

Reglas de procedimiento
según la legislación alemana sobre
la diligencia corporativa debida en las cadenas de
suministro



Ear4U

Mecanismo conjunto de queja de la
Asociación Alemana del Café
Versión reducida 1.0

1 de enero de 2023

Índice

1 Introducción	1
2 Secuencia del procedimiento de información	2
2.1 Recepción del informe	3
2.1.1 Canales de información	3
2.1.2 Confirmar la recepción del informe	3
2.1.3 Convocatoria al diálogo	3
2.1.4 Invitación para brindar información adicional	3
2.2 Revisión formal	4
2.3 Las empresas participantes verifican si el caso está en su cadena de suministro	4
2.4 Revisión fáctica y traspaso del caso	5
2.5 Tratamiento/subsanación posterior del caso por parte de las empresas involucradas ...	5
3 Protección del informante	6
4 Protección de datos	6



1 Introducción

Ear4U es un mecanismo de queja de la cadena de suministro de café. Ear4U se puede utilizar para informar riesgos en las áreas de derechos humanos y protección ambiental. En ese sentido, varias empresas (CAFEA GmbH, J.J. Darboven GmbH & Co. KG, HACOFCO mbH, Melitta Group Management GmbH & Co. KG, Tchibo GmbH, Gebr. Westhoff GmbH & Co. KG) aunaron sus fuerzas amparados por la Asociación Alemana del Café.

Ear4U es un mecanismo de queja en concordancia con la «Ley sobre la diligencia corporativa debida en las cadenas de suministro» alemana (LkSG, por sus siglas en alemán). Con el mecanismo de queja, se espera que las personas puedan *«informar riesgos relacionados con los derechos humanos y el medio al igual que violaciones de los derechos humanos y obligaciones relacionadas con el medio que han aparecido como resultado de las medidas económicas de una empresa»*. Se puede suministrar información relativa a las áreas de negocio de las empresas participantes, al igual que las áreas de negocio de sus proveedores directos e indirectos. El objetivo de este mecanismo conjunto de queja consiste en brindar a las personas involucradas la oportunidad de hacer valer sus derechos en un procedimiento informativo accesible, justo y confidencial. Específicamente, es posible enviar informes sobre los siguientes temas:

- Trabajo infantil
- Trabajo forzado y esclavitud
- Falta de seguridad en el trabajo / riesgos para la salud relacionados con el trabajo
- Violación de las libertades civiles (por ejemplo, libertad de asociación y el derecho a convenios colectivos)
- Tratamiento desigual en el trabajo
- Salarios inadecuados
- Contaminación ambiental
- Violación de los derechos sobre la tierra
- Violación de derechos humanos por parte de las fuerzas de seguridad en el entorno de trabajo

El mecanismo de queja funciona gracias al proveedor de servicios externos Global Risk Assessment Services GmbH (GRAS):

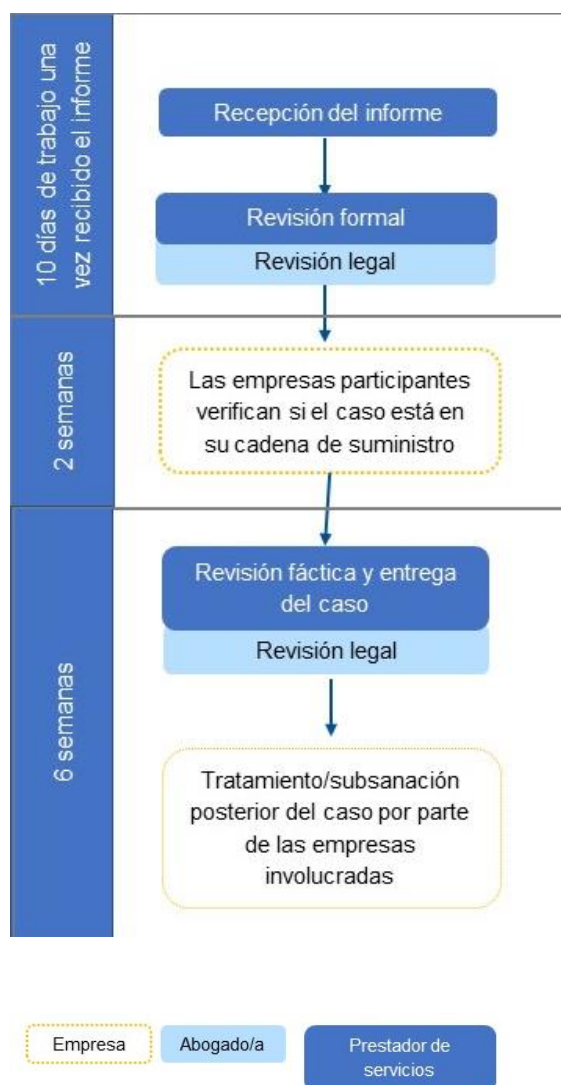
GRAS Global Risk Assessment Services
Ear4U
Hohenzollernring 72
50672 Colonia
Ear4u@gras-system.org
+49 221 50802030

El prestador de servicios trabaja de manera independiente y autónoma. Es imparcial y no está sujeto a ninguna indicación de las empresas en relación con el tratamiento fáctico del contenido de los informes. El prestador de servicios está obligado a mantener la confidencialidad. Previa solicitud, el prestador de servicios deberá mantener la confidencialidad de la identidad de la persona que brinda la información, siempre que la ley lo permita.

Estas reglas de procedimiento brindan información sobre cómo se tramitan los informes de ingresos de las personas afectadas y/o partes interesadas. Esta versión ofrece una versión reducida de las reglas detalladas del procedimiento. Es posible solicitar la versión extensa detallada de las Reglas de procedimiento disponible en inglés y/o alemán en GRAS.

2 Secuencia del procedimiento de información

El procedimiento de información incluye cinco pasos: 1. recepción del informe, 2. revisión formal del informe, 3. verificación de la participación de las empresas en la cadena de suministro, 4. revisión fáctica y traspaso del caso a las empresas y 5. tratamiento posterior del caso por parte de las empresas afectadas.



2.1 Recepción del informe

2.1.1 Canales de información

Los informes se pueden entregar a través de uno de los siguientes canales:

- A través del formulario en la web (texto)
- A través de la aplicación móvil (mensaje de texto y de voz)
- Por teléfono (en determinados países)

El informante tiene la opción de enviar informes de manera anónima y solicitar comunicación anónima. El sistema ofrece al informante la opción de brindar una dirección de correo electrónico para recibir más información. La dirección de correo electrónico permanece anónima para todas las partes involucradas en todo momento.

En primer lugar, la persona que genera el informe debe especificar el país en el que ocurrió el incidente, y luego tendrá la opción de describir el caso. Si se cuenta con evidencia para substanciar el caso (p. ej., documentos, fotografías, entre otros), la persona que genera el informe tiene la opción de cargarlos si utiliza el formulario web y la aplicación móvil.

El uso del mecanismo de queja es voluntario y gratuito para la persona que genera el informe y, generalmente, está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

2.1.2 Confirmar la recepción del informe

De acuerdo con la Ley alemana de diligencia debida en las cadenas de suministro, la recepción del informe queda confirmada mediante una notificación automática. En la notificación también se indica que el informe será sometido a una revisión formal inicial que puede demorar hasta diez días hábiles. Si esta revisión requiere de más tiempo, el informante recibirá información sobre el tiempo estimado hasta que el resultado de la revisión esté listo. Se informará al autor o autora del informe que su identidad puede ser revelada a la empresa en caso de uso indebido deliberado del mecanismo de queja.

2.1.3 Convocatoria al diálogo

La confirmación de recepción incluye una oferta formal para iniciar un diálogo sobre el caso con el informante. El prestador de servicios también consultará al o a la informante si tiene intención de nombrar un representante para el diálogo. El mediador puede ser un representante de una organización no gubernamental o un tercero independiente. Si el informante decide no iniciar ningún diálogo ni nombrar representante, el prestador de servicios deberá garantizar que esto no conllevará ninguna desventaja para el informante en los siguientes procedimientos.

2.1.4 Invitación para brindar información adicional

Una vez que el o la informante haya aceptado iniciar el diálogo, se enviará un cuestionario si se requiere recolectar información adicional sobre el caso. Esta información servirá para facilitar la valoración del caso. Responder el cuestionario es voluntario y opcional. Responder las preguntas no es un requisito previo para el tratamiento posterior del caso. El cuestionario incluye las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el nombre de la empresa a la que se refiere el informe?
- ¿En qué país ocurrió el incidente?
- ¿Dónde ocurrió el incidente exactamente? (p. ej., empresa, ciudad, región).
- ¿Presentó anteriormente un informe sobre el mismo tema? En caso afirmativo, ¿cuándo?

Se solicita al o la informante que envíe sus respuestas en el plazo de cinco días después de recibido el cuestionario. Sin embargo, las respuestas recibidas pasados los cinco días serán aceptadas para tratar el informe.

2.2 Revisión formal

El objetivo de la revisión formal consiste en decidir sobre la admisibilidad del informe. Con este fin, las siguientes preguntas deberían servir como guía:

- ¿El informe se refiere a una violación estándar en concordancia con la LkSG?
- ¿El informe menciona empresas que participan en el mecanismo de queja Ear4U (capítulo 1)?
- ¿Existe alguna indicación de que alguna de las empresas participantes puede verse afectada?
- ¿Existe la posibilidad de que algún informe idéntico o similar todavía no haya sido presentado por la misma persona?
- ¿El informe se refiere al sector del café?

Si la respuesta a alguna de las preguntas es NEGATIVA, el informe no es admisible.

En un plazo de diez días hábiles una vez recibido el informe, el prestador de servicios se pondrá en contacto con el informante y le informará si su informe es admisible. Si el informe no es admisible, en la respuesta se explicarán las razones de dicha decisión.

Si el informe es admisible, el informante recibirá un mensaje indicando que su informe seguirá siendo revisado y el tiempo estimado de esa revisión posterior.

2.3 Las empresas participantes verifican si el caso está en su cadena de suministro

Las empresas participantes verifican si el caso informado involucra a su propia empresa o a la empresa de un prestador directo o indirecto. Las empresas también pueden clasificar aquellos casos que no puedan asignar a su cadena de suministro como relevantes para una revisión posterior. La empresa tomará la decisión en un plazo de dos semanas. Si la decisión requiere más tiempo, las empresas determinarán el plazo en el que podrán tomar la decisión.

Si ninguna de las empresas participantes decide encomendar una revisión fáctica, se informará al informante sobre esa decisión y, si es posible, la razón correspondiente. E informante pueden impugnar la rechazo del informe ofreciendo información nueva suficiente para justificar la relevancia del caso. En caso contrario, el caso informado se cerrará y se archivará.

2.4 Revisión fáctica y traspaso del caso

La revisión fáctica de los casos incluye un examen ulterior y un diálogo con el informante y las partes interesadas relevantes con el fin de obtener otra perspectiva del caso y formular recomendaciones para tratar el caso.

Se debe tratar a las personas afectadas por un examen con equidad y respeto. La presunción de inocencia se aplica a todas las personas afectadas. Se debe garantizar el derecho a ser oído. Por lo tanto, las personas afectadas por un caso informado serán notificadas lo antes posible sobre el informe recibido, e informadas sobre sus derechos a la información y rectificación. Sin embargo, si existe un riesgo grave que ocasione que la notificación ponga en peligro el análisis del informe, la notificación podrá postergarse hasta que el análisis haya sido completado o hasta que el riesgo haya sido eliminado.

Después de la revisión fáctica del caso, la siguiente información se transmite a las correspondientes empresas afectadas.

- Breve resumen del caso e información general (fecha, ubicación, riesgo identificado).
- Descripción detallada del caso
- Resumen de los puntos más importantes de la correspondencia con el informante (con inclusión de la descripción de la evidencia de respaldo del caso)
- Evaluación del caso y recomendaciones para subsanar la queja / acción correctiva. Si se considera necesaria una visita del lugar, se realizan recomendaciones.

Los detalles de contacto del informante se transmiten a la empresa relevante siempre que los detalles de contacto estén disponibles y el informante haya brindado su consentimiento.

La valoración de los hechos debería completarse en 4 semanas, en la medida de lo posible. Es importante que los informes sean tratados sin demora. Sin embargo, para la revisión de los informes de asuntos más complejos a veces se puede requerir más tiempo y el periodo de revisión puede extenderse si es necesario y está justificado. Se comunicará la extensión del plazo a la persona que generó el informe.

2.5 Tratamiento/subsanación posterior del caso por parte de las empresas involucradas

La empresa está a cargo de realizar la evaluación legal de los hechos investigados y de tomar la decisión de las medidas adecuadas para eliminar y prevenir prácticas comerciales inapropiadas, la que a su vez puede consultar al prestador de servicios o a un abogado. Las medidas pueden incluir, por ejemplo, acciones civiles apropiadas o la intervención de una autoridad. Incluso si en un caso específico no se encuentra vulneración alguna, puede resultar apropiado proponer cambios en los procesos de trabajo y de negocio y cambios de las reglas organizacionales y de comportamiento.

En el marco del tratamiento de sus propios informes, las empresas afectadas están facultadas para lo siguiente:

- transmitir información sobre los informes a las empresas afiliadas y, si corresponde, a los socios comerciales en las cadenas de suministro

- transmitir información sobre los informes sobre sus propios mecanismos empresariales específicos, herramientas y procesos para el tratamiento de información.

3 Protección del informante

Generalmente, el informante está protegido de cualquier acción discriminatoria o disciplinaria. No se tolerará ninguna acción de represalia dirigida contra él. En caso de indicaciones de medidas de represalia contra los informantes, se debe llamar inmediatamente al prestador de servicios.

Si el prestador de servicios ha garantizado confidencialidad al informante, no divulgará el nombre del informante ni la identidad a la empresa ni a terceras partes sin el consentimiento del informante. En caso de que el prestador de servicios sea interrogado como testigo en un procedimiento penal, civil o de otra índole, sólo revelará el nombre y la identidad de la persona que haya proporcionado la información si ello resulta a) de una obligación legal o b) si el informante ha dado su consentimiento expreso.

El deseo del informante de proteger su identidad se opone al interés de divulgar los hechos de las personas afectadas por la información. Por esta razón, no se tolerará el abuso deliberado de la oportunidad de enviar informes. Adicionalmente a la información general provista en la descripción del procedimiento informativo, el prestador de servicios deberá informar al informante en la primera conversación que su identidad puede ser divulgada a la empresa en caso de uso indebido intencional del mecanismo de queja.

4 Protección de datos

El prestador de servicios garantiza el cumplimiento de las obligaciones legales de conservación y las disposiciones de la ley de protección de datos. Los datos personales recabados se limitan a la información sobre la identidad, función e información de contacto del informante y las personas afectadas, al igual que otros datos personales que sean absolutamente necesarios para tratar el asunto. Además, solo se almacenan los hechos informados, los detalles del tratamiento, seguimiento del informe e informes de inspección.

El periodo de conservación de los datos personales registrados en el curso de los informes y revisiones es generalmente de dos meses una vez completada la revisión. La empresa participante tiene la libertad de elegir periodos de conservación más prolongados si fuera necesario, en caso de que intervenga en la tramitación de los informes individuales. Este periodo se puede prolongar correspondientemente si la conclusión de la revisión es seguida de un procedimiento disciplinario o legal u otras disputas para los que los datos podrían ser utilizados.