

MECANISMO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE BONSUCRO – REGLAS DE PROCEDIMIENTO

Introducción

Bonsucro es la Plataforma Global para la Caña de Azúcar. La **visión** de Bonsucro es un sector azucarero con comunidades de productores sostenibles y prósperas, y cadenas de suministro sólidas y seguras. Nuestra **misión** es asegurar que la producción responsable de caña de azúcar cree un valor duradero para las personas, comunidades, empresas, economías y ecosistemas de todos los lugares de origen de la caña, acorde con el apoyo al avance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. La **estrategia** de Bonsucro crea una plataforma para acelerar el cambio y la mejora continua para la principal materia prima agrícola del mundo: la **caña de azúcar**.

Los reclamos serán gestionados por [una persona designada por un proveedor de servicios externo e independiente] que, durante el proceso del mecanismo de resolución de conflictos (“**Mecanismo de Resolución de Conflictos**”) será denominado “**Decisor**” [una vez designado, se proporcionará un enlace para obtener más detalles sobre la organización contratada y cómo se selecciona y designa al Decisor]. Bonsucro no se involucrará en el manejo o la toma de decisiones relacionados con los reclamos, salvo que el Decisor mantendrá informado a Bonsucro de todas las fechas y calendarios relevantes durante todo el proceso y le proporcionará una copia de los siguientes documentos:

- a) el reclamo y toda la prueba y materiales asociados;
- b) la respuesta y toda la prueba y materiales asociados;
- c) los informes recibidos del organismo de certificación, cuando corresponda;
- d) el acuerdo escrito realizado en la mediación;
- e) la decisión; y
- f) todos los demás materiales que el Decisor considere necesarios.

2. ALCANCE

2.1 Este Mecanismo de Resolución de Conflictos se ha desarrollado para abordar los reclamos contra uno o más de los Miembros de Bonsucro, y de los posibles Miembros durante el período de 30 días en que su solicitud de membresía está pendiente de aprobación, (“**Miembro Demandado**”), por incumplimiento de los (“**Estándares Relevantes**”) que se definen de la siguiente manera:

- (a) el Código de Conducta;
 - (b) si tiene certificación, el Estándar de Producción de Bonsucro, el Estándar de Producción de Bonsucro para Pequeños Agricultores, el Estándar de la Cadena de Custodia de Bonsucro y el Estándar de la Cadena de Custodia conforme a la EU RED de Bonsucro (en conjunto denominados “**Estándares de Certificación**”); y
 - (c) todas las políticas, otros códigos, contratos u otros documentos que el Directorio, un Comité, el Grupo Operativo, el Grupo de Trabajo o la Secretaría puedan redactar, aprobar o emitir, periódicamente, y a los cuales están sujetos los Miembros.
-

2.2 Las siguientes cuestiones están fuera del alcance de este Mecanismo de Resolución de Conflictos:

- (a) Cuestiones que denuncien incumplimiento de los Estándares Relevantes sobre la base de los impactos o eventos adversos que se produjeron (o dejaron de producirse) fuera del período de membresía del Miembro y que no continúan (teniendo en cuenta que los Estándares Relevantes, vigentes en el momento del supuesto incumplimiento, definen las obligaciones de los Miembros).
- (b) Denuncias no relacionadas con los objetivos de Bonsucro, específicamente fuera de la actividad del miembro con la caña de azúcar o cuando el miembro no está involucrado directamente en la producción, procesamiento y suministro de caña de azúcar no relacionados con esas actividades.
- (c) Reclamos que no se hacen de *buena fe*. Esto incluye reclamos que tienen motivación política o comercial, reclamos que contienen lenguaje agresivo o despectivo, reclamos que se basan únicamente en informes de los medios o que no sustentan las denuncias con pruebas.
- (d) Reclamos relacionados con asuntos (o sustancialmente similares a los asuntos) en los que ya se ha tomado una decisión final en relación con ese Miembro Demandado, ya sea conforme al Mecanismo de Resolución de Conflictos o a un procedimiento o mecanismo anterior de resolución de conflictos de Bonsucro.
- (e) Reclamos en los que se presentan problemas de grave daño físico o actividades criminales y que deben abordarse con urgencia, en cuyo caso deben remitirse a las autoridades correspondientes.
- (f) Reclamos relacionados con deficiencias o falta de provisión de los servicios adecuados en el proceso de certificación por parte del Organismo de Certificación, los cuales deben ser abordados de la manera usual entre Bonsucro y el Organismo de Certificación.

2.3 El Decisor puede rechazar cualquier reclamo sobre la base de que está fuera del alcance cuando esté incluido en uno de los criterios del párrafo 2.2.

3. CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO

3.1 Antes de presentar un reclamo, los posibles reclamantes (“**Reclamantes**”) deben considerar cuidadosamente los requisitos de este Mecanismo de Resolución de Conflictos de principio a fin y también deben considerar si este es el mejor foro para la resolución de su reclamo. Por ejemplo, el Mecanismo de Resolución de Conflictos puede no ser un foro adecuado para resolver reclamos en los que:

- (a) se plantean cuestiones penales; o
- (b) se requiere una acción urgente[,

en estos casos, se recomienda a los Reclamantes que contacten a las autoridades pertinentes].

- 3.2 Cualquier persona que tenga interés o parte interesada afectada puede presentar un reclamo. Los Reclamantes deben tener alguna conexión con las cuestiones que se relacionan con el reclamo (por ejemplo, se incluyen comunidades o individuos directamente afectados por las actividades de un miembro o la sociedad civil y otras organizaciones que actúan en nombre de comunidades o individuos) y deben tener la posibilidad de suministrar información sobre estas cuestiones. El reclamo también debe manifestar claramente qué resolución o reparación se busca de conformidad con el párrafo 4.1(f) subsiguiente.
- 3.3 Bonsucro puede iniciar un reclamo contra un Miembro o posible Miembro a través de este Mecanismo de Resolución de Conflictos.
- 3.4 Los reclamos deben presentarse [completando este formulario en línea o] mediante envío por correo electrónico de la “**Información Requerida**” (según la definición del Artículo 4 subsiguiente) y los elementos de prueba [a la dirección de correo electrónico o] mediante envío por correo postal de la Información Requerida a:
[dirección de correo postal]
- 3.5 Los reclamos deben presentarse por escrito, en inglés. Solo se tomarán en consideración los elementos de prueba escritos en inglés.
- 3.6 Cuando un Reclamante requiera soporte para presentar un reclamo, por ejemplo, asistencia para compilar la Información Requerida (ver Artículo 4 a continuación) o asistencia con la presentación en inglés, pueden contactar a [un miembro del Grupo de Apoyo al Mecanismo de Resolución de Conflictos].
- 3.7 Al presentar un reclamo, el Reclamante acepta cumplir con los requisitos de Mecanismo de Resolución de Conflictos detallado en este documento.

4. INFORMACIÓN REQUERIDA

- 4.1 El Reclamante debe proporcionar la siguiente información antes de que se considere un reclamo:
- (a) Información acerca del Reclamante que incluye:
 - (i) persona o personas de contacto que presentan el reclamo o, cuando corresponda, el nombre de la organización representativa, persona de contacto y cargo/puesto;
 - (ii) cuando el Reclamante no sea un individuo o un grupo de individuos, información que demuestre la legitimidad de una organización representativa como entidad jurídica o su carácter formal alternativo; e
 - (iii) información de contacto, incluidos correo electrónico, número de teléfono y dirección postal.
 - (b) Identidad del Miembro o Miembros Demandados contra quienes se presenta el reclamo.
 - (c) Detalles de la naturaleza del reclamo en los que se identifique:
 - (i) el Estándar o Estándares Relevantes, mencionados en el párrafo 2.1
-

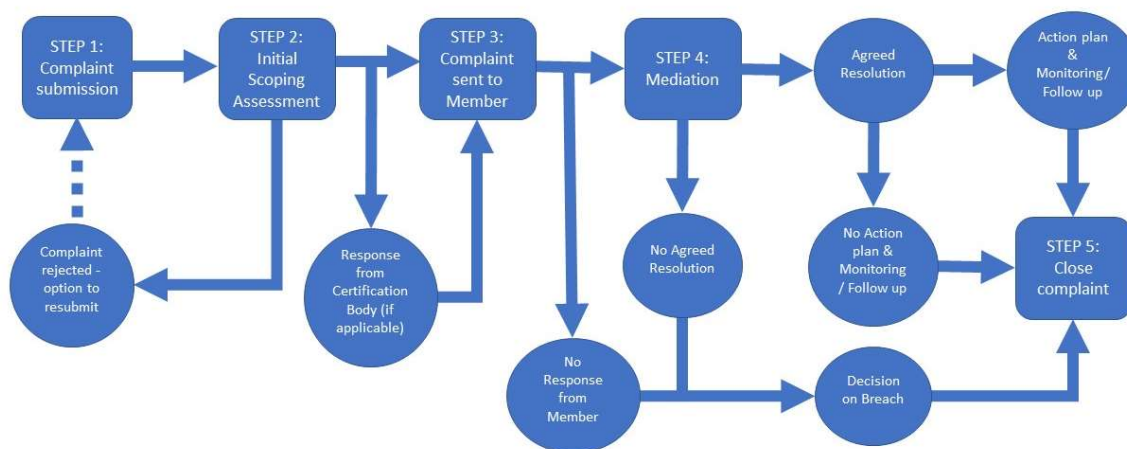
precedente, que se alega han sido incumplidos;

- (ii) los artículos específicos de los Estándares Relevantes, mencionados en el párrafo 2.1 precedente, que se alega han sido incumplidos; y
 - (iii) los detalles de las denuncias sobre los hechos que respaldan el reclamo sobre la base de los puntos (i) y (ii) precedentes. Cuando las denuncias se relacionen con daño social o medioambiental, se deben proporcionar detalles respecto de si el Miembro Demandado causó o contribuyó a causar el daño, o si el daño está relacionado con sus operaciones, productos o servicios a través de una relación comercial.
- (d) Documentación y otros elementos de prueba para sustanciar las denuncias de los hechos, incluido un relato claro y conciso que esté acompañado de elementos de prueba.
 - (e) Prueba escrita respecto de que se tomaron medidas de buena fe para buscar una resolución directamente con el Miembro Demandado antes de iniciar el Mecanismo de Resolución de Conflictos. Si esto no es posible, debe proporcionarse una explicación del motivo por el cual no se pudo alcanzar ese acuerdo previo. La falta de un acuerdo previo no impedirá el acceso al Mecanismo de Resolución de Conflictos cuando se proporcionen los motivos, pero puede tenerse en cuenta al tomarse una decisión.
 - (f) Acciones o recomendaciones específicas solicitadas para resolver o remediar problemas surgidos en el reclamo con referencia a los párrafos 11.5 a 11.7.
 - (g) Cuando un reclamo lo esté haciendo una organización en nombre de individuos o comunidades, la organización debe proporcionar:
 - (i) datos de esos individuos o comunidades en nombre de los cuales actúa; y
 - (ii) prueba de que está representando sus intereses.
- 4.2 Si el Reclamante considera que no se pueden dar datos de los individuos, debe proporcionar información y prueba respecto de por qué se requiere el anonimato. El Decisor (a su exclusivo criterio):
- (a) puede dar lugar a la solicitud de anonimato si el Decisor considera que esto no impedirá que el reclamo se lleve adelante en forma justa, incluidas las dificultades para responder a las denuncias que no se pueden sustanciar o respaldar con pruebas; y
 - (b) puede hacer todos los ajustes necesarios y proporcionales al proceso establecido a continuación a fin de garantizar que el anonimato se pueda mantener en forma adecuada sin que se vea afectada negativamente la capacidad de ninguna de las partes para seguir con el proceso de manera plena.
- 4.3 El Reclamante debe confirmar que ha considerado si el Mecanismo de Resolución de Conflictos es apropiado para la resolución de su reclamo, teniendo en cuenta las disposiciones de este Mecanismo de Resolución de Conflictos, incluidos los recursos disponibles, y cualquier otro mecanismo disponible.
- 4.4 El Decisor puede solicitar más información al Reclamante o al Miembro Demandado en cualquier momento.
-

- 4.5 El Decisor puede rechazar los reclamos que no satisfagan todos los requisitos de este Mecanismo de Resolución de Conflictos.
- 4.6 El reclamo más la prueba no debe exceder de [200 páginas] en papel A4 o equivalente a menos que el Decisor otorgue un permiso especial. El Reclamante debe establecer por qué la cuestión no se puede tratar de manera más concisa en el momento de la presentación. Los enlaces a otros materiales no se considerarán cuando el material no haya sido convertido a un formato adecuado e incluido dentro del límite de páginas aplicable.

5. GESTIÓN DEL RECLAMO

- 5.1 Figura 1: Diagrama resumido del procedimiento de gestión de reclamos



6. PRESENTACIÓN DEL RECLAMO

- 6.1 Una vez que el Decisor ha recibido un reclamo, el reclamante y el Miembro Demandado recibirán una notificación que indica que:
- se ha recibido un reclamo dentro de los cinco días hábiles (“**Días Hábiles**” incluye cualquier día que no sea sábado, domingo o feriado bancario en Inglaterra) desde la fecha de recepción; y
 - se tomará una decisión respecto de si está o no incluido en el alcance dentro de los diez Días Hábiles.
- 6.2 Si, de conformidad con el párrafo 4.6 precedente el Decisor no permite prueba que exceda [200 páginas] o (según su exclusivo criterio) impone un límite mayor, el Reclamante tendrá [diez] Días Hábiles más para volver a presentar su reclamo en un formulario a tal fin (además del límite de oportunidades que se permite para volver a presentar en virtud de este Mecanismo de Resolución de Conflictos).

7. EVALUACIÓN INICIAL DEL ALCANCE

- 7.1 Se notificará a las partes la decisión respecto de si el reclamo está comprendido en el alcance dentro de los diez Días Hábiles de la fecha en que se realizó la notificación conforme al párrafo 6.1 precedente. En este punto, se solicitará una respuesta directamente al Miembro Demandado, de conformidad con el artículo 8 subsiguiente, y, si corresponde, se solicitará un

informe al organismo de certificación de conformidad con el párrafo 7.8 subsiguiente.

- 7.2 El reclamo estará comprendido en el alcance si el Decisor determina que:
- (a) ninguno de los asuntos mencionados en el párrafo 2.2 precedente se aplican;
 - (b) los criterios del párrafo 4.1 precedente se han cumplido; y
 - (c) hay suficiente información para justificar un examen adicional de las cuestiones planteadas respecto de las responsabilidades del Miembro Demandado conforme a los Estándares Relevantes.
- 7.3 La determinación de que un reclamo está comprendido en el alcance no significa que haya habido un incumplimiento de los Estándares Relevantes.
- 7.4 Cuando se presentan múltiples reclamos contra el mismo o varios Miembros Demandados en relación con los mismos hechos, el Decisor puede unir los reclamos y tratarlos en conjunto, haciendo los ajustes a los períodos establecidos a continuación siempre que todas las partes del reclamo se mantengan informadas de cualquier nuevo calendario.
- 7.5 Antes de tomar una decisión de conformidad con el párrafo 7.4 precedente, el Decisor deberá informar a las partes la decisión específica y deberá invitar a las partes a hacer declaraciones respecto de esa decisión dentro de los diez Días Hábiles de haber sido notificadas de ella. Deberá tomar en cuenta las declaraciones de las partes al decidir si va a ejercer este derecho, incluidas, sin carácter limitativo, las declaraciones realizadas respecto del efecto sobre las partes interesadas afectadas, el personal o para legitimar los requisitos de confidencialidad comercial, si la información debe compartirse entre varias partes.
- 7.6 El reclamo debe contener toda la Información Requerida para estar comprendido en el alcance. Si un reclamo es rechazado sobre la base de que no contiene toda la Información Requerida, se notificará al Reclamante qué información adicional se requiere. El Reclamante puede volver a presentar el reclamo una vez.
- 7.7 El Decisor puede permitir que un reclamo proceda aun cuando no esté incluida toda la Información Requerida si el Decisor considera que esto no impedirá que el reclamo se aborde con eficacia o que las circunstancias específicas del Reclamante requieren que se permita que el reclamo proceda.
-

Reclamos relacionados con los Miembros Certificados

- 7.8 Si el reclamo incluye una denuncia de incumplimiento de los Estándares de Certificación y las denuncias se relacionan con un período para el cual el Miembro Demandado tenía certificación, el Decisor solicitará a Bonsucro el informe de auditoría pertinente o cualquier otro dato de certificación relevante al reclamo (“**Datos de Certificación**”) para determinar si contiene o no información relevante para las denuncias.
- 7.9 Si el Miembro Demandado está en proceso de recibir su certificación, es decir, ha firmado el contrato de certificación de Bonsucro con un Organismo de Certificación y/o el proceso de certificación está en curso, las denuncias se pueden pasar al Organismo de Certificación para que sean tratadas en el proceso de certificación. [En esta instancia, el proceso de certificación se interrumpirá a la espera de que se complete el proceso de este Mecanismo de Resolución de Conflictos / este proceso del Mecanismo de Resolución de Conflictos se interrumpirá a la espera de que se complete el proceso de certificación]. Si los Reclamantes quedan satisfechos respecto de que su reclamo ha sido tratado satisfactoriamente por el proceso de certificación, pueden optar por retirar el reclamo.
- 7.10 Si los Datos de Certificación no contienen información relacionada con las denuncias sobre los hechos, el Decisor puede solicitar información adicional al Organismo de Certificación. Esta información también será compartida con Bonsucro.
- 7.11 El Miembro Demandado acepta renunciar al requisito de confidencialidad en relación con los Datos de Certificación y los planes de acción correctiva y resultados para permitir que esta información sea compartida con el Decisor.
- 7.12 El Miembro Demandado puede tachar, según corresponda, cualquier información confidencial en general o para el comercio que no sea relevante a las denuncias sobre los hechos y puede hacer presentaciones al Decisor respecto de si esta información se debería o no compartir con el Reclamante. La posición predeterminada será que toda información que se comparta con el Decisor también se compartirá con el Reclamante, sujeto a las tachaduras realizadas de conformidad con este párrafo.
- 7.13 El organismo de certificación tendrá cinco Días Hábiles desde la fecha en que se hace la solicitud, de conformidad con el párrafo 7.8 precedente, para dar una respuesta al Decisor que será compartida con el Miembro Demandado dentro de dos Días Hábiles adicionales. Si se hace una solicitud de conformidad con el párrafo 7.10 precedente, el organismo de certificación tendrá diez días más para dar una respuesta al Decisor que se compartirá con el Miembro Demandado dentro de dos Días Hábiles adicionales.
- 7.14 La respuesta será compartida con el Miembro Demandado de conformidad con el artículo 8 subsiguiente.

8. RESPUESTA DEL MIEMBRO

- 8.1 El Miembro Demandado tendrá treinta Días Hábiles desde la fecha de entrega de la notificación, de conformidad con el párrafo 7.1 (o la fecha en que se compartirá una respuesta con el Miembro Demandado, conforme al párrafo 7.13, si el Organismo de Certificación solicita un informe conforme al párrafo 7.8), para proporcionar una respuesta por escrito. Si el Miembro Demandado no responde dentro de los treinta Días Hábiles, se enviará un nuevo pedido de respuesta al Miembro Demandado en el que se especificará que el proceso de reclamo continuará con la decisión sobre la base de la presentación de Reclamante solamente si no se recibe una respuesta dentro de los cinco Días Hábiles a partir de que el Miembro
-

Demandado reciba ese nuevo pedido

8.2 La respuesta debe incluir:

- (a) una respuesta a las denuncias específicas planteadas en el reclamo, incluida toda la documentación y otras pruebas de respaldo para sustanciar la respuesta a las denuncias, incluido un relato claro y conciso que contenga pruebas de respaldo o enlaces a ellas;
- (b) comentarios sobre la resolución o reparación pretendida por el Reclamante, si es posible que se implemente y los efectos colaterales que podrían presentarse por su implementación, así como sugerencias de otras opciones; y
- (c) si corresponde, una explicación de las dificultades encontradas por el Miembro Demandado debido a la solicitud de anonimato del Reclamante.

8.3 La respuesta más la prueba no deben exceder [200 páginas] de papel A4 o su equivalente a menos que el Decisor otorgue un permiso especial. Si se solicita dicho permiso especial, el Miembro Demandado debe establecer por qué no se puede tratar el asunto de manera más concisa en el momento de la presentación. Los enlaces a otros materiales no se considerarán cuando el material no haya sido convertido a un formato adecuado e incluido en el límite de páginas aplicable. Si el Decisor no permite que la prueba exceda las [200 páginas] o (según su exclusivo criterio) impone un límite mayor, el Miembro Demandado tendrá [diez] Días Hábiles adicionales para volver a presentar su respuesta en un formulario de reclamo. Si el Miembro Demandado no lo hace, el Decisor puede desestimar cualquier material que exceda el límite de páginas correspondiente.

8.4 El Miembro Demandado puede acordar las acciones o recomendaciones específicas solicitadas para resolver o reparar los problemas planteados en el reclamo (mencionados en el párrafo 4.1(f) precedente) o puede ofrecer una propuesta alternativa. Si se presenta una propuesta alternativa para resolver el reclamo, el Reclamante tendrá quince Días Hábiles para aceptar o rechazar la propuesta. Si la propuesta es rechazada, el reclamo continuará a través del Mecanismo de Resolución de Conflictos.

8.5 Si el Miembro Demandado solicita una extensión de tiempo, deberá:

- (a) hacer la solicitud de extensión de tiempo dentro de los diez Días Hábiles de recibir el reclamo (o la fecha de la respuesta que se está compartiendo con el Miembro Demandado conforme al párrafo 7.13 precedente si se solicita un informe del organismo de certificación conforme al párrafo 7.8 precedente); y
- (b) especificar al Decisor la fecha en que se recibirá una respuesta.

8.6 Se puede otorgar al Miembro Demandado una extensión máxima de 30 Días Hábiles cuando se haga la solicitud al Decisor. El Reclamante será notificado de cualquier extensión que se otorgue.

9. MEDIACIÓN

9.1 Después de las medidas mencionadas en los párrafos 6 y 8 precedentes, y asumiendo que no se alcance un acuerdo de conformidad con el párrafo 8.3 precedente, las partes intentarán resolver el reclamo conforme al [Modelo de Acuerdo de Mediación del CEDR].

9.2 Se requerirá que las partes seleccionen una persona independiente que actúe como mediador

(“**Mediador**”) en la lista preaprobada de mediadores suministrada por [organismo independiente]. [Esta lista está disponible en el sitio web de Bonsucro.] Se requerirá esa selección dentro de los diez Días Hábiles de la fecha de recepción de la respuesta del Miembro Demandado. Las partes pueden acordar un Mediador adicional que no esté en la lista aprobada y notifica al [organismo independiente] de su elección dentro de este período. Si las partes no pueden llegar a un acuerdo sobre el nombramiento conjunto de una persona independiente para mediar dentro de los diez Días Hábiles de la fecha de recepción de la respuesta del Miembro Demandado, el [organismo independiente] nombrará a un Mediador apropiado dentro de diez Días Hábiles adicionales.

- 9.3 Las partes acordarán con el Mediador los términos de referencia de la mediación y cualquier otro detalle relevante para permitir que continúe el proceso de mediación. La mediación debe tener lugar dentro de los veinte Días Hábiles del nombramiento de un mediador independiente, de conformidad con el párrafo 9.2 precedente, o, de lo contrario, según lo acordado por las partes. Se requerirá a las partes que compartan la mediación propuesta con el Decisor.
- 9.4 [Bonsucro pondrá a disposición los fondos para cubrir el costo del mediador por un máximo de dos días de mediación y un día de preparación y seguimiento, o hasta un límite de £5.000, lo que sea menor, sujeto a un importe máximo disponible para todas las mediaciones conforme a este Mecanismo de Resolución de Conflictos de £30.000 por año calendario. Los costos incurridos que excedan ese límite serán cubiertos por las partes.
- 9.5 Si alguna de las partes se niega a la mediación, el reclamo continuará con una decisión a cargo del Decisor respecto de si se ha producido incumplimiento de los Estándares Relevantes. Al tomar su decisión en relación con la sanción correspondiente para el Miembro Demandado, el Decisor tendrá en cuenta si hubo negativa para realizar la mediación.
- 9.6 Todo arreglo que se alcance en la mediación carecerá del efecto mencionado en el párrafo 10.2 [a 10.3] subsiguiente hasta que se haya puesto por escrito y firmado por las partes de la mediación o en su nombre. El Mediador deberá asistir a las partes de la mediación para registrar el resultado de la mediación.

10. RESOLUCIÓN ACORDADA

- 10.1 Dentro de los cinco Días Hábiles de la fecha de la Mediación, las partes notificarán al Decisor que:
- (a) desean interrumpir el Mecanismo de Resolución de Conflictos por un período adicional para poder continuar el análisis y/o para solicitar una recomendación no vinculante del Mediador de conformidad con el párrafo 10.5 y/o para que su acuerdo que sea registrado por escrito y firmado, y notificarán al Decisor la fecha en que ese período terminará, después del cual enviarán otra notificación al Decisor;
 - (b) han acordado resolver el reclamo en una mediación que se ha registrado por escrito y firmado; o
 - (c) no han podido llegar a un acuerdo.

La mediación conduce a un acuerdo

- 10.2 Si las partes acuerdan resolver el reclamo en la mediación y llegan a un acuerdo debidamente escrito y firmado, la notificación que realicen las partes incluirá una copia del acuerdo alcanzado, los detalles del acuerdo, el plan de acción y los mecanismos de seguimiento o
-

monitoreo.

10.3 Bonsucro entonces:

- (a) tomará la decisión de cerrar el reclamo y publicar la notificación de la decisión en su sitio web, o, si corresponde,
- (b) Bonsucro publicará en su sitio web una fecha prevista para la revisión cuando se vaya a tomar la decisión luego de la implementación de un plan de acción acordado y de los mecanismos de seguimiento o monitoreo.

10.4 Los mecanismos de monitoreo procurarán garantizar el seguimiento periódico y el cuidado posterior de los titulares de derechos luego de que el proceso de reclamo haya concluido, con el fin de hacer el seguimiento del impacto del recurso y obtener comentarios.

La mediación no conduce a un acuerdo

10.5 Si las partes de la mediación (o algunas de ellas, cuando haya múltiples Miembros Demandados) no pueden llegar a un arreglo en la mediación o durante cualquier período de negociación subsiguiente, y solo si todas las partes de la mediación así lo solicitan y el Mediador está de acuerdo, el Mediador elaborará una recomendación no vinculante sobre los términos del arreglo para las partes de la mediación. Esta recomendación deberá establecer cuáles son los términos apropiados que el Mediador sugiere para el arreglo en todas las circunstancias.

10.6 La recomendación no vinculante será compartida con el Decisor.

11. RESOLUCIÓN NO ACORDADA – CONTINUIDAD DEL PROCESO

11.1 El Decisor tendrá treinta Días Hábiles desde la fecha correspondiente de notificación (de conformidad con el párrafo 10.1 precedente) para decidir si ha habido incumplimiento de los Estándares Relevantes y si cabe una resolución o reparación. Si el Decisor necesita tiempo adicional para tomar la decisión, por ejemplo, porque el reclamo plantea cuestiones complejas, se notificará a las partes la fecha en que tomará la decisión (hasta un máximo de veinte Días Hábiles adicionales).

11.2 Si el Decisor necesita más apoyo de expertos, puede solicitar a Bonsucro esa información adicional.

11.3 Al tomar la decisión, el Decisor solo tendrá en cuenta las presentaciones del Reclamante y el Miembro Demandado, los elementos especificados en las disposiciones de este Mecanismo de Resolución de Conflictos y, si corresponde, los informes del Organismo de Certificación y los expertos técnicos u otros terceros comisionados por el Decisor para brindar apoyo en la resolución del Reclamo.

11.4 El Decisor entonces hará lo siguiente:

- (a) tomar una decisión respecto de si ha habido incumplimiento de los Estándares Relevantes; y
- (b) hacer recomendaciones sobre la acción correctiva que debe ejecutarse para reparar la situación y las sanciones que deberían aplicarse al Miembro Demandado.

11.5 Las sanciones disponibles incluyen:

- (a) finalización de la membresía del Miembro Demandado (sin retorno hasta un período máximo de [6] años);
 - (b) suspensión de la membresía del Miembro Demandado por un período máximo de [x] años;
 - (c) imposición de condiciones respecto de la continuidad de la membresía o del reingreso a la membresía.
- 11.6 Las condiciones que se pueden imponer a la continuidad de la membresía o el reingreso a la membresía pueden incluir:
- (a) desarrollo de un plan de acciones correctivas que concuerde con los requisitos de los Estándares Relevantes y los procedimientos de monitoreo;
 - (b) [...]
- 11.7 Las condiciones que se pueden imponer a la continuidad de la membresía no incluyen:
- (a) el pago de una compensación económica;
 - (b) acciones que exceden el alcance de las obligaciones que le caben al Miembro Demandado conforme a los Estándares Relevantes.
- 11.8 Las condiciones impuestas a la continuidad de la membresía o el reingreso se centrarán en la mejora continua de las políticas y procesos, y apuntarán a lograr resultados positivos para los individuos y comunidades afectados. Deben incluir un período para completar las actividades correspondientes y un mecanismo para verificar el cumplimiento. El Miembro Demandado tendrá la oportunidad de solicitar al Decisor la prolongación de un período pertinente, y dicha solicitud deberá hacerse no menos de veinte Días Hábiles antes del final del período correspondiente, y el Decisor deberá notificar al Miembro Demandado su decisión respecto de si va a otorgar la prolongación dentro de los veinte Días Hábiles de que se recibiera la solicitud.
- 11.9 El Decisor considerará las acciones o recomendaciones específicas solicitadas para corregir los problemas presentados por el Reclamante y toda declaración realizada en este sentido por el Miembro Demandado. También deberá considerar las recomendaciones hechas por el Mediador de acuerdo con el proceso descrito en el párrafo 10.5 precedente.
- 11.10 Bonsucro entonces:
- (a) tomará la decisión de cerrar el reclamo y publicar la notificación de la decisión en su sitio web; o, si es correspondiente,
 - (b) Bonsucro publicará en su sitio web la fecha prevista para revisión cuando se tomará una decisión luego de la implementación de un plan de acción acordado y de los mecanismos de seguimiento o monitoreo. Los mecanismos de monitoreo procurarán garantizar el seguimiento periódico y el cuidado posterior de los titulares de derechos luego de que el proceso de reclamo haya concluido, con el fin de hacer el seguimiento del impacto del recurso y obtener comentarios.
- 11.11 El Decisor compartirá con las partes el texto de la decisión que será publicada en el sitio web de Bonsucro dentro de los cinco Días Hábiles de la fecha de la decisión para que las partes
-

hagan comentarios. Las partes tendrán diez Días Hábiles para responder. Si no se recibe una respuesta de alguna de las partes, la decisión se publicará sin sus comentarios, a menos que se haya solicitado una revisión de conformidad con el párrafo 12 subsiguiente.

11.12 La decisión será definitiva luego de su publicación en el sitio web de Bonsucro.

12. PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN

12.1 Cualquiera de las partes del reclamo puede solicitar una revisión respecto de si el Decisor ha cumplido adecuadamente con el procedimiento detallado en este Mecanismo de Resolución de Conflictos.

12.2 La revisión no hará un nuevo examen de la cuestión de fondo de la decisión.

12.3 La revisión solo puede solicitarse:

- (a) después de que la presentación de un reclamo ha sido rechazada por segunda vez, de conformidad con el párrafo 7.6 precedente; o
- (b) una vez que se ha tomado la decisión, de conformidad con el párrafo 10 precedente.

Cómo solicitar una revisión

12.4 La solicitud de revisión debe realizarse por escrito a Bonsucro dentro de los diez Días Hábiles de la fecha de la decisión a que hace referencia el párrafo 12.3 precedente.

12.5 La solicitud de revisión debe establecer las razones para solicitar la revisión que se establece en párrafo 12.1 precedente.

12.6 El proceso de revisión se completará normalmente dentro de los treinta Días Hábiles de que un decisor separado, nombrado por un proveedor de servicios externo e independiente, reciba la solicitud.

13. DOCUMENTACIÓN

13.1 El Administrador mantendrá un registro de todos los reclamos hechos a Bonsucro. Toda documentación original presentada por las partes deberá ser devuelta a esas partes tan pronto como sea razonablemente practicable, y las copias se guardarán en la oficina de Bonsucro por un período de doce meses a partir de la fecha en que se determinó el reclamo. Con posterioridad, dichas copias serán destruidas.

14. TRANSPARENCIA

14.1 A cada reclamo se le asignará un número de seguimiento único. Bonsucro publicará la siguiente información en su sitio web, y hará referencia al número de seguimiento que corresponda:

- (a) Decisión sobre el alcance inicial:
 - (i) cuando el reclamo esté comprendido en el alcance: se publicará una declaración en el sitio web de Bonsucro dentro de los cinco Días Hábiles de haberse tomado la decisión sobre el alcance inicial. La declaración indicará que se ha recibido un reclamo y que está comprendido en el alcance, y

aclarará que esto no significa que se haya hecho ninguna determinación respecto de si ha habido incumplimiento de los Estándares Relevantes. La declaración incluirá una lista de partes específicas de los Estándares Relevantes que se denuncia han sido incumplidos y le asignará un número de seguimiento de caso. La declaración no nombrará a las partes del reclamo. La declaración detallará el proceso y los próximos pasos; y

- (ii) cuando el reclamo no esté comprendido en el alcance: se publicará una declaración en el sitio web de Bonsucro dentro de los cinco Días Hábiles en que se tome la decisión sobre el alcance inicial. La declaración indicará que se ha recibido un reclamo y que no está comprendido en el alcance.
 - (b) Mediación: se publicará una declaración en el sitio web de Bonsucro al comienzo del proceso de mediación. La declaración indicará que el reclamo está en proceso de mediación. La declaración no incluirá el nombre de las partes.
 - (c) Conclusión del proceso de mediación: se publicará una declaración en el sitio web de Bonsucro que indicará:
 - (i) que las partes han llegado a un acuerdo en la mediación y el reclamo se ha cerrado, en cuyo caso no se darán más detalles a menos que las partes lo acuerden de otro modo;
 - (ii) que las partes han solicitado más tiempo para lograr una resolución; o
 - (iii) que las partes no han podido lograr una resolución y se tomará una decisión en el caso.
 - (d) Resolución: se publicará una declaración en el sitio web de Bonsucro dentro de los diez Días Hábiles de haberse tomado la decisión e incluirá las razones de la decisión. La declaración incluirá los nombres de las partes.
- 14.2 The parties should not publish the complaint, response or any other document relating to the complaint that is not published by Bonsucro. If the parties do not comply with this requirement, this will be taken into account when reaching a decision.

15. CONFIDENCIALIDAD

- 15.1 Ambas partes acuerdan mantener los hechos y el fondo del reclamo en confidencia hasta que el reclamo se resuelva, sujeto a la necesidad de una divulgación limitada a los fines de la investigación del reclamo y que de otro modo se relacione con este.
- 15.2 El Decisor tendrá en cuenta cualquier violación a la confidencialidad cuando tome su decisión respecto de la reparación adecuada.

16. PROTECCIÓN DE LOS DATOS

- 16.1 La ley de protección de los datos regula el tratamiento de los datos personales. Cuando una de las partes recopile y transmita datos personales como parte de un reclamo, será responsable de cumplir con las leyes locales de protección de los datos. Es posible que estas leyes exijan que la parte, entre otros, notifique a las personas que corresponda acerca del uso de sus datos con el objetivo de resolver el reclamo, y establezca la base jurídica para ese uso (lo cual puede requerir el consentimiento de esas personas). Las partes son responsables de garantizar que
-

todo dato personal contenido en el reclamo haya sido recopilado en forma legal y que pueda ser divulgado en forma legal a Bonsucro o el Decisor/Administrador o cualquier otra parte o partes del reclamo.

- 16.2 En general, las partes no deben divulgar datos personales confidenciales (es decir, datos sobre la salud, raza, origen étnico, creencias religiosas o filosóficas, afiliación a un gremio, vida sexual u orientación sexual, condición biométrica o genética, o datos financieros personales (incluidos datos de cuenta bancaria) como parte de un reclamo. Cuando sea estrictamente necesario divulgar esos datos, la parte que hace la divulgación deberá obtener el consentimiento de la persona que corresponda (dicho consentimiento para nombrar específicamente a Bonsucro o al Decisor/Administrador o a otras partes del reclamo como destinatarios de los datos, a los fines de resolver el reclamo).
- 16.3 Bonsucro está establecido en el Reino Unido y se rige por las leyes de protección de los datos del Reino Unido (incluida la implementación en el Reino Unido del Reglamento General de Protección de los Datos (**GDPR**)) como controlador de los datos en relación con el procesamiento de cualquier dato personal contenido en el reclamo. Las leyes de protección de los datos del Reino Unido le otorgan a las personas ciertos derechos, lo cual puede significar que se le requiere a Bonsucro (a su exclusivo criterio) darle acceso a una persona a sus datos personales contenidos en un reclamo o eliminar esos datos. Bonsucro mantiene un aviso de privacidad a disposición del público [[enlace](#)].

17. VARIOS

- 17.1 Bonsucro se ha comprometido a resolver reclamos de manera eficiente y transparente. Sin embargo, en algunas situaciones, por ejemplo, cuando el reclamo plantea asuntos complejos, el Decisor puede tener que ampliar los plazos establecidos en el Mecanismo de Resolución de Conflictos. En el caso de que tengan que ampliarse los plazos, el Decisor notificará a ambas partes por escrito.
- 17.2 Bonsucro tiene una política de tolerancia cero respecto de las represalias, la intimidación o el acoso. Todas las partes de un reclamo deberán abstenerse de tomar represalias, intimidar o acosa a las otras partes del reclamo o a cualquier persona o comunidad involucrada en el reclamo, incluidos los defensores de los derechos humanos.
- 17.3 Cuando haya evidencia de que alguna de las partes de un reclamo ha causado o contribuido a las represalias, intimidación o acoso contra otra de las partes del reclamo o cualquier persona o comunidad involucrada en el reclamo, incluidos los defensores de los derechos humanos, el Decisor podrá optar por tomar las siguientes medidas:
- (a) interrumpir el Mecanismo de Resolución de Conflictos hasta que se realice la investigación de las denuncias; y
 - (b) en caso de que se verifiquen, aplicar una sanción según se detalla en el párrafo 11.5 precedente.

Cuando las partes de un reclamo decidan ampararse en esta cláusula, si el proceso de mediación ya ha comenzado, esta cláusula no se aplicará y las partes tratarán de resolver la cuestión en el contexto de la mediación.

- 17.4 Las partes pueden acordar resolver el reclamo en cualquier punto. En esta situación, Bonsucro cerrará el reclamo de conformidad con sus procedimientos internos y publicará una declaración en su sitio web a tal efecto. Dicha declaración no proporcionará datos adicionales
-

sobre el reclamo, a menos que las partes lo acuerden de otro modo.

- 17.5 Si se inician procedimientos ante tribunales sobre las mismas cuestiones que las planteadas en el reclamo contra el Miembro Demandado y/o se ha iniciado otro mecanismo de resolución de conflictos pertinente o procedimiento similar (o está en curso de este proceso iniciado), el Decisor puede, en cualquier momento, interrumpir el reclamo a la espera de la conclusión de esos procedimientos.
- 17.6 Los procedimientos paralelos por sí mismos no determinarán la suspensión en forma automática de un reclamo. El Decisor solo tomará la decisión de suspender un reclamo cuando haya riesgo de perjuicio grave para cualquiera de las partes de los procedimientos paralelos y sea apropiado conforme a las circunstancias.
- 17.7 Bonsucro puede hacer presentaciones al Decisor indicando que existe un riesgo de daño grave a la reputación de Bonsucro, lo cual tendrá en cuenta el Decisor.
- 17.8 En cualquier momento durante el proceso del Mecanismo de Recopilación de Conflictos, las partes del reclamo pueden acordar resolver el reclamo, en cuyo caso el Decisor puede cerrar el Reclamo cuando desempeñe sus deberes conforme a este Mecanismo de Resolución de Conflictos.

18. CONDUCTA

18.1 Todas las partes de un reclamo deben:

- (a) cumplir con las reglas y las responsabilidades establecidas en el documento;
- (b) cumplir con los plazos, atender las solicitudes de información en tiempo y forma, y notificar a la parte correspondiente si prevén alguna demora en el cumplimiento de los plazos;
- (c) actuar de buena fe en todo momento; y
- (d) abstenerse de hacer declaraciones que resulten perjudiciales para la resolución del reclamo.

19. REVISIÓN

- 19.1 Bonsucro realizará una revisión interna cada doce meses de las demandas recibidas, cómo fueron gestionadas por el Mecanismo de Resolución de Conflictos y las lecciones aprendidas. Se solicitará comentarios a los usuarios del Mecanismo de Resolución de Conflictos, así como a los Miembros Demandados [para ser comparados con los indicadores clave de desempeño (KPI) determinados para medir el Mecanismo de Resolución de Conflictos en función de las mejores prácticas, incluidos los Criterios de Efectividad de los Principios Rectores de la ONU]. Se proporcionará un informe al directorio de Bonsucro para revisión.
- 19.2 Bonsucro encargará una evaluación externa de su Mecanismo de Resolución de Conflictos cada tres años para obtener recomendaciones para mejora. Se solicitarán comentarios a los usuarios del Mecanismo de Resolución de Conflictos, así como de los Miembros Demandados [para ser comparados con los KPI que hayan sido determinados para medir el Mecanismo de Resolución de Conflictos en función de las mejores prácticas, incluidos los Criterios de Efectividad de los Principios Rectores de la ONU]. Se proporcionará un informe al directorio de Bonsucro para revisión.
-