



MECANISMO DE QUEJAS DE BONSUCRO – REGLAS DE PROCEDIMIENTO

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	ALCANCE	1
3.	CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA.....	3
4.	INFORMACIÓN REQUERIDA.....	4
5.	GESTIÓN DE LA QUEJA	6
5.1	Figura 1: Diagrama resumido del procedimiento de gestión de quejas.....	6
6.	PRESENTACIÓN DE LA QUEJA	6
7.	EVALUACIÓN INICIAL DEL ALCANCE	7
8.	QUEJAS RELACIONADAS CON TITULARES DEL CERTIFICADO.....	8
9.	QUEJAS RELACIONADAS CON MIEMBROS QUE SOLICITAN CERTIFICACIÓN	10
10.	RESPUESTA DEL MIEMBRO	12
11.	MEDIACIÓN	13
12.	RESOLUCIÓN ACORDADA.....	14
	La mediación conduce a un acuerdo	14
	La mediación no conduce a un acuerdo	15
13.	RESOLUCIÓN NO ACORDADA – CONTINUACIÓN DEL PROCESO	15
14.	SUPERVISIÓN E IMPLEMENTACIÓN	18
15.	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN	18
	Cómo solicitar una revisión.....	18
16.	DOCUMENTACIÓN	19
17.	TRANSPARENCIA.....	19
18.	CONFIDENCIALIDAD.....	20
19.	PROTECCIÓN DE LOS DATOS.....	20
20.	VARIOS.....	211
21.	CONDUCTA.....	Error! Bookmark not defined.2
22.	REVISIÓN DE ESTE MECANISMO DE QUEJAS	233

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1 Bonsucro es la Plataforma Global para la Caña de Azúcar. La **visión** de Bonsucro es un sector azucarero con comunidades de productores sostenibles y prósperas, y cadenas de suministro sólidas y seguras. Nuestra **misión** es asegurar que la producción responsable de caña de azúcar cree un valor duradero para las personas, comunidades, empresas, economías y ecosistemas de todos los lugares de origen de la caña. La **estrategia** de Bonsucro crea una plataforma para acelerar el cambio y la mejora continua para la principal materia prima agrícola del mundo: la **caña de azúcar**.
- 1.2 Las quejas serán atendidas por personas designadas por un proveedor de servicios externo e independiente que en este mecanismo de quejas («**Mecanismo de Quejas**») será denominado «Administrador» y «Adjudicador». El Adjudicador será designado con posterioridad a que se complete el proceso de mediación, según se establece en la sección 13 subsiguiente.
- 1.3 Bonsucro no se involucrará en el manejo o la toma de decisiones relacionados con las quejas, salvo que el Adjudicador/Administrador mantendrá informado a Bonsucro de todas las fechas y calendarios pertinentes durante todo el proceso y le proporcionará una copia de los siguientes documentos:
- (a) la queja y toda la prueba y materiales asociados;
 - (b) la respuesta y toda la prueba y materiales asociados;
 - (c) los informes recibidos del organismo de certificación, cuando corresponda;
 - (d) el acuerdo escrito realizado en la mediación;
 - (e) la decisión; y
 - (f) todos los demás materiales que se consideren necesarios.
- 1.4 Si el Miembro Demandado elige retirar la membresía con posterioridad a la recepción de una queja, pero antes de que se tome la decisión, aún así se tomará la decisión de conformidad con el Mecanismo de Quejas. Se invita al Miembro Demandado a seguir participando en todos los pasos que indica el Mecanismo de Quejas, pero si no lo hace, no se considerarán esos pasos que requieren la participación del Miembro Demandado. Al tomar la decisión, el Adjudicador tendrá en cuenta la negativa de un Miembro Demandado a participar en el Mecanismo de Quejas.

2. ALCANCE

- 2.1 Este Mecanismo de Quejas se ha creado para resolver las quejas contra uno o más Miembros de Bonsucro («**Miembro Demandado**») por incumplimiento de los («**Estándares Relevantes**») que son
- (a) el Código de Conducta y las Guías de Implementación del Código de Conducta;

- (b) si tiene certificación (o se encuentra el proceso de obtener la certificación), el Estándar de Producción de Bonsucro, el Estándar de Producción de Bonsucro para Pequeños Productores, el Estándar de Cadena de Custodia de Bonsucro y el Estándar de Cadena de Custodia conforme a la EU RED de Bonsucro (en conjunto denominados “**Estándares de Certificación**”); y
- (c) todas las políticas, otros códigos, contratos u otros documentos que pudieran redactar, aprobar y/o emitir la Junta de Directores, Comité de Miembros, el Grupo de Trabajo y/o la Secretaría, y a los cuales está sujeto el Miembro Demandado.

2.2 Los siguientes asuntos están fuera del alcance de este Mecanismo de Quejas:

- (a) Asuntos que denuncien incumplimiento de los Estándares Relevantes sobre la base de los impactos o eventos adversos que se produjeron fuera del período de membresía del Miembro y que no continúan ni continuarán dentro del período de membresía (teniendo en cuenta que los Estándares Relevantes, vigentes en el momento del supuesto incumplimiento, definen las obligaciones del Miembro Demandado).
- (b) Denuncias no relacionadas con los objetivos de Bonsucro, específicamente fuera de la actividad del Miembro Demandado con la caña de azúcar, o, cuando el miembro no está involucrado directamente en la producción, procesamiento y suministro de caña de azúcar, denuncias no relacionadas con dichas actividades con la caña de azúcar.
- (c) Quejas que no se hacen de *buena fe*.
- (d) Reclamos en los que no hay una violación clara del Código de Conducta y que tienen motivos políticos o comerciales, contienen lenguaje agresivo o despectivo, reclamos que se basan únicamente en informes de los medios y/o que no respaldan estos informes y denuncias con pruebas adicionales. Por ejemplo, las pruebas adicionales podrían incluir entrevistas con miembros de la comunidad local, declaraciones testimoniales, fotografías, informes de investigación y de determinación de los hechos.
- (e) Quejas relacionadas con asuntos (o similares en el fondo a esos asuntos) en que ya se ha tomado una decisión respecto de ese Miembro Demandado, ya sea en virtud de este Mecanismo de Quejas o de un procedimiento o mecanismo anterior de quejas de Bonsucro, a menos que la queja se relacione con la falta de cumplimiento del resultado de ese proceso.
- (f) Reclamos referidos a los Organismos de Certificación que se relacionan con deficiencias o fallas al prestar servicios adecuados en el proceso de certificación por parte del Organismo de Certificación, que serán tratados de la manera habitual entre Bonsucro y el Organismo de Certificación.
- (g) Incumplimientos del Código de Conducta relacionados con la falta de pago de los aranceles de membresía.

- 2.3 El Administrador puede rechazar cualquier reclamo sobre la base de que está fuera del alcance cuando está incluido en uno de los criterios del párrafo 2.2.

3. CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

- 3.1 Antes de presentar una queja, los posibles reclamantes (“**Reclamantes**”) deben considerar cuidadosamente los requisitos de este Mecanismo de Quejas de principio a fin, incluidas las opciones de reparación disponibles, y también deben considerar si este es el mejor espacio para la resolución de su reclamo. Por ejemplo, el Mecanismo de Quejas puede no ser un espacio adecuado para resolver quejas en los que:

- (a) se plantean cuestiones penales; y/o
- (b) se requiere una acción urgente.

En estos casos, se recomienda a los Reclamantes que contacten a las autoridades pertinentes, siempre que sea seguro hacerlo.

- 3.2 Cualquier persona que tenga interés o parte interesada afectada puede presentar una queja. Los reclamantes deben tener alguna conexión con las cuestiones motivo de la queja (por ejemplo, comunidades o individuos directamente afectados por las actividades del miembro, o la sociedad civil y otras organizaciones que actúan en nombre de comunidades o individuos) y deben ser capaces de suministrar información sobre estas cuestiones. La queja también debe manifestar claramente qué resolución o reparación se busca de conformidad con el párrafo 4.1(f) subsiguiente.
- 3.3 Bonsucro puede iniciar una queja contra un Miembro a través de este Mecanismo de Quejas.
- 3.4 Las quejas deben presentarse [mediante este formulario en Internet o] mediante el envío de un correo electrónico de la «**Información Requerida**» (según la definición que figura en el artículo 4 subsiguiente) y los elementos de prueba a adr@cedr.com mediante envío por correo postal de la Información requerida a:

The Commercial Disputes Team
Centre for Effective Dispute Resolution
IDRC
70 Fleet Street
London
EC4Y 1EU
England

- 3.5 Los reclamos deben presentarse por escrito, en inglés, salvo los materiales de audio y/o imágenes que se pudieran incluir conforme al párrafo 4.6 subsiguiente. Solo se tomarán en consideración los elementos de prueba escritos en inglés.
- 3.6 Cuando un Reclamante requiera soporte para presentar un reclamo, por ejemplo, asistencia para compilar la Información Requerida (ver artículo 4 subsiguiente) o asistencia con la presentación en inglés, pueden contactar a un miembro del Grupo de Apoyo al Mecanismo de

Quejas, cuyos datos serán publicados en el sitio web de Bonsucro.

- 3.7 Al presentar una queja, el Reclamante acepta cumplir con los requisitos de Mecanismo de Quejas detallado en este documento.
- 3.8 Antes de presentar una queja, el Reclamante puede solicitarle al Administrador todos los datos pertinentes respecto de si se dispone (o se dispondrá) de suficientes fondos para completar los procesos correspondientes en virtud de este Mecanismo de Quejas, incluidos aquellos establecidos en el párrafo 7.4 subsiguiente. Cuando esté disponible, la información solicitada se proporcionará dentro de los 10 días hábiles de haber recibido el Administrador la solicitud.

4. INFORMACIÓN REQUERIDA

- 4.1 El Reclamante debe proporcionar la siguiente información antes de que se considere una queja:
- (a) Información acerca del Reclamante que incluye:
 - (i) persona o personas de contacto que presentan la queja o, cuando corresponda, el nombre de la organización representativa, persona de contacto y cargo/puesto;
 - (ii) cuando el Reclamante no sea un individuo o un grupo de individuos, información que demuestre la legitimidad de la organización representante como entidad legal o su otro carácter formal;
 - (iii) Datos de los individuos o comunidades que están representando y prueba de que están representando sus intereses; e
 - (iv) información de contacto, incluidos correo electrónico, número de teléfono y dirección postal.
 - (b) Identidad del Miembro o Miembros Demandados contra quienes se presenta la queja, y Titular o Titulares del Certificado cuando la queja se relacione con incumplimiento de los Estándares de Certificación.
 - (c) Detalles de la naturaleza de la queja en los que se identifique:
 - (i) el Estándar o Estándares Relevantes, mencionados en el párrafo **Error! Reference source not found.** precedente, que se alega han sido incumplidos;
 - (ii) los artículos específicos de los Estándares Revelantes, mencionados en el párrafo **Error! Reference source not found.** precedente, que se alega han sido incumplidos; y

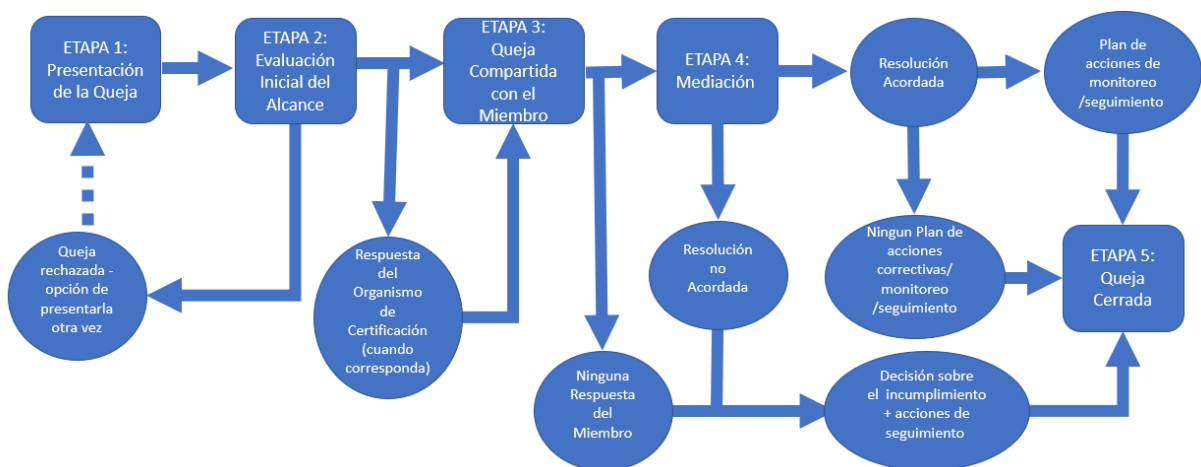
- (iii) los detalles de las denuncias sobre los hechos que respaldan la queja sobre la base de los puntos (i) y (ii) precedentes. Cuando las denuncias se relacionen con daño social y/o medioambiental, se deben proporcionar detalles respecto de si el Miembro Demandado causó o contribuyó al daño y si el daño está vinculado a sus operaciones, productos o servicios a través de una relación comercial.
 - (d) Documentación y otros elementos de prueba para sustanciar las denuncias de los hechos, incluido un relato claro y conciso que esté acompañado de elementos de prueba. Por ejemplo, puede incluir declaraciones testimoniales de las partes interesadas afectadas, informes de investigación, pruebas fotográficas, decisiones de tribunales o de órganos de decisión no judiciales, resultados de otros procesos de resolución de conflictos, etc.
 - (e) Prueba escrita respecto de que se tomaron medidas de buena fe para buscar una resolución directamente con el Miembro Demandado antes de iniciar el Mecanismo de Quejas. La prueba escrita puede incluir, por ejemplo, declaraciones testimoniales o relatos de reuniones con el Miembro Demandado. Si esto no es posible, debe proporcionarse una explicación del motivo por el cual no se pudo alcanzar ese acuerdo previo. La falta de un acuerdo previo no impedirá el acceso al Mecanismo de Quejas cuando se proporcionen los motivos, pero puede tenerse en cuenta al tomarse una decisión.
 - (f) Acciones o recomendaciones específicas solicitadas para resolver o remediar problemas planteados en la queja con referencia a los párrafos 13.5 a 13.8. Los Reclamantes también deben revelar si ya se ha obtenido alguna reparación en relación con las cuestiones motivo de la queja.
- 4.2 Si el Reclamante considera que no se pueden facilitar datos de los individuos correspondientes, debe proporcionar información y prueba respecto de por qué se requiere el anonimato. El Administrador (a su exclusivo criterio):
- (a) puede dar lugar a la solicitud de anonimato si el Administrador considera que esto no impedirá que el reclamo se lleve adelante en forma justa, incluidas las dificultades para responder a las denuncias que no se pueden sustanciar o respaldar con pruebas; y
 - (b) puede hacer todos los ajustes necesarios y proporcionales al proceso establecido a continuación a fin de garantizar que el anonimato se pueda mantener en forma adecuada sin que se vea afectada negativamente la capacidad de ninguna de las partes para seguir con el proceso de manera plena.
- 4.3 El Reclamante debe confirmar que ha considerado si el Mecanismo de Queja es apropiado para la resolución de su queja, teniendo en cuenta las disposiciones de este Mecanismo de Quejas, incluidos los recursos disponibles, y cualquier otro mecanismo disponible. De esta forma se pretende respaldar la interacción apropiada con otros mecanismos disponibles.
- 4.4 El Administrador o el Adjudicador (según corresponda) puede solicitar más información al

Reclamante o al Miembro Demandado en cualquier momento.

- 4.5 El Administrador puede rechazar las denuncias que no satisfagan todos los requisitos de este Mecanismo de Quejas, pero no podrá rechazar sin motivos las denuncias que se puedan resolver con eficacia, especialmente cuando las circunstancias del reclamante implican que el estricto cumplimiento de los criterios establecidos en 4.1 resulta complejo y el cumplimiento no puede mejorarse mediante la nueva presentación de una queja conforme al párrafo **Error! Reference source not found.** Cuando se tome la decisión de rechazar una queja, un Administrador superior revisará la decisión, y solo se rechazará la queja cuando ambos Administradores acuerden que se ha cumplido con este párrafo. En el caso de desacuerdo, el Administrador puede solicitar más información al Reclamante de conformidad con el párrafo 4.4.
- 4.6 Las presentaciones de quejas que detallen la Información Requerida a la que se refiere el párrafo 4.1 precedente no deben exceder las 25 páginas en tamaño A4. Las presentaciones de quejas también pueden incluir pruebas adicionales hasta un límite de 175 páginas en tamaño A4 o equivalente, a menos que se reciba una autorización especial del Administrador que no se negará sin motivo justificado. Los enlaces a materiales de Internet, por ejemplo, sitios web, se deben convertir a formato descargable e incluir en los límites de páginas que corresponda. Cuando se incluyan materiales de audio y/o imágenes en una queja, deben describirse dentro del límite de 25 páginas en tamaño A4, con una explicación sobre cómo se relacionan los materiales con los criterios correspondientes mencionados en el párrafo 4.1 precedente. Los archivos de audio/imágenes incluidos en la presentación deben estar en inglés o acompañados de una transcripción y no deben exceder de una hora.
- 4.7 Para tomar una decisión respecto de si el reclamo está comprendido en el alcance, de conformidad con el artículo 7 subsiguiente, el Administrador solo se remitirá a la presentación de 25 páginas en tamaño A4.

5. GESTIÓN DE LA QUEJA

5.1 Figura 1: Diagrama resumido del procedimiento de gestión de quejas



6. PRESENTACIÓN DE LA QUEJA

- 6.1 Una vez que el Administrador haya recibido una queja, el Reclamante y el Miembro Demandado recibirán una notificación que indicará que:
- (a) se ha recibido una queja dentro de los cinco días hábiles (“**Días Hábiles**” incluye cualquier día que no sea sábado, domingo o feriado bancario en Inglaterra) desde la fecha de recepción; y
 - (b) se tomará una decisión respecto de si está incluido en el alcance dentro de los diez Días Hábiles.
- 6.2 Si el Administrador, de conformidad con el párrafo 4.6 precedente, no permite presentaciones que excedan las 25 páginas en tamaño A4 u otras pruebas que excedan las 175 páginas o impone un límite mayor que no se cumple en la presentación inicial, el Reclamante tendrá diez Días Hábiles adicionales para volver a presentar su queja en un formulario a tal fin (además del límite de oportunidades que se permite para volver a presentar en virtud de este Mecanismo de Quejas).

7. EVALUACIÓN INICIAL DEL ALCANCE

- 7.1 Se notificará a las partes la decisión respecto de si la queja está comprendida en el alcance dentro de los diez Días Hábiles de la fecha en que se realizó la notificación conforme al párrafo **Error! Reference source not found.** precedente, y además que:
- (a) se solicitará una respuesta directamente al Miembro Demandado de conformidad con el artículo 10 subsiguiente, o
 - (b) si corresponde (porque la queja se relaciona con la certificación), la queja procederá conforme a los artículos 8 y/o 9 subsiguientes.
- 7.2 La queja estará comprendida en el alcance si el Administrador, al revisar la presentación de 25 páginas en tamaño A4, determina que:
- (a) ninguno de los asuntos mencionados en el párrafo 2.2 precedente se aplican;
 - (b) los criterios del párrafo 4.1 precedente se han cumplido a satisfacción del Administrador a los fines de **Error! Reference source not found.**;
 - (c) hay suficiente información para justificar un examen adicional de las cuestiones planteadas respecto de las responsabilidades del Miembro Demandado conforme a los Estándares Relevantes; y
 - (d) se dispone (o se dispondrá) de fondos suficientes para completar los procesos correspondientes en virtud de este Mecanismo de Quejas.
- 7.3 La determinación de que una queja está comprendida en el alcance no significa que haya

habido un incumplimiento de los Estándares Relevantes

- 7.4 .Cuando se presentan múltiples quejas contra el mismo o varios Miembros Demandados en relación con los mismos hechos, el Administrador puede (sujeto a obtener el expreso consentimiento de los Reclamantes en relación con cada queja) unir las quejas y tratarlos en conjunto, haciendo los ajustes a los períodos establecidos a continuación, siempre que todas las partes de la queja se mantengan informadas de cualquier nuevo calendario.
- 7.5 Antes de tomar una decisión de conformidad con el párrafo 7.4 precedente, el Administrador deberá informar a las partes la decisión específica y deberá invitarlas a hacer declaraciones respecto de esa decisión dentro de los diez Días Hábiles de haber sido notificadas de ella. En este momento el Administrador confirmará si hay suficientes fondos disponibles dentro del año fiscal y/o en la fecha en que presupuesto adicional esté disponible. Cuando no se disponga de fondos suficientes para completar los procesos correspondientes en virtud de este Mecanismo de Quejas (y el Administrador no lo ha hecho ya conforme al párrafo 3.8 precedente), las partes pueden decidir si proceder con sus propios recursos.
- 7.6 El Administrador deberá tener en cuenta las declaraciones de las partes al decidir si ejerce el derecho de determinar que una queja no está comprendido en el alcance, incluido, sin carácter limitativo:
- (a) declaraciones realizadas respecto del efecto en las partes interesadas afectadas, el personal o los requisitos legítimos de confidencialidad comercial, si la información debe ser compartida entre varias partes, y
 - (b) acuerdos para garantizar que se disponga de fondos suficientes para completar los procesos pertinentes en virtud de este Mecanismo de Quejas, cuando el Administrador confirme que los fondos no estarían disponibles de otro modo (ya sea que los fondos sean provistos por una u otra de las partes, o por un tercero, por ejemplo, una fundación de beneficencia).
- 7.7 Las partes pueden solicitar hasta un máximo de diez Días Hábiles adicionales para hacer declaraciones relacionadas con el párrafo 7.4 precedente, que el Administrador no negará sin motivo justificado.
- 7.8 El reclamo debe contener toda la Información Requerida en la presentación de 25 páginas en tamaño A4 para estar comprendido en el alcance. Si una queja es rechazada sobre la base de que no contiene toda la Información Requerida, se notificará al Reclamante qué información adicional se requiere. El Reclamante puede volver a presentar la queja una vez.
- 7.9 El Administrador puede permitir que una queja proceda aun cuando no esté incluida toda la Información Requerida, si el Administrador considera que esto no impedirá que la queja se resuelva con eficacia o que las circunstancias específicas del Reclamante requieren que se permita la queja para que proceda.

8. QUEJAS RELACIONADAS CON TITULARES DEL CERTIFICADO

- 8.1 Se aplicarán los párrafos 8.2 a 8.6 si:
- (a) la queja incluye denuncias de que ha habido incumplimiento de los Estándares de

Certificación, y

- (b) las denuncias se relacionan con un período («**Período Pertinente**») para el que se otorgó el certificado al Miembro Demandado, y
- (c) el Organismo de Certificación con licencia para otorgar certificados a los Miembros de Bonsucro, que tenía un contrato respecto del Titular del Certificado para todo o parte del Período Pertinente, sigue estando contratado respecto del Titular del Certificado, o si el Órgano de Certificación que actualmente está contratado respecto del Titular del Certificado, puede proporcionar la información que se menciona en el párrafo 8.2 subsiguiente (el Organismo de Certificación contratado se denomina a continuación «**Organismo de Certificación Pertinente**»).

8.2 Cuando las circunstancias indicadas en el párrafo 8.1 precedente sean aplicables, dentro de los diez Días Hábiles de la fecha de la notificación enviada conforme al párrafo 7.1(b) precedente, el Administrador hará lo siguiente:

- (a) proporcionar al Organismo de Certificación Pertinente una copia del reclamo junto con una lista de problemas/cuestiones clave que deben ser resueltos, y
- (b) especificar el Período Pertinente, y
- (c) solicitar al Organismo de Certificación Pertinente:
 - (i) el informe de auditoría y/o cualquier otro dato de certificación que se relacione con la queja y los problemas/cuestiones clave identificados anteriormente en el párrafo 8.2(a) («**Datos de Certificación**») para el Período Pertinente, y
 - (ii) confirmación de:
 - (A) cuándo está programada la siguiente auditoría para el Miembro Demandado, y/o
 - (B) si el Organismo de Certificación pertinente considerará avanzar (o llevar a cabo una auditoría adicional conforme al propio proceso de gestión de riesgos del Organismo de Certificación Pertinente) para investigar asuntos correspondientes a la queja y, de ser así, la nueva fecha propuesta, y
- (d) aclarar que, cualquier Dato de Certificación proveído en respuesta a una solicitud bajo esta sección, solo deberán incluir información que sea correspondiente a la queja, no deberán incluir ningún dato personal y puede suprimirse texto para proteger la identidad de las personas, según lo considere necesario, a su exclusivo criterio, el Organismo de Certificación Pertinente, y
- (e) aclarar que, en la medida que el Organismo de Certificación provea información en respuesta a una solicitud de acuerdo a esta cláusula 8.2, esa información puede ser compartida por el Administrador con el Miembro Demandado y los Reclamantes y se puede confiar en el Adjudicador en tomar su decisión.

- 8.3 El Organismo de Certificación Pertinente tendrá diez Días Hábiles desde la fecha en que se haga la solicitud, conforme al párrafo 8.2 precedente, para dar una respuesta al Administrador. Cualquier información provista por el Organismo de Certificación Pertinente, de acuerdo con el párrafo 8.2, es proveída con el entendimiento de que todo el consenso relevante ha sido obtenido por el Organismo de Certificación Pertinente y que la información puede ser compartida con el Miembro Demandado y los Reclamantes. Si el Organismo de Certificación Pertinente necesita más tiempo para asumir o completar las investigaciones de las denuncias, notificará al Administrador la cantidad de tiempo estimada que se requiere.
- 8.4 El Administrador, dentro de los cinco Días Hábiles desde la recepción de los Datos de Certificación, determinará si contiene o no información pertinente para la queja. Si los Datos de Certificación no contienen información relacionada con las denuncias sobre los hechos, el Administrador puede solicitar información adicional al Organismo de Certificación Pertinente. El Organismo de Certificación Pertinente tendrá otros cinco Días Hábiles para responder a esta solicitud adicional.
- 8.5 Dentro de los cinco Días Hábiles desde la recepción de la información del Organismo de Certificación Pertinente, conforme al párrafo 8.4 precedente, el Administrador compartirá los Datos de Certificación con el Miembro Demandado y el Reclamante.
- 8.6 El Reclamante tendrá quince Días Hábiles, sujeto a cualquier solicitud de prórroga para permitir que los Reclamantes colaboren con los individuos y/o grupos en cuyo nombre están haciendo la queja, para notificar al Administrador que:
- (a) acordará interrumpir el proceso del Mecanismo de Quejas, a la espera de que el Organismo de Certificación Pertinente complete la próxima auditoría, después de lo cual el Administrador le solicitará al Organismo de Certificación Pertinente los Datos de Certificación pertinentes adicionales, el plan de acciones correctivas y los resultados sugeridos, y los compartirá con el Miembro Demandado y el Reclamante de conformidad con el proceso descrito en los párrafos 9.4 a 8.5 subsiguientes; o
 - (b) desea continuar con el proceso del Mecanismo de Quejas, en cuyo caso el reclamo procederá a una respuesta del Miembro Demandado conforme al artículo 10 subsiguiente.

9. QUEJAS RELACIONADAS CON MIEMBROS QUE SOLICITAN CERTIFICACIÓN

- 9.1 Se aplicarán los párrafos 9.2 a 9.7 subsiguientes si:
- (a) la queja incluye denuncias de que ha habido incumplimiento de los Estándares de Certificación, y
 - (b) las quejas se relacionan con un período para el cual el Miembro Demandado está en proceso de obtener la certificación (si ese Miembro Demandado no tiene la certificación en ese momento), es decir, se ha firmado un contrato de certificación respecto del Miembro Demandado con el Organismo de Certificación Pertinente, pero el certificado correspondiente no ha sido emitido aún. Esta información está disponible en el sitio web de Bonsucro.
- 9.2 El Administrador:

- (a) proporcionará al Organismo de de Certificación Pertinente una copia de la queja junto con una lista de problemas/cuestiones clave que deben ser resueltos, y
 - (b) especificará el Período Pertinente, y
 - (c) solicitará al Organismo de Certificación Pertinente todos los Datos de Certificación disponibles para el Período Pertinente, incluyendo los planes de acciones correctivas y los resultados sugeridos que se incluirán en el proceso de certificación para resolver los problemas presentados en la queja; y
 - (d) aclarará que cualquier dato de Certificación proveído en respuesta a una solicitud bajo esta sección, solo deberán incluir información que sea correspondiente al reclamo, no deberán incluir ningún dato personal y pueden suprimirse para proteger la identidad de las personas, según lo considere necesario, a su exclusivo criterio, el Organismo de Certificación Pertinente, y
 - (e) aclarar que, en la medida que el Organismo de Certificación provea información en respuesta a una solicitud de acuerdo a esta cláusula 9.2, esa información puede ser compartida por el Administrador con el Miembro Demandado y los Reclamantes y se puede confiar en el Adjudicador en tomar su decisión.
- 9.3 El Organismo de Certificación Pertinente tendrá diez Días Hábiles desde la fecha en que se haga la solicitud, conforme al párrafo 9.2 precedente, para dar una respuesta al Administrador. Cualquier información provista por el Organismo de Certificación Pertinente, de acuerdo con el párrafo 9.2, es proveída con el entendimiento de que todo el consenso relevante ha sido obtenido por el Organismo de Certificación Pertinente y que la información puede ser compartida con el Miembro Demandado y los Reclamantes. Si el Organismo de Certificación Pertinente necesita más tiempo para asumir o completar las investigaciones de las denuncias, notificará al Administrador la cantidad de tiempo estimada que se requiere.
- 9.4 El Administrador, dentro de los cinco Días Hábiles desde la recepción de los Datos de Certificación, determinará si contiene o no información pertinente para la queja. Si los Datos de Certificación no contienen información relacionada con las denuncias sobre los hechos, el Administrador puede solicitar información adicional al Organismo de Certificación Pertinente. El Organismo de Certificación Pertinente tendrá otros cinco Días Hábiles para responder a esta solicitud adicional.
- 9.5 Dentro de los cinco Días Hábiles desde la recepción de la información del Organismo de Certificación Pertinente, conforme al párrafo 8.4 precedente, el Administrador compartirá los Datos de Certificación con el Miembro Demandado y el Reclamante.
- 9.6 El Reclamante tendrá quince Días Hábiles para notificar al Administrador que está satisfecho con el plan de acciones correctivas y los resultados sugeridos, sujeto a cualquier solicitud de prórroga para permitir que los Reclamantes se comuniquen con los individuos y/o grupos en cuyo nombre están haciendo la queja. Si los Reclamantes están satisfechos con que su queja sea o será resuelto satisfactoriamente mediante el proceso de certificación, la queja se cerrará conforme a los párrafos 12.4 y 12.5 subsiguientes.
- 9.7 Si los Reclamantes no están satisfechos con que su queja sea o será resuelto mediante el proceso de certificación, notificarán al Administrador los motivos de ello, y esta información se compartirá con el Miembro Demandado. La queja procederá luego a la respuesta del

Miembro Demandado de conformidad con el artículo 10 subsiguiente.

10. RESPUESTA DEL MIEMBRO

10.1 Si una queja se comparte con el Miembro Demandado conforme al párrafo 7.1(a), el Miembro Demandado acusará recibo de la queja dentro de los cinco Días Hábiles desde la fecha de notificación conforme al párrafo 7.1(a).

10.2 El Miembro Demandado tendrá treinta Días Hábiles desde:

- (a) la fecha de notificación entregada conforme al párrafo 7.1(a) precedente, o
- (b) la fecha en que se comparte una respuesta con el Miembro Demandado conforme al párrafo 8.5 o 9.5 precedente,

para proporcionar una respuesta escrita al Administrador. Si el Miembro Demandado no responde dentro de los treinta Días Hábiles, se enviará un nuevo pedido de respuesta al Miembro Demandado en el que se especificará que el proceso de quejas continuará con la decisión sobre la base de la presentación del Reclamante solamente, si no se recibe una respuesta dentro de otros cinco Días Hábiles a partir de que el Miembro Demandado reciba ese nuevo pedido

10.3 El Administrador compartirá la respuesta del Miembro Demandado con los Reclamantes dentro de los dos Días Hábiles desde la recepción.

10.4 La respuesta del Miembro Demandado debe incluir:

- (a) una respuesta a las denuncias específicas planteadas en la queja, incluida toda la documentación y otros elementos de prueba para sustanciar la respuesta a las denuncias, incluido un relato claro y conciso que contenga elementos de prueba o enlaces a dichos elementos;
- (b) comentarios sobre la resolución o reparación pretendida por el Reclamante, si es posible que se implemente y los efectos colaterales que podrían presentarse por su implementación, así como sugerencias de otras opciones; y
- (c) si corresponde, una explicación de las dificultades encontradas por el Miembro Demandado debido a la solicitud de anonimato del Reclamante.

10.5 La respuesta no debe exceder las 25 páginas en tamaño A4, y la prueba no debe exceder las 175 páginas en tamaño A4 o equivalente, a menos que se reciba un permiso especial del Administrador, que no se negará sin motivo justificado. Si se solicita dicho permiso especial, el Miembro Demandado debe establecer por qué no se puede tratar el asunto de manera más concisa en el momento de la presentación. Los enlaces a materiales de Internet, por ejemplo, sitios web, se deben convertir a formato descargable e incluir en los límites de páginas aplicables. Los archivos de audio/imágenes incluidos con la presentación deben estar en inglés o acompañados de una transcripción y no deben exceder de una hora.

10.6 Si el Administrador no permite que la respuesta exceda las 25 páginas en tamaño A4 o la prueba exceda las 175 páginas o (según su exclusivo criterio) impone un límite mayor, el

Miembro Demandado tendrá diez Días Hábiles adicionales para volver a presentar su respuesta de una forma que cumpla con el requisito. Si el Miembro Demandado no lo hace, el Administrador/Adjudicador puede desestimar cualquier material que exceda el límite de páginas correspondiente.

- 10.7 El Miembro Demandado puede acordar las acciones o recomendaciones específicas solicitadas para resolver o reparar los problemas planteados en el reclamo (mencionados en el párrafo 4.1(f) precedente) o puede ofrecer una propuesta alternativa. Si se presenta una propuesta alternativa para resolver el reclamo, el Reclamante tendrá quince Días Hábiles para aceptar o rechazar la propuesta. Si la propuesta es rechazada, la queja continuará por medio del Mecanismo de Quejas.
- 10.8 Si el Miembro Demandado solicita una prórroga, deberá:
- (a) hacer el pedido de prórroga dentro de los diez Días Hábiles desde:
 - (i) la recepción de la queja enviado por el Administrador (no se aplica cuando el reclamo no se relaciona con la certificación y los artículos 8 y/o 9); o
 - (ii) la recepción de los Datos de Certificación conforme al párrafo **Error! Reference source not found.** o 9.5 precedente, el que sea posterior.
 - (b) especificar al Administrador la fecha en que se recibirá una respuesta.
- 10.9 Se puede otorgar al Miembro Demandado una prórroga máxima de treinta Días Hábiles cuando se haga la solicitud al Administrador. El Reclamante será notificado de cualquier prórroga que se otorgue.

11. MEDIACIÓN

- 11.1 Siguiendo los pasos de los párrafos 6 a 10 precedentes, y asumiendo que no se ha llegado a un acuerdo conforme al párrafo **Error! Reference source not found.** precedente, las partes intentarán resolver el reclamo de conformidad con el Modelo de Contrato de Mediación del CEDR.
- 11.2 Se solicitará a las partes que seleccionen una persona independiente que actúe como mediador ("**Mediador**") en la lista de mediadores suministrada por el CEDR. Esta lista está disponible en el sitio web de Bonsucro. Se requerirá esa selección dentro de los diez Días Hábiles de la fecha de recepción de la respuesta del Miembro Demandado. Si las partes no pueden llegar a un acuerdo sobre el nombramiento conjunto de una persona independiente para mediar dentro de los diez Días Hábiles de la fecha de recepción de la respuesta del Miembro Demandado, el CEDR nombrará a un Mediador apropiado dentro de diez Días Hábiles adicionales. El Mediador nombrado conforme a este artículo también puede nombrar a un co-Mediador si considera que debiera asistirlo en la mediación.
- 11.3 Las partes acordarán con el Mediador los términos de referencia de la mediación y cualquier otro detalle relevante para permitir que continúe el proceso de mediación. La mediación será una mediación virtual, salvo cuando todas las partes y el Mediador lo acuerden de otro modo, y las partes aceptan cubrir los costos de cualquier arreglo alternativo conforme al párrafo

11.4 subsiguiente. La mediación se realizará dentro de los veinte Días Hábiles del nombramiento de un mediador independiente conforme al párrafo 11.2 precedente o, en su defecto, como lo acuerden las partes. El Mediador compartirá la fecha de mediación propuesta con el Administrador, que notificará a Bonsucro que se ha acordado una fecha para la mediación.

- 11.4 Sujeto a la confirmación de que se dispone de fondos suficientes, conforme al artículo 7 precedente, Bonsucro pondrá a disposición los fondos para cubrir el costo del Mediador por un máximo de dos días de mediación y un día de preparación y seguimiento o hasta un límite de 7000 Libras Esterlinas, lo que sea menor. Los costos incurridos más allá de estos límites, incluidos los gastos de viaje a Londres u otros lugares, según lo acuerden las partes y el Mediador, serán cubiertos por las partes.
- 11.5 Si alguna de las partes se niega a la mediación, el reclamo continuará con una decisión a cargo del Adjudicador respecto de si se ha producido incumplimiento de los Estándares Relevantes. Al tomar su decisión en relación con cualquier sanción correspondiente a ser impuesta al Miembro Demandado, el Adjudicador tendrá en cuenta si hubo negativa para participar en la mediación.
- 11.6 Todo arreglo que se alcance en la mediación carecerá del efecto mencionado en el párrafo 12.3 a 12.4 subsiguiente hasta que se haya puesto por escrito y firmado por las partes de la mediación o en su nombre. El Mediador deberá asistir a las partes de la mediación para registrar el resultado de la mediación.

12. RESOLUCIÓN ACORDADA

- 12.1 Dentro de los cinco Días Hábiles de la fecha de la Mediación, las partes notificarán al Administrador que:
- (a) desean interrumpir el Mecanismo de Quejas por un período adicional para poder continuar el análisis y/o para solicitar una recomendación no vinculante del Mediador de conformidad con el párrafo **Error! Reference source not found.** y/o para que su acuerdo sea registrado por escrito y firmado, y notificarán al Administrador la fecha en que ese período terminará, después del cual enviarán otra notificación al Administrador; o
 - (b) han acordado resolver el reclamo en una mediación que se ha registrado por escrito y firmado; o
 - (c) no han podido llegar a un acuerdo.
- 12.2 El Administrador notificará a Bonsucro dentro de un Día Hábil desde la recepción de la notificación conforme al párrafo **Error! Reference source not found.** precedente.

La mediación conduce a un acuerdo

- 12.3 Si las partes acuerdan resolver el reclamo en la mediación y lo acuerdan por escrito y lo firman, la notificación que realicen las partes incluirá una copia del acuerdo alcanzado, incluidos los detalles del acuerdo, el plan de acción y los mecanismos de seguimiento o

supervisión acordados.

12.4 Bonsucro entonces:

- (a) tomará la decisión de cerrar el reclamo y publicar la notificación de la decisión en su sitio web; o, si es correspondiente,
- (b) Bonsucro publicará en su sitio web una fecha prevista para la revisión cuando se tome la decisión luego de la implementación de un plan de acción acordado y de los mecanismos de seguimiento o supervisión.

12.5 Los mecanismos de supervisión acordados entre las partes deberán garantizar el seguimiento periódico y el cuidado posterior de los titulares de derechos luego de que el proceso de reclamo haya concluido, con el fin de hacer el seguimiento del impacto de la reparación y obtener comentarios.

La mediación no conduce a un acuerdo

12.6 Si las partes de la mediación (o algunas de ellas, cuando haya varios Miembros Demandados) no pueden llegar a un arreglo en la mediación o durante cualquier período de negociación subsiguiente, y solo si todas las partes de la mediación así lo solicitan y el Mediador está de acuerdo, el Mediador elaborará una recomendación no vinculante sobre los términos del arreglo para las partes de la mediación. Esta recomendación deberá establecer cuáles son los términos apropiados que el Mediador sugiere para el arreglo en todas las circunstancias.

12.7 Dentro de los diez Días Hábiles de (i) una notificación conforme al párrafo 12.1(c) respecto de que las partes han podido llegar a un acuerdo, o (ii) haber recibido las partes la recomendación no vinculante del Mediador conforme al párrafo 12.6, las partes deben notificar al Administrador que:

- (a) aceptan que el mediador actúe como Adjudicador y toman la decisión que se establece a continuación, o
- (b) se debe nombrar a un Adjudicador independiente (en el último caso, toda recomendación no vinculante efectuada conforme al párrafo 12.6 será compartida con el Adjudicador).

12.8 Se notificará a las partes respecto del Adjudicador independiente a ser nombrado dentro de otros diez Días Hábiles desde la recepción de la notificación conforme al párrafo 12.7(b).

13. RESOLUCIÓN NO ACORDADA – CONTINUACIÓN DEL PROCESO

- 13.1 El Adjudicador tendrá treinta Días Hábiles desde la fecha de notificación de la continuación (cuando también actuó como Mediador) (de conformidad con el párrafo 12.7(a)) o nombramiento (de conformidad con el párrafo 12.7(b)), para decidir si ha habido incumplimiento de los Estándares Relevantes y si cabe una resolución o reparación. Si el Adjudicador necesita tiempo adicional para tomar la decisión, por ejemplo, porque el reclamo plantea cuestiones complejas, se notificará a las partes la fecha en que tomará la decisión (hasta un máximo de veinte Días Hábiles adicionales).
- 13.2 Si el Adjudicador necesita más apoyo de expertos, puede solicitar a Bonsucro esa información adicional.
- 13.3 Al tomar la decisión, el Adjudicador solo tendrá en cuenta las presentaciones del Reclamante y el Miembro Demandado, los elementos especificados en las disposiciones de este Mecanismo de Quejas y, si corresponde, los informes del Organismo de Certificación y los expertos técnicos u otros terceros comisionados por el Adjudicador, conforme al párrafo 13.2, para brindar apoyo en la resolución del reclamo.
- 13.4 El Adjudicador:
- (a) tomará una decisión respecto de si ha habido incumplimiento de los Estándares Relevantes; y
 - (b) hará recomendaciones sobre la acción correctiva que debe ejecutar el Miembro Demandado para reparar la situación y las sanciones que deberían aplicarse al Miembro Demandado.
- 13.5 Las sanciones disponibles pueden incluir:
- (a) imposición de condiciones respecto de la continuidad de la membresía o del reingreso a la membresía,
 - (b) suspensión de la membresía del Miembro Demandado, y/o
 - (c) finalización de la membresía del Reclamante.
- 13.6 Las acciones tendrán en cuenta las reparaciones ya recibidas conforme a los procesos de reclamo anteriores.
- 13.7 Las condiciones que se pueden imponer a la continuidad de la membresía o el reingreso a la membresía pueden incluir:
- (a) desarrollo de un plan de acciones correctivas que concuerde con los requisitos de los Estándares Relevantes y los procedimientos de supervisión;
 - (b) cumplimiento de los pasos detallados en el párrafo 13.4(b) precedente;
 - (c) implementación de acciones para lograr que las políticas y los procesos cumplan con

el Código de Conducta;

- (d) abordaje de los riesgos identificados;
- (e) concertación de una auditoría independiente para verificar el cumplimiento de las acciones correctivas;
- (f) pago de una suma especificada a un fondo de reserva, que será mantenido por Bonsucro, para financiar casos adicionales que se determinen en virtud del Mecanismo de Quejas y/o el nombramiento de un mediador; y
- (g) otras condiciones que pueden respaldar la mejora continua de las actividades de producción, procesamiento y suministro de caña de azúcar de los Miembros Demandados.

13.8 Las condiciones que se pueden imponer a la continuidad de la membresía no incluyen:

- (a) el pago de un importe de compensación económica a ser fijado por el Adjudicador;
- (b) acciones que exceden el alcance de las obligaciones que le caben al Miembro Demandado conforme a los Estándares Relevantes.

13.9 Las condiciones impuestas a la continuidad de la membresía o el reingreso se centrarán en la mejora continua de las políticas y procesos, y apuntarán a lograr resultados positivos para los individuos y comunidades afectados. Esto puede involucrar acciones de reparación ante impactos adversos a los derechos humanos. Se debe incluir un período para completar las actividades correspondientes y un mecanismo para verificar el cumplimiento. El Miembro Demandado tendrá la oportunidad de solicitar al Adjudicador la prórroga de un período pertinente, y dicha solicitud deberá hacerse no menos de veinte Días Hábiles antes del final del período correspondiente, y el Adjudicador deberá notificar al Miembro Demandado su decisión respecto de si va a otorgar la prórroga dentro de los veinte Días Hábiles de que se recibiera la solicitud.

13.10 El Adjudicador considerará las acciones o recomendaciones específicas solicitadas para corregir los problemas presentados por el Reclamante y toda declaración realizada en este sentido por el Miembro Demandado. También deberá considerar las recomendaciones efectuadas por el Mediador de acuerdo con el proceso descrito en el párrafo 12.6 precedente.

13.11 El Adjudicador compartirá con las partes el borrador del texto de la decisión y las recomendaciones efectuadas conforme al párrafo 13.4 precedente para garantizar la exactitud de los hechos. Las partes tendrán diez Días Hábiles para responder y/o solicitar una revisión antes de que se comparta la decisión con Bonsucro conforme al párrafo 13.12 subsiguiente. Si no se recibe una respuesta de alguna de las partes, la decisión y las recomendaciones se compartirán con Bonsucro conforme al párrafo 13.12 subsiguiente, a menos que se haya solicitado una revisión conforme al párrafo 15 subsiguiente.

13.12 Dentro de los 15 Días Hábiles desde la recepción de la decisión y las recomendaciones, Bonsucro entonces:

- (a) (a través de los miembros independientes de su Junta Directiva) tomará la decisión

de aceptar y/o modificar las recomendaciones efectuadas por el Adjudicador conforme al párrafo 13.4(b) precedente;

- (b) cerrará la queja y publicará la notificación de la decisión en su sitio web; y, si es correspondiente,
- (c) Bonsucro publicará en su sitio web una fecha prevista para la revisión cuando se tome la decisión luego de la implementación de un plan de acción acordado y de los mecanismos de seguimiento o supervisión. Los mecanismos de supervisión procurarán garantizar el seguimiento periódico y el cuidado posterior de los titulares de derechos luego de que el proceso de reclamo haya concluido, con el fin de hacer el seguimiento del impacto de la reparación y obtener comentarios.

13.13 La decisión será definitiva luego de su publicación en el sitio web de Bonsucro.

14. SUPERVISIÓN E IMPLEMENTACIÓN

14.1 Cuando el Miembro Demandado haya acordado un plan de acción y los mecanismos de seguimiento o supervisión en la mediación o cuando el Adjudicador haya tomado la decisión conforme al párrafo 13.4(b) precedente, el Miembro Demandado o el Adjudicador compartirá con Bonsucro el plazo y el plan de seguimiento y supervisión.

14.2 La falta de cumplimiento de las actividades y/o plazos mencionados en el párrafo 14.1 precedente en circunstancias en que no se ha otorgado una prórroga conforme al párrafo 13.9 precedente, podría considerarse incumplimiento del Código de Conducta y puede constituir la base de otra queja.

15. PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN

15.1 Cualquiera de las partes del reclamo puede solicitar una revisión respecto de si el Administrador y/o el Adjudicador ha cumplido adecuadamente con el procedimiento detallado en este Mecanismo de Quejas. La revisión no hará un nuevo examen de la cuestión de fondo de la decisión. Tiene como objetivo identificar los errores de procedimiento.

15.2 Se puede solicitar una revisión dentro de los diez Días Hábiles solo cuando:

- (a) la presentación de un reclamo se ha rechazado por segunda vez, conforme al párrafo 7.8 precedente; o
- (b) el texto del borrador de una decisión se ha compartido con las partes conforme al párrafo 13.11 precedente.

15.3 Si el Revisor considera que no se ha cumplido el procedimiento detallado en este Mecanismo de Quejas, y que es posible que los errores de procedimiento afecten el fondo de la decisión y la recomendación efectuadas conforme al párrafo 13.4:

- (a) los Reclamantes pueden volver a presentar la queja reclamo dentro de los 10 Días Hábiles de haberse tomado una decisión conforme al párrafo 15.6 subsiguiente, y
- (b) el Revisor puede publicar recomendaciones respecto de cómo se pueden evitar los errores de procedimiento.

Cómo solicitar una revisión

15.4 La solicitud de revisión debe realizarse por escrito al Revisor dentro de los diez Días Hábiles desde la fecha de la decisión a que hace referencia el párrafo 15.2 precedente. El Revisor notificará a Bonsucro que se ha efectuado una solicitud de revisión dentro de los dos Días Hábiles de recibir la solicitud.

15.5 El Reclamante tendrá otros 10 Días Hábiles desde la fecha en que se efectuó la solicitud de revisión para proporcionar al Revisor motivos pormenorizados por los cuales el Reclamante considera que el Administrador y/o el Adjudicador no ha cumplido adecuadamente con el procedimiento detallado en este Mecanismo de Quejas.

15.6 El proceso de revisión será completado normalmente dentro de los treinta Días Hábiles por

un Revisor externo independiente. El Revisor notificará a las partes y a Bonsucro su decisión dentro de los treinta Días Hábiles.

16. DOCUMENTACIÓN

- 16.1 El Administrador mantendrá un registro de todos los reclamos hechos en virtud de este Mecanismo de Quejas. La documentación original presentada por las partes deberá devolverse a esas partes tan pronto como sea posible, y las copias se guardarán en la oficina de Bonsucro durante un período de seis años a contar desde la fecha en que se determinó la queja. Con posterioridad, dichas copias serán destruidas.
- 16.2 Las partes no usarán ninguna documentación de conformidad con este Mecanismo de Quejas para ningún propósito, salvo como se establece en este Mecanismo de Quejas.
- 16.3 Toda la documentación compartida entre las partes de la queja, el Administrador/Adjudicador y las partes de la queja o entre el Administrador y los Organismo de Certificación, se compartirá con Bonsucro una vez que se alcance una resolución acordada conforme al artículo 12 precedente o una vez que los pasos detallados anteriormente en la sección 13 se hayan completado cuando no exista una resolución acordada entre las partes.

17. TRANSPARENCIA

- 17.1 A cada queja se le asignará un número de seguimiento único. Bonsucro publicará la siguiente información en su sitio web, y hará referencia al número de seguimiento que corresponda:
- (a) Decisión sobre el alcance inicial:
- (i) cuando la queja esté comprendida en el alcance: se publicará una declaración en el sitio web de Bonsucro dentro de los cinco Días Hábiles de haberse tomado la decisión conforme al párrafo **Error! Reference source not found.** precedente. La declaración indicará que se ha recibido una queja y que está comprendida en el alcance, y aclarará que esto no significa que se haya hecho ninguna determinación respecto de si ha habido incumplimiento de los Estándares Relevantes. La declaración incluirá una lista de partes específicas de los Estándares Relevantes que se denuncia han sido incumplidos y le asignará un número de seguimiento de caso. La declaración no nombrará a las partes de la queja. La declaración detallará el proceso y los próximos pasos; y
- (ii) cuando la queja no esté comprendida en el alcance: se publicará una declaración en el sitio web de Bonsucro dentro de los cinco Días Hábiles de haberse tomado la decisión sobre el alcance inicial conforme al párrafo **Error! Reference source not found.** precedente. La declaración indicará que se ha recibido una queja y que no está comprendido en el alcance. La declaración nombrará a las partes a menos que el reclamante confirme que no volverá a presentar un reclamo conforme al párrafo **Error! Reference source not found.** precedente.
- (b) Mediación: se publicará una declaración en el sitio web de Bonsucro dentro de los

cinco Días Hábiles de la notificación a Bonsucro conforme al párrafo 11.3 precedente. La declaración indicará que el reclamo está en proceso de mediación. La declaración no incluirá el nombre de las partes.

- (c) Conclusión del proceso de mediación: se publicará una declaración en el sitio web de Bonsucro, dentro de los cinco Días Hábiles de la notificación a Bonsucro conforme al párrafo 12.2 precedente, en la que se indica:
 - (i) que las partes han llegado a un acuerdo en la mediación y la queja se ha cerrado, en cuyo caso no se darán más detalles a menos que las partes lo acuerden de otro modo;
 - (ii) que las partes han solicitado más tiempo para lograr una resolución; o
 - (iii) que las partes no han podido lograr una resolución y se tomará una decisión en el caso.
 - (d) Resolución: se publicará una declaración en el sitio web de Bonsucro dentro de los diez Días Hábiles de haberse tomado la decisión conforme al párrafo **Error! Reference source not found.** precedente e incluirá las razones de la decisión. La declaración incluirá los nombres de las partes.
 - (e) Cuando la resolución incluya un plan de acción a ser completado por el Miembro, este puede solicitar a Bonsucro que se actualice el sitio web cuando ese plan de acción haya sido completado y las condiciones impuestas sobre la membresía hayan sido dejadas sin efecto.
 - (f) Revisión: se publicará una declaración en el sitio de Bonsucro que indique que se ha solicitado una revisión dentro de los cinco Días Hábiles de que se notifique la solicitud a Bonsucro conforme al párrafo **Error! Reference source not found.**. Al concluirse la revisión, se publicará una declaración en el sitio de Bonsucro con el resultado de la revisión dentro de los diez Días Hábiles de que se notifique la decisión a Bonsucro conforme al párrafo **Error! Reference source not found.** precedente.
- 17.2 Las partes no deben publicar la queja, respuesta o cualquier otro documento relacionado con la queja que no esté publicado por Bonsucro o, en su defecto, esté en el dominio público. De esta manera se garantiza que se genere la cultura de la confianza y la colaboración entre las partes. Si las partes no cumplen con este requisito, se tendrá en cuenta al tomar una decisión.

18. CONFIDENCIALIDAD

- 18.1 Ambas partes acuerdan mantener los hechos y el fondo de la queja en confidencia hasta que la queja se resuelva, sujeto a la necesidad de una divulgación limitada a los fines de la investigación de la queja y que de otro modo se relacione con este.
- 18.2 El Adjudicador deberá tener en cuenta el incumplimiento de la confidencialidad al tomar la decisión conforme al párrafo 13.4 precedente.

19. PROTECCIÓN DE LOS DATOS

- 19.1 La ley de protección de los datos regula el tratamiento de los datos personales. Cuando una de las partes recopile y transmita datos personales como parte de una queja, será responsable de cumplir con las leyes locales de protección de los datos. Es posible que estas leyes exijan que la parte, entre otros, notifique a las personas que corresponda acerca del uso de sus datos con el objetivo de resolver la queja, y establezca la base jurídica para ese uso (lo cual puede requerir el consentimiento de esas personas). Las partes son responsables de garantizar que todo dato personal contenido en el reclamo haya sido recopilado en forma legal y que pueda ser divulgado en forma legal a Bonsucro y/o el Adjudicador/Administrador y/o cualquier otra parte o partes de la queja.
- 19.2 En general, las partes no deben divulgar datos personales confidenciales (es decir, datos sobre la salud, raza, origen étnico, creencias religiosas o filosóficas, afiliación sindical, vida sexual u orientación sexual, características biométricas o genéticas, o datos financieros personales (incluidos los datos de cuentas bancarias) de un individuo) como parte de una queja. Cuando sea estrictamente necesario divulgar esos datos, la parte que hace la divulgación deberá obtener el consentimiento de las personas que correspondan (dicho consentimiento para nombrar específicamente a Bonsucro o al Adjudicador/Administrador y/o a otras partes de la queja como destinatarios de los datos, a los fines de resolver la queja).
- 19.3 Bonsucro está establecido en el Reino Unido y se rige por las leyes de protección de los datos del Reino Unido (incluida la implementación en el Reino Unido de la Normativa General sobre Protección de los Datos («**GDPR**»)) como controlador de datos en relación con el procesamiento de datos personales contenido en una queja. Las leyes de protección de los datos del Reino Unido les otorgan a las personas ciertos derechos, lo cual puede significar que se le requiere a Bonsucro (a su exclusivo criterio) darle acceso a una persona a sus datos personales contenidos en una queja o eliminar esos datos. Bonsucro mantiene un aviso de privacidad a disposición del público en <http://www.bonsucro.com/wp-content/uploads/2020/02/Bonsucro-Privacy-Policy-.pdf>.

20. VARIOS

- 20.1 Bonsucro se ha comprometido a resolver quejas de manera eficiente y transparente. Sin embargo, en algunas situaciones, por ejemplo, cuando la queja plantea asuntos complejos, el Administrador/Adjudicador puede tener que ampliar los plazos establecidos en el Mecanismo de Quejas. En el caso de que tengan que ampliarse los plazos, el Administrador/Adjudicador notificará a ambas partes por escrito.
- 20.2 Bonsucro tiene una política de tolerancia cero respecto de las represalias, la intimidación o el acoso. Todas las partes de una queja deberán abstenerse de tomar represalias, intimidar o acosar a las otras partes de la queja o a cualquier persona o comunidad involucrada en la queja, incluidos los defensores de los derechos humanos.
- 20.3 Cuando haya evidencia de que alguna de las partes de una queja ha causado o contribuido a las represalias, intimidación o acoso contra otra de las partes de la queja o cualquier persona o comunidad involucrada en la queja, incluidos los defensores de los derechos humanos, el

Administrador/Adjudicador podrá optar por tomar las siguientes medidas:

- (a) interrumpir el Mecanismo de Quejas hasta que se realice la investigación de las denuncias; y
- (b) si se verifican, aplicar una sanción inmediata según se detalla anteriormente en el párrafo 13.5.

Cuando las partes de una queja decidan ampararse en esta cláusula, si el proceso de mediación ya ha comenzado, las partes tratarán de resolver la cuestión en el contexto de la mediación.

- 20.4 Las partes pueden acordar resolver el reclamo en cualquier punto. Ante esta situación, el Administrador notificará a Bonsucro. Bonsucro cerrará la queja de conformidad con sus procedimientos internos y publicará una declaración en su sitio web a tal efecto. Dicha declaración no proporcionará datos adicionales sobre el reclamo, a menos que las partes lo acuerden de otro modo.
- 20.5 Si se inician procedimientos judiciales sobre las mismas cuestiones planteadas en una queja contra el Miembro Demandado y/o si se ha iniciado (o se inicia en el curso de este proceso) otro mecanismo de resolución de quejas pertinente o procedimiento similar, el Administrador/Adjudicador puede, en cualquier momento, interrumpir el reclamo a la espera de la conclusión de esos procedimientos.
- 20.6 Los procedimientos paralelos por sí mismos no provocarán automáticamente la suspensión de una queja. El Administrador/Adjudicador solo tomará la decisión de suspender una queja cuando haya riesgo de perjuicio grave hacia cualquiera de las partes de los procedimientos paralelos y sea apropiado conforme a las circunstancias.
- 20.7 Bonsucro puede hacer presentaciones al Administrador/Adjudicador indicando que existe un riesgo de daño grave a la reputación de Bonsucro, lo cual tendrá en cuenta el Administrador/Adjudicador.
- 20.8 En cualquier momento durante el proceso del Mecanismo de Quejas, las partes de la queja pueden acordar resolver la queja, en cuyo caso el Administrador/Adjudicador puede cerrar la queja cuando desempeñe sus deberes conforme a este Mecanismo de Quejas.
- 20.9 Bonsucro puede solicitar al Administrador/Adjudicador cualquier información relacionada con la queja, en cualquier momento.
- 20.10 Las partes pueden solicitar una actualización al Administrador/Adjudicador respecto del estado de la queja o los plazos aplicables, en cualquier momento.

21. CONDUCTA

- 21.1 Todas las partes de una queja deben:
 - (a) cumplir con las reglas y las responsabilidades establecidas en el documento;
 - (b) cumplir con los plazos, atender las solicitudes de información en tiempo y forma, y notificar a la parte correspondiente si prevén alguna demora en el cumplimiento de

los plazos;

- (c) actuar de buena fe en todo momento; y
- (d) abstenerse de hacer declaraciones que resulten perjudiciales para la resolución de la queja.

22. REVISIÓN DE ESTE MECANISMO DE QUEJAS

- 22.1 Bonsucro realizará una revisión interna cada doce meses de las quejas recibidas, cómo fueron gestionadas por el Mecanismo de Quejas y las lecciones aprendidas. Se solicitarán comentarios a los usuarios del Mecanismo de Quejas, así como a los Miembros Demandados. Se proporcionará un informe al directorio de Bonsucro para revisión.
- 22.2 Bonsucro encargará una evaluación externa de su Mecanismo de Quejas cada tres años para obtener recomendaciones para mejora. Se solicitarán comentarios a los usuarios del Mecanismo de Quejas, así como a los Miembros Demandados. Se proporcionará un informe a la Junta Directiva de Bonsucro para revisión.