
	<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA O PLIEGOS DE REQUERIMIENTOS</b>	 <b>german cooperation</b> <small>DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT</small>
<b>Unidad de Adquisiciones y Contrataciones</b>		



### TÉRMINOS DE REFERENCIA O PLIEGOS DE REQUERIMIENTOS

<b>Título de la consultoría</b>	Estudio (dirigido a PLANTACIONES CERTIFICADAS FAIRTRADE) de los mecanismos de quejas y reclamos en una muestra de plantaciones de Comercio Justo de Latinoamérica y el Caribe
<b>Unidad de dependencia</b>	Unidad de Derechos Humanos y Ejes Transversales
<b>Alcance geográfico de la contratación</b>	Colombia, Ecuador, Republica Dominicana
<b>Relaciones internas</b>	Coordinación de ejes transversales y derechos humanos Especialista de Derechos Humanos Especialista Género y Jóvenes Especialista Trabajo decente Otras personas del equipo operativo de CLAC
<b>Relaciones externas</b>	Muestra de plantaciones seleccionadas para el estudio en los siguientes países y productos: producto banano en Colombia, Ecuador y República Dominicana, producto flores en Ecuador
<b>Reporta a</b>	Coordinación de Ejes Transversales y Derechos Humanos

- **ACERCA DE CLAC**

La Coordinadora Latinoamericana y del Caribe de Pequeños(as) Productores(as) y Trabajadores(as) de Comercio Justo (CLAC), es una Asociación constituida con personería jurídica en El Salvador, que agrupa a las Organizaciones de Pequeños(as) Productores(as) y Organizaciones de Trabajadores(as) dentro del Comercio Justo. CLAC está organizada en “Coordinadoras Nacionales”, “Redes de Producto” y la “Red de Trabajadores(as)”; las primeras agrupan a las organizaciones miembros de CLAC por país, mientras que las Redes de Producto agrupan a las organizaciones por producto independientemente del país en el que se encuentren y la Red de Trabajadores(as) agrupa a las organizaciones de trabajadores (as) de los diferentes países.

La visión de CLAC es ser la red líder en representación, acompañamiento y fortalecimiento de organizaciones de pequeños(as) productores(as) y trabajadores(as) de Comercio Justo en América Latina y el Caribe, impulsando el desarrollo sostenible y promoviendo el empoderamiento, la autogestión y los derechos humanos para alcanzar medios de vida dignos de productores(as), trabajadores(as) y sus comunidades. Y en este contexto, nuestras metas organizacionales son: 1) Incrementar el acceso a mercados nuevos y existentes, 2) Fortalecimiento y desarrollo de la membresía, 3) Promover el Comercio Justo, los principios y valores, 4) Incidir por una producción, comercio, y consumo responsable para impulsar un desarrollo sostenible, 5) Sostenibilidad

	<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA O PLIEGOS DE REQUERIMIENTOS</b>	
<b>Unidad de Adquisiciones y Contrataciones</b>		

organizacional de CLAC, 6) Contribuir a los ODS a través de la inclusión de buenas prácticas sociales y ambientales.

- **CONTEXTO DE LA CONSULTORÍA**

Un mecanismo de quejas y reclamos es un proceso formal para recibir y responder a las quejas de los miembros de una organización, empresa, miembros de la comunidad local y otros individuos y/o grupos vinculados.

Las quejas y reclamos pueden ser de diversa índole, incluyendo quejas relacionadas con temáticas de derechos humanos o ambientales, como, por ejemplo: problemas relacionados con las instalaciones en el lugar del trabajo y las condiciones de trabajo; trabajo infantil; discriminación, violencia basada en género y otras formas de violencia; acoso laboral y sexual; problemas de salud y seguridad ocupacional; contaminación ambiental.

Los mecanismos de quejas y reclamos son útiles en la medida en que:

- Permitan identificar y responder a las preocupaciones e incidentes, de forma temprana
- Aporten información sobre los riesgos y problemas potencialmente crecientes.
- Sean un canal que permita el acceso seguro a mecanismos de reparación o remediación
- Aporten información para orientar el fortalecimiento y ajuste de las políticas, reglamentos internos y planes de acción para prevenir problemas similares en un futuro.



Fairtrade se compromete a promover el acceso a la reparación y aprender de la gestión de quejas para desarrollar y ajustar continuamente sus políticas y actividades relacionadas.

El compromiso con una sólida gestión de las reclamaciones está consagrado en nuestras políticas clave, desde el código de conducta organizativo de Fairtrade y el compromiso con los derechos humanos hasta nuestras políticas de quejas y remediación.

Para robustecer aún más esos mecanismos es necesario un enfoque bottom up enfocado en soluciones locales. Ello implica crear o fortalecer unos mecanismos fuertes y efectivos a nivel de las plantaciones (HL). Esta necesidad de contar con mecanismos de quejas y reclamos a nivel de las empresas certificadas se hace cada vez mayor dentro del marco de la Debida Diligencia en Derechos Humanos y los Criterios Fairtrade, alineados con las directrices internacionales sobre DDDHA, siendo este mecanismo una herramienta en el proceso continuo de identificación y gestión de riesgos de derechos humanos y ambientales.

En el contexto de las empresas de trabajo contratado que suelen contratar una cantidad significativa de mano de obra, cuentan con años de experiencia implementando mecanismos de quejas dentro de sus procesos internos y requisito de cumplimiento obligatorio dentro de la certificación Fairtrade.

CLAC requiere un estudio que identifique el estado actual de los mecanismos de quejas en el contexto de HL y su funcionalidad como herramienta para la identificación y gestión de los riesgos y vulneraciones a derechos humanos en el ámbito productivo y laboral.

	<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA O PLIEGOS DE REQUERIMIENTOS</b>	
<b>Unidad de Adquisiciones y Contrataciones</b>		

Este estudio compilará información y experiencias que nos permitan entender el estado actual de situación, la capacidad y contexto de las HL en su actual abordaje de quejas y reclamos, así como un análisis participativo e inclusivo desde diferentes partes interesadas y potenciales usuarias de estos mecanismos de quejas para incluir su visión y perspectivas de oportunidades de mejora y adecuación de esos mecanismos.




El estudio ahondará la comprensión e identificación de retos sobre la funcionalidad práctica de tales mecanismos y en base a ese análisis dejará recomendaciones, junto con CLAC y las personas consultadas dentro de las empresas, para un futuro momento de co-diseño de modelos de abordaje de quejas y reclamos que respondan a las necesidades identificadas.

#### **OBJETIVOS DE LA CONSULTORÍA:**

- Establecer un estado actual de la existencia y funcionamiento de mecanismos de quejas y reclamos en una muestra de plantaciones identificadas por CLAC.
- Identificar cuáles son los mayores retos y dificultades en la implementación del mecanismo de quejas y reclamos.
- Identificar posibles oportunidades y barreras para una vinculación efectiva entre los mecanismos de quejas y los marcos de protección y derechos humanos: pertinencia y efectividad de los mecanismos de quejas y reclamos como herramienta de identificación y respuesta a eventuales riesgos o violaciones de derechos humanos en el marco de los procesos de DDDHA de las plantaciones.
- Identificar las mejores prácticas y factores habilitadores desde la perspectiva de los actores involucrados (incluyendo los grupos poblacionales que eventualmente sería usuarios/as del mecanismo). Esas prácticas se enfocan en la recepción de la queja, el procedimiento interno y los mecanismos de respuesta implementados.
- Realizar y sistematizar un análisis inclusivo de los mecanismos de quejas existentes con los actores involucrados.

El análisis se centrará en:

- Los desafíos y barreras como las dinámicas de poder, los sesgos de género y la confianza.
- Identificar quienes son los actores involucrados dentro de la empresa en el procedimiento y manejo de las quejas y su influencia en el funcionamiento y eficacia de esos mecanismos.
- Identificar, desde la perspectiva de las partes, cuáles serían los canales más confiables, accesibles y culturalmente apropiados para propiciar que se haga uso de los mecanismos de quejas y reclamos para canalizar situaciones que afectan los derechos humanos y ambientales.
- Identificar posibilidades de articulación efectiva entre los mecanismos de quejas y las líneas de protección, siendo el mecanismo de queja la vía de entrada/recepción de la situación y siendo

 	<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA O PLIEGOS DE REQUERIMIENTOS</b>	 <b>german cooperation</b> <small>DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT</small>
<b>Unidad de Adquisiciones y Contrataciones</b>		

el mecanismo o política de protección el modo de dar respuesta a esta queja desde una perspectiva de protección de las personas y posibilitando el acceso a mecanismos de reparación. Vincular ambos procesos es un requisito intrínseco para que el mecanismo sea una herramienta de gestión de riesgos y vulneraciones a derechos humanos y ambientales

- Desarrollar recomendaciones prácticas para fortalecer los sistemas de quejas dentro del sistema Fairtrade



- **PRODUCTOS ESPERADOS**

N°	PRODUCTO	TEMA/OBJETIVO	CANTIDAD
1	Plan de trabajo y metodología	Información en detalle sobre la metodología de trabajo para cada uno de los productos que se enumeran a continuación, incluyendo cronograma de ejecución, herramientas y recursos a emplear.	1
2	Documento de informe sobre estado actual de los mecanismos de quejas	Un informe que sistematiza el estado actual de la existencia y funcionamiento de mecanismos de quejas y reclamos en la muestra de plantaciones certificadas Fairtrade seleccionadas	1
3	Documento de lecciones aprendidas, buenas prácticas, retos y recomendaciones de mejora desde la perspectiva de las organizaciones consultadas	Un informe de sistematización del análisis de lecciones aprendidas, buenas prácticas y recomendaciones desde las perspectivas de las partes interesadas que fueron consultadas dentro de cada una de las plantaciones certificadas Fairtrade y en CLAC.	1

- **METODOLOGÍA SUGERIDA**




A continuación, se enumeran directrices mínimas y una propuesta de proceso metodológico pudiendo estas ser complementadas en la propuesta técnica que se entregue junto con la candidatura:

- Reunión inicial de formación y presentación: comprende la presentación y compromiso con las políticas de CLAC, las políticas de recolección y manejo de información, inducción sobre la temática de la iniciativa, etc.

	<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA O PLIEGOS DE REQUERIMIENTOS</b>	
<b>Unidad de Adquisiciones y Contrataciones</b>		

- Presentación y validación del plan de trabajo, cronograma, metodología y formatos de sistematización
  - Reunión colectiva en formato virtual con el conjunto de las organizaciones productoras participantes en el estudio para alinear propósitos, enfoques de trabajo, cronograma, personas de referencia y mapeo de partes interesadas que serán consultadas
  - Reuniones individuales por grupos de organizaciones en cada país para levantar información sobre el estado actual de la existencia y funcionamiento de sus mecanismos de quejas y reclamos
  - Talleres, grupos focales, entrevistas u otros medios virtuales sugeridos por el equipo consultor para llevar a cabo un análisis inclusivo de los mecanismos de quejas existentes con las partes interesadas identificadas con cada organización (directiva/gerencias/mandos medios/trabajadores/as), recibir sus propuestas y perspectivas acerca de áreas de mejora de estos mecanismos.
- **PERFIL REQUERIDO PARA CONSULTORÍA/AGENCIA**

N°	DESCRIPCIÓN	Indispensable	Deseable
1	Título universitario en Ciencias sociales o carreras afines.	X	
2	Experiencia mínima comprobada de 5 años en puestos similares o realización de al menos 3 consultorías similares particularmente en el área de gestión de quejas y reclamos y procesos de remediación en los temas de derechos humanos, que hayan involucrado análisis e interpretación del contexto y triangulación de fuentes y métodos en temas relacionados con derechos humanos y ambientales	X	
3	Facilidad de relacionamiento, empatía y capacidad de generar confianza con diferentes audiencias.	X	
4	Dominio nativo del español.	X	
5	Dominio avanzado del inglés		X
6	Conocimiento del enfoque de género, participación ciudadana, procesos inclusivos y Comercio Justo.	X	
7	Experiencia de trabajo con comunidades rurales, pequeños productores (as), trabajadores(as) agrícolas.		X
8	Experiencia comprobada y conocimientos técnicos en investigación social y sistematización de procesos de consulta.	X	
9	Conocimiento del contexto y realidad de los(as) pequeños(as) productores(as) y trabajadores(as) del Comercio Justo en Latinoamérica y el Caribe.		X

 	<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA O PLIEGOS DE REQUERIMIENTOS</b>	
<b>Unidad de Adquisiciones y Contrataciones</b>		

10	Alta capacidad para el análisis de información, interpretación de datos y generar resultados conforme a requerimientos.	X	
11	Disponibilidad para realizar viajes y facilidad en el manejo de herramientas de comunicación online.	X	
12	Conocimiento de los principios y del enfoque de desarrollo y del Comercio Justo.		X
13	Que la consultora/agencia/contratada esté radicada en uno de los países de la consultoría	X	

- **RESPONSABILIDADES**

**De la consultoría/agencia contratada:**

- Elaboración del cronograma y plan ajustado a las exigencias del TdR
- Reuniones de trabajo con el equipo de CLAC, realización de entrevistas y participación en actividades en el terreno (en el caso aplique).
- Elaboración de los productos solicitados.
- Revisión con el equipo de CLAC el producto elaborado.
- Preparación de los productos finales.
- Entrega a CLAC de los productos finales y de todo el material obtenido.
- La consultora/agencia contratada seleccionada será responsable del manejo adecuado y ético de la información que se le haya proporcionado.




**De CLAC:**

- Orientar la consultoría/agencia contratada y/o su equipo en la elaboración de su ruta de trabajo para la realización de los productos establecidos en este TDR.
- Entregar oportunamente la documentación pertinente a la consultoría/agencia contratada, así como orientarlo sobre su uso.
- Retroalimentar a la consultoría/agencia contratada sobre los productos de la consultoría.
- Realizar una inducción sobre CLAC y sus políticas.
- Realizar la contratación de los servicios, siguiendo las políticas, manual y procedimientos de adquisiciones definidos.

**DURACIÓN DE LA CONSULTORÍA:**

El periodo de tiempo para el desarrollo de la consultoría es de 6 meses después de la firma del contrato.

Para agilizar y facilitar la realización de las actividades en el terreno, la consultora/agencia contratada recibirá el apoyo del equipo de CLAC, quien facilitará los contactos, la información general necesaria y apoyará en la definición del cronograma general;

 	<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA O PLIEGOS DE REQUERIMIENTOS</b>	
<b>Unidad de Adquisiciones y Contrataciones</b>		

#### **PAGOS (cronograma de desembolsos):**

Los pagos por la realización de esta consultoría incluirán tanto los honorarios de la consultoría/agencia contratada, como cualquier pago relacionado con logística y desplazamientos por el país, por lo que debe ser tomado en cuenta al momento de presentar las propuestas para esta consultoría. Se harán los desembolsos distribuidos de la siguiente manera:

<b>Producto</b>	<b>Porcentaje propuesto</b>
Entrega de Plan de trabajo y metodología (producto 1)	25%
Entrega y validación de Documento de informe sobre estado actual de los mecanismos de quejas (producto 2)	35%
Entrega final del documento de lecciones aprendidas, buenas prácticas, retos y recomendaciones (producto 3)	40%




#### **IMPUESTO A APLICAR**

1. Si la consultoría es en El Salvador y la realiza una persona natural, se aplica el 10% de impuesto sobre la renta, ya que una persona o empresa es contribuyente entrega soporte tributario que es Factura Consumidor Final.
2. Si la consultoría la realiza una persona natural salvadoreña y el resultado de dicha consultoría es para beneficio de otro país que no sea El Salvador, aplica el 10% impuesto sobre la renta, pero si es realizada por persona o empresa contribuyente entrega soporte tributario que es Factura Consumidor Final.
3. Si la consultoría la realiza una persona natural o jurídica no salvadoreña, y el producto es para beneficio de la membresía en El Salvador y/o para la toma de decisiones de CLAC en El Salvador, se aplica el 20% de impuesto sobre la renta a no domiciliados.
4. Si la consultoría la realiza una persona natural o jurídica no salvadoreña y el producto final es para beneficio de un país que no es El Salvador no aplica ningún impuesto de renta.

**NOTA:** Favor tomar en consideración estos numerales al momento de presentar el monto ofertado en su propuesta económica.

#### **PROPIEDAD INTELECTUAL**

Queda establecido en los presentes términos de referencia, que serán parte indivisible del contrato que genera la contratación de la consultoría/agencia, que todo material resultante del trabajo realizado y todas otras informaciones complementarias serán consideradas desde su elaboración como propiedad de **CLAC y Fairtrade Internacional (y Coordinadora Nacional si aplica)**, quienes tendrán los derechos exclusivos para publicarlos o divulgarlos. Del mismo modo la consultora/agencia no podrá usar los documentos/productos, ni contenido resultante de la

 	<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA O PLIEGOS DE REQUERIMIENTOS</b>	
<b>Unidad de Adquisiciones y Contrataciones</b>		

presente contratación en ningún acto, presentación, etc., si no cuenta con la autorización escrita de CLAC.

La música ambiental que acompañe el trabajo audiovisual debe estar libre de derechos de autor o disponer de la autorización escrita de su autor/es.

- **CONSIDERACIONES GENERALES**



- a) El trabajo puede ser realizado por un(a) consultor(a), agencia, empresa o equipo de consultores(as) con experiencia comprobable de acuerdo con los requisitos descritos.
- b) Los costos de transferencias y cualquier otro en que se incurra, correrán por cuenta de la consultora/agencia contratada.
- c) El equipo operativo de CLAC brindará el acompañamiento necesario para los contactos y la coordinación de visitas con los(as) productores(as), así como los formatos y las líneas directrices para la recolección de información.
- d) Toda la información y todos los materiales fotográficos y videos recolectados deberán ser entregados a CLAC al final de la consultoría.
- e) La consultora/agencia contratada se sujetará al marco Legal y Fiscal del lugar de suscripción del contrato.
- f) Se deberá preservar absoluta confidencialidad sobre la información y documentación a la que tenga acceso o se le facilite de manera formal e informal, pudiendo ser pasible a sanciones en caso de incumplir con la confidencialidad requerida.
- g) En caso de incumplimiento al plazo de presentación, la consultora/agencia contratada será multada con el uno por ciento (1%) por cada día calendario de retraso del monto total. Las multas no podrán exceder el 20% del monto total del contrato dando lugar a la resolución de este. En caso de un acuerdo entre partes, por motivo de fuerza mayor el plazo puede extenderse sin incurrirse en ninguna multa.

- **DEBIDA DILIGENCIA**

Al ser una organización regularizada por la legislación de El Salvador, CLAC debe de cumplir con los requisitos que establece la normativa en materia de prevención de lavado de dinero y activos. Para ello, se realizará un proceso de debida diligencia con el propósito de identificar a nuestros consultores y proveedores (identificarse si son personas naturales o personas jurídicas). Este es un requisito obligatorio para poder participar en el presente proceso de consultoría. Recibirá un correo de parte de CLAC una vez finalizada la fecha límite para envío de propuestas.

- **RECEPCION DE PROPUESTAS**

Con base en la revisión de los términos de referencia podrán enviar su propuesta a la dirección electrónica [marlon.m@clac-comerciojusto.org](mailto:marlon.m@clac-comerciojusto.org) con copia a [adquisiciones@clac-comerciojusto.org](mailto:adquisiciones@clac-comerciojusto.org) con el asunto: "Estudio dirigido a plantaciones certificadas FAIRTRADE.". Las consultas podrán realizarse hasta el 23 de marzo de 2026.

	<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA O PLIEGOS DE REQUERIMIENTOS</b>	
<b>Unidad de Adquisiciones y Contrataciones</b>		

**Fecha última de recepción de propuestas completas, a más tardar el 27 de marzo de 2026**

Se recomienda que las personas interesadas envíen sus propuestas considerando al menos los siguientes elementos:

- Hoja de vida del consultor(a) / equipo
- Carta de motivación
- Propuesta metodológica, técnica y económica detallada
- Muestras de trabajos anteriores\* (artículos, fotos, videos)
- Referencias

**\*Importante:** *El envío de estos documentos por correo electrónico no debe exceder de 50MB, de lo contrario se recomienda hacer el envío a través de OneDrive, Google Drive, WeTransfer o similares.*

**NOTAS:**

- *Propuestas incompletas o que no tomen en cuenta las indicaciones del TDR serán descartadas automáticamente.*
- *De tener consultas acerca del TDR, por favor dirigir un e-mail con prontitud al correo electrónico indicado con sus inquietudes para ofrecer más información y/o detalles.*