

MECANISMO DE QUEJAS DE BONSUCRO



Bonsucro es la plataforma global de sustentabilidad para la caña de azúcar.

Es importante que los miembros y nosotros mismos rindamos cuentas y que ofrezcamos un mecanismo eficaz a través del cual se puedan presentar quejas sobre abusos de los derechos humanos relacionados con las empresas y que se pueda buscar una reparación. Nuestro ecosistema de gestión de quejas proporciona un espacio para que las partes interesadas se quejen de la acción o inacción de otros, en línea con los [Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la ONU](#).

El Mecanismo de Quejas de Bonsucro gestiona las quejas contra sus miembros, facilitando la mediación como un medio clave para la resolución. Ha sido diseñado con base en criterios de inclusión y accesibilidad, en línea con los criterios de efectividad de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la ONU para mecanismos de quejas. El sistema complementa el Código de Conducta para miembros y es administrado de forma independiente por el [Centro para la Resolución Efectiva de Disputas \(CEDR\)](#), por sus siglas en inglés), una organización bien establecida y muy respetada, a la vanguardia de la prestación de servicios de mediación en disputas comerciales, para garantizar la independencia y neutralidad durante el proceso.

El Mecanismo de Quejas es una opción dentro de un ecosistema de rendición de cuentas más amplio. La gestión de las quejas es clave para mantener el rendimiento del sistema de aseguramiento de Bonsucro. Dentro de este ecosistema de opciones de rendición de cuentas, el Mecanismo de Quejas se aplica específicamente a quejas relacionadas con los miembros de Bonsucro. Para presentar una queja sobre un miembro candidato, un organismo de certificación/auditor autorizado de Bonsucro o la misma Bonsucro, consulte otras opciones como parte del ecosistema completo en nuestro [sitio web](#).

El proceso del Mecanismo de Quejas de Bonsucro está disponible en inglés y español. Los detalles del caso se mantienen confidenciales hasta la finalización del proceso.



¿Quién puede presentar una queja?

Cualquier parte interesada o afectada puede presentar una queja. Deben tener alguna conexión con los problemas y deben poder proporcionar información sobre estos problemas.



¿Quién maneja las quejas?

Las reclamaciones serán manejadas por peritos asignados por peritos asignados por [CEDR](#). Para seguir independiente, Bonsucro no participará en la gestión ni en la toma de decisiones sobre el resultado de las quejas, pero se le mantendrá informada de todas las fechas y plazos pertinentes. La Junta de Bonsucro tomará medidas con base en la recomendación del adjudicador independiente de acuerdo con nuestra [política](#) sobre suspensión de membresía, terminación y cambios en la membresía.

¿Es el Mecanismo de Quejas la mejor opción para usted?

Este Mecanismo de quejas aborda las quejas contra los miembros de Bonsucro por incumplimiento del Código de Conducta de Bonsucro y/o cualquiera de los estándares relevantes:

Código de conducta y guías de implementación

Estándar de producción de Bonsucro

Estándar RED UE de Bonsucro

Estándar de cadena de custodia de Bonsucro

Estándar de producción de Bonsucro para pequeños agricultores

Cualesquiera políticas, códigos, acuerdos u otros documentos a los que esté sujeto el Miembro







Quejas fuera del alcance del Mecanismo de Quejas manejados de forma independiente por CEDR:

Contengan lenguaje abusivo o despectivo	Relacionado con no-pago de cuotas de membresía	Ninguna violación clara del Código de Conducta	No hecho de buena fe	Con motivaciones políticas o comerciales
Eventos que ocurrieron fuera del período de membresía y que no continúan dentro de ello	Basado únicamente en informes de los medios, no respaldado con más evidencia	Bonsucro ya tomó medidas correctivas con respecto a la acusación y al miembro (a menos que la queja se relacione con el incumplimiento del plan de acción correctiva)	Cualquier deficiencia de los Organismos de Certificación o falta de prestación de servicios adecuados en el proceso de certificación. En este caso, visite el sitio web de Bonsucro	No relacionado con el sistema de Bonsucro, por ejemplo, no relacionado con las actividades de caña de azúcar

Antes de presentar una queja a través de CEDR, considere cuidadosamente los requisitos del Mecanismo de Quejas en su totalidad y si este es el mejor foro para la resolución. Por ejemplo, el Mecanismo de Quejas puede no ser un foro adecuado para resolver quejas en las que se planteen cuestiones penales y/o se requiera una acción urgente. Recuerde que Bonsucro requiere que sus miembros tengan su propio mecanismo de quejas operativo o participen en uno, y esto debe tenerse en cuenta al evaluar las opciones adecuadas para brindar reparación a las personas afectadas por la acusación.

Para conocer otras opciones para presentar una queja que no se incluya en el Mecanismo de quejas administrado por CEDR, consulte el [sitio web de Bonsucro](#).

Presentar una queja: que es necesario

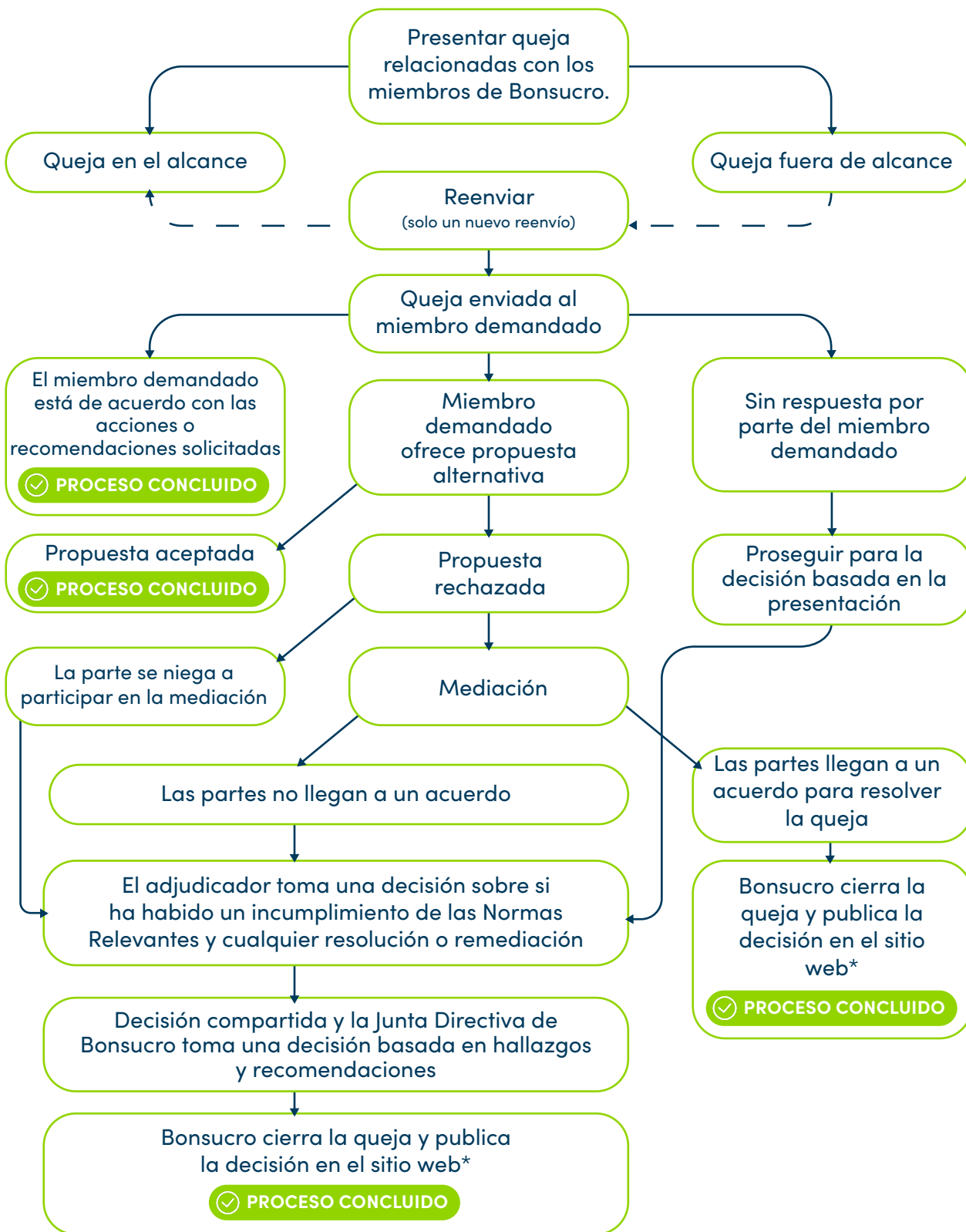
 Su información de contacto	 Detalles de las personas o comunidades a las que representa	 Identidad del miembro a quien se refiere la queja
 Estándar/ Código/Política de Bonsucro que se ha incumplido	 Documentación y otras pruebas de respaldo	 Acciones o recomendaciones solicitadas para resolver los problemas planteados

Para presentar una queja, haga clic [aquí](#).

Tenga en cuenta que esta es una lista no exhaustiva de la información requerida.

Las presentaciones de quejas que describan la información requerida no deben exceder las 25 páginas A4, y la evidencia adicional no debe exceder las 175 páginas A4 (o equivalente) a menos que se reciba un permiso especial. Las presentaciones de quejas se pueden completar en inglés o español.

Presentar una queja: el proceso



Veas las reglas del Mecanismo de Quejas completo [aquí](#).

*Bonsucro tomará una decisión en línea con la [política sobre suspensión y terminación de membresía](#) de Bonsucro.