

GUÍA S:

Protocolo de Remediación

Documento SA-G-SD-44

Versión 1

Español

Publicado el 1o. de julio, 2022



**RAINFOREST
ALLIANCE**



Rainforest Alliance está creando un mundo más sostenible mediante el uso de las fuerzas sociales y del mercado para proteger la naturaleza y mejorar las vidas de los agricultores y las comunidades forestales.

Nombre del documento	Fecha de la primera publicación	Caduca por
Guía S: Protocolo de Remediación	1º. de julio, 2022	Hasta nuevo aviso
Vinculado a		
SA-S-SD-1 Rainforest Alliance 2020 Estándar de Agricultura Sostenible, Requisitos para Fincas SA-S-SD-2-V1 Rainforest Alliance 2020 Estándar de Agricultura Sostenible, Requisitos para las Cadenas de Suministro SA-G-SD-6-V1 Guía E: Mecanismo de Reclamaciones SA-G-SD-11-V1 Guía L: Evaluar y Abordar SA-G-SD-20-V1.1 Guía R: Herramienta de Monitoreo de Evaluación y Abordaje SA-PR-GA-1-V2 Procedimiento de Quejas SA-R-GA-1-V1.1 Reglas de Certificación y Auditoría de 2020 SA-S-SD-19-V1 Anexos Capítulo 5: Social		
Reemplaza		
SA-S-SD-5-V1.1 Anexo S4: Protocolo de Remediación de Rainforest Alliance		

Aplicable a
Titulares de certificados de finca, titulares de certificados de cadena de suministro

Los documentos de orientación no son vinculantes. Los documentos de orientación proporcionan información para ayudar a los lectores a comprender, interpretar e implementar los requisitos del estándar, sin embargo, seguir las instrucciones de este documento no es obligatorio.

Más información

Para obtener más información sobre Rainforest Alliance, visite www.rainforest-alliance.org, contacto info@ra.org o comuníquese con la Oficina de Rainforest Alliance en Ámsterdam, De Ruijterkade 6, 1013AA Ámsterdam, Países Bajos.

Descargo de responsabilidad de traducción

Para cualquier pregunta relacionada con el significado preciso de la información contenida en la traducción, consulte la versión oficial en inglés para obtener aclaraciones. Cualquier discrepancia o diferencia en el significado debido a la traducción no es vinculante y no tiene ningún efecto para fines de auditoría o certificación.

Cualquier uso de este contenido, incluida la reproducción, modificación, distribución o republicación, sin el consentimiento previo por escrito de Rainforest Alliance está estrictamente prohibido.



DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS CAMBIOS CLAVE

Rainforest Alliance ha acortado y reestructurado los Anexos Estándar para hacerlos más fáciles de usar. El contenido vinculante de los anexos no se modifica.

En esta guía encontrará el contenido completo que se encontraba anteriormente en el anexo anterior.



TABLE OF CONTENT

1. INTRODUCCIÓN	5
1.1 ¿Qué es la remediación?	6
1.2 Enlace con mecanismo de queja.....	6
1.3 Enlace con el Comité de Género	7
1.4 Enlace con el enfoque basado en el riesgo	7
2. PRINCIPIOS DE REMEDIACIÓN EFICAZ	8
3. CREACIÓN DE UN SISTEMA DE REMEDIACIÓN.....	9
4. CUANDO OCURRA UN CASO: PROCESO DE RESPUESTA Y REMEDIACIÓN	12



1. INTRODUCCIÓN

La audiencia principal de este documento son los titulares de certificados, para ayudarles con la creación y gestión de sistemas eficaces de respuesta y corrección de los derechos laborales y derechos humanos. Este documento también puede ser utilizado por los Entes de Certificación (EC) para verificar si los titulares de los certificados (TC) han implementado

actividades de corrección de conformidad con el Protocolo y dentro de los plazos establecidos, así como por la sociedad civil y las oficinas gubernamentales para apoyar y colaborar con los titulares de los certificados.

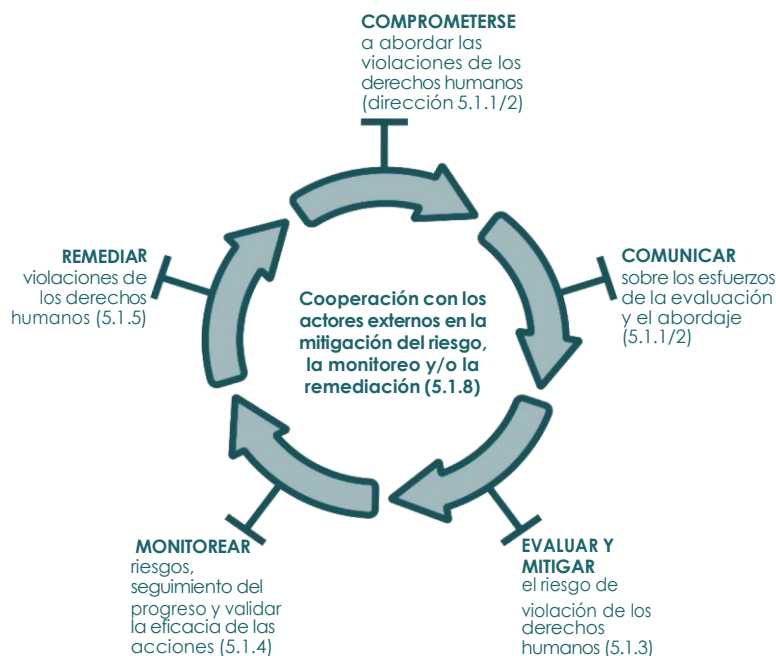


Figura 1: Visión general de la evaluación y abordaje

Este Protocolo de Remediación ("Protocolo") forma parte de los Requisitos para Fincas/producción agrícola y de la Cadena de Suministro del Estándar de Agricultura Sostenible de Rainforest Alliance 2020 ("el Estándar"), vinculado al requisito 5.1.4 del Estándar. Es aplicable a todos los cultivos y a todos los titulares de certificados que deseen obtener o permanecer certificados. El estándar

exige que los titulares de certificados establezcan un sistema para evaluar y abordar la discriminación, el trabajo forzoso, el trabajo infantil; así como, la violencia y acoso en el lugar de trabajo, en el ámbito de cultivos certificados, lo que incluye a remediar las quejas como se muestra en la figura 1.

Este Protocolo es *obligatorio* para todos los titulares de certificados y para las organizaciones ya certificadas Rainforest Alliance o por unirse al programa de certificación de Rainforest Alliance, que tengan el requisito 5.1 en el alcance de la certificación. También ofrece orientación práctica sobre las medidas que los titulares de certificados pueden tomar para corregir eficazmente los casos de discriminación, trabajo forzoso, trabajo infantil, violencia y acoso en el lugar de trabajo, y cualquier otra violación de los derechos humanos especificada en el capítulo 5, de conformidad con el Requisito 5.1.4 del Estándar de Agricultura Sostenible de Rainforest Alliance.



El Protocolo de remediación contiene tanto los pasos obligatorios como las instrucciones sobre cómo implementar los pasos obligatorios. En línea con los documentos ISO. Las medidas obligatorias tendrán la palabra “deberá”, mientras que los pasos opcionales tendrán la palabra “podrá”. Ejemplos:

	Obligatorio: los titulares de certificados deberán implementar correcciones para corregir todos los casos conocidos en un plazo de 12 semanas. ¹
	Buenas prácticas / recomendado: los titulares de certificados podrán colaborar con las agencias gubernamentales para implementar correcciones o acciones correctivas.

1.1 ¿Qué es la remediación?

Remediación es el proceso de corregir el error después de que una violación de los derechos humanos se haya descubierto, ha sido reportada y verificada internamente. Los Principios Rectores de las Naciones Unidas (PNUD) exigen que los Estados y las empresas (incluidas las empresas agrícolas) tomen medidas para garantizar que los trabajadores **tengan acceso a una remediación efectiva** cuando se produzcan violaciones laborales o de derechos humanos.

La remediación por parte de los titulares de certificados puede abarcar una amplia gama de acciones para restaurar la situación de la persona afectada antes de que ocurriera el incidente, incluyendo compensación financiera y no financiera, reembolso de cuotas de contratación, salarios no pagados, horas extras o deducciones salariales ilegales, disculpas o repatriación, y siempre incluirá una garantía de no repetición. Si el incidente involucró a un perpetrador, por ejemplo en situaciones de casos de acoso sexual, las acciones también pueden incluir castigos que incluyen la terminación del empleo y la remisión a investigaciones criminales estatales.

Las medidas de remediación se realizan de dos maneras:

- **Correcciones** que deben implementarse en un plazo de 12 semanas para abordar el riesgo inmediato de daño (por ejemplo, sacar a la persona de la situación, asegurarse de que la persona está a salvo).
- **Acciones correctivas** que se llevan a cabo para abordar las causas raíz del problema y que pueden implementarse durante un período más largo basado en un plan de acción. El plan de acción para esas acciones correctivas se basa en la investigación y el análisis de las causas raíz y las conversaciones con las partes interesadas pertinentes para desarrollar actividades de remediación. El plan tiene que estar listo al final del período de 12 semanas cuando se apliquen las primeras correcciones.

1.2 Enlace con mecanismo de queja

Para que el sistema corrija eficazmente los casos, estará estrechamente relacionado con el mecanismo de queja del titular del certificado, de conformidad con el requisito fundamental del Estándar de Agricultura Sostenible de Rainforest Alliance 1.5.1. El mecanismo de quejas puede ser utilizado por las partes interesadas internas y externas, incluidos todos los trabajadores, miembros del grupo y personal, compradores, proveedores y comunidades

¹ Si un auditor identifica un caso durante una auditoría, se realizarán pruebas para verificar que se están realizando las correcciones, y que se realizó un análisis de causa raíz y que se planean acciones correctivas, y se presentarán al EC 10 semanas después del último día de la auditoría. Para obtener más información, consulte las Reglas de Certificación y de Auditoría de Rainforest Alliance para 2020.



para reportar supuestas quejas relacionadas con las actividades de la finca certificada, la gerencia, empleados, miembros del grupo y/o actividades de certificación y recibir una respuesta.

1.3 Enlace con el Comité de Género

Todos los casos relacionados con violencia de género y acoso en el trabajo pueden ser corregidos a través del Comité de Género (requisito 1.6.1).

1.4 Enlace con el enfoque basado en el riesgo

El enfoque basado en el riesgo, que Rainforest Alliance requiere que los titulares de certificados implementen, apoyará la identificación de riesgos y evitará que se produzcan violaciones al abordar las causas de esos riesgos. En entornos de riesgo medio y alto, los titulares de certificados están obligados a realizar una evaluación de riesgos en profundidad (según el Requerimiento Estándar 5.1.5), que ayudará a identificar las causas profundas de los riesgos generalizados y apoyará a los titulares de certificados en la toma de medidas para superar la causa raíz.

A continuación, la figura 2 muestra los pasos descritos para evitar que surjan casos y remediarlos cuando surgen.

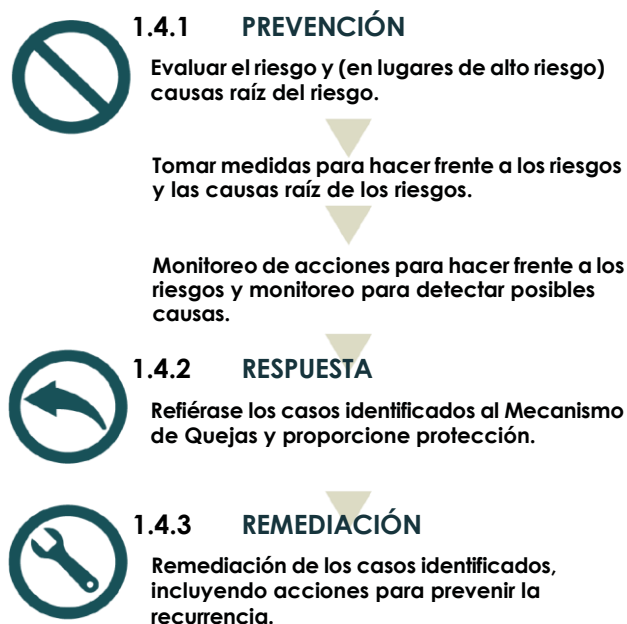


Figura 2: Visión general del enfoque basado en el riesgo



2. PRINCIPIOS DE REMEDIACIÓN EFICAZ

Los siguientes elementos serán los elementos clave del sistema de remediación del Titular del Certificado:



a. Seguridad, bienestar y mejores intereses de las personas involucradas

Al implementar medidas de remediación, la seguridad, el bienestar y el mejor interés de la persona afectada siempre será lo primero. En la medida de lo posible, la identidad de las personas afectadas debe seguir siendo confidencial. Al remediar un caso que involucre a niños, los titulares de los certificados protegerán los mejores intereses y la seguridad de los niños.



b. Principios de derechos humanos, derecho nacional & compromiso con las fuerzas del orden

La remediación se emitirá conforme a los principios internacionales de derechos humanos, la legislación nacional y el presente Protocolo Rainforest Alliance. En los casos en que los abusos laborales y de derechos humanos violen el derecho penal local, el titular del certificado podrá cooperar con las autoridades locales, a discreción y por deseo de la víctima del delito. Es importante que la persona/comité de Evaluar y Abordar, así como el comité de quejas, tengan una orientación clara por parte de la gerencia sobre la participación de las fuerzas del orden o las autoridades locales.



c. Prevención

El resultado de un proceso de remediación incluirá siempre medidas para garantizar que la infracción no se repita. La remediación debe basarse en un análisis de las razones por las cuales se produjo el problema (causa raíz²), para entender mejor cómo evitar que se produzca el mismo problema en el futuro. El paso 3 del proceso de corrección, detallado en el capítulo 4 del presente Protocolo, proporciona más información sobre cómo llevar a cabo un análisis de causa raíz. Esto puede hacerse a través de una mayor investigación, revisión de políticas y procedimientos; como el compromiso con los representantes, proveedores de mano de obra de los trabajadores y compradores, para mejorar los sistemas de alerta temprana y de respuesta.



3. CREACIÓN DE UN SISTEMA DE REMEDIACIÓN

Los siguientes son los pasos para preparar un remedio efectivo.

a. Designar las partes responsables



La gerencia del titular del certificado es la responsable de asegurar que se implemente el Requisito 5.1.4 y que la remediación continúe con los pasos obligatorios descritos en este Protocolo de Remediación.

Requisito 5.1.1 del Estándar requiere que cada titular de certificado defina un **Comité de Evaluar y Abordar** o que designe a una persona (para la certificación de grupos, el administrador del grupo puede optar por nombrar a un representante de la gerencia en lugar de un comité) responsable de la lucha contra la discriminación, el trabajo infantil, el trabajo forzoso, la violencia y el acoso. Este comité gestiona la aplicación del Protocolo, incluyendo el desarrollo de un plan de remediación. La administración también debe designar a un representante del Comité de Evaluar y Abordar para que dirija y sea responsable del proceso de Evaluar y de Abordar. Los departamentos de recursos humanos a menudo tienen que hacer frente a cuestiones relacionadas con el trabajo y entonces alguien de recursos humanos podría tener las capacidades adecuadas para servir como representante de la gerencia para Evaluar y Abordar y representar a la gerencia en el Comité de Evaluar y de Abordar.

El Comité **de Evaluar y de Abordar o la persona responsable**, son los encargados de supervisar los riesgos y la aplicación de medidas de mitigación de riesgos de conformidad con el Requisito 5.1.3.

- Notificación a la Gerencia y al Comité de Quejas de conformidad con el requisito 5.1.3. sobre casos potenciales de trabajo infantil, trabajo forzoso, discriminación y violencia en el lugar de trabajo y acoso.
- El desarrollo de un plan para remediar los casos y su inclusión dentro de la finca en el Plan de Manejo de acuerdo con el requisito 5.1.4.
- Seguimiento de las actividades de remediación de acuerdo con el requisito 5.1.3.
- Remediar los casos laborales y de derechos humanos verificados de conformidad con el Requisito 5.1.4.
- Documentar todos los posibles casos identificados, y hacer seguimiento de la remediación de los casos verificados conforme a la Requisito 5.1.4.

El Comité de Quejas se encarga de recibir las quejas de cualquier persona afectada negativamente por las operaciones del titular del certificado; puede incluir reivindicaciones laborales y de derechos humanos. Por lo tanto, el Comité de Quejas es el responsable de investigar las quejas, incluidos los casos de discriminación, trabajo infantil, trabajo forzoso o violencia en el lugar de trabajo o acoso, remitidos por el Comité de Evaluar y Abordar. Si el caso se verifica a través de alguna investigación, el Comité de Quejas colaborará con el Comité de Evaluar y Abordar y/o el Comité de Género/Persona que desarrollará la remediación apropiada en colaboración con las víctimas.

El **Comité de Evaluar y Abordar** es responsable de desarrollar, implementar y supervisar las acciones de remediación.



Las siguientes preguntas se pueden utilizar para guiar la identificación de las partes interesadas:

- a. ¿Qué organizaciones trabajan a nivel local/de distrito en el campo del trabajo infantil, trabajo forzoso, discriminación, violencia y/o acoso en el lugar de trabajo y qué respuesta directa o apoyo de remediación pueden ofrecer cuando se descubre un caso de trabajo infantil, trabajo forzoso, discriminación, acoso u otras violaciones de los derechos laborales? Vea el cuadro a continuación con las partes interesadas sugeridas para diferentes casos.
- b. ¿Qué organizaciones/oficinas gubernamentales/socios de la cadena de suministro a nivel nacional pueden apoyar en la remediación o pueden evitar que un caso vuelva a ocurrir (por ejemplo, capacitación, promoción del cambio de ley, apoyo a los ingresos/generación de ingresos)?

El cuadro a continuación indica algunos tipos de personas, grupos y organizaciones a tener en cuenta al identificar a las partes interesadas para remediar los casos de derechos humanos:

Posibles partes interesadas en la remediación de casos de derechos humanos



- Los miembros del Comité de Género/Persona Responsable de Género requerido bajo el requisito 1.6.1 del Estándar, pueden estar involucrados en casos de discriminación de género o de violencia y acoso de género y pueden participar en salvaguardar la seguridad y el bienestar de las víctimas, incluso en el seguimiento;
- Los sindicatos u organizaciones de trabajadores con miembros en la finca u organización, pueden participar en el desarrollo de planes para abordar las causas fundamentales de las violaciones laborales sistémicas, así como para monitorear su implementación;
- Las organizaciones comunitarias, los líderes comunitarios y religiosos, el personal escolar, el personal de los servicios de salud, las agencias gubernamentales y otros pueden brindar servicios de apoyo a los ex niños trabajadores, víctimas de discriminación, acoso y violencia, trata de personas y trabajo forzoso;
- Las ONG, las organizaciones de derechos humanos y expertos, como por ejemplo en protección infantil u otros expertos, pueden ser consultados para recibir capacitación o para ayudar a evaluar el apoyo que se necesita para la rehabilitación/restitución de las víctimas a largo plazo;
- Los socios de la cadena de suministro, incluidos compradores, minoristas y organismos de la industria, pueden ayudar a abordar problemas sistémicos que afectan negativamente a los agricultores y a los trabajadores.

2) Escriba su plan de remediación



Al usar **la Plantilla A - Plan de remediación** que se encuentra al final de este protocolo, podrá crear una descripción general de quién en su equipo es el responsable de la remediación y con qué socios/partes interesadas trabajarán en la remediación (por ejemplo, departamento de asuntos sociales, educación, asuntos de la mujer, sociedad civil, socios de la cadena de suministro) siempre que sea posible. Las acciones propuestas para su Plan de Remediación deben ingresarse en la Plantilla A, que se incluirá en el Plan de Manejo.

3) Capacitación y sensibilización



Una vez que se haya acordado el plan de remediación, el equipo de gestión debe estar capacitado para que el papel de todos sea claro cuando se descubra o se notifique acerca de un caso potencial, de acuerdo con el Requisito Fundamental 5.1.1. El poder crear conciencia entre los miembros del grupo y los trabajadores sobre el Mecanismo de reclamo y el Protocolo de remediación, ayuda a garantizar que los trabajadores y los miembros de la comunidad conozcan sus derechos y puedan acceder a la remediación.



4. CUANDO OCURRA UN CASO: PROCESO DE RESPUESTA Y REMEDIACIÓN

a) Etapas, plazos y responsables de la respuesta y de la remediación

Pasos de corrección obligatorios:

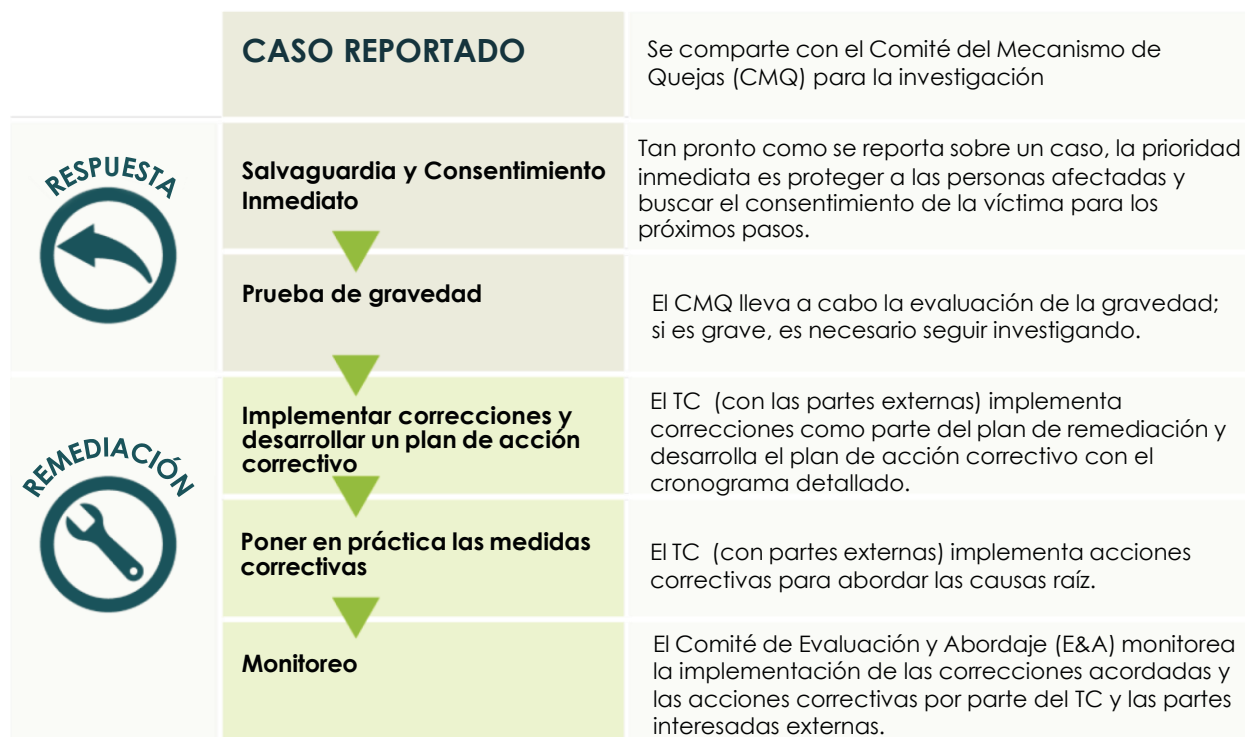


Figura 5: Pasos de remediación

	Pasos y plazos obligatorios
	Buenas prácticas que no son obligatorias pero sí recomendadas

Plazo: semanas	Etapas	Actividades	Persona responsable
48 horas 	1. Caso reportado	El caso es recibido por el Comité de Evaluar y de Abordar/persona responsable y se comparte con el Comité de Quejas (CQ) para su investigación.	Comité de Evaluar y Abordar (E&A) Comité de Quejas (CQ)
48 horas 	2. Respuesta - protección inmediata	Tan pronto como se informa un caso, la prioridad inmediata es proteger a las personas afectadas y buscar el consentimiento de la víctima para los próximos pasos.	Comité de E&A Comité de Quejas (CQ)
4 semanas 	3. Respuesta – evaluación de la gravedad	El CQ lleva a cabo la evaluación de la gravedad; si es grave, es necesario seguir investigando. Si no es así, vaya al paso 6.	Comité de Quejas (CQ)



	4 semanas	4. Respuesta - investigación	El CQ investiga el caso y recopila más información si se requieren más detalles, especialmente en casos graves.	Comité de Quejas
	4 semanas	5. Respuesta - investigación penal	Los casos graves que potencialmente violen la ley penal aplicable, pueden ser remitidos a la policía o a las autoridades relevantes para una investigación de tipo penal.	Gerencia y persona afectada
	4 semanas	6. Respuesta - Verificación y recomendación para remediar	El CQ verifica el caso y recomienda la remediación, entrega el caso al departamento responsable (recursos humanos/finanzas) o al comité (Evaluar y Abordar/Comité de Género) que colaborará con los expertos relevantes en la remediación.	Comité de Quejas; Gerencia;
	6 semanas	7. Respuesta - Comunicación con las partes involucradas	El Comité de Género/E&A se reúne con las víctimas y con otras partes involucradas, discute posibles medidas de remediación, incluyendo, si es necesario, acciones disciplinarias contra el perpetrador. Si alguna de las partes afectadas no está de acuerdo con la decisión del Mecanismo de Quejas, se puede presentar una apelación a través de un Panel de Apelaciones para revisar la decisión. Alternativamente, los reclamantes pueden utilizar mecanismos externos de quejas (EC, gobierno o Rainforest Alliance).	Comité E&A/ Comité de Género
	6 semanas	8. Remediación - Coordinación	El Comité de Género/E&A refiere los casos a las partes interesadas internas y externas responsables de implementar correcciones y acciones correctivas como parte del plan de remediación (plantilla A) y supervisa la implementación.	Comité E&A/ Comité de Género
	12 semanas ³	9. Remediación - implementar correcciones y confirmar el plan de acción correctiva	El titular del certificado (junto con las partes externas) implementa las correcciones como parte del plan de remediación y confirma un plan de acción correctiva para abordar la causa raíz del problema con un cronograma detallado.	Titular del Certificado, Comité A&A/ Comité de Género
	52 semanas ⁴	10. Remediación - implementar acciones correctivas	El titular del certificado (junto con las partes externas) implementa acciones correctivas para abordar las causas raíz.	Titular del Certificado Comité A&A/ Comité de Género

³ Si un caso es identificado por un auditor durante una auditoría, la evidencia de que se realizaron correcciones, de que se realizó un análisis de la causa raíz y de que se planificaron acciones correctivas, se envía al EC 10 semanas después del último día de la auditoría (en lugar de las 12 semanas). Para obtener más información, consulte las Reglas de Certificación y de Auditoría de Rainforest Alliance para 2020.

⁴ Si un caso es identificado por un auditor durante una auditoría, la remediación completa de un caso (etapa 10) se completará antes de la siguiente auditoría y con un máximo de 50 semanas desde el último día de la auditoría anterior (en lugar de las 52 semanas). La evidencia de la implementación del plan de acción correctiva se enviará al EC al menos 2 semanas antes de la próxima auditoría. Para obtener más información, consulte las Reglas de Certificación y de Auditoría de Rainforest Alliance para 2020.



	En todo momento	11. Remediación - supervisión	El Comité de E&A monitorea la implementación de las correcciones acordadas y las acciones correctivas por parte del TC y las partes interesadas externas.	Comité de A&A Titular del Certificado Interesados externos
	Periódica-mente	12. Remediación - revisión	El Comité de E&A y la gerencia revisarán los casos con regularidad, verificarán los informes internos y cerrarán los casos.	Comité de E&A y titular del certificado

b) Proceso de remediación

Los doce pasos establecidos anteriormente se describen con más detalle a continuación, y contienen más ejemplos de correcciones y acciones correctivas. Rainforest Alliance comprende los diferentes contextos en los que operan los titulares de certificados y que la remediación puede verse diferente en cada contexto.



1) *Caso de derechos humanos denunciado compartido con el Comité de quejas*

- Como se señaló anteriormente, el caso se puede reportar a través del propio sistema de monitoreo del titular del certificado, a través del mecanismo de quejas, a través de una auditoría o mediante un informe externo de una parte o por los medios de comunicación.
- El demandante / individuo afectado es contactado dentro de las 24-48 horas, con acuse de recibo del caso y explicación del proceso.



2) *Salvaguardia y consentimiento*: La seguridad y protección de la persona en riesgo será la máxima prioridad. Si existe un riesgo inmediato de daño a la salud mental o física de los trabajadores en un caso identificado/informado, se brinda apoyo después de obtener el consentimiento total y al mismo tiempo que se protege la confidencialidad de las personas. El soporte puede ser proporcionado por un tercero en las mismas condiciones.

- Si la persona afectada es un niño, se contacta a la familia/ cuidadores del niño para que participen en el proceso de remediación. La familia/los cuidadores del niño deben dar su consentimiento para que se tomen otras medidas.
- Junto con la persona afectada y su familia, si procede, se identifica el apoyo, servicio y pasos a seguir necesarios.
- En casos graves, donde las personas pueden estar en peligro inmediato (por ejemplo, venganza por denunciar una violación, corrupción, etc.), es posible que la persona en riesgo deba ser llevada a un lugar seguro y confidencial y se le proporcione alimentos/agua según sea necesario.
- Se informa a la persona sobre el proceso de remediación y se le solicita su consentimiento informado para una mayor investigación y/o apoyo.

Las personas acusadas de irregularidades, son suspendidas de sus funciones, en espera de una mayor investigación y separadas de la víctima, cuando corresponda.



3) *El Comité de Quejas investiga el caso:* A corto plazo (aproximadamente 4 semanas), el Comité de Quejas investiga el caso.

- La declaración de la víctima (y la de la familia, según corresponda), se documenta en un formato estandarizado y toda la información relacionada con el caso, se guarda en un lugar seguro y se mantiene confidencial.⁵
- Con el consentimiento de la víctima, o en el caso de los niños, con el consentimiento de los padres/cuidadores, se recaba y documenta información adicional sobre la causa raíz del caso, de otras personas o entidades, como los trabajadores. La documentación puede incluir fotografías, testimonios u otras formas de evidencia.
- Para cada caso, determine cuáles de sus partes interesadas identificadas en su plan de remediación (ver figura 3) deben ser contactadas y comprometidas para investigar y remediar el caso (nivel del TC, partes interesadas locales, partes interesadas nacionales). Por ejemplo, para casos graves de trabajo infantil, es posible que necesite el apoyo de un experto en protección infantil, el departamento de educación, el apoyo a los ingresos familiares; para los casos de violencia sexual, es posible que necesite apoyo médico, legal y psicosocial, incluso de organizaciones de mujeres.
- Póngase en contacto con las partes interesadas externas, según corresponda, incluidos los servicios de protección infantil, consultores laborales y especialistas en género para investigar casos e identificar posibles canales de remediación.



4) *El Comité de Quejas (CQ) realizará una evaluación de la gravedad*

- Esta prueba consta de cuatro preguntas. Contestar con un 'Sí' a cualquier pregunta, significa que este caso se remitirá inmediatamente a la gerencia, quien puede solicitar apoyo externo a las autoridades, los expertos pertinentes y posiblemente a Rainforest Alliance.
- Si un caso es grave, el CQ junto con la Administración, debe evaluar la criminalidad potencial del caso (ver el paso 5), y posiblemente involucrar a Rainforest Alliance y/o al OC para acciones de seguimiento.

Preguntas de la evaluación de la gravedad
Contestar con un 'Sí' a cualquiera de estas preguntas, da como resultado que este sea un caso grave y requiere la remisión del caso a la gerencia
1. ¿Es la situación del trabajador/niño/denunciante potencialmente mortal?
2. ¿Es este un incidente sistémico, lo que significa que hay varios casos de este problema en la finca/sitio?
3. ¿Puede la situación tener impactos negativos de por vida en el bienestar del trabajador/niño, incluyendo daños físicos y/o psicológicos?
4. ¿Existe evidencia de que la gerencia o el personal administrativo sabían que se estaba cometiendo la infracción, pero continuaron/aprobaron la práctica?

⁵ Guía R de Rainforest Alliance: Para ello, se puede utilizar la Herramienta de seguimiento para Evaluar y Abordar



5) *El Comité de Quejas lleva a cabo una evaluación de la criminalidad potencial y, si es necesario, remite el caso a las autoridades.*

- El Comité de Quejas y la gerencia y/o el Ente de Certificación (si el EC identificó la violación), evalúa las circunstancias en lo que respecta a las leyes penales aplicables de la jurisdicción.
- Si el caso identificado involucra acciones que constituyen un delito, se podrá denunciar a las autoridades gubernamentales pertinentes que son responsables del seguimiento legal.
- La protección de la persona afectada (y su familia y denunciante) será siempre la máxima prioridad. Tales remisiones no se realizarán si pueden poner a las víctimas en riesgo de sufrir más daños y no deben hacerse sin el consentimiento de la víctima (o de los padres/cuidadores). La decisión debe comunicarse a la víctima, la familia y al perpetrador (es).



6) *El CQ concluye la investigación y decide la remediación.* El CQ, después de revisar todas las pruebas (en casos graves, junto con la gerencia, E&A o el Comité de Género y expertos externos), concluye la investigación y recomienda la remediación. Luego, el CQ entrega el caso al comité responsable, que podría ser el Comité de Evaluar y Abordar o el Comité de Género, según el tipo de caso (por ejemplo, los casos de acoso sexual o violencia por razón de género pasarán al comité de género).



7) *El Comité de Género/Evaluar y Abordar se reúne con las presuntas víctimas/otras personas involucradas, discute derechos, recursos y responsabilidades con las personas involucradas y las medidas de remediación propuestas* (correcciones, análisis de causa raíz y acciones correctivas), incluyendo medidas disciplinarias contra el perpetrador, si es necesario:

- Las partes pueden estar de acuerdo o en desacuerdo.
- Si no están de acuerdo, las partes tienen la opción de apelar a través de un panel de apelaciones, que debe establecerse independientemente del titular del certificado. Un consejero de trabajo externo puede apoyar en esto.
- En el raro 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 escalar al Ente de Certificación que certificó al Titular del Certificado o, a su vez, puede comunicarse con el [Mecanismo de quejas de Rainforest Alliance](#).



- 8) Una vez que las partes afectadas están de acuerdo, el Comité de Evaluar y Abordar desarrollará un plan para la implementación de acciones correctivas (plan de acción correctiva) para abordar la causa raíz del problema. El Comité de Evaluar y Abordar referirá los casos a las partes interesadas internas y externas responsables de implementar correcciones y acciones correctivas como parte del plan de remediación y supervisará la implementación.

A continuación, en la tabla 1, se incluye una lista de posibles acciones de remediación para las diferentes infracciones. Cada situación y contexto es único y, como tal, esta lista no es obligatoria ni exhaustiva, pero incluye pasos sugeridos para correcciones a corto plazo y acciones correctivas a largo plazo por tema.



- 9) *Correcciones a corto plazo (12 semanas⁶)* para garantizar la seguridad de la persona, abordar los riesgos inmediatos y apoyar su rehabilitación/restitución de derechos, se implementan a nivel de la finca, empresa, individuo y comunidad afectada, y se confirma el plan detallado para la implementación de las acciones correctivas.



- 10) *Se implementan acciones correctivas a largo plazo (50 semanas⁷)* para abordar las causas fundamentales del problema a nivel de la finca, la empresa, el individuo afectado y la comunidad.



- 11) *El Comité de Evaluar y Abordar supervisa la implementación de correcciones y acciones correctivas*

- Las correcciones y las acciones correctivas se revisarán periódicamente para garantizar que se implementen de acuerdo con el plan y que sean efectivas.
- El Comité de Evaluar y Abordar solicitará de manera activa la opinión de los trabajadores sobre su satisfacción con los sistemas y las soluciones.
- Todas las fases de la remediación están documentadas utilizando formatos estándar.



- 12) *El Comité de Evaluar y Abordar, junto con la gerencia, revisará periódicamente* el tipo de casos, informes internos y actividades de remediación para cerrar los casos y asegurar que el sistema sea adecuado para su propósito.

⁶ Si un auditor identifica un caso durante una auditoría, la evidencia de que se realizaron correcciones, se llevo a cabo un análisis de la causa raíz y se planificaron acciones correctivas, se envía al EC 10 semanas después del último día de la auditoría (en lugar de las 12 semanas). Para obtener más información, consulte las Reglas de Certificación y de Auditoría de Rainforest Alliance para 2020.

⁷ Si un auditor identifica un caso durante una auditoría, la remediación completa de un caso (etapa 10) se completará antes de la siguiente auditoría y con un máximo de 50 semanas desde el último día de la auditoría anterior (en lugar de las 52 semanas). La evidencia de la implementación del plan de acción correctiva se enviará al EC al menos 2 semanas antes de la próxima auditoría. Para obtener más información, consulte las Reglas de Certificación y de Auditoría de Rainforest Alliance para 2020.



Tabla 1: Ejemplos de posibles acciones de remediación por violaciones en los cuatro temas (trabajo infantil, trabajo forzoso, violencia y acoso en el lugar de trabajo, discriminación)

Violación	Paso (s) a corto plazo (4 semanas)	Pasos a medio plazo (12 semanas) ⁸ - correcciones	Pasos a largo plazo (52 semanas) ⁹ /Abordar las causas raíz
Violación general de los derechos humanos	Dentro de las 48 horas: Respuesta de salvaguardia inmediata, sacando al individuo afectado de una situación dañina. Investigación y desarrollo de un plan de remediación en estrecha cooperación con las partes afectadas y, cuando sea necesario, con un especialista.	Implementar correcciones que apoyen las necesidades de rehabilitación/restitución de la persona afectada. Revisar y actualizar las políticas, procedimientos y planes de acción que contribuyeron al caso (por ejemplo, falta de seguimiento, formación de supervisores responsables, sistemas de contratación y gestión laboral). Planear actividades de capacitación para implementar actualizaciones de políticas, procedimientos y planes de acción.	- Rehabilitación/restitución de víctimas a largo plazo, y para abordar las causas raíz y prevenir la repetición de las violaciones. Estos planes deben integrarse, según corresponda, en el plan de manejo general requerido en el requisito 1.3.2. - Si originalmente se identifica un riesgo bajo para estos problemas en la evaluación de riesgos, y se ha producido una infracción grave o repetida, se debe ajustar el nivel de riesgo. Esto conduciría a nuevas medidas de mitigación requeridas y ajustes sobre cómo y con qué frecuencia se llevarán a cabo las auditorías en el futuro. <u>Políticas y procedimientos de gestión para abordar problemas</u> - Políticas generales en consonancia con la legislación nacional o con los convenios colectivos (CC): - Políticas de contratación (destacando la ausencia de tarifas de contratación, la provisión de alojamiento seguro, la provisión de transporte gratuito, sin préstamos) - Términos y condiciones contractuales (trabajadores permanentes, trabajadores temporales y estacionales) - Préstamos y anticipos (Caps) - Políticas de edad mínima, horarios, salud y seguridad para trabajadores jóvenes - Políticas de horas de trabajo, incluidos días de descanso, límites de horas extras - Políticas salariales y soportes de pago, tarifas de pago basadas en el salario mínimo (por día y por hora. Bonificaciones por tarifas a destajo) - Políticas de discriminación, trato justo en el trabajo, incluidos los trabajadores temporales y estacionales - Política de quejas y procedimiento de quejas - Política contra el acoso sexual - Alojamiento, incluido el nivel de vida, alimentos y costos de transporte y/o pago en especie - Política de salud y seguridad - Política de denuncia de irregularidades - prácticas de gestión <u>Sistemas y procedimientos</u> - Verificación de edad - Contratadores/Contratos de servicios de agencia (condiciones de pago y trato general de los trabajadores)

⁸ Si un auditor identifica un caso durante una auditoría, la evidencia de que se realizaron correcciones, de que se realizó un análisis de la causa raíz y de que se planificaron acciones correctivas, se envía al EC 10 semanas después del último día de la auditoría (en lugar de las 12 semanas). Para obtener más información, consulte las Reglas de Certificación y de Auditoría de Rainforest Alliance para 2020.

⁹ Si un auditor identifica un caso durante una auditoría, la remediación completa de un caso (etapa 10) se completará antes de la siguiente auditoría y con un máximo de 50 semanas desde el último día de la auditoría anterior (en lugar de las 52 semanas). La evidencia de la implementación del plan de acción correctiva se enviará al EC al menos 2 semanas antes de la próxima auditoría. Para obtener más información, consulte las Reglas de certificación y Auditoría de Rainforest Alliance 2020.



			• Sistemas de registro de horas y presencia en sitio para salud y seguridad • Métodos de pago de salario (semanal, mensual, deducciones y comprobante de pago) • Información mínima de contratos verbales y escritos (función laboral, tarifas de pago, horas de trabajo, duración del empleo, salud y seguridad, presentación de quejas, salud y seguridad) • Acceso al mecanismo de quejas y comunicación en el sitio • Acceso a instalaciones educativas y de cuidado infantil • Pagos en especie por alimentos, transporte y alojamiento <u>Provisión de capacitación para supervisores y gerentes</u> • Capacitación en gestión y comunicación de trabajadores, incluidas habilidades de liderazgo de equipos y manejo de conflictos. • Capacitación sobre el manejo de enfermedades y ausencias y/o abordar problemas de desempeño • Capacitación en procedimientos disciplinarios, faltas mayores y menores. <u>Comunicación entre trabajadores y la gerencia</u> • Desarrollar un proceso de monitoreo interno para asegurar que se apliquen nuevas practicas de gestión
General - en caso de violación de la ley penal	El caso debe ser informado a las autoridades locales según corresponda.	Medidas correctivas hacia el perpetrador según la violación. Las medidas pueden variar desde una carta con una advertencia, el despido temporal hasta el despido definitivo.	• Monitorear el caso en el sistema de justicia penal, mientras se protegen las necesidades de las personas afectadas • Evitar la repetición del incidente mediante las acciones recomendadas en la línea anterior.
Discriminación	Respuesta de salvaguardia inmediata, investigación y desarrollo de un plan de remediación en estrecha cooperación con las partes afectadas y el especialista.	Hacer que los anuncios públicos de nuevas vacantes sean accesibles para todos, incluso en el idioma local cuando sea necesario. Asegúrese de que los requisitos laborales sean accesibles para todos, a menos que sea imposible. Revisar los contratos y ajustar los salarios para garantizar la igualdad de remuneración por trabajos de igual valor. Asegúrese de que las trabajadoras no necesiten someterse a pruebas de embarazo en ninguna etapa de su ciclo laboral.	Los siguientes son ejemplos de elementos que podrían aparecer en el plan de manejo. Cada elemento de este plan debe tener un límite de tiempo y debe asignarse claramente a una parte responsable para el seguimiento: • Capacitación sobre discriminación, identificación y tratamiento de problemas y manejo de quejas. • Reembolso total de la brecha salarial debido a prácticas discriminatorias • Brindar capacitación a grupos desfavorecidos para mejorar sus oportunidades de postularse a puestos más altos, brindar capacitación, desarrollar capacidades a los reclutadores de empleo, asegurarse de que haya más personas presentes en las entrevistas de trabajo • Establezca una cuota para la representación de grupos desfavorecidos en puestos gerenciales y de alto nivel, realice un seguimiento del progreso e informe a la gerencia



Trabajo forzado	Respuesta de salvaguardia inmediata, investigación y desarrollo de un plan de remediación en estrecha cooperación con las partes afectadas y el especialista.	Dependiendo del caso específico, se pueden aplicar los siguientes pasos: • Retención de documentos: Devuelva los pasaportes/ documentos de identidad a los trabajadores y haga arreglos para el almacenamiento seguro y accesible de dichos documentos. • Problemas relacionados con el pago: Pague de inmediato cualquier salario excesivamente retrasado se deba a los trabajadores y cualquier deducción no permitida que se tome del salario de los trabajadores, y cambie las políticas sobre el momento y la frecuencia de pago. Si el reembolso inmediato no es posible, establezca un plan de pago con un límite de tiempo. • Deuda relacionada con la contratación: Evalúe el monto de la deuda que tienen los trabajadores y asegúrese de que se pague o de que se establezca un plan de pago con plazos determinados y responsabilidades para el pago. • Reclutamiento fraudulento/coercitivo: Vuelva a negociar los términos del contrato que inicialmente	Dependiendo del caso específico, se pueden aplicar los siguientes pasos: • Problemas relacionados con el pago: A los trabajadores se les debe pagar al menos una vez al mes. Cuando se calcula por volumen, el salario de los trabajadores debe igualar al menos el salario mínimo basado en una semana laboral de 48 horas o en el límite de horas de trabajo legal nacional. Las deducciones del salario por costos tales como alojamiento o alimentos proporcionados por el empleador solo deben tomarse con el consentimiento de los trabajadores. Los trabajadores deben recibir boletas de pago que muestren las horas trabajadas (horas regulares y extraordinarias) y/o el volumen producido, el cálculo de los salarios y las deducciones y los salarios pagados. La gerencia debe confirmar que el personal responsable del pago de salarios esté debidamente capacitado en cálculos y requisitos. La gerencia debe poner a disposición personal que hable los idiomas apropiados para explicar/ responder las preguntas de los trabajadores sobre los cálculos de salarios y las nóminas. La gerencia debe asignar la responsabilidad a un miembro del personal para que lleve a cabo una revisión periódica de los registros de pago para identificar casos de pago insuficiente, pago retrasado y otras inconsistencias. • Deuda relacionada con la contratación, contratación fraudulenta/coercitiva: Reembolso total de todas las tarifas de contratación, salarios atrasados, deducciones ilegales y otras compensaciones adeudadas. • Capacitación en prácticas de contratación, trabajadores estacionales y temporales, trabajo forzoso, servidumbre por deudas, explotación laboral por intermediarios, sistemas de préstamos. La finca/sitio debe asegurarse de que los proveedores de mano de obra utilizados estén autorizados o certificados por la autoridad gubernamental correspondiente, si existe. Las fincas/ sitios deben tener contratos escritos con cada proveedor de mano de obra, lo que requiere que los proveedores de mano de obra cumplan con los estándares de protección de los trabajadores de Rainforest Alliance. Cuando sea posible, las fincas/sitios deben contratar directamente a trabajadores que sean contratados por los proveedores de mano de obra. Para los trabajadores cuyo empleador directo es un proveedor de mano de obra, el sistema de monitoreo de Evaluar y Abordar debe verificar periódicamente con algunos de estos trabajadores para asegurarse de que su salario, condiciones de trabajo, etc., sean los prometidos por el proveedor de mano de obra. Los trabajadores contratados a través de proveedores de mano de obra, deben recibir el mismo trato que los demás trabajadores y deben proporcionar la misma información sobre sus protecciones según el estándar de Rainforest Alliance. El sistema de monitoreo de Evaluar y Abordar debe verificar periódicamente con los trabajadores que son contratados a través de proveedores de mano de obra, para ver si tienen deudas relacionadas con las tarifas de contratación. • Trabajo militar/penitenciario: Implementar un proceso para verificar periódicamente con los trabajadores penitenciarios para asegurarse de que estén recibiendo el mismo trato que los demás trabajadores con respecto a los contratos, el salario, las condiciones de trabajo y todas las demás protecciones para los trabajadores en el estándar de RA. • Con inamiedo/intimidación: Implemente un proceso para verificar periódicamente con los trabajadores si se sienten amenazados por los guardias de seguridad.
------------------------	---	---	--



se malinterpretaron o tergiversaron y firme un nuevo contrato. Contratar directamente a los trabajadores en lugar de hacerlo indirectamente a través de intermediarios laborales.

- **Trabajo militar/penitenciario:** Las fincas/sitios deben dejar de utilizar de manera inmediata mano de obra militar. Cualquier trabajador penitenciario que trabaje en la finca/sitio debe dar libremente su consentimiento para trabajar y debe recibir el mismo trato que los demás trabajadores.
- **Confinamiento/intimidación:** Las fincas/sitios deben comunicar a todos los trabajadores sus derechos bajo la ley para dejar el trabajo libremente. Esto se puede hacer a través de sus contratos, información publicada en el lugar de trabajo, una organización de trabajadores, uno de los comités u otros medios. Para los trabajadores que viven en el sitio, el titular del certificado debe comunicar sus derechos sobre la libertad de movimiento dentro y fuera de la finca fuera del horario laboral.



Trabajo infantil¹⁰	Investigación y desarrollo de un plan de remediación en estrecha cooperación con las partes afectadas y, cuando sea necesario, con un especialista. Evaluar peligros	• Transición de niños mayores de edad para trabajar en roles no peligrosos • Asistencia con las tarifas relacionadas con la educación	• Realizar actividades de sensibilización con las comunidades sobre la importancia de la educación; evaluar las barreras a la educación y trabajar para superar las de los hijos de los miembros del grupo que actualmente no asisten a la escuela. • Capacitar al personal sobre el trabajo infantil y el trato con los niños que acompañan a los padres que trabajan • Elaborar plan de remediación • Aplicar estándares de edad mínima • Ofrecer el trabajo anteriormente ocupado por el niño a otro miembro de la familia del niño. • Proporcionar a los niños una copia de su certificado de nacimiento para que sean aceptados en la escuela. • Vincular a las familias vulnerables con esquemas de apoyo gubernamentales o de ONG, incluidas transferencias de efectivo o actividades generadoras de ingresos. • Suministrar a los niños uniforme escolar, bicicletas y/o libros. • Organizar planes de ahorro, actividades generadoras de ingresos o facilidades crediticias para los padres, de modo que dependan menos del trabajo de los niños y puedan apoyar su educación. • Apoyar a la comunidad para solicitar mejoras en la oferta escolar local. Esto podría incluir, por ejemplo, ayudar a los miembros del grupo a escribir a la Oficina de Educación local para pedir que se establezca una escuela en su comunidad. • Organización y formación de jóvenes mayores de 18 años en seguridad y salud ocupacional para realizar actividades peligrosas, como fumigación.
--------------------------------------	--	---	--

¹⁰ La evaluación básica de riesgos incluye la siguiente recomendación para determinar la edad: La verificación de la edad debe basarse en documentos de identidad, registros escolares y médicos u otras formas verificables de prueba de identificación.



Violencia/acoso en el lugar de trabajo	• La gerencia debe asegurarse de que el agresor no se acerque a la víctima nuevamente • Asegúrese de que la víctima y el perpetrador estén separados cuando sea posible y apropiado (por ejemplo, en caso de acoso y violencia en el lugar de trabajo)	• Apoyar el proceso de recuperación de la víctima facilitando el acceso a la atención médica, etc., y/o dando tiempo libre y contribuyendo económicamente • Garantizar una situación de trabajo segura (por ejemplo, transporte seguro, que no sean lugares de trabajo aislados para las trabajadoras) para la víctima y un seguimiento cercano de la situación. • Disciplina apropiada o despido para el (los) perpetrador (es) de acoso/ violencia o persona (s) responsable • Retire los calendarios, la literatura y otros materiales ofensivos y sexualmente explícitos del lugar de trabajo.	Las medidas correctivas deben ir acompañadas de una conversación/capacitación informativa sobre derechos humanos y comportamiento adecuado, según el tema. • Capacitación de gerentes, supervisores, guardias, trabajadores, Comité de Género sobre acoso, acoso y violencia en el trabajo, comportamiento adecuado y sobre el mecanismo de reclamo • Fortalecer el Comité de Género y otros grupos de mujeres relevantes en el conocimiento de estos temas, cómo reconocerlos y cómo abordarlos. • Llevar a cabo una auditoría de seguridad anual del lugar de trabajo, mientras involucran a las trabajadoras y se implementan medidas para abordar las áreas de riesgo identificadas • Comunicarse con organizaciones de mujeres y de derechos humanos e involucrarlas en medidas de remediación como capacitación, brindando apoyo a las víctimas.
--	--	--	---



PLANTILLA A - PLAN DE REMEDIACIÓN (SE INTEGRARÁ EN EL PLAN DE MANEJO) - PARA PREPARARSE PARA LA REMEDIACIÓN

Objetivo	Acción	Ubicaciones	Fecha de inicio, fecha de finalización	Frecuencia	Persona responsable	Estado
Esté preparado para implementar medidas correctivas efectivas siempre y cuando se identifique una posible infracción que requiera remediación.	Asignar la responsabilidad internamente dentro de la administración y el Comité de Evaluar y Abordar para la remediación, que incluya: a. Coordinación interna y externa de casos. b. Salvaguardar las necesidades de la persona afectada					
	Identificar a las autoridades locales y agencias de apoyo que puedan ayudar con las necesidades inmediatas de protección de las mujeres, los niños y otros grupos en riesgo, incluidos los migrantes: 1) Oficinas gubernamentales (educación, trabajo y asuntos sociales, agricultura) 2) Organizaciones de mujeres y casas seguras 3) Agencias de protección infantil 4) Sindicatos de trabajadores 5) Agencias de apoyo a migrantes					
	Se llevará a cabo una capacitación del equipo de administración y de otro personal relevante que se centrará en el papel de todos cuando se descubra o notifique un caso potencial.					