Fair Trade Certified™ por parte de cualquier entidad, compañía u organización puede ser denunciado a Fair Trade USA.

1.2. Presentación de Quejas

1.2.1. Cualquier parte o actor interesado puede presentar una queja .

1.2.2. Cualquier incidente que ponga en riesgo la integridad del sistema de certificación y/o el espíritu de comercio justo puede ser denunciado a Fair Trade USA.

1.2.3. No es obligatorio que los denunciante sean parte de la infracción o el motivo de la queja; pueden ser terceros que presentan una queja como parte interesada o en representación de una parte afectada o involucrada.

1.2.4. Para que sea aceptada y clasificada como una queja, esta debe ser:

- 1) Presentada usando el Formulario de Quejas, disponible en el sitio web de Fair Trade USA, ya sea vía correo postal o electrónico;
- 2) Estipular claramente la información de contacto para hacer seguimiento y recibir la resolución;
- 3) Incluir una descripción detallada de la queja y una lista de todos los reclamos;
- 4) Incluir los pasos tomados a la fecha para abordar el conflicto (por ejemplo, presentación de la queja al OEC cuando la queja esté relacionada con este o con el TC);
- 5) Incluir pruebas que confirmen la queja.

1.2.5. Para obtener más información sobre las quejas relacionadas con las decisiones de certificación tomadas por Fair Trade USA, vea la Sección 2 sobre Apelaciones. Una decisión de certificación es cualquier decisión tomada que confirme o cambie el estado de certificación de un postulante, Titular del Certificado o licenciario.

1.3. Investigación Previa

1.3.1. Fair Trade USA confirmará la recepción de cualquier queja al momento de recibirla.

1.3.2. No se acepta la presentación de quejas en los siguientes casos:

- 1) El denunciante es anónimo. En este caso, se registra como un incidente.
- 2) La queja está fuera del alcance del manejo de quejas de Fair Trade USA (vea Alcance);
- 3) El denunciante no ha hecho gestiones de buena fe para solucionar el problema a nivel local.

1.3.3. Fair Trade USA puede aceptar quejas que no han sido abordadas a nivel local en primera instancia en circunstancias excepcionales, por ejemplo, no conformidades urgentes de carácter grave.

1.3.4. Cualquier queja que no cumpla con los requisitos de presentación (vea 1.2.3) se registra como incidente. La respuesta a los incidentes varía según la gravedad y naturaleza del problema denunciado.

1.3.5. Fair Trade USA enviará a los denunciante a quien corresponda para buscar soluciones. Por ejemplo, puede que se trata de una entidad certificada o un OEC.



1.4. Proceso de Investigación

1.4.1. Fair Trade USA procura iniciar una investigación de la queja dentro de un plazo de 10 días y resolver el problema en un plazo de 30 días. Estos plazos pueden variar dependiendo de la gravedad del asunto, de la cantidad de partes involucradas y de la actividades relacionadas.

1.4.2. Fair Trade USA primero revisará la información entregada y determinará 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 queja tiene fundamentos. En todos los casos, se notifica al denunciante del proceso y del plazo previsto.

1.4.3. Si se requiere una investigación formal, Fair Trade USA convocará a un comité de investigación interna, compuesto por personal con conocimiento para evaluar los temas involucrados, incluido un representante del Equipo de Liderazgo.

1.4.4. Las investigaciones pueden requerir seguimiento adicional con las partes involucradas para verificar la información y corroborar las quejas.

1.4.5. Dependiendo de la naturaleza de la queja, Fair Trade USA también puede asignar a auditores independientes y realizar auditorías de revisión y con testigos como parte de la investigación. Las auditorías pueden ser anunciadas o sorpresivas.

1.4.6. Fair Trade USA recibe de buena manera información adicional a través de gerentes de fincas/fábricas, trabajadores, ONG y marcas. La investigación puede incluir entrevistas adicionales 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 Liderazgo revisará las conclusiones y recomendaciones de la investigación y tomará 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 las quejas .

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 de Fair Trade USA del Titular del Certificado que está bajo investigación.

1.5.4. Una queja puede activar una auditoría sin anunciar en cualquier 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 .

1.5.5. Todas las quejas recibidas se revisan anualmente como parte de la auditoría interna, la revisión administrativa y las actividades de supervisión de Fair Trade USA.

1.6. Confidencialidad

1.6.1. Debido a la naturaleza sensible de las quejas, 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. Todas las partes involucradas en una queja 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 Fair Trade Certified.

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 del equipo 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 luego 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 personal relevante con conocimientos para abordar los temas involucrados y sin conflictos de interés. El comité incluye a un representante del Equipo de Liderazgo.



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 Liderazgo.

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.

