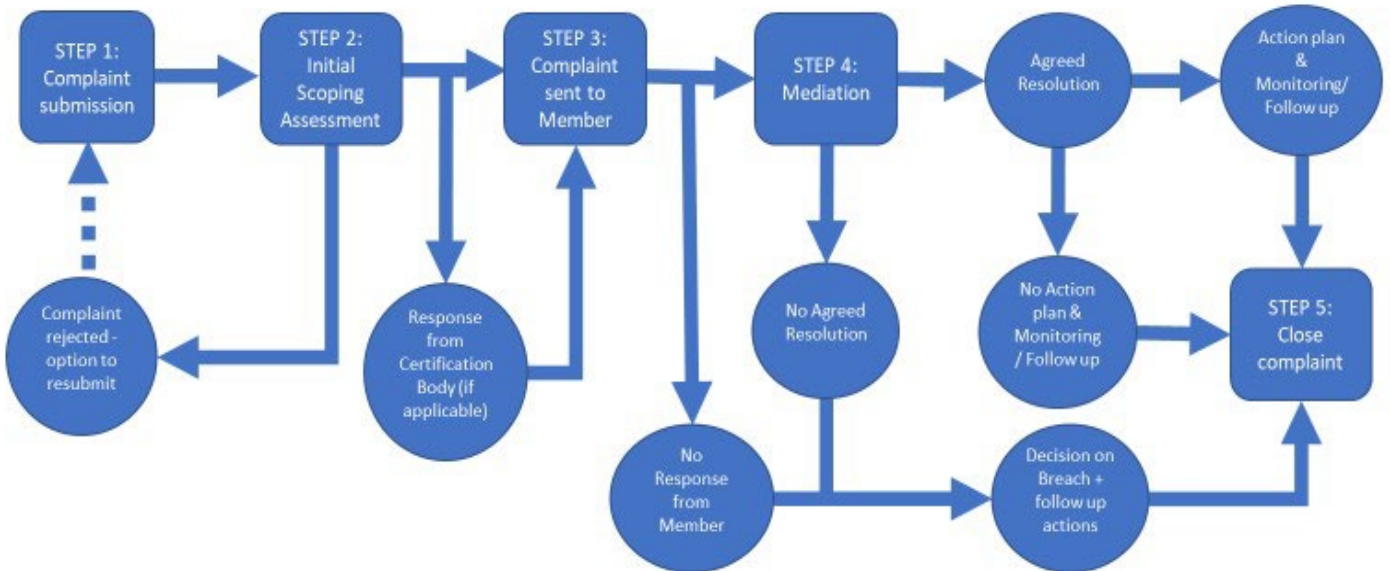


## Mecanismo de Reclamos de Bonsucro

### Cronograma y procedimiento

#### Diagrama de flujo del Mecanismo de Reclamos de Bonsucro

A continuación, presentamos un diagrama del procedimiento para el Mecanismo de Reclamos de Bonsucro. En este cronograma y procedimiento se incluye una breve guía de los pasos clave para resolver cualquier reclamo contemplado en el Mecanismo de Reclamos (*la "Queja"*). Cuando deba presentar una Queja, consulte las Reglas para el Mecanismo de Reclamos de Bonsucro [aquí](#) para ver los detalles completos.



## Paso 1: Cómo presentar una queja

Para iniciar la presentación de una Queja, verifique en detalle los requisitos de elegibilidad consultando la Lista de Verificación de Elegibilidad [aquí](#). Si se determina que su queja cumple con los requisitos de elegibilidad, deberá enviar los documentos siguientes:

- Formulario completado de Aplicación para el Mecanismo de Reclamos de Bonsucro. Descargar [aquí](#);
- Una Queja en inglés, que no más de 25 páginas A4 (consultar los requisitos en la Regla 4.1), y
- Materiales respaldatorios en inglés (o con sus correspondientes traducciones al inglés, conforme exigido en las Reglas), de no más de 175 páginas A4 para documentos y 1 hora de video/material visual.

El CEDR (Centro para la Resolución Efectiva de Disputas) le notificará de la recepción de los documentos mencionados arriba en un plazo de 5 días hábiles desde su recepción.

## Paso 2: Cómo presentar una Queja y verificar si está contemplada en el Alcance del mecanismo

En los 10 días hábiles posteriores a la recepción de su Queja, se le notificará si el CEDR considera que usted debe presentar la Queja nuevamente para estar en conformidad con los requisitos de presentación de Quejas, o que su Queja está fuera del alcance del mecanismo.

Si se le solicite volver a presentar la documentación pertinente para poder completar su solicitud de Aplicación correctamente o proveer informaciones adecuadas, tendrá un plazo de 5 Días Hábiles para hacerlo.

Recuerde que el CEDR solo permite un único intento.

Cuando considere que la Queja cumple con los requisitos del Mecanismo de Reclamos, el CEDR verifica primero con Bonsucro si hay fondos suficientes en su presupuesto anual para procesar la Queja hasta su resolución final. El CEDR le informará de su situación al respecto. Cuando el CEDR tuviera que procesar diversas quejas durante el año, la entidad podrá instarle a buscar apoyo financiero de otras fuentes para su queja.

La página web de Bonsucro contiene la lista de opciones alternativas para la presentación de quejas:

<https://www.bonsucro.com/complaints-and-grievances/>

### Paso 3: Respuesta

Una vez que se determina la elegibilidad y la disponibilidad de fondos, el CEDR notifica de la Queja al Miembro Demandado. El plazo enviar una Respuesta a la Queja depende de si el Miembro Demandado acusado de violar los Estándares Bonsucro es titular de una certificación de Bonsucro o en proceso de solicitarla.

- Cuando en una Queja no hubiera acusación de infracción de los Estándares Bonsucro, el Miembro Demandado tendrá 30 días hábiles para responder.
- Cuando en una Queja hubiera acusación de infracción de los Estándares Bonsucro, pero el Miembro Demandado no fuera titular de una certificación de Bonsucro ni estuviera en proceso de solicitarla, dicho Miembro Demandado tendrá 30 días hábiles para responder.
- Cuando en una Queja hubiera acusación de infracción de los Estándares Bonsucro y el Miembro Demandado fuera titular de certificación de Bonsucro o estuviera en proceso de solicitarla, el CEDR solicitará por separado informaciones al Organismo de Certificación (cuando corresponda), antes de solicitarle respuesta a dicho Miembro. Luego de esto, el CEDR le notificará de los plazos exigidos.

### Paso 4: Mediación

Salvo cuando una de las partes decida renunciar a este paso, se les deberá ofrecer a las partes la posibilidad de una resolución temprana de la Queja. Un Mediador independiente trabajará en línea con las partes para ayudarles a analizar la Queja más en detalle y a buscar una resolución, cuando ello fuera posible. Normalmente, este proceso no suele tardar más de 30 días, salvo cuando las partes acordaran una prórroga.

- Si, como resultado de la mediación, las partes alcanzan un acuerdo, el proceso de Queja queda finalizado.
- Si, como resultado de la mediación, las partes no alcanzan un acuerdo, las mismas pueden solicitar al Mediador que les ofrezca una recomendación no vinculante. Todas las partes, incluido el Mediador, deben estar de acuerdo en esto último.
- Si, por el motivo que fuera, las partes no alcanzan un acuerdo, la Queja debe pasar al Paso 5.

## Paso 5: Decisión y acciones recomendadas por Bonsucro

Si en el Paso 4 no se llega a una resolución, la Queja deberá ser juzgada por a un Mediador, quien determinará si la Queja es legítima y, en caso de fallo contra el Miembro de Bonsucro, se deberán recomendar acciones correctivas. El fallo deberá especificar si hubo infracción del Código de Conducta de Bonsucro o de los Estándares Bonsucro pertinentes. La Junta de Bonsucro será informada de este fallo, el cual será publicado en la página web de Bonsucro.

Si se determina que hubo infracción por parte del Miembro Demandado, se harán recomendaciones sobre acciones correctivas que el Demandado deberá ejecutar, las cuales podrán ser sanciones en relación a su estatus de miembro o condiciones para poder mantenerlo. Estas restricciones o condiciones pueden incluir propuestas de acciones correctivas o de futuro monitoreo, dependiendo del fallo. Estas recomendaciones se enviarán a la Junta de Bonsucro, la cual podrá confirmarlas o bien sugerir alguna enmienda antes de cerrarse el caso. Dichas enmiendas o modificaciones quedarán registradas en un anexo del fallo y en el informe con las recomendaciones enunciadas por el Mediador. Este proceso podría llevar entre 6 y 8 semanas y las partes serán notificadas por el CEDR de la finalización del proceso de Queja. El fallo y las acciones correctivas serán consideradas definitivas una vez hayan sido publicadas en la página web de Bonsucro.

- Si el fallo exige el monitoreo de futuros comportamientos, la Queja será considerada "resuelta" y permanecerá abierta hasta tanto dichas acciones se hayan concretado.
- Si el fallo no exige el monitoreo de futuros comportamientos, la Queja será considerada "finalizada".

## Aspectos generales

- En todo momento, las partes son libres de resolver el proceso mediante un acuerdo directo.
- La falta de cooperación con el Mecanismo de Reclamos, de cumplimiento de los plazos impuestos o de respuesta a solicitudes del CEDR de cualquiera de las partes, podrán ser considerados en el Fallo final.
- Los plazos pueden prorrogarse de mutuo acuerdo, cuando hubiera varias partes involucradas o los temas en discusión fueran particularmente complejos.
- El incumplimiento de una resolución, de un fallo o recomendación derivados de una mediación puede ser objeto de futura Queja.

- Cuando se rechaza una Queja por no ser elegible, o cuando un Fallo es expedido en versión de borrador, cualquiera de las partes puede solicitar la Revisión de los procedimientos seguidos en la evaluación de dicha Queja, para verificar si fueron realizados de acuerdo con las Reglas. La Revisión es una cuestión procesal y no de fondo. La revisión será realizada por un miembro del Panel del CEDR que anteriormente no haya estado involucrado en la Queja. Para más detalles, ver la sección 15 de las Reglas.
- Bonsucro también publicará en su página web las etapas realizadas de un proceso de Queja. Para obtener más detalles, consultar [aquí](#).

