



## **Política de Quejas y Alegaciones Fairtrade**

**Legal y Cumplimiento (Compliance)**

**Fecha: Abril 2025**

**FAIRTRADE INTERNATIONAL**

**FAIRTRADE IBERICA**



## Tabla de contenidos

<b>A. Objetivos</b> .....	3
<b>B. Alcance</b> .....	3
<b>C. Definiciones</b> .....	4
<b>D. Políticas</b> .....	5
<b>E. Normas operativas comunes para la tramitación de quejas y alegaciones</b> .....	7
<b>F. Supervisión del cumplimiento</b> .....	8
<b>G. Política de protección de denunciantes</b> .....	9
<b>Anexo 1. Tabla de informes</b> .....	10



FAIRTRADE



FAIRTRADE  
IBÉRICA

## A -Objetivos

Las Organizaciones Fairtrade<sup>1</sup> (también Fairtrade o "Miembros de Fairtrade") están comprometidas con la rendición de cuentas como principio fundamental y se esfuerzan por asumir la responsabilidad de sus acciones. Creemos en la mejora continua de nuestro entorno de trabajo y, por lo tanto, invitamos a todas las partes interesadas relevantes a informarnos de cualquier incidente u omisión que requiera corrección o ajuste, proporcionando a las partes interesadas canales para informar cualquier incidencia o sospecha de mala conducta o mala praxis. Esta Política Global de Quejas y Denuncias describe el compromiso de Fairtrade de tratar las quejas y/o denuncias, para garantizar que cualquier frustración, preocupación y/o queja legítima sea investigada y respondida adecuadamente. Este documento de política también proporciona información sobre cómo gestionamos, respondemos y aprendemos de los casos de quejas y denuncias.

Fairtrade alienta a todas las partes interesadas o a terceros a plantear cualquier inquietud que puedan tener sobre la conducta de los empleados<sup>2</sup>, los miembros de la Junta, los consultores, los contratistas, los clientes de Fairtrade, o la forma en que se administran las Organizaciones Fairtrade o el Sistema Fairtrade.

El nivel adecuado de protección, cuando proceda, de los denunciantes y las partes interesadas (personas, personas jurídicas, etc.) que forman parte de una queja o acusación es un objetivo clave en nuestro proceso de quejas y alegaciones. Un procedimiento sólido de denuncia y denuncia de irregularidades permite identificar problemas que de otro modo no podrían surgir, y para su posterior corrección y mejora.

Cuanto más casos se detecten; Se pueden desarrollar enfoques más sistemáticos. Las lecciones aprendidas pueden alimentar continuamente la mejora del sistema y hacer que nuestro negocio sea más exitoso.

## B Alcance<sup>3</sup>

Esta Política de Quejas y Alegaciones de Fairtrade se aplica a todas las Organizaciones de Fairtrade, y se espera

que todas las personas y organizaciones dentro del alcance de esta Política Global de Quejas y Alegaciones se familiaricen con esta Política, que también está disponible públicamente en el sitio web de Fairtrade International e.V. Todas las Organizaciones Fairtrade deben desarrollar, operar y mejorar continuamente sus propios procedimientos de quejas y alegaciones para cumplir con esta Política Global de Quejas y Alegatos. Estos procedimientos respetan las leyes nacionales relativas a la denuncia de irregularidades en sus respectivos países y se publican en cada uno de los sitios web de la organización para que sus respectivos canales de quejas y denuncias sean accesibles para cualquier denunciante o denunciante que corresponda

<sup>1</sup>“Fairtrade” o “Miembros de Fairtrade” se refiere a todas las organizaciones que contribuyen a la consecución de la gobernanza y los objetivos de Fairtrade: Fairtrade International; FLOCERT; Redes de Productores Fairtrade; Organizaciones Nacionales o Regionales de Comercio Justo y Organizaciones de Comercialización de Comercio Justo.

<sup>2</sup> los empleados incluyen estudiantes, voluntarios, estudiantes de trabajo, pasantes, aprendices, aprendices.

<sup>3</sup> esta política no cubre los procesos de [Apelación y Revisión](#) en FLOCERT



La gestión y la investigación de las quejas y denuncias dependen del contenido, las circunstancias y las personas involucradas en la queja o acusación.

Se aplicará el siguiente alcance y proceso de clasificación:

- 1) Si la queja / alegación está relacionada con la conducta de los empleados, miembros de la Junta Directiva, consultor o cualquier tercero asociado con una Organización Fairtrade específica, la queja / alegación será manejada por la Organización Fairtrade respectiva.
- 2) Si la acusación/queja se refiere a actividades de un operador certificado Fairtrade (Productor o Comerciante) y está relacionada con una violación de los Estándares Fairtrade, la queja/alegación será manejada por FLOCERT.
- 3) Si la acusación/queja se refiere a las actividades de un operador certificado Fairtrade (Productor o Comerciante) y está dentro del alcance de la Política de la Ley para Proteger, la acusación/queja será manejada por, de acuerdo con la Política de la Ley para Proteger.
- 4) Si la queja / acusación se refiere a múltiples actores, incluidos empleados, miembros de la Junta Directiva, consultores o contratistas de los Miembros de Fairtrade y están relacionadas con las actividades en las cadenas de suministro certificadas por Fairtrade, se considera una queja / acusación de todo el Sistema Fairtrade, por lo tanto, será gestionada / coordinada por Fairtrade International de acuerdo con su procedimiento interno de quejas y alegaciones.

En los casos en que esta política y la legislación nacional difieren, prevalece una regulación más severa. Si la prescripción de la política contradice la legislación nacional, los Miembros deben cumplir siempre la legislación nacional.

### **C - Definiciones**

**Alegación** (en el contexto de este documento de política) se refiere a una acusación, hecha por un tercero que afirma que existe una violación de los Estándares Fairtrade o de las políticas y procedimientos relacionados, el Código de la Organización Fairtrade o las políticas y procedimientos relacionados, se *demuestra prima facie*<sup>4</sup> como perjudicial la reputación de Fairtrade o está haciendo un uso indebido de las Marcas FAIRTRADE o está incumpliendo un acuerdo con una Organización Fairtrade.

---

<sup>4</sup> *prima facie* significa un hecho o presunción que es suficiente para ser considerado como verdadero a menos que se refute o refute lo contrario.



**Queja** (en el contexto de este documento) es una insatisfacción contra los servicios o actividades de Fairtrade, la conducta de Fairtrade y/o los empleados, miembros de la Junta Directiva, consultores o contratistas de una Organización Fairtrade que afirman que esta persona u Organización *ha demostrado prima facie* que está violando las políticas, procedimientos y regulaciones de Fairtrade o los servicios/actividades de Fairtrade o ha dañado la reputación de Fairtrade.

**Incidencias en todo el sistema (quejas/alegaciones en el contexto de este documento)** son casos que involucran a varias partes dentro de la membresía, y en una cadena de suministro Fairtrade, o son incidentes que están aislados en una situación específica y tienen un alto riesgo para el Sistema Fairtrade.

## D - Políticas

Fairtrade tramitará todas las quejas y alegaciones siguiendo los principios basados en los "Criterios de eficacia para los mecanismos de reclamación no judiciales" definidos en los "Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos" de las Naciones Unidas<sup>6</sup>:

- **Legítima**  
permitir la confianza de los grupos de partes interesadas a cuyo uso están destinados y ser responsables de la conducción justa de los procesos de reclamación
- **Accesible**  
ser conocidos por todos los grupos de interesados a cuyo uso están destinados, y proporcionar una asistencia adecuada a aquellos que puedan enfrentarse a obstáculos para el acceso
- **Predecible**  
proporcionar un procedimiento claro y conocido con un marco temporal indicativo para cada etapa, y claridad sobre los tipos de procesos y resultados disponibles y los medios de seguimiento de la aplicación
- **Equitativa**  
Garantizar que las partes agraviadas tengan un acceso razonable a las fuentes de información, asesoramiento y experiencia necesarios para participar en un proceso de reclamación en términos justos, informados y respetuosos.
- **Transparente**  
mantener informadas a las partes en una reclamación sobre su progreso, y proporcionar información suficiente sobre el desempeño del mecanismo para fomentar la confianza en su eficacia y satisfacer cualquier interés público en juego



- **Compatible con los derechos**  
Garantizar que los resultados y las medidas correctivas se ajusten a los derechos humanos internacionalmente reconocidos;
- **Una fuente de aprendizaje continuo**  
aprovechar las medidas pertinentes para identificar lecciones para mejorar el mecanismo y prevenir futuros agravios y daños;

Los mecanismos a nivel operacional también deben ser:

- **Basado en la participación y el diálogo**  
consultar a los grupos de partes interesadas para cuyo uso están destinados en su diseño y desempeño, y centrarse en el diálogo como medio para abordar y resolver las quejas;

---

<sup>5</sup> es decir, que no se relacionan con un tribunal de justicia ni tienen lugar en él:

<sup>6</sup> Fuente: Naciones Unidas, The Office of the High Commissioner for Human Rights.  
[https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr\\_en.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_en.pdf)



## E- Normas operativas comunes para la tramitación de quejas y alegaciones

Todas las Organizaciones Fairtrade dentro del alcance de esta política desarrollan y operan sus respectivos procedimientos de quejas y alegaciones siguiendo los siguientes criterios:

- **Acuse de recibo**  
La recepción de quejas y alegaciones se confirmará al reclamante en un plazo de 7 días hábiles.
- **Estado de la investigación**  
El estado de investigación se enviará al denunciante dentro de los 3 meses posteriores a la recepción de la queja o acusación.
- **Empleados capacitados**  
Todas las quejas y denuncias recibidas en los canales oficiales por los Miembros de Fairtrade son gestionadas por empleados capacitados que conocen la Política Global de Quejas y Denuncias y los procedimientos relacionados.
- **Documentada**  
Las quejas o alegaciones deben documentarse por escrito<sup>7</sup>. Algunas quejas o alegaciones pueden presentarse y resolverse verbalmente (por ejemplo, por teléfono o cara a cara), cuando no puedan resolverse verbalmente, las quejas deben ser presentadas por escrito por el denunciante. Los casos que se hicieron y se resolvieron verbalmente tienen que ser documentados.
- **Derecho de apelación**  
Los demandantes que hayan presentado una queja o acusación y que no estén satisfechos con la respuesta a esa queja o alegación tienen derecho a apelar. Los procesos de apelación apropiados se describen en los procedimientos relacionados de las Organizaciones Fairtrade con esta Política Global de Quejas y Alegaciones.
- **Independencia del punto de contacto**  
Cualquier queja o denuncia registrada en un canal oficial de quejas y alegaciones de la Organización Fairtrade (es decir, un punto de contacto), se procesará independientemente de si la Organización Fairtrade proporciona el canal que también forma parte de la queja o acusación. El empleado responsable de la queja o acusación y que esté gestionando el canal, transferirá la queja o acusación a la Organización Fairtrade responsable, por ejemplo, FLOCERT o cualquier Organización Nacional Fairtrade según se define en el alcance (en el punto B de esta Política).

---

<sup>7</sup> la forma escrita incluye documentación virtual, documentos PDF, correos electrónicos, uso de herramientas informáticas, etc.



- **Confidencialidad**

Las quejas son confidenciales. Algunas quejas deben mantenerse confidenciales para salvaguardar a quienes presentan o están involucradas en la queja o acusación. Sin embargo, en algunos casos, el demandante será mejor atendido si otros están involucrados en la resolución de una queja. Solo se incluirán terceros en la resolución de reclamaciones confidenciales caso por caso. Cuando la Organización Fairtrade tiene el deber de actuar, está obligada a actuar, y esto incluye revelar el caso a otras partes o puede incluir informar a la persona acusada. El denunciante debe ser informado de este hecho. Si el reclamante desea que la queja sea tratada de manera totalmente confidencial, la queja / alegación debe presentarse de forma anónima.

- **Sin represalias**

La presentación de una *acusación/queja de buena fe*<sup>8</sup> no se utilizará de ninguna manera contra el demandante ni tendrá un impacto adverso en el empleo o el estado contractual de la persona. Presentar una acusación infundada y maliciosa es una violación del Código de Conducta y sería tratada en consecuencia. No permitirá la protección y se tendrá que aplicar una sanción adecuada al comportamiento.

- **Lecciones aprendidas**

Los procedimientos de quejas y denuncias son una herramienta de aprendizaje y mejora. Es responsabilidad de todas las Organizaciones Fairtrade que cumplan con esta política elaborar un informe de lecciones aprendidas para presentarlo a su director ejecutivo y a otras personas afectadas por el tema.

## **F Supervisión del cumplimiento**

Con el fin de registrar todas las quejas y alegaciones en Fairtrade, aprender de ellas y derivar medidas de seguimiento, Fairtrade lleva a cabo el sistema de informes en varias etapas hasta llegar a la Asamblea General con el objetivo de obtener la aprobación de las medidas de seguimiento.

El proceso paso a paso se describe a continuación:

- 1) Los oficiales de cumplimiento de todas las Organizaciones Fairtrade preparan un *informe anual sobre las quejas y alegaciones* que han recibido. Para este informe, las Organizaciones Fairtrade utilizan la plantilla del Anexo 2 y envían este informe al jefe de Supervisión y Cumplimiento de Fairtrade Internacional.
- 2) Sobre la base de estos informes, el jefe de Supervisión y Cumplimiento prepara un informe resumido una vez al año, con un análisis de los puntos principales de las quejas y alegaciones recibidas (*informe anual analizado*) y pone este informe a disposición del Grupo de Expertos en Cumplimiento de Fairtrade.

<sup>8</sup> *de buena fe* significa de 'buena fe', sin intención de engañar.



- 
- 3) El Grupo de Expertos en Cumplimiento examina este informe y elabora una propuesta de medidas de seguimiento y nuevas acciones. El jefe de Supervisión y Cumplimiento, como miembro del Grupo de Expertos en Cumplimiento, envía el *informe anual analizado* que incluye la *propuesta de medidas de seguimiento* al Comité de Gobernanza de Fairtrade.
  
  - 4) El Comité de Gobernanza elabora una vez al año su informe de cumplimiento, en el que se integran los puntos focales del ámbito de las quejas y denuncias, incluidas las lecciones aprendidas y la propuesta de medidas de seguimiento. El *informe de cumplimiento* se presenta a la Asamblea General para su examen y aprobación de las medidas de seguimiento.

## **G- Política de protección de denunciantes**

Fairtrade Ibérica Requiere que los miembros de los órganos de Gobierno y los empleados observen altos estándares de ética empresarial y personal en el desempeño de sus deberes y responsabilidades. Como empleados y representantes de Fairtrade Ibérica, debemos practicar la honestidad y la integridad en el cumplimiento de nuestras responsabilidades y cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables.

Esta Política de Denuncia de Irregularidades tiene como objetivo alentar y permitir que los empleados y otras personas planteen preocupaciones serias internamente para que Fairtrade Ibérica pueda abordar y corregir conductas y acciones inapropiadas. Es responsabilidad de todos los miembros de la junta directiva, empleados y voluntarios informar sobre las preocupaciones sobre violaciones del código de ética de Fairtrade Ibérica o sospechas de violaciones de la ley o los reglamentos que rigen las operaciones de Fairtrade Ibérica.

Es contrario a los valores de Fairtrade Ibérica que cualquier persona tome represalias contra cualquier miembro de la junta directiva, funcionario, empleado o voluntario que de buena fe denuncie una violación de la ética, o una sospecha de violación de la ley, como una queja de discriminación, o sospecha de fraude, o sospecha de violación de cualquier regulación que rija las operaciones de Fairtrade Ibérica. Un empleado que toma represalias contra alguien que ha denunciado una violación de buena fe está sujeto a medidas disciplinarias que pueden incluir la terminación del empleo



### Anexo 1. Tabla de informes

Política medible Objetivo	¿Quién está monitoreando?	Informes Frecuencia	¿Cómo se monitorea?	¿A quién corresponde el seguimiento? ¿A quién se informa?
Aprobación de medidas de seguimiento	Asamblea General & Junta de Fairtrade International	anual		
Informe de cumplimiento (incluido el tema de la queja y la alegación y la propuesta de Lecciones aprendidas)	Comité de Gobernabilidad	anual	reporting	Asamblea General & Junta de Fairtrade International
Informe analizado y propuesta para Medidas de seguimiento	Grupo de Expertos en Cumplimiento	anual	reporting	Comité de Gobernabilidad
Informe analizado 2)	Jefe de Supervisión y Cumplimiento Fairtrade International	anual	reporting	Grupo de Expertos en Cumplimiento
Informe Anual de Quejas y Alegatos 1)	Oficial de Cumplimiento, miembro de Fairtrade	anualmente	Informes	Comité de Supervisión y Cumplimiento Fairtrade International

Versión del documento	Fecha de aprobación y por quién	Revisión obligatoria	Creador
1			Departamento de Compliance Fairtrade International