



Nombre del documento	Procedimiento RTRS para el tratamiento de quejas Draft Versión 0.1
Fecha	6 de Noviembre 2019
Producido por	<p>Este documento fue desarrollado por la Unidad Técnica de RTRS en colaboración con E4tech durante 2019.</p> <p>El documento fue formalmente aprobado por los miembros del Comité Ejecutivo el 6 de Noviembre de 2019 y pendiente de aprobación de la AG antes de entrar en vigor.</p>

Este es un documento público de la Round Table on Responsible Soy Association (RTRS). Por comentarios relativos al contenido del mismo o del Estándar RTRS, contactarse a:

RTRS invita a los distintos actores a compartir su opinión sobre los Estándares. Podrán enviar sus comentarios sobre el presente documento a: Technical.unit@responsiblesoy.org cc: info@responsiblesoy.org

Teléfono: +54113968 9461

Los idiomas oficiales de RTRS son Inglés, Español y Portugués. Sin embargo en caso de incompatibilidad entre las diferentes versiones del mismo documento, deberá considerarse como oficial la versión en Inglés.



I. Introducción

Se propone este procedimiento para el tratamiento de quejas y reclamos relativos al desarrollo o implementación de elementos del sistema RTRS, incluido, entre otros, el Sistema de Estándares y Certificación de RTRS.

Importante: Algunas normas adicionales se aplican específicamente en el contexto de la certificación EU RED. Consulte detalles en la documentación correspondiente.

II. Objetivos

A continuación se indican los objetivos de este procedimiento:

- Describir y explicar el proceso que implementa RTRS para el tratamiento, procesamiento y resolución de reclamos y quejas de terceros;
- Garantizar que los reclamos y quejas se traten, procesen y resuelvan de manera transparente, objetiva y consecuente en línea con los Estatutos y Términos de Referencia de RTRS y los Códigos de Buenas Prácticas de ISEAL;
- Brindar un punto de contacto para quejas y reclamos oficiales presentados en contra de RTRS.

III. Alcance

Este procedimiento puede ser utilizado por individuos u organizaciones, sean o no miembros de RTRS.

Podrán presentarse reclamos y quejas por no-conformidades, infracciones o mal uso de elementos del sistema RTRS, incluidos entre otros:

- Reglas de membresía, gobernanza y estatutos de RTRS;
- El Estándar RTRS, incluido el proceso de redacción/revisión de los estándares RTRS y documentos relacionados;
- Certificación RTRS, incluidos los procesos de auditoría, la emisión/suspensión/retiro de certificados, antes de certificación RTRS y auditores, así como mecanismos de acreditación RTRS;
- Marca registrada RTRS, incluido el uso y comercialización de certificados RTRS, uso de declaraciones de cumplimiento, uso de otras marcas y del logo RTRS.

No debe entenderse que este proceso reemplaza el sistema legal o judicial. Las decisiones que resulten de este procedimiento son solo orientativas y no deberán considerarse como un enunciado completo y definitivo.

IV. Generalidades del proceso de resolución de reclamos

Como principio general, los reclamos y quejas deberán resolverse tentativamente al nivel operativo, es decir, antes de certificación, antes de acreditación y el Secretariado RTRS. Los



reclamos y quejas serán elevados a la Comisión de Quejas de RTRS (abajo) o al Comité Ejecutivo solo en el caso de que no haya alcanzado una resolución aceptable a un nivel inferior.

V. Proceso de resolución de reclamos detallado

a. Presentación de un reclamo/queja

Salvo aquellos relativos a procesos de auditoría, emisión/suspensión/retiro de certificados RTRS y acreditación de Entes de Certificación, los reclamos o quejas deben remitirse por correo electrónico al Secretariado de RTRS a grievances@responsiblesoy.org.

Los reclamos o quejas relativos a procesos de auditoría y emisión/suspensión/retiro de certificados RTRS, deberán enviarse al Ente de Certificación (EC) a cargo del proceso al que corresponde el reclamo o queja.

Los reclamos o quejas relativos a la acreditación de Entes de Certificación deberán enviarse al Ente de Acreditación (EA), o en caso de que no haya ente de acreditación designado, al Secretariado de RTRS.

Para que un reclamo/queja sea considerado válido, el reclamante deberá brindar la siguiente información:

- i. Identidad, datos legales e información de contacto del reclamante.
- ii. La organización a la que está dirigido el reclamo/queja, por ejemplo, el Secretariado de RTRS, un Miembro de RTRS, un operador certificado, un tercero, etc.
- iii. La naturaleza de la queja y a que estándares, procedimientos o documentos de RTRS se refiere.
- iv. Evidencia respaldatoria, como documentación que justifique la queja.
- v. Detalles de pasos previos que pudieron haberse tomado para resolver el reclamo directamente, antes de recurrir a este procedimiento.
- vi. Acciones concretas, claras y concisas, propuesta de actividades o medidas necesarias para corregir los problemas planteados en el reclamo.

b. Procesamiento de reclamos /quejas

1. Cuando el Secretariado de RTRS/EC/EA recibe el reclamo o queja, verifica que esté completo, y si lo está, inicia el proceso de resolución de reclamos/quejas. Dentro del término de dos semanas de presentado el reclamo o queja, el Secretariado de RTRS/EC/EA deberá dar aviso al reclamante sobre su aceptación o denegación e informará sobre los tiempos y los pasos a seguir en caso de aceptación.
2. El Secretariado de RTRS/EC/EA, entonces, analizará el reclamo o queja y los documentos asociados para evaluar su validez y sugerirán alternativas de resolución.

c. Resolución de reclamos /quejas

1. La resolución deberá estar alineada en lo posible con las reglas, estándares y procedimientos vigentes en RTRS, al tiempo que aborda los temas planteados en el reclamo /queja. Toda decisión relativa a la resolución deberá ser validada por el Director Ejecutivo de RTRS, o el Director del EC o el EA, según sea el caso.
2. Dentro de los dos meses de presentado el reclamo o queja, se le comunicará al reclamante la decisión sobre la resolución y una fundamentación detallada de la misma. El reclamante podrá apelar la decisión dentro de las dos semanas de notificada la misma.



ROUND TABLE ON RESPONSIBLE SOY ASSOCIATION (RTRS)

UTOQUAI 29/31 | 8008 ZURICH, SWITZERLAND

3. En el caso de que no se haya determinado una resolución a nivel de Secretariado de RTRS/EC/EA, o que el reclamante apele la decisión inicial, el reclamo o queja será elevado a la Comisión de Quejas (CQ) de RTRS. Se incluye información detallada sobre la Comisión de Quejas en el Anexo.
4. La Comisión de Quejas analizará el reclamo o queja y tomará una decisión sobre su resolución dentro de las 2 semanas de elevado el mismo. La resolución deberá estar alineada en lo posible con las reglas, estándares y procedimientos vigentes en RTRS, al tiempo que aborda los temas planteados en el reclamo /queja.
5. Una vez que la Comisión de Quejas toma su decisión respecto de la resolución, se le comunicará al reclamante dicha decisión junto con una fundamentación detallada de la misma dentro de los tres meses de presentado el reclamo o queja. El reclamante podrá apelar la decisión dentro de las dos semanas de notificada la misma.
6. En el caso de que no se haya determinado una resolución a nivel de Comisión de Quejas, o que el reclamante apele la decisión de dicha Comisión, el reclamo o queja será elevado al Comité Ejecutivo (CE).
7. El Comité Ejecutivo analizará el reclamo o queja y tomará una decisión sobre su resolución dentro de las 2 semanas de elevado el mismo. La resolución deberá estar alineada en lo posible con las reglas, estándares y procedimientos vigentes en RTRS, al tiempo que aborda los temas planteados en el reclamo /queja.
8. La decisión que tome el Comité Ejecutivo respecto de la resolución, será comunicada al reclamante junto con una fundamentación detallada de la misma dentro de los cuatro meses de presentado el reclamo o queja. Esta decisión será inapelable.



Anexo – Comisión de Quejas

- La función de la Comisión de Quejas es dirigir las deliberaciones sobre reclamos y quejas legítimas y válidas que no pudieron ser resueltas a nivel de Secretariado de RTRS/EC/EA. El Comité Ejecutivo tomará su decisión respecto de la resolución del reclamo o queja presentada, en línea con las reglas, estándares y procedimientos vigentes en RTRS, al tiempo que aborda los temas planteados en el reclamo /queja.
- La Comisión de Quejas también podrá dar recomendaciones específicas sobre la implementación práctica de la resolución.
- Los miembros centrales de la Comisión de Quejas de RTRS son sus 3 Vice-Presidentes. Según lo considere conveniente la Comisión de Quejas, se podrá convocar a participar a otros Miembros Participantes u Observadores de RTRS.
- En el caso en que la Comisión de Quejas decida seguir elevando el reclamo o queja, deberá transmitirle al Comité Ejecutivo el reclamo o queja inicial y la adecuada justificación.