

## La Alianza appellando para Mecanismos de Reclamación en las cadenas de suministro

### - Sumario ejecutivo -

appellando es una alianza global diseñada para lograr unos mecanismos de reclamación eficaces armonizados en las cadenas de suministro. Como asociación multilateral, organiza soluciones para mejorar la protección de los derechos humanos y del medio ambiente en las cadenas de suministro de los socios de la alianza.

### MISIÓN de appellando

Nuestra misión es garantizar que las personas que tengan conocimiento de vulneraciones de los derechos humanos o medioambientales, o que puedan verse afectadas por la vulneración de una situación jurídica, tengan acceso a asistencia y reparación efectivas a través de canales fiables. Es única en su propósito de aunar los mecanismos de reclamación propios de las empresas expandiéndolos a las cadenas de suministro, los sectores de productos básicos y las regiones geográficas.

Puede darse o amenazar con que se dé una vulneración de una situación jurídica dentro de la empresa de un socio de la alianza y/o de la cadena de suministro del socio. Por ejemplo, algunas personas que podrían verse afectadas o que ya están al tanto son los trabajadores y trabajadoras de los proveedores o de las comunidades cercanas en las que operan los proveedores.

Nuestra Alianza appellando tiene por objeto acoger los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la ONU (UNGPs, por sus siglas en inglés), la Declaración de la OIT Relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales para una Conducta Empresarial Responsable en relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU. Seguimos un enfoque de colaboración para armonizar las normas, a fin de lograr una interoperabilidad técnica, supervisión eficiente, investigaciones eficaces y esfuerzos de reparación concertados y sostenidos que se puedan aplicar en las cadenas de suministro locales y globales, en todas las empresas, bienes, industrias, sectores y regiones geográficas.

### VISIÓN de appellando

Una alianza fuerte, una ayuda fuerte – Los compradores finales y los proveedores se asocian con sistemas y soluciones de éxito en una alianza de colaboración multilateral para ofrecer ayuda eficaz.

### VALORES de appellando

La "Declaración appellando" consta de ocho (auto)compromisos que representan nuestros principios básicos. De esta forma, queremos colaborar para proteger los derechos humanos y del medio ambiente a lo largo de toda la

cadena de suministro, con el fin de armonizar globalmente los procedimientos de reclamación y las medidas correctivas en el sector privado.

## CONCEPTO de appellando

appellando no pretende crear líneas de asistencia propias, sino más bien establecer normas y procedimientos estándar para asociarse con los servicios de asistencia locales o nacionales ya existentes. El objetivo es **desarrollar e implementar una plataforma central para los mecanismos de reclamación en las cadenas de suministro** y garantizar la interoperabilidad de cada uno de los procedimientos de reclamación. Appellando los armoniza, reconoce y supervisa periódicamente para asegurarse de que pueden funcionar conjuntamente y ser coherentes entre sí, y evita duplicidades innecesarias.

## La estructura de gobierno de appellando

appellando es una sociedad anónima con sede en Alemania, llamada **appellando GmbH**. Se trata de una subsidiaria al 100 % de EHI Retail Institute.

La empresa crea una **Junta Asesora de Partes Interesadas** (MAB) con representantes elegidos a partir de un amplio grupo de partes interesadas a través de distintos **Comités de Partes Interesadas** (SC). Entre estos grupos figuran representantes de los trabajadores, sindicatos, organizaciones de la sociedad civil, organizaciones gubernamentales, empleadores, compradores nacionales y multinacionales, propietarios de normas de certificación, empresas de tecnologías de la información y Mecanismos de Reclamación Operativos (OGM). La MAB establece las normas y los procesos internacionales del marco del mecanismo de reclamación, proporciona asesoramiento estratégico a la dirección de appellando GmbH y representa los intereses de las partes interesadas.

## Cómo appellando funciona

Las Reglas de Procedimiento mutuamente acordadas y los protocolos asociados constituyen la base de todas las funciones, responsabilidades y actividades en el marco de appellando.

**1) Una responsabilidad fundamental corresponde a los "Operational Grievance Mechanism Helpline Services"** (OGM), asociados a appellando, que incluyen:

- Animar a las empresas de la cadena de suministro a fomentar el diálogo social
- Comunicar y explicar el servicio de asistencia a la dirección y a los trabajadores
- Conectar a los participantes con el servicio de asistencia
- Realizar las formaciones necesarias
- Publicar los canales fiables para las reclamaciones para los trabajadores y en la comunidad
- Operar el servicio de asistencia y la solución informática de gestión de casos (sistema de incidencias)
- Conectar con el registro de participantes del sistema appellando (base de datos)
- Generar y compartir estadísticas e informes de casos de reclamaciones
- Permitir el control periódico del rendimiento y cumplimiento de las especificaciones estándar de appellando

El funcionamiento del servicio de asistencia incluye el apoyo a las empresas enfrentadas y a los reclamantes como investigador/repárador externo independiente para resolver cualquier conflicto social y medioambiental a nivel interno. Los OGM consultan a las organizaciones de la sociedad civil, ONG y sindicatos de apoyo durante este proceso. Cuando no sea posible consensuar soluciones a nivel interno entre las empresas y los reclamantes, el protocolo de appellando prevé la escalada de estos casos para implicar a los socios de la alianza. Los OGM se ponen en contacto directamente con los clientes y propietarios de normas de certificación nacionales e internacionales interesados de la cadena de suministro, para debatir soluciones comunes y adecuadas al conflicto. Por su parte, los clientes pueden demostrar su compromiso directo con la cadena de suministro resolviendo las vulneraciones de los derechos humanos y los problemas medioambientales, y cumplir sus exigencias legales y de diligencia debida en materia de responsabilidad social empresarial (RSE).

**2) appellando calibra las especificaciones nacionales del mecanismo de reclamación** mediante un Diálogo Multilateral en cada país. Las partes interesadas forman parte de la estructura de gobierno de la Alianza appellando. Su objetivo principal es buscar soluciones políticas nacionales u orientadas a los proyectos para las reclamaciones recibidas en un país, cuya naturaleza y frecuencia hagan sospechar que existen causas sistémicas para las repetidas vulneraciones de los derechos humanos o problemas medioambientales.

**3) appellando recopila datos estandarizados** de todos los OGM para ayudar a los miembros de la alianza a evaluar los riesgos sociales y medioambientales de sus cadenas de suministro, tal y como exige la ley, y publica periódicamente informes de impacto. También establece un formato armonizado para notificar casos y datos agregados. Esto hace que sea más fácil combinar informes de diferentes OGM.

**4) La base de datos de los participantes del sistema appellando** ayuda a los miembros de la alianza a establecer sus cadenas de suministro y a revisar la cobertura de appellando. La base de datos también ayuda al OGM a encontrar a todas las partes interesadas con sus funciones y datos de contacto en el sistema appellando, con el fin de investigar un caso y resolverlo. Un enlace a las normas de certificación permite a los OGM llevar un seguimiento de la eficacia de las medidas preventivas y a los propietarios de las normas mejorarlas con el tiempo.

### El **concepto de financiación de appellando**

La **financiación** inicial procede del capital social de EHI, y la cofinanciación procede de los socios minoristas iniciales para usar el sistema. La financiación continua provendrá los usuarios de la cadena de suministro y del crecimiento de la base de usuarios hasta 2025 y de ahí en adelante, cuando appellando se expanda de España (país piloto) a Italia y al resto de países.