

## Mecanismo de Reclamos de Bonsucro

### Descripción del procedimiento y criterio de elegibilidad a aplicar

#### Introducción

El Mecanismo de Reclamos de Bonsucro para quejas contra Miembros de Bonsucro es gestionado por el CEDR (Centro para la Resolución Efectiva de Disputas), lo cual garantiza que dichas quejas se gestionen y analicen de forma independiente. El CEDR es una entidad totalmente independiente de Bonsucro. Es una organización sin fines de lucro, especializada en la resolución independiente de disputas y la prevención de conflictos. El Mecanismo de Reclamos garantiza que aquellos que se hayan visto afectados por el comportamiento de Miembros de Bonsucro cuenten con medios para resolver y reparar su queja. En este Procedimiento no se incluyen las quejas contra organismos de certificación (o auditores) acreditados por Bonsucro o contra Bonsucro propiamente dicha. Dichas quejas pueden presentarse siguiendo otros procesos descritos en la página web de Bonsucro: <https://www.bonsucro.com/complaints-and-grievances/>.

#### Descripción del Procedimiento del Mecanismo de Reclamos

El Procedimiento del Mecanismo de Reclamos garantiza que se hará un análisis preliminar para determinar si una queja contra un Miembro de Bonsucro (la "**Queja**") está contemplada en el alcance de las Reglas del Mecanismo de Reclamos (las "**Reglas**"). Si se determina que una queja está contemplada en el alcance del mecanismo y que hay fondos disponibles para dar curso al Mecanismo de Reclamos formal, se le solicita al Miembro identificado (el "**Miembro Demandado**") que responda formalmente a la Queja (incluyendo el suministro de informaciones recabadas por un Organismo de Certificación, cuando corresponda).

Luego, la Queja podría pasar por una instancia de mediación independiente para buscar una pronta resolución mediante el acuerdo entre las partes. Si no se alcanza un

acuerdo, se debe adjudicar un Mediador independiente en virtud de la Queja. Si se lo aprueba, el Mediador debe comunicar los resultados y las recomendaciones para que se tomen las medidas adecuadas de reparación de la Queja, que el Miembro Demandado y/o Bonsucro deberá seguir. Las medidas pertinentes pueden incluir propuestas de cambios en el comportamiento, reparación no financiera, sanciones o exclusión del Miembro Demandado de Bonsucro. El procedimiento está regido, en cada una de sus etapas, por plazos de respuesta determinados.

*Antes de iniciar el proceso, el CEDR debe definir si una Queja cumple con las exigencias estipuladas en las Reglas para ser considerada como queja válida e **incluida en el alcance**, y con el formato exigido. La Lista de Verificación de Elegibilidad (ver abajo) tiene como finalidad ayudarle a determinar si su Queja será aceptada para su análisis, en atención a las Reglas, y si satisface los estándares para que sea considerada válida. Lea la lista exhaustivamente antes de llenar el **Formulario de Aplicación** por separado. En un documento aparte encontrará un **Cronograma** indicativo del procedimiento de aprobación de Aplicaciones y el Mecanismo de Reclamos propiamente dicho.*

Por último, cuando el CEDR declara que una solicitud de Aplicación está incluida en el alcance, por haberse determinado que es elegible, y que cumple con los requisitos del Mecanismo de Reclamos, la Queja debe pasar por el proceso descrito en las Reglas, sujeto a que *antes Bonsucro confirme la disponibilidad de fondos*. Bonsucro cuenta con un presupuesto fijo para procesar quejas, por lo que en ciertas instancias o casos complicados que requieran una investigación para determinar cómo destinar recursos a las posibles instancias de queja el CEDR le informará de la disponibilidad de fondos una vez que haya analizado su Aplicación y que la haya verificado con Bonsucro. La página web de Bonsucro presenta la lista de opciones alternativas para presentar su queja en <https://www.bonsucro.com/complaints-and-grievances/>

Se le solicitará al Miembro Demandado que envíe una respuesta a la Queja ni bien la reciba o después de haber recabado información de un Organismo de Certificación (cuando la Queja también incluyera impugnación a la conformidad de un Miembro con los Estándares Bonsucro exigidos para la operación responsable en el sector de la caña de azúcar).



Better conflicts, Better outcomes, Better world

Se ha de tener en cuenta que el CEDR podría rechazar algunas quejas por no estar **contempladas en el alcance** del Mecanismo de Reclamos cuando no cumplieran con los requisitos estipulados en las Reglas. La Lista de Verificación de Elegibilidad, más abajo, ofrece más detalles. Los solicitantes deberían analizar las Reglas en detalle para tener una comprensión total del Mecanismo de Reclamos y de sus procedimientos.

## Lista de Verificación de Elegibilidad del Mecanismo de Reclamos de Bonsucro

Responda las preguntas siguientes. Si responde 'No' a alguna de las preguntas de esta sección, tenga en cuenta que su Queja podría no calificar para ser sometida al Mecanismo de Reclamos.

### 1. *Su situación legal para presentar esta queja*

- Confirme  
(a) que usted es una parte interesada y/o una parte afectada por la actividad de un Miembro de Bonsucro que puede proveer información sobre el motivo de la Queja en cuestión.

SÍ                      NO

### O BIEN

- (b) que usted ha sido afectado directamente por los temas en la Queja, o que representa a un individuo o grupo en una relación directa.

SÍ                      NO

### 2. *Queja presentada por primera vez, luego de haber hecho intentos directos de resolverla*

- Confirme que esta Queja es inédita, que nunca fue sometida anteriormente al Mecanismo de Reclamos.

SÍ                      NO

- Confirme si usted hizo intentos de resolver su queja directamente con el Miembro Demandado (o que existan motivos válidos de su no resolución).

SÍ                      NO

### 3. **Infracción de estándares pertinentes**

- Confirme si el motivo de la queja está relacionado con una de las opciones siguientes:
  - (a) infracción de uno o más *Códigos de Conducta de Bonsucro*\* [*link en el pie de página con información de la página web de Bonsucro*] que conciernan a Miembros de Bonsucro,  
SÍ                      NO

**Y/O**

- (b) infracción de un *Estándar Bonsucro* identificado\*\* [*link con información en la página web de Bonsucro*] que concierna a Miembros de Bonsucro  
SÍ                      NO

### 4. **Formato**

- Confirme que puede enviar su Queja en inglés y que la misma no tendrá más de 25 páginas A4 a efectos de ser sometida a una evaluación de elegibilidad inicial (puede incluir más pruebas y argumentos en hasta 175 páginas A4 en inglés o traducciones en inglés, conforme estipulado en la Reglas, pero éstas solo serán sometidas a consideración una vez que se haya determinado que la Queja está incluida en el alcance del Mecanismo de Reclamos).  
SÍ                      NO

**Cont. en la próxima página**

## 5. **Acciones correctivas**

Confirme que

- (a) usted puede sugerir acciones correctivas específicas como parte de la Queja para que un Miembro las someta a consideración en una instancia inicial;

SÍ                      NO

y

- (b) usted juzga que el Mecanismo de Reclamos es la vía más adecuada para resolver su queja, luego de haber considerado otras opciones, tales como recurrir a entes reguladores o a la Justicia.

SÍ                      NO

## 6. Elegibilidad / Alcance

- Lea la sección de más abajo sobre las quejas excluidas del Mecanismo de Reclamos. Confirme que su Queja no se encuentra en la lista de exclusiones:

SÍ                      NO

### Este Mecanismo **NO** incluye:

- Quejas contra Miembros de Bonsucro por **impactos sucedidos fuera de períodos de su asociación como miembro Bonsucro**
- Acusaciones no relacionadas con el sector de la caña de azúcar **ni con actividades relacionadas con la caña de azúcar**
- **Quejas presentadas de mala fe**
- Quejas **sin pruebas adecuadas o exclusivamente motivadas por aspectos comerciales o políticos**
- **Reenvío de una queja** (salvo en caso de no-conformidad en una solicitud anterior)
- **Quejas sobre la idoneidad de los Organismos de Certificación** (dichas quejas deben presentarse a través de otros procesos descritos en la página web de Bonsucro, en <https://www.bonsucro.com/complaints-and-grievances/>)
- Infracciones al Código de Conducta relacionadas con **cuotas impagas de miembros de Bonsucro**
- Quejas contra Bonsucro propiamente dicha (estas quejas pueden enviarse a



Better conflicts, Better outcomes, Better world

través de otros procesos descritos en la página web de Bonsucro), en <https://www.bonsucro.com/complaints-and-grievances/>.