

# appellando Mecanismo de Reclamación

## Reglas de Procedimiento

### Preámbulo

La Ley Alemana de Diligencia Debida en la Cadena de Suministro (Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz - LkSG) y la Directiva Europea de Diligencia Debida en la Sostenibilidad Corporativa (CSDDD), así como los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos (UNGPHR) exigen que las empresas a partir de cierto tamaño establezcan un mecanismo de reclamación y acceso a procedimientos de recurso.

El establecimiento de dicho mecanismo de reclamación es un elemento central de las obligaciones de diligencia debida. Toda empresa que entre en el ámbito de aplicación de la ley (empresa obligada por la LkSG, en lo sucesivo "OC") debe disponer de un mecanismo de reclamación a través del cual las personas internas y externas puedan informar a la empresa sobre quejas relativas a determinados riesgos o violaciones de los derechos humanos o medioambientales en su propia área de negocio y/o en la cadena de suministro. Las empresas que no entren en el ámbito de aplicación de la ley podrán establecer voluntariamente el mismo mecanismo de reclamación. En el contexto de este Reglamento, estas empresas también están cubiertas por el término Empresa Obligada. Hay que distinguir entre proveedor directo (en lo sucesivo, "SD") y proveedor indirecto (en lo sucesivo, "SI").

Los mecanismos de reclamación sirven como sistema de alerta temprana a través del cual se reconocen los problemas y, en el mejor de los casos, se resuelven o minimizan antes de que las personas o el medio ambiente se vean realmente perjudicados. Además, los mecanismos de reclamación eficaces permiten acceder a una reparación adecuada cuando es necesario. Si se recibe información o quejas sobre incumplimientos inminentes o reales del deber y éstos se confirman, la empresa obligada debe tomar medidas correctoras para evitar, poner fin o al menos minimizar estos agravios. A continuación, la Empresa Obligada debe tomar medidas preventivas para evitar nuevos incumplimientos del mismo tipo o minimizar el riesgo de que se produzcan.

En el mejor de los casos, las reclamaciones se resuelven internamente. Los mecanismos internos de reclamación suelen ser de más fácil acceso para los afectados. Esto también se aplica a los casos en las cadenas de suministro globales. Sin embargo, en los casos en los que no se confía en los procedimientos internos, o no se dispone de ellos, los mecanismos alternativos de respaldo o escalada de las empresas compradoras o las iniciativas multipartitas u organizaciones de certificación pertinentes desempeñan un papel importante. Si la empresa obligada es informada de los problemas a través de estos canales, se puede ejercer influencia conjunta o individualmente sobre los proveedores para que rectifiquen y remedien juntos las quejas locales.

Cada empresa obligada tiene la opción de establecer su propio mecanismo interno de reclamación y/o establecer un mecanismo externo (de terceros) de reclamación para proporcionar la plataforma para llamar la atención y remediar ciertos riesgos o violaciones de los derechos humanos o

medioambientales en su propia área de negocio y/o en la cadena de suministro. Al establecer y poner en funcionamiento un mecanismo de reclamación, la empresa obligada debe cumplir varios requisitos legales detallados previstos por la legislación aplicable, como la LkSG, o la legislación sobre denuncia de irregularidades.

Estas normas de procedimiento se aplican al mecanismo de reclamación de la Empresa Obligada siempre que el procedimiento de reclamación lo lleve a cabo un Socio del Mecanismo Operativo de Reclamación ("OGM") contratado y autorizado por appellando GmbH, Colonia Alemania.

### **Ámbito de aplicación del Mecanismo de Reclamación de los recurrentes**

El Mecanismo de Reclamación appellando ("MM") se aplica a todos los riesgos o violaciones de los derechos humanos o medioambientales en la propia área de negocio de una Empresa Obligada y/o en la cadena de suministro enumerada en la sección 2 (2) y (3) LkSG.

### **Grupos destinatarios del Mecanismo de Reclamación recurrente y protección de los denunciantes**

Los grupos destinatarios del Mecanismo de Reclamación appellando son las personas que tienen conocimiento de vulneraciones –o amenaza de vulneraciones– de los derechos humanos o del medio ambiente, o que podrían verse afectadas por la vulneración de una situación jurídica. La vulneración de dicha situación jurídica puede darse o amenazar con darse dentro del área empresarial de la Empresa Obligada y/o de la cadena de suministro de la misma. Por ejemplo, las personas que tienen conocimiento o podrían verse afectadas pueden ser los trabajadores y trabajadoras de los proveedores o comunidades cercanas en las que operan los proveedores (en lo sucesivo, reclamantes ("C")).

Todos los participantes en el sistema appellando aplicarán medidas para proteger eficazmente a los denunciantes contra la discriminación o la penalización/represalias basadas en una denuncia. La confidencialidad de la identidad de la empresa es esencial para ello.

El Mecanismo de Reclamación appellando también puede ser utilizado por las partes interesadas de apoyo de la Alianza appellando de los grupos destinatarios antes mencionados, en particular si los reclamantes no desean presentar una reclamación directa. Estas partes interesadas incluyen, por ejemplo, sindicatos, determinadas organizaciones no gubernamentales u organizaciones de la sociedad civil (en lo sucesivo, para todas las partes interesadas de apoyo: Organización de la Sociedad Civil ("OSC")).

### **Canales de reclamaciones**

Las reclamaciones pueden presentarse a los Operadores autorizados del Mecanismo de Reclamación recurrente por medios sencillos, con diversas formas de canales de reclamación, por ejemplo a través del teléfono, el correo electrónico, las redes sociales, los sitios web y las reuniones personales.

Por lo tanto, los Operadores establecen centros o mostradores en los que se pueden presentar reclamaciones, incluidas reclamaciones anonimizadas. Los Proveedores Directos o los Proveedores

Indirectos publicarán cada canal de denuncia que ofrezcan y se asegurarán de que los trabajadores y otros titulares de derechos de la comunidad conozcan las distintas formas de canales de denuncia y tengan acceso a ellos.

### Requisitos para los Operadores y sus empleados y/o las personas encargadas por ellos

El requisito de actuar con imparcialidad es un elemento crucial de un mecanismo de reclamación eficaz, ya que existe un riesgo fundamental de conflicto de intereses cuando se investigan y tramitan denuncias contra una empresa que (co)financia directa o indirectamente el mecanismo de reclamación.

Los empleados de un Operador y las personas mandatadas por el Operador actúan de forma imparcial e independiente. En particular, ellos no están vinculados por instrucciones del Proveedor Directo, Proveedor Indirecto o la Empresa Obligada en el cumplimiento de sus tareas y están obligados a mantener la confidencialidad.

El Operador del Mecanismo de Reclamación appellando se asegurará de que cualquier persona que se ocupe de las reclamaciones, ya sean empleados del Operador o designados por éste, con los empleadores, Proveedores Directos o Proveedores Indirectos, haya recibido la formación o educación adecuada basada en el estándar de formación de appellando.

El gestor del Mecanismo de Reclamación recurrente establecerá un proceso que proteja a cualquier persona que presente una reclamación de ser discriminada o castigada/reprendida.

### Normas de procedimiento del Mecanismo de Reclamación recurrente y plazo

Los denunciantes recibirán un **acuse de recibo e información sobre los pasos siguientes**, incluido el calendario, así como información sobre sus derechos en relación con la protección frente a represalias o penalizaciones como resultado de el procedimiento a más tardar en los siete días siguientes a la recepción de la denuncia.

El Operador realiza un **examen preliminar** de la denuncia para determinar si el objeto de la información recibida entra en el ámbito de aplicación de la LkSG (véase el ámbito de aplicación del procedimiento).

Si este no es el caso, pero se reconoce que la denuncia debería remitirse correctamente a otro canal de denuncia ( por ejemplo de conformidad con la Directiva de la UE 2019/1937 sobre la protección de los denunciantes) o a organismos de investigación estatales, se tomarán las medidas oportunas. A **continuación, la denuncia se rechazará** en el marco del Mecanismo de Denuncia recurrente y se informará de ello al denunciante. Deberá decidirse caso por caso si la denuncia debe entregarse a otro organismo, por ejemplo en caso de sospecha de delito penal que no entre en el ámbito del Mecanismo de gestión de quejas appellando.

En tales casos, el denunciante será informado por el operador sobre otras posibilidades de apoyo, incluido el acceso a asesoramiento jurídico y apoyo que puedan ofrecer el MGR u otros socios de la Alianza appellando. Todas las reclamaciones rechazadas serán revisadas bajo la supervisión del Consejo Asesor Multilateral ("MAB") de appellando.

**Si se acepta la reclamación**, el Operador discutirá los hechos del caso con el Reclamante con el objetivo de obtener una mejor comprensión de los hechos y averiguar las expectativas del Reclamante con respecto a posibles medidas preventivas o correctivas. Esto queda documentado.

El objetivo del Mecanismo de Reclamación de appellando es encontrar una solución consensuada que sea aceptable para todas las partes implicadas y que conduzca a una solución clara y completa de la situación objeto de la reclamación. El procedimiento del Mecanismo de Quejas appellando se divide en varios niveles de escalonamiento ("Niveles de Remedio"). Los plazos adecuados para las respuestas y resoluciones se definen en un documento de protocolo aparte.

En el **Nivel de solución 1**, el Proveedor Directo o el Proveedor Indirecto trabaja directamente con el Reclamante a través de las estructuras operativas existentes hacia una solución consensuada, ya sea directamente sin que el Operador haya sido contactado o después de que el caso haya sido comunicado por el Operador al Proveedor Directo o al Proveedor Indirecto únicamente como mensajero.

Si no se puede alcanzar una solución consensuada entre las partes implicadas, o alguna de las partes teme que no se resuelva de forma amistosa, por ejemplo, si un Proveedor Directo o Indirecto no se compromete, el Operador ofrece mediación en el **Nivel 2 de Remediación** y, si es necesario, llama a Investigadores Reconocidos ("IV") y/o Remediadores Reconocidos ("RM") con el fin de realizar más investigaciones y mediación entre las partes implicadas. Esto ocurre, por ejemplo, cuando un Proveedor Directo o Indirecto no se involucra. Siempre con el objetivo de alcanzar una solución consensuada entre las partes implicadas.

Si esto no tiene éxito, se recurre a un comité de expertos independientes del Operador en el **Nivel de Reparación 3**, que formula nuevas recomendaciones sin conocer la identidad del Reclamante y del Proveedor Directo y/o Proveedor Indirecto. El Operador o el comité de expertos pueden sugerir que se consulte a otros organismos de la cadena de suministro, sin compartir la identidad del Demandante y del Proveedor Directo y/o Indirecto.

Si la remisión al comité de expertos independientes no conduce a una solución de la reclamación en el sentido de una medida correctiva satisfactoria, el Operador en el Nivel de Remedio **4** implicará a los organismos posteriores -como empresas compradoras, otros clientes y propietarios de normas de certificación- en cuya cadena de suministro el Proveedor Directo y/o el Proveedor Indirecto estuvo activo durante los últimos 12 meses de forma bilateral ("Implicación del Cliente"). En el nivel 4 de Remedy, la identidad del proveedor directo y/o indirecto se revela a estos organismos y se discute con ellos. Debido a las normas antimonopolio, no se informa a ningún organismo intermedio implicado sobre qué otros organismos intermedios, además del propio, han sido implicados por el Operador.

Si la naturaleza y la frecuencia de las reclamaciones recibidas hacen sospechar de la existencia de causas sistémicas de repetidos riesgos o violaciones de los derechos humanos o del medio ambiente, el Operador, el panel de expertos independientes o un organismo intermedio de la cadena de suministro pueden remitir el asunto en **el Nivel de Reparación 5** a un Diálogo Nacional entre Múltiples Partes Interesadas ("NMSD", por sus siglas en inglés), que busca entonces un enfoque (nacional) político u orientado a proyectos para abordar dichas causas. La identidad del proveedor directo y/o indirecto en el Nivel 5 de Remedio no se revela al NMSD. Las actividades del Nivel de Reparación 5 son complementarias a la resolución de cada caso individual y no le afectan. Se centran más bien en las medidas preventivas.

### Documentación del proceso del Mecanismo de Reclamación de los recurrentes y transparencia

Cada Operador del Mecanismo de Quejas appellando documenta una queja y su tramitación y elabora un informe del caso siguiendo la Norma appellando para la comunicación de casos. Se informará al denunciante / organización de la sociedad civil sobre el progreso de la denuncia.

### Aplicación de las medidas correctoras

Si el procedimiento conduce a una solución consensuada (Nivel de solución 1 a 3), ésta también se considerará una medida correctora en el sentido del artículo 7 de la LkSG.

Si el incidente se eleva a las Empresas Obligadas responsables (Nivel de Reparación 4), estas debatirán por separado con el Operador en cada caso las opciones presentadas para las medidas correctivas adecuadas y escucharán la posición del Proveedor Directo/Proveedor Indirecto. A continuación, cada una de las Empresas Obligadas podrá tener en cuenta esta recomendación a la hora de adoptar sus propias medidas correctoras apropiadas de conformidad con la Empresa Obligada en virtud de la LkSG.

### Protección de datos

Los datos personales se tratan en estricto cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 sobre el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y en base a las declaraciones de consentimiento requeridas.

Si un Reclamante proporciona datos personales, éstos serán procesados y almacenados por el Operador exclusivamente con el fin de llevar a cabo el procedimiento de reclamación. En el nivel de recurso 2, los datos personales del reclamante podrán ser comunicados a los investigadores y/o mediadores si éstos consideran útil o necesaria la consulta con el reclamante y el reclamante consiente expresamente la comunicación de los datos a los grupos mencionados de personas. Los datos personales del denunciante no se comunicarán en los niveles de recurso 3 a 5.

Los datos personales de los proveedores directos e indirectos sólo se transmitirán de conformidad con las normas de los niveles de recurso 4.

Si el Denunciante proporciona datos personales de terceros (que no sean Proveedores Directos o Proveedores Indirectos) en el contexto de su denuncia o queja, la identidad de estas personas o empresas se anonimiza por regla general, a menos que circunstancias especiales en casos individuales requieran la revelación de los datos personales correspondientes, por ejemplo, si se sospecha que estas personas o empresas están implicadas en un acto delictivo.

appellando GmbH y sus empleados y/o personas asignadas por ellos deben seguir las mismas normas de protección de datos.

### Lista de abreviaturas

APL	appellando
C	Complainant (Reclamante)
CSDDD	Corporate Sustainability Due Diligence Directive (Directiva europea sobre Diligencia Debida de las Empresas en Materia de Sostenibilidad)
CSO	Civil Society Organization (Organización de la Sociedad Civil)
DS	Direct Supplier (Proveedor Directo)
GM	appellando Grievance Mechanism (Mecanismo de Reclamación appellando)
IS	Indirect Supplier (Proveedor Indirecto)
IV	Investigator (Investigador)
LkSG	Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (Ley alemana de Debida Diligencia Empresarial de las Cadenas de Suministro)
MAB	Multi-Stakeholder Advisory Board (Junta Asesora Global de Partes Interesadas)
NMSD	National Multi-Stakeholder Dialogue (Diálogo Multilateral Nacional)
OC	Obligated Company (Empresa Obligada)
OGM	Operator of the appellando Grievance Mechanism (Operador del Mecanismo de Reclamación appellando)
RM	Remediator (Operador de Medidas Correctivas)