

1. OBJETIVO

Determinar los pasos a realizar para que los individuos, trabajadores, comunidades y/o a la sociedad civil, incluyendo denunciantes, presenten sus quejas en caso de haber sido afectados negativamente por actividades comerciales y/u operaciones de cualquier naturaleza, ya sea técnica, social o económica y así prevenir su ocurrencia, tomando y delegando responsabilidades para generar acciones que solucionen las afectaciones negativas.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los reclamos, quejas, peticiones y sugerencias, sobre todas las actividades relacionados con IEB COFFEE y/o todos sus asociados de negocio

3. RESPONSABLES

- ✓ Gerente
- ✓ Jefe Administrativo
- ✓ Comité de Genero
- ✓ Comité de Evaluar y abordar
- ✓ Comité de Quejas

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Peticiones. Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca dentro del Derecho de Petición consagrado en el Código Contencioso Administrativo, en el cual se dicta un procedimiento especial e independiente. Las peticiones se deben resolver en los términos establecidos en el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, es decir dentro de los 15 días siguientes a la fecha de recibo.

Quejas. Manifestaciones de inconformidad por parte de un usuario tanto interno como externo. Con algo o alguien en una Institución durante la prestación de un servicio.

Reclamos. Oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen al cliente interno como externo.

Sugerencia: Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Mecanismo de queja: Un mecanismo de queja permite a las personas plantear una queja a un negocio para que se pueda corregir cualquier daño que éste le haya hecho.

Panel de Apelaciones: consta de una o más personas y no incluye a ninguno de los miembros del Comité de Quejas.

Comité de quejas: Es el responsable de establecer el mecanismo, y de investigar, resolver y documentar las quejas recibidas. Los miembros del Comité de Quejas deben atender los problemas delicados y serios de manera responsable.

Sexo: Los conceptos de sexo y género a menudo se confunden. El sexo se relaciona con las características biológicas de hombres y mujeres y no se puede cambiar. Ejemplos son la lactancia materna, dar a luz, los órganos reproductivos sexuales de un hombre o una mujer. Por otro lado, el género se refiere a los roles socialmente construidos. Estos se pueden cambiar con el tiempo.



**PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y
RESOLVER RECLAMOS, QUEJAS,
PETICIONES Y SUGERENCIAS**

Código: IEB COFFEE-SIG-PR-007

Versión: 002

Fecha de Emisión: 03/02/2023

Página 2 de 18

Género (1): es acerca de cómo la gente le ve y lo que la gente espera de usted como hombre o como mujer. Por ejemplo, en muchas culturas, se cree que el hombre debe tomar las decisiones en el hogar y debe asegurarse de que hay suficiente dinero para mantener la familia, mientras que la mujer necesita cuidar del hogar y los niños. Con frecuencia, esta situación lleva a limitaciones: por ejemplo, las mujeres no pueden fácilmente llegar a ser líderes o asistir a capacitaciones, y con frecuencia los hombres tienen que lidiar con su responsabilidad de generar ingreso, especialmente en casos de crisis. El género también se puede referir a la identidad de género con la que las personas se identifican (mujer, hombre, binario, transgénero).

Género (2): también se puede referir a la identidad de género con la que una persona se identifica. Comúnmente, las personas se identifican como hombres o mujeres, pero algunos no se identifican con un solo género o se mueven a través del espectro. Las identidades de género distinguen entre:

Cisgénero: Cuando la persona se identifica con el género que le asignaron al nacer. Transgénero: Cuando la persona se identifica con un género diferente al que te asignaron al nacer.

Transexual: Cuando la persona se ha sometido a una cirugía de reasignación de género (GRS) para cambiar los órganos sexuales con los que nació a la de un género diferente. Algunas personas no se identifican con ningún género.

Posible Caso: es una situación que puede violar el Estándar de Agricultura Sostenible de Rainforest Alliance, por ejemplo, un niño que ha estado trabajando durante el horario escolar obligatorio o un trabajador que afirma que le han pagado muy mal. (Consulte la siguiente sección, Respuesta y corrección, para obtener orientación sobre cómo se manejan los posibles casos).

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Estándar para la agricultura sostenible, Rainforest Alliance 2020, Requisitos para la cadena de suministro Guía E. Mecanismos de Quejas

Estándar para la agricultura sostenible, Rainforest Alliance 2020, Requisitos para la cadena de suministro Guía F. Igualdad de género

Estándar para la agricultura sostenible, Rainforest Alliance 2020, Requisitos para la cadena de suministro Guía S. Protocolo de Remediación

Estándar para la agricultura sostenible, Rainforest Alliance 2020, Requisitos para la cadena de suministro Guía L. Evaluar y abordar

Estándar para la agricultura sostenible, Rainforest Alliance 2020, Requisitos para la cadena de suministro **Normas y Estándar Internacional de Seguridad BASC - Versión 6 – 2022**

6. FORMATOS

Formato de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Control de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Actas

Formato de No conformidades y acciones correctivas

Cartas

Formato monitoreo comité de género y comité de evaluar ya abordar

Plan de manejo

7. CARACTERISTICAS DEL PROCEDIMIENTO

El Requisito Fundamental 1.5.1. se basa en el Principio Rector de la ONU No. 31, que dice que para que sea efectivo, un mecanismo de quejas debe ser:

- Legítimo: Que sus usuarios confíen en él.
- Accesible: Los usuarios saben de él y pueden usarlo.
- Predecible: Los usuarios saben qué ocurre y cuánto tiempo toma.
- Equitativo: Los usuarios tienen acceso a la información necesaria, a la experiencia y asesoría.
- Transparente: Los usuarios reciben información clara sobre lo que ocurre.
- Compatible con los derechos: las decisiones son compatibles con los derechos humanos internacionales.
- Aprendizaje continuo: las quejas individuales son analizadas para ayudar a prevenir otras quejas.
- Interacción y diálogo: Las partes interesadas ayudan a diseñar el mecanismo con diálogo, la clave para abordar y resolver las quejas.

Comité de quejas

Para establecer los miembros del comité, se debe verificar que:

1. Sea representativo, a través de:

Nombrar a un miembro de la administración.

Pedir a los trabajadores que seleccionen a su propio representante.

2. Asegurar que los miembros del comité cumplan los criterios de selección a fin de que hagan su trabajo de manera efectiva: que sepan del negocio y de las quejas que son frecuentes, que sean imparciales, accesibles y sensibles al género.

Ser sensible al género significa: Que se toman en cuenta las normas, funciones relaciones de género, y que se realicen acciones con base en ese entendido, buscando eliminar las desigualdades y promover la igualdad de género.

Ser imparcial significa: no tomar partido en una queja; tratar a todos los participantes de la misma manera y de forma justa.

Utilizar la lista de preguntas de verificación sobre las mejores prácticas para asegurar que los miembros del comité cumplen los criterios:

¿Los miembros son conocedores de las actividades del titular del certificado, y de las comunidades locales, afectadas?

¿Los miembros han realizado o han aceptado realizar, antes de unirse, la capacitación de Raindforest Alliance en línea sobre Evaluar y Abordar, género, y sobre el mecanismo de quejas?

¿La administración, los trabajadores y los miembros de la comunidad consideran imparciales a los miembros?



**PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y
RESOLVER RECLAMOS, QUEJAS,
PETICIONES Y SUGERENCIAS**

Código: IEB COFFEE-SIG-PR-007

Versión: 002

Fecha de Emisión: 03/02/2023

Página 4 de 18

¿Los miembros son accesibles y es fácil para la administración, los trabajadores, los miembros y las comunidades establecer contacto con ellos?

¿Los miembros entienden la función que podría tener el género en el contexto local y el comité está conformado tanto por mujeres como por hombres?

¿Los miembros entienden qué significa ser imparcial y como podría un conflicto de intereses afectar su toma de decisiones?

Otros asuntos a considerar al seleccionar a los miembros del comité:

Diálogo, no juicio: es importante que los miembros del comité entiendan su función de investigar y resolver quejas, con énfasis en la mediación y el diálogo, y no en emitir juicios y castigo. Podría resultar útil examinar varias situaciones para subrayar los beneficios de este método.

Imparcialidad y confidencialidad: ser imparcial y respetar la confidencialidad es esencial para que los miembros del comité sean confiables. Utilice la capacitación para explicar cómo pueden los conflictos de interés dañar un proceso justo, y por qué proteger la privacidad hace que el mecanismo de quejas funcione.

Destrezas administrativas: los miembros del comité necesitan ser precisos acerca del procedimiento que siguen, sobre los momentos, y sobre cómo documentan las quejas. Asegure que las personas seleccionadas estén conscientes de esta responsabilidad y que tengan las destrezas necesarias. Esto es particularmente importante para los miembros que desempeñan la función de coordinar el trabajo del comité

Número de miembros: piense en cuántas personas son necesarias para asegurar que el comité sea efectivo. Debe haber un mínimo de dos personas en el comité. Es aconsejable tener más miembros para que el comité siga funcionando si una persona debe apartarse temporalmente debido a un conflicto de interés.

A fin de mantener la confianza en una toma de decisiones justas por el comité, hay varios

pasos de las mejores prácticas a seguir:

Se deberá asegurar que los miembros del comité tengan capacitación sobre el mecanismo de quejas, lo que incluye conversar, como comité, de lo que significa ser imparcial y que la administración y el personal en el sitio entienden la función del mecanismo de queja y su función en la mejora continua.

Mantener un registro actualizado de los intereses declarados por los miembros del comité, en el sitio, por ejemplo, parientes que estén empleados allí, sus funciones en el sitio, las líneas de mando, intereses en los negocios de la comunidad.

Se deberá evitar tener a las mismas personas investigando una queja, y también negociando o mediando en una resolución.

Si el conflicto de interés es significativo, una opción es invitar a un tercero independiente adicional a unirse al comité

Cómo presentar un reclamo, queja, petición o sugerencia.



**PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y
RESOLVER RECLAMOS, QUEJAS,
PETICIONES Y SUGERENCIAS**

Código: IEB COFFEE-SIG-PR-007

Versión: 002

Fecha de Emisión: 03/02/2023

Página 5 de 18

Formulario para quejas por correo, buzón de pqrs, la página de internet, verbalmente a un miembro del comité, por teléfono, llamando o por SMS, en el lugar del trabajo, hablando a un supervisor inmediato o gerente, en una reunión del trabajo, reunión comunitaria o en una sesión de capacitación.

Evaluación para salvaguardar

Responder “sí” a cualquiera de estas preguntas exige elevar la queja a la alta gerencia para que la organización rinda cuentas de casos severos, incluyendo infracciones al derecho penal:

¿La situación del trabajador/niño/posible denunciante pone en peligro su vida?

¿Es éste un incidente sistémico, lo que significa que hay varios casos de este problema en el sitio?

¿Puede la situación tener impactos duraderos negativos en el bienestar del trabajador/niño, incluido daño físico y/o psicológico?

¿Hay evidencia de que la administración o el personal sabía que esta infracción estaba ocurriendo, pero continuó/aprobó su práctica?

Tiempos establecidos

Recibo de quejas: 1-2 días

Caso de Salvaguardar: 1-2 días

Revisar quejas: 1-2 días

Investigar: 4 Semanas

Comunicación los hallazgos: 6 semanas

Acordar plan de remediación: 6 semanas

Implementar plan de remediación: 12 semanas

Comunicar avance: 12 semanas – 52 semanas

Mejora Continua 52 Semanas

Comité de genero

La administración se deberá comprometer a promover la igualdad de género por medio de una declaración escrita en el código de Conducta y realizar el anuncio de la persona/comité de género designado por la gerencia como persona o personas responsables para promover la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres.

La declaración escrita debería ser comunicada a todos los miembros/trabajadores del grupo.

La gerencia asignara un comité o una persona responsable de la implementación, monitoreo y evaluación de las medidas para promover la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres.

El comité/persona responsable deberá:

- a) Tener conocimiento sobre la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres. Para que pueda trabajar en problemas de género y empoderamiento de las mujeres, es importante que la persona o comité responsable de abordar dichos problemas, tenga un conocimiento mínimo de los conceptos,

las leyes nacionales y locales relacionadas con el género y los derechos de la mujer, los problemas locales de género y, preferiblemente, algunas herramientas prácticas para abordarlas. Este conocimiento se puede lograr tomando la capacitación en línea de Rainforest Alliance sobre igualdad de género y pidiendo a ONGs locales, institutos gubernamentales, etc., quienes trabajan con dichos problemas que den capacitación o por medio de la consulta a recursos en Internet.

- b) Incluir al menos una mujer y al menos una persona de la administración (en caso de comités). La mujer o mujeres en el comité idealmente deberían representar y estar en contacto con otros miembros femeninos del grupo (u operadores) o trabajadores. Es importante que los miembros masculinos y femeninos del comité tengan conciencia de los problemas de las productoras o trabajadoras y de esa forma garantizan que las intervenciones del comité sean relevantes. Es importante tener un equilibrio de género al tener también hombres en el comité, ya que los temas de género se refieren a toda la familia y organización. Además, los hombres pueden desempeñar un papel importante en la promoción de la igualdad de género debido a su estatus e influencia. La persona de la administración permitirá el flujo de información entre la administración y el comité de género y, cuando sea necesario, facilitar el apoyo de la administración al comité de género. Por ejemplo, el comité de género podría necesitar información sobre el número de trabajadores masculinos y femeninos o podría necesitar un presupuesto para llevar a cabo las actividades que ha planificado.
- c) La persona responsable/miembros del comité deberían ser conocidos y de confianza por los miembros del grupo/trabajadores. Otros factores esenciales que pueden influir son la habilidad para hablar el idioma local, ser parte de, o conocer bien a los miembros o trabajadores, cumplir papeles de liderazgo en la comunidad, o tener una posición en la organización que no está separada de los miembros de grupo o trabajadores por estatus o responsabilidades. Los nombres de la persona responsable o de los miembros del comité, también deben comunicarse claramente a todos los miembros del grupo, trabajadores y personal.

La Persona/miembros del Comité de Género también pueden servir en otros comités requeridos de acuerdo con el Estándar de Agricultura Sostenible de Rainforest Alliance. Eso significa que las personas, quienes son parte del Comité de Evaluar y Abordar o del Comité de Quejas también pueden ser parte del Comité de Género, siempre y cuando cumplan con los requisitos para los comités de los que forman parte. Es esencial que estos comités trabajen juntos para la aplicación exitosa de la norma.

La Persona/Comité de Género es responsable de los siguiente:

- a) Implementar medidas de mitigación relacionadas con la igualdad de género que resulten de la Evaluación de Riesgo de Rainforest Alliance e incluir estas medidas en el Plan de Manejo, incluye temas específicos sobre igualdad de género para evaluar si existe un riesgo de brecha de género o un problema de género. Si existe un riesgo, se proponen medidas específicas de mitigación. Las medidas de mitigación son esencialmente pasos para evitar que ocurran problemas o para apoyar al titular del certificado a que identifique y aborde los problemas de género. A las empresas se les permite que definan otras medidas que se consideren como más factibles o relevantes en su propio contexto local. Las medidas de mitigación deben integrarse en el plan general de manejo. La implementación de las medidas, y monitoreo y su reporte, debe ser liderado por la Persona/Comité de Género. Se espera que las empresas respondan a las preguntas de acuerdo con sus posibilidades. Las preguntas no están destinadas a evaluar el cumplimiento; están destinados a encontrar maneras

de prevenir las no conformidades antes de que puedan ocurrir. La igualdad de género no es solo sobre números, sino que también es sobre el acceso a derechos y oportunidades, tales como:

- ¿Tienen las trabajadoras o las productoras las mismas posibilidades de participar en una capacitación?
 - ¿Están los hombres y las mujeres igualmente representados como líderes, como miembros del grupo o gerentes?
 - ¿Reciben las mujeres y los hombres el mismo salario o beneficios por el mismo tipo de trabajo?
- b) Sensibilizar sobre la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres con la administración y los miembros/personal del grupo al menos una vez al año. Se podrá utilizar el módulo de capacitación en línea de Rainforest Alliance sobre género u otros recursos, también podrá comunicar con organizaciones locales que tienen conocimientos sobre género y empoderamiento de las mujeres para organizar con ellas capacitaciones. La sensibilización y capacitación debería realizarse al menos una vez al año y puede ser incorporado a otras capacitaciones
- c) Está involucrada en casos de remediación de casos relacionados con violencia y discriminación a causa del género de acuerdo con el Protocolo de Remediación. Problemas de derechos humanos como trabajo infantil, trabajo forzado, discriminación, y violencia y acoso en el lugar de trabajo son abordados con el Comité de Evaluar y Abordar y también se pueden dirigir al Comité de Quejas. En caso de que las mujeres participen, el Comité de Quejas y/o el Comité de Evaluar y Abordar se pondrá en contacto con la Persona/Comité de Género para apoyar el proceso de remediación. La Persona/Comité de Género desempeñará especialmente un papel en la salvaguarda de la víctima, asegurando que está recibiendo el apoyo y los servicios adecuados y que se respeta su seguridad y privacidad.
- d) Al comienzo de cada ciclo de certificación, el comité de género completará la Herramienta de Evaluación en Profundidad de Riesgo de Género. Existe una brecha de género en el caso de que un género se encuentra en una situación de desventaja para un indicador específico en comparación con el otro. Después de completar la evaluación de género, la Persona del Comité de Género tendrá una serie de problemas, con los correspondientes indicadores y medidas de mitigación que son más factibles de abordar y más relevantes para empresa, y desarrolla un plan de acción basado en eso. Este plan será compartido con la administración y será incorporado en el Plan de Manejo. La Persona del Comité de Género deberá consultar a las entidades relevantes como grupos u organizaciones locales de mujeres, trabajadoras que forman parte de las organizaciones sindicales/obreras, si existe, y si no, con representantes de los trabajadores, para completar esta evaluación de riesgo. En todos los casos, se debe consultar la opinión de las mujeres, los migrantes y/u otros trabajadores que son de grupos más vulnerables para completar la Herramienta. Los resultados de la herramienta ayudarán a determinar las medidas de mitigación adicionales que el titular del certificado puede necesitar incluir en el plan de manejo. La Persona del Comité de Género también debería supervisar la aplicación de las medidas de mitigación, supervisar los progresos e informar a la administración periódicamente. Cuando sea necesario, también deben identificar dónde los socios externos y/o locales pueden ayudar. Después de tres años, durante el segundo ciclo, la Evaluación de Riesgos de Género en profundidad necesita ser completada de nuevo, pero ahora hay que responder más preguntas. Esto se repetirá en el próximo ciclo. Se espera que, en cada nuevo ciclo, se consulten más fuentes para proporcionar datos más sólidos y, por lo tanto, para una mejor comprensión de las causas profundas de las cuestiones de género. De esta forma, las medidas de mitigación también pueden ser más

atendidas. Para eso se usará la evaluación en Profundidad de Riesgo de Género como parte de la Evaluación de Riesgo de la empresa.

Participación de la gerencia

- Se deberá incorporar las medidas de mitigación en el Plan de Manejo.
- Las cuestiones de igualdad de género se revisarán en la revisión por la dirección y se deberá aprovechar ese tiempo para informar sobre los progresos realizados, proponer ideas para mejorar y plantear nuevas preocupaciones relacionadas con la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres;
- La gerencia y/u otras funciones de alto nivel deben ser responsables de cumplir los objetivos del plan de género, por ejemplo, vinculándolos a sus revisiones de desempeño.

Participación de los trabajadores/miembros de grupo:

- Es importante involucrar a los trabajadores/miembros del grupo para asegurarse de que su voz se incluya, por ejemplo, a través de encuestas de trabajadores, planillas o entrevistas.
- Idealmente, los grupos/estructuras existentes están acostumbradas a reunir retroalimentación de los trabajadores/productores, tales como grupos de ahorro de mujeres, organizaciones/comités de mujeres, etc.

Comité Evaluar y abordar

La gerencia demostrará su compromiso de respetar los derechos humanos y de dar pasos para prevenir, monitorear, identificar y remediar las violaciones de derechos humanos a través de la política de conducta comercial responsable en el código de conducta.

El comité será designado por la gerencia, será una persona responsable de abordar la discriminación, el trabajo infantil prohibido, el trabajo forzoso y la violencia y acoso en el trabajo.

El comité debe incluir una persona que represente a la gerencia, que sea responsable del trabajo del comité, con buen conocimiento de los problemas de discriminación, trabajo infantil prohibido, trabajo forzoso y violencia/acoso en el trabajo en el país y el área local. Los miembros del comité deben, como mínimo, tomar el módulo de capacitación en línea de Rainforest Alliance para evaluar y abordar y comprender las leyes nacionales y locales sobre estos temas.

La responsabilidad del comité es implementar los requisitos, documentar las acciones implementadas, y rastrear e informar los indicadores para evaluar y abordar. Si ya se tiene un comité que apoya los derechos humanos y las cuestiones sociales, este comité puede ser designado como el comité para evaluar y abordar si cumple con los requisitos estándar. El Comité para evaluar y abordar también se puede combinar o tener algunos de los mismos miembros que otros Comités requeridos por el Estándar de Agricultura Sostenible de Rainforest Alliance, como el Comité de Quejas y/o el Comité de Género. Estos comités deben trabajar juntos para la implementación exitosa del estándar. Los miembros del comité no necesitan recibir ninguna compensación adicional por cumplir con estas funciones, pero deben continuar recibiendo su remuneración normal mientras realizan tareas para evaluar y abordar, incluido el pago de horas extraordinarias que puedan corresponder por trabajar fuera del horario normal. Cuando los miembros del Comité no sean empleados remunerados, la empresa debe cubrir los costos de viaje y relacionados con la comunicación.



**PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y
RESOLVER RECLAMOS, QUEJAS,
PETICIONES Y SUGERENCIAS**

Código: IEB COFFEE-SIG-PR-007

Versión: 002

Fecha de Emisión: 03/02/2023

Página 9 de 18

El comité debe garantizar que el personal pertinente y la gerencia reciban capacitación para aumentar su conciencia sobre los problemas de derechos humanos y el enfoque para evaluar y abordar. Dicha capacitación se puede coordinar con un proveedor de capacitación externo o el comité puede utilizar otros recursos disponibles, como los módulos de capacitación para evaluar y abordar de Rainforest Alliance.

El comité debe informar a los trabajadores y miembros del grupo por escrito que la discriminación, el trabajo infantil, el trabajo forzado y la violencia/acoso no son tolerados en la empresa.

El sistema para evaluar y abordar implementa acciones basadas en los riesgos específicos a los que está expuesta la empresa. Se utilizarán la herramienta de Evaluación de Riesgos Agrícolas de Rainforest Alliance para identificar los riesgos relevantes. Se espera que los titulares de certificados respondan a las preguntas con honestidad. Para cada riesgo que se identifica, la herramienta sugiere medidas de mitigación de riesgos que la finca debe adoptar. Las medidas de mitigación son pasos para evitar que ocurran problemas.

Se usará la herramienta para el monitoreo, esta herramienta contiene preguntas de monitoreo sugeridas sobre cada tema para evaluar y abordar (trabajo infantil prohibido, trabajo forzoso, etc.), así como sobre la evaluación de la mejora que la empresa está haciendo para prevenir y remediar estos casos. El monitoreo de la evaluación y abordaje debe ser coordinado por el comité para evaluar y abordar. El monitoreo tiene varios propósitos:

- Mejora: El monitoreo se emplea para evaluar el avance de las acciones implementadas y los impactos de dichas acciones en el abordaje de los riesgos identificados. La información puede emplearse para evaluar el funcionamiento del sistema para evaluar y abordar de la finca/grupo y para identificar aspectos que pueden mejorarse.

- Información: El monitoreo se puede utilizar para recopilar información actualizada sobre posibles riesgos o casos de discriminación, trabajo infantil prohibido, trabajo forzoso y violencia/acoso en el trabajo en la finca/grupo. Esta información se puede utilizar para identificar medidas adicionales que puedan ser necesarias.

- Además de evaluar el progreso y recopilar información, una visita de monitoreo también es una oportunidad para que los monitores concienticen a los trabajadores/miembros del grupo sobre los requisitos del estándar y las buenas prácticas de Rainforest Alliance.

El monitoreo implica la recopilación de información de todas las partes interesadas pertinentes que tienen conocimiento de los riesgos relacionados con los derechos humanos. También debe incluir la recopilación de información de las personas que participan en la implementación de evaluaciones y abordar las acciones de mitigación y los procesos de remediación.

Los siguientes son algunos principios generales para elegir un enfoque de monitoreo y se deberán definir en el acta.

Aprovechar los sistemas existentes:

Defina quién supervisará:

Defina dónde recopilar la información de monitoreo

Definir cómo recolectar información de monitoreo:

Identificar cómo garantizar que los datos sean precisos:

Decidir cómo almacenar los datos de forma segura



**PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y
RESOLVER RECLAMOS, QUEJAS,
PETICIONES Y SUGERENCIAS**

Código: IEB COFFEE-SIG-PR-007

Versión: 002

Fecha de Emisión: 03/02/2023

Página 10 de 18

Si el proceso de monitoreo identifica debilidades en el sistema para evaluar y abordar, por ejemplo, muy poco progreso en algunas de las medidas de mitigación, como la verificación de la edad o la supervisión del proveedor de mano de obra, esta es una oportunidad para corregir la brecha.

En los casos de sospecha de discriminación, trabajo infantil, trabajo forzoso o violencia/ acosos identificados deben remitirse al Mecanismo de Quejas para su investigación y para determinar los próximos pasos para remediar el caso. El Protocolo de Remediación se utiliza para determinar qué sucede después de que se identifican los casos. Los casos identificados a través del Mecanismo de quejas o mediante auditorías también se resuelven de acuerdo con el Protocolo de remediación. Cuando la empresa sola no puede remediar por completo un abuso de los derechos laborales; es necesaria la colaboración con actores externos. En el proceso de planificación de la remediación, el Comité para evaluar y abordar debe completar el Plan de remediación de una página como parte del Plan de gestión. Esto ayuda a identificar quién es internamente responsable de la respuesta directa a un caso grave y de los pasos del monitoreo. También identifica agencias externas que pueden ser contactadas para apoyar la remediación. Esto podría incluir la protección de la mujer o el niño y/o las organizaciones de trabajadores migrantes y los departamentos locales de trabajo social o educación o las autoridades locales en caso de violaciones de la ley penal. Estos contactos se establecen en el plan de trabajo con actores externos.

6. PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	FORMATO
Conformación de comité de quejas, género y evaluar y abordar	Se asignará una persona para el comité de quejas, comité de género y comité de evaluar y abordar por gerencia, revisando los perfiles de los cargos de la empresa o externos. Para el caso del comité de quejas se deberá incluir al menos a un miembro/representante de los trabajadores y uno de ellos será nombrado "secretario del comité" basados en sus perfiles,	Gerencia Jefe Administrativo	Acta de conformación.
Recibo de Peticiones, Quejas, reclamos y sugerencias	Se recibirá la queja a través del Formato peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con la información suministrada por individuos, trabajadores, proveedores, clientes, comunidades y/o a la sociedad civil, incluyendo denunciantes, esta información puede ser anónima y debe ser respetada su confidencialidad. Dicho formato estará compartido con el responsable de cada proceso y SST, y en el buzón de pqrs, se socializará por correo electrónico o por la página de internet, si se recibe verbalmente se deberá diligenciar el formato con la información recibida. La pqrs formal, incluida la fecha de recepción, es ingresada en el registro Control de pqrs por el miembro del comité designado como secretario. El secretario, que es miembro del comité, Verifica si la pqrs implica riesgo de daño a la persona y si salvaguardarla es necesario y procede a documentar las pqrs y coordinar las reuniones, registrar las pqrs y el acuse de recibo de la queja, las reuniones del comité, las fechas y las decisiones tomadas.	Secretario comité	Formato peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Formato control peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.



**PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y
RESOLVER RECLAMOS, QUEJAS,
PETICIONES Y SUGERENCIAS**

Código: IEB COFFEE-SIG-PR-007

Versión: 002

Fecha de Emisión: 03/02/2023

Página 11 de 18

Mantener este procedimiento para compartir con cualquiera que plantee una pqr, que explique el proceso y los marcos de tiempo claramente.

Verificar que los miembros del comité y las partes interesadas involucradas en la pqr estén capacitados en salvaguardar y manejar pqr, incluidos los derechos humanos, y que entienden su función y los cronogramas involucrados.

Verificar que los miembros del comité y todos los involucrados entienden la regla sobre confidencialidad.

Enfatizar la importancia del diálogo y la mediación, y de mantener al denunciante informado y consultado.

Verifica que la queja se refiere a derechos humanos.

Verifica si hay conflictos de interés

Asigna la pqr a un miembro del Comité de Quejas, comité de evaluar y abordar, comité de genero o jefe administrativo en caso de estar fuera de los alcances del comité como sugerencias o peticiones.

Organiza una reunión para revisar la pqr;

Crea un archivo confidencial sobre la pqr.

Al inicio de cada queja, pida a los miembros considerar y declarar cualquier conflicto de interés, y repita esta pregunta en las reuniones cuando la investigación se ha completado y puedan haber salido a luz nuevas informaciones.

Si un miembro tiene un conflicto de interés, puede retirarse temporalmente del comité. Si hay suficientes miembros, el comité puede seguir funcionando.

Nota. Si la queja implica una denuncia contra la alta gerencia, el secretario podría invitar a unirse al comité a un tercero independiente (de un grupo de partes interesadas capacitadas) con voto decisorio.

El secretario responde con confirmación de recibo e información de lo siguiente:

El miembro del comité responsable de la queja.

Cuando se reunirá el comité para determinar si la queja es admisible.

Cuando comunicará el miembro del comité responsable, el resultado del examen de la queja.

Explica qué pasos dará el comité para mantener la confidencialidad de la queja.

Recuerda al denunciante que pueden traer personas para apoyarles a cualquier reunión

Comparte una hoja informativa fácil de entender acerca del proceso y proporciona un número de contacto del miembro del comité responsable.

Confirma si la persona que plantea la queja es alfabeto, y ajusta la comunicación de manera correspondiente.



PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y RESOLVER RECLAMOS, QUEJAS, PETICIONES Y SUGERENCIAS

Código: IEB COFFEE-SIG-PR-007

Versión: 002

Fecha de Emisión: 03/02/2023

Página 12 de 18

<p>Salvaguardar y derechos humanos</p>	<p>Si el secretario u otros miembros del comité tienen duda razonable de que el denunciante u otras personas podrían estar en riesgo, y/o si el caso implica derechos humanos, el comité sigue el procedimiento específico establecido en detalle en el Protocolo de Remediación y debe ceñirse a los cronogramas dados en el Protocolo.</p> <p>En un plazo de cuatro semanas, el secretario del Comité convoca una reunión del Comité de Quejas para examinar los casos de derechos humanos que son admisibles y para recomendar un plan de remediación.</p> <p>En un plazo de cuatro semanas, el comité aplica la Evaluación de la Gravedad para verificar si la queja debe elevarse a la administración. Nota. Si en cualquier etapa el comité identifica una situación que puede representar un riesgo severo para una persona, la comunidad o el medio ambiente local, el comité aplica medidas de salvaguardia y la evaluación de la gravedad en el Protocolo de Remediación y sigue los consejos del Protocolo.</p> <p>Si los miembros del comité se enfrentan a una situación de emergencia y no están seguros de qué hacer, deben elevar la queja a la administración de alto nivel cuando sea posible, o a Rainforest Alliance.</p> <p>En un plazo de cuatro semanas, si la denuncia es crítica, el comité evalúa la posibilidad de delincuencia y, con el consentimiento de la víctima, decide si la denuncia debe ser remitida a las autoridades policiales. Todos los pasos posteriores son dirigidos por el Comité de Evaluar y Abordar y son claramente establecidos en el Protocolo de Remediación</p>	<p>Secretario Comités</p>	<p>Formato peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.</p> <p>Formato control peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.</p> <p>Actas de Reunión</p>
<p>Revisa si la petición, Queja, reclamos, sugerencia es Justificada.</p>	<p>El comité se reúne para establecer los hechos básicos de la pqr y para confirmar si el denunciante se encuentra dentro del alcance de las operaciones de IEB COFFEE y/o sus subcontratistas y proveedores de servicios. El comité también confirma si la pqr se refiere a un requisito de los estándares de los sistemas</p> <ul style="list-style-type: none"> • El secretario del comité documenta la decisión y la fecha en el registro. <p>El comité confirma si la pqr se refiere a derechos humanos, si implica trabajo infantil prohibido, condiciones de trabajo o acoso sexual y violencia en el trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la respuesta es 'sí', informa al Comité de Evaluar y Abordar, y al Comité de Género y sigue el procedimiento del Protocolo de Remediación. Si es de la categoría relacionada con SST se informa al auxiliar de SG y la coordinadora de seguridad y salud en el trabajo, si es sobre satisfacción del cliente o relacionada con algún proceso se informa al líder del proceso quien realiza la investigación y las acciones correctivas. 	<p>Secretario Comités</p>	<p>Actas Cartas</p>



**PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y
RESOLVER RECLAMOS, QUEJAS,
PETICIONES Y SUGERENCIAS**

Código: IEB COFFEE-SIG-PR-007

Versión: 002

Fecha de Emisión: 03/02/2023

Página 13 de 18

Para casos relacionados con comité de quejas, comité evaluar y abordar y comité de género se procede a lo siguiente:

- El secretario del comité documenta la decisión y la fecha en el registro.

Las quejas sobre derechos humanos siguen un procedimiento detallado en el Protocolo de Remediación.

El secretario del comité organiza la documentación confidencial y la investigación de la queja:

- Se abre un archivo para conservar allí los materiales pertinentes.

- El archivo se guarda de manera segura, respetando la confidencialidad de la queja de la persona y la normativa nacional sobre la privacidad de los datos y la protección de los datos.

- El comité acuerda qué información necesita compartirse con quién para poder realizar una investigación efectiva.

El miembro responsable del comité informa de la decisión a la persona que planteó la queja.

Esto incluye:

- El resultado de la revisión;

- Los siguientes pasos:

- Si la queja no es admisible, explica por qué, y orienta a la persona a la autoridad responsable o a una organización que le pueda ayudar;

- Si la queja es admisible, explica el proceso de investigación;

- Verifica si la persona tiene toda la información y apoyo que necesita y le recuerda que le puede acompañar una persona que ella elija;

- Los cronogramas;

- Aprueba las medidas de confidencialidad y qué información necesita compartirse con quién, como parte de la investigación.

Cuando es posible, se comunica personalmente.

En el caso de una queja anónima, el comité no puede explicar los siguientes pasos al denunciante. El comité podría decidir acusar recibo de una queja de manera pública,

y publicar los siguientes pasos, solo si ello no pone la confidencialidad en riesgo, o si no plantea un riesgo de daño a las otras personas.

NOTA 1. La revisión y aprobación debe darse por personas que no estén involucradas en las actividades de certificación digital relacionadas con el reclamo o la apelación.

Para que sea admisible, una queja debe tener las dos condiciones siguientes:

- La queja la realiza cualquier persona u organización que tenga una queja contra el titular del certificado y/o sus subcontratistas y proveedores de servicios;



PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y RESOLVER RECLAMOS, QUEJAS, PETICIONES Y SUGERENCIAS

Código: IEB COFFEE-SIG-PR-007

Versión: 002

Fecha de Emisión: 03/02/2023

Página 14 de 18

	<ul style="list-style-type: none"> • El tema de la queja es verse afectado negativamente por las acciones, reglas o políticas del titular del certificado, o sus subcontratistas y proveedores de servicios. <p>Cuando el comité recibe una queja que es admisible, es una buena práctica evaluar las implicaciones para el cumplimiento del Estándar de Agricultura Sostenible 2020 para determinar la mejor manera de abordar la queja. Esto incluye quejas recibidas de miembros de la comunidad, que permite a las comunidades dentro o adyacentes a una finca plantear sus preocupaciones a través del mecanismo de quejas.</p>		
<p>Análisis de la situación</p>	<p>El miembro del comité responsable de la queja coordina la investigación.</p> <p>El comité nombra a un investigador que tiene el conocimiento y experiencia necesaria para investigar qué ha ocurrido. Éste es un miembro del comité o una parte interesada experta con capacitación adecuada, incluso en el tema de confidencialidad.</p> <p>El investigador establece estos hechos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dónde y cuándo ocurrió la acción o falta de acción que dio lugar a la queja; • Quién fue responsable o comparte la responsabilidad de lo que ocurrió; • Por qué ocurrió y cuál es la causa fundamental; • ¿La queja es por un hecho aislado o podría ser sistémico? • ¿El denunciante trató de resolver el problema de otras maneras, y de ser así, por qué no funcionaron? <p>Los métodos para recolectar la información son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistar a las partes afectadas y/o a la persona que planteó la queja; • Visitar el sitio donde ocurrió; • Entrevistar a testigos sin poner en peligro la identidad de la persona que planteó la queja; • Consultar a los expertos que corresponda; • Verificar documentos y registros. <p>El investigador está informado de qué información se puede compartir para realizar una investigación efectiva, incluso en el caso de una queja anónima.</p> <p>Para los casos de SST y procesos se evaluara el análisis de la novedad y las acciones correctivas.</p>	<p>Secretario Comités</p>	<p>Actas Cartas</p>
<p>Enviar comunicación al cliente</p>	<p>Cuando la investigación está completa, el comité comparte los resultados con la persona, organización o representantes que plantearon la queja y con las partes afectadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El comité aborda los hallazgos con las partes necesarias, y en colaboración identifican correcciones remediales y la causa fundamental del problema; • Si la queja implica a un grupo grande, como toda la fuerza laboral o la comunidad, el comité habla de los hallazgos con los 	<p>Secretario Comités</p>	<p>Comunicado al cliente Acta</p>



PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y RESOLVER RECLAMOS, QUEJAS, PETICIONES Y SUGERENCIAS

Código: IEB COFFEE-SIG-PR-007

Versión: 002

Fecha de Emisión: 03/02/2023

Página 15 de 18

	<p>representantes, y puede también realizar una reunión pública, tomando en cuenta cualquier preocupación relativa a la confidencialidad;</p> <ul style="list-style-type: none"> • El secretario del comité documenta la reunión y la fecha en que se realizó. Si la persona u organización que plantea la queja está en desacuerdo con los hallazgos del comité, y no se puede lograr una resolución a través del diálogo, se pone a disposición un proceso de apelación. • Si la apelación es rechazada, el Comité de Apelaciones confirma los hallazgos del Comité de Quejas y su plan de acción. • Si la apelación es aceptada, el Comité de Apelaciones puede ajustar los hallazgos del Comité de Quejas o recomendar una nueva investigación. <p>En el caso de una queja anónima, el comité podría decidir compartir públicamente sus hallazgos, solo si no pone la confidencialidad en riesgo, o si ello no plantea un riesgo de daño para otras personas</p>		
<p>Acordar Plan de remediación</p>	<p>En colaboración con los expertos correspondientes, el comité desarrolla un plan de remediación que establece la forma de proporcionar una solución y cómo prevenir que la queja se repita. El plan incluye correcciones y acciones correctivas para abordar la causa raíz.</p> <p>El miembro del comité responsable de la queja coordina el desarrollo del plan de remediación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajan juntos con partes interesadas expertas, la persona que planteó la queja y las partes afectadas, para acordar las correcciones y las acciones correctivas. • Toda acción tiene un cronograma acordado, un presupuesto y expertos que apoyarán la implementación. • Se comunican con la administración para asignar funciones y responsabilidades, y para identificar quién debe rendir cuentas de cada corrección y acción correctiva. Identificar y acordar una resolución puede implicar diferentes destrezas dependiendo de la queja, por ejemplo, diálogo, negociación, mediación o reconciliación. <p>El comité se reúne para aprobar el plan de acción y el cronograma propuesto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El cronograma prioriza las correcciones a ser completadas en un plazo de 12 semanas después de la queja original, y establece las acciones correctivas a completarse tan pronto como sea posible después de eso, y a más tardar en un plazo de 52 semanas desde la fecha de la queja original. • El comité confirma que todas las acciones son compatibles con los derechos humanos y con el estándar de Rainforest Alliance. 	<p>Secretario Comités</p>	<p>Comunicado al cliente Acta Formato de No conformidades y acciones correctivas</p>



**PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y
RESOLVER RECLAMOS, QUEJAS,
PETICIONES Y SUGERENCIAS**

Código: IEB COFFEE-SIG-PR-007

Versión: 002

Fecha de Emisión: 03/02/2023

Página 16 de 18

	<ul style="list-style-type: none"> • El secretario del comité documenta la reunión y la fecha en la que se realizó. En caso de una queja anónima, el comité desarrolla el plan de remediación con expertos y partes interesadas. <p>A las personas que presenten las quejas se les protege contra la terminación del empleo/membresía, represalias o amenazas como consecuencia del uso del mecanismo de quejas</p>		
Tratamiento de la Petición, queja, reclamo, sugerencia	<p>Al miembro del comité responsable de la queja se le indica que debe hacer lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener reuniones semanales con las personas responsables de las correcciones y de las acciones correctivas para supervisor el avance de su implementación y para dar seguimiento a la efectividad de las medidas seleccionadas; • Dar seguimiento a los cronogramas y tomar acción para prevenir atrasos cuando sea posible; • Dar seguimiento al avance en un documento que se comparte con el Comité de Quejas y con la administración; • Documentar cuándo se ha completado cada acción. <p>. Cuando el diálogo no resuelve una queja, la persona que presenta la queja puede apelar la decisión del comité. El comité convoca a un panel de apelaciones para revisar la decisión</p>	Secretario Comités	Comunicado al cliente Acta Formato de No conformidades y acciones correctivas
Panel de apelaciones	<p>El comité convoca a un panel de apelaciones para revisar la decisión. Se identificará a las personas que cumplan con los criterios de selección del Comité de Quejas y que puedan actuar como miembros independientes para considerar apelaciones, incluidas partes interesadas externas. Un Panel de Apelaciones consta de una o más personas y no incluye a ninguno de los miembros del Comité de Quejas.</p> <p>Debe ser prioridad para el Comité de Quejas y el Panel de Apelaciones encontrar una resolución satisfactoria para todas las partes, cuando sea posible.</p> <p>En el inusual caso de que el Panel de Apelaciones y el Comité de Quejas no puedan resolver una queja, y solo cuando se hayan agotado todas las opciones, la persona u organización que presenta la queja puede elevarla al Ente de Certificación que certificó al titular del certificado o, a su vez, puede establecer contacto con el Mecanismo de Quejas de Rainforest Alliance.</p>	Secretario Comités Panel de apelaciones	Actas Cartas
Seguimiento a la Petición, queja o reclamo. Y plan de remediación	<p>El secretario del comité contacta al cliente e identifica el nivel de satisfacción con relación al plan de acción tomado y la atención prestada.</p> <p>Al miembro del comité responsable de la queja se le indica que debe hacer lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener reuniones semanales con las personas responsables de las correcciones y 	Secretario Comité de quejas	Actas Comunicaciones



**PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y
RESOLVER RECLAMOS, QUEJAS,
PETICIONES Y SUGERENCIAS**

Código: IEB COFFEE-SIG-PR-007

Versión: 002

Fecha de Emisión: 03/02/2023

Página 17 de 18

	<p>de las acciones correctivas para supervisor el avance de su implementación y para dar seguimiento a la efectividad de las medidas seleccionadas;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar seguimiento a los cronogramas y tomar acción para prevenir atrasos cuando sea posible; • Dar seguimiento al avance en un documento que se comparte con el Comité de Quejas y con la administración; • Documentar cuándo se ha completado cada acción. 		
Comunicar avances	<p>El miembro del comité responsable de la queja mantiene al denunciante informado periódicamente sobre el avance del plan de remediación.</p> <p>Por ejemplo, se recomiendan los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acordar con el denunciante la periodicidad con la que quisiera que se le actualice, por ejemplo, semanalmente, mensualmente • Asegurar que el demandante entiende plenamente el plan y el cronograma para las correcciones (12 semanas) y las acciones correctivas (52 semanas); • Comunicar el avance y hablar de cualquier obstáculo para completar las acciones; • Comunicarle cuando se complete cada paso y cuando se resuelva la queja; • Chequear periódicamente si el denunciante está satisfecho con el resultado; • Cuando se hayan completado todas las correcciones y acciones correctivas, evaluar si el denunciante está satisfecho con el resultado. Cuando se ha completado el plan de remediación, el miembro del comité responsable de la queja hace lo siguiente: • Se reúne con las partes afectadas, las partes interesadas y la administración y explica cómo la queja ha ayudado a la empresa a mejorar. En el caso de una queja que involucre a un grupo grande como los trabajadores o la comunidad, esta podría ser una reunión pública; • Comparte los detalles de la remediación realizada y las acciones correctivas con el equipo apropiado, para que se incluyan en las actividades normales de seguimiento (respetando la confidencialidad). <p>En el caso de una queja anónima, el comité puede decidir comunicar el avance públicamente, solo si hacerlo no pone en riesgo la confidencialidad o si no representa un riesgo de daño para otras personas.</p>	Secretario Comités	Comunicado al cliente Acta Formato de No conformidades y acciones correctivas
Mejora continua	<p>Cuando la queja ha sido resuelta, el comité se reúne a hablar y analizar el proceso y la manera en que la queja contribuyó a la mejora continua.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifica que se siguió el procedimiento. Si se incumplió algún plazo, registra por qué sucedió esto y cómo mejorar el proceso la próxima vez. 	Secretario Comités	Comunicado al cliente Acta Formato de No conformidades y



**PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y
RESOLVER RECLAMOS, QUEJAS,
PETICIONES Y SUGERENCIAS**

Código: IEB COFFEE-SIG-PR-007

Versión: 002

Fecha de Emisión: 03/02/2023

Página 18 de 18

	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica los pasos dados para proteger la confidencialidad y la efectividad de ese proceso. • Discute los comentarios de la persona que presentó la queja y de las partes afectadas, así como de los expertos y de la administración involucrados en la remediación. • Revisa cualquier aprendizaje obtenido de la investigación y del plan de remediación completado. • Discute por qué el denunciante no resolvió la queja antes de acudir al mecanismo de quejas. • Verifica cómo encaja la queja en el patrón general de quejas recibidas. • Discute de qué manera ha informado la queja la mejora continua. • Incluye datos generalizados pertinentes a la denuncia (respetando la confidencialidad) en los indicadores de seguimiento para que el mecanismo de reclamación los comparta con la administración. • El secretario del comité documenta la reunión y la fecha y las conclusiones en el registro. 		acciones correctivas
Evaluación de indicadores	Analizar e interpretar los datos teniendo en cuenta los controles establecidos en el plan de manejo	Secretario Comités	Plan de Manejo

Elaborado por: _____ Diana Alzate Jefe Administrativo FECHA 03/02/2023	Revisado por: _____ Lina Hurtado Jefe Contable FECHA 03/02/2023	Aprobado por: _____ Juan Antonio Echeverri Gerente FECHA 03/02/2023
CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha del Cambio	Descripción del Cambio	
15/06/2021	Procedimiento nuevo	
03/02/2023	Actualización de proceso.	