

# Política y procedimiento de reclamación



**ROVEG FRUIT B.V.**  
Nijverheidsweg 20, 2742 RG  
Waddinxveen

**05-10-22**

## Detalles de la política

### ¿Qué cubre esta póliza y quién está cubierto?

Roveg Fruit B.V (Roveg) se esfuerza por garantizar que sus empleados y partes interesadas estén contentos trabajando para/con Roveg. Una parte importante de ese compromiso incluye el establecimiento de una política para garantizar que Roveg aborde de forma rápida, justa y coherente cualquier queja, preocupación y problema relacionado con los asuntos del demandante a través del Comité de Quejas.

Esta política no forma parte de los contratos de trabajo ni de los contratos comerciales. Roveg puede modificar esta política en cualquier momento.

Esta política se aplica tanto a las partes interesadas internas como externas, incluidos los trabajadores, los miembros, el personal, los compradores, los proveedores, los pueblos indígenas y las comunidades

### El derecho del demandante a estar acompañado en las reuniones de reclamación

Durante cualquier reunión que tenga lugar en el marco de esta política, el demandante puede llevar a alguien con él (normalmente denominado acompañante). Esa persona suele ser un colega, un compañero de trabajo o, en su caso, un representante sindical, u otras partes que hayan presenciado el asunto.

El Comité de Reclamaciones recordará al demandante este derecho cuando le envíe una invitación de reunión. El demandante deberá entonces comunicar al Comité de Reclamaciones si tiene intención de invitar a alguien a acompañarle y quién es esa persona, así como su relación con el demandante. El demandante será responsable de su asistencia a la reunión, incluyendo (si es necesario), los arreglos de viaje y los costos.

El demandante es totalmente libre de elegir a un compañero de trabajo para que le acompañe durante la reunión. Si el demandante elige a un colega de trabajo, tenga en cuenta que, en ocasiones, puede ser necesario ajustar los horarios de las reuniones programadas para garantizar que la asistencia del colega del demandante (y su ausencia de sus obligaciones laborales habituales) no cause ningún problema operativo.

## Hablando en nombre del demandante

Si el demandante prefiere que lo hagan, el acompañante del demandante puede presentar los puntos clave de la queja y también puede hablar abiertamente en nombre del demandante en la reunión. El demandante debe sentirse libre de pedir a acompañante su opinión y consultar con el acompañante durante la reunión y tiene derecho a abandonar la sala durante un periodo de tiempo razonable para hacerlo.

Sin embargo, el acompañante del demandante no está autorizado a responder a las preguntas que se le formulen directamente o a tratar de impedir que la empresa haga preguntas al demandante o exponga sus puntos de vista.

## Confidencialidad

Las reclamaciones se tratarán de forma confidencial y respetuosa tanto con el demandante como con el demandado. Se tomarán medidas razonables para proteger la información personal contra la pérdida, el acceso no autorizado, el uso, la divulgación o cualquier otro uso indebido durante el proceso de tramitación de la queja. Sin embargo, la comisión no puede garantizar una confidencialidad absoluta, dadas las obligaciones legales y los principios de justicia natural.

## Procedimiento para presentar una reclamación

Por favor, siga este procedimiento. Está diseñado para garantizar una gestión justa y eficiente de cualquier queja o preocupación planteada por los empleados de Roveg.

### Antes de emprender una acción formal:

Si el demandante tiene una preocupación, el Comité de Quejas anima encarecidamente al demandante a que se dirija al Comité de Quejas si está preocupado o descontento por cualquier problema o cuestión relacionada con las operaciones de Roveg. El Comité de Quejas cree que una discusión informal puede ser a menudo el medio más eficaz y rápido para resolver la mayoría de las preocupaciones que los empleados/interesados plantean. El Comité de Quejas entiende que se espera que ayude a resolver cualquier preocupación en línea con sus políticas y sus valores empresariales. Si esta discusión no consigue resolver la preocupación del demandante, éste deberá seguir el procedimiento que se indica a continuación.

### Etapa 1: acción formal de reclamación - denuncia y recopilación de los hechos

- Facilitar por escrito los detalles de la queja del demandante al Comité de Reclamaciones a través del canal de quejas o directamente al representante de los trabajadores. Asegúrese de que la queja incluye:
  1. Lo que no fue conforme a la norma.
  2. Los nombres de las personas/entidades empresariales implicadas.
  3. La historia y cualquier fecha relevante (al menos aproximada) relacionada con todos los hechos que el demandante describe
  4. Cualquier material (correspondencia, capturas de pantalla de comunicaciones, etc.) que ayude a respaldar lo descrito por el demandante.
  5. Qué medidas ha tomado ya el demandante para resolver la(s) inquietud(s) planteada(s).
  6. Qué medidas quiere el demandante que tome Roveg en respuesta a la queja del demandante, y qué resultado le gustaría que se produjera. Por ejemplo, el demandante podría solicitar que se modifique una política, procedimiento, práctica o configuración concreta dentro de su empresa; o tal vez que se emita una advertencia a una persona/entidad empresarial concreta a la que pueda referirse la queja del demandante.
- El demandante también debe indicar claramente dentro de este documento escrito que el demandante tiene la intención de que sea tratado bajo el procedimiento formal de quejas de Roveg.
- El Comité de Reclamaciones acusará recibo de la reclamación del demandante (por escrito, en un plazo de 3 días) y le comunicará la forma en que pretendemos tratarla, cuya naturaleza exacta puede depender de lo que el demandante haya comunicado al Comité de Reclamaciones
- El Comité de Reclamaciones examinará minuciosamente todos los hechos y materiales relevantes disponibles y se pedirá al demandante que coopere con el Comité de Reclamaciones para que podamos garantizar una investigación justa y exhaustiva de la(s) cuestión(es) que el demandante ha planteado. Una vez finalizada esta investigación, se podrá pedir al demandante que asista a una entrevista formal y que realice una declaración formal sobre el asunto. El Comité de Reclamaciones también puede pedir a otras personas que asistan a las entrevistas y/o presten declaración.

- El Comité de Reclamaciones hará todo lo posible para dar al demandante un plazo de tiempo de las investigaciones, si no pueden completarse en 7 días.

## Etapa 2: acción formal de reclamación - la(s) reunión(es) de reclamación

- Si la queja no es anónima, puede celebrarse una reunión formal e invitar al demandante a asistir a ella. En esta reunión, se pedirá al demandante que explique su(s) preocupación(es) y cómo cree que deben resolverse los asuntos. Es una parte importante de su proceso formal de reclamación.
- La reunión suele celebrarse en un plazo de 5 días laborables desde que el demandante presenta su queja. El Comité de Reclamaciones pide al demandante que haga todo lo posible por asistir a ella. Si el demandante no puede asistir, el comité hará todos los esfuerzos razonables para reprogramar la reunión en un momento alternativo que el demandante pueda hacer.
- Si el demandante lo desea, puede llevar a alguien con él a la reunión. El demandante es libre de determinar quién puede ser esa persona. Por lo general, será un compañero de trabajo o un representante sindical pertinente, por ejemplo, según prefiera el demandante. (Véase la Parte I, apartado 4 - "Hablar en nombre del demandante")
- El Comité de Quejas no grabará esta reunión sin el conocimiento del demandante. Por favor, no grabe la reunión sin el conocimiento y consentimiento del comité. Si en algún momento el demandante tiene dudas sobre su proceso de reclamación o sobre la(s) persona(s) que lo dirigen en su nombre, debe comunicárselo al Comité de Reclamaciones con prontitud y abiertamente, para que el comité pueda abordar las preocupaciones del demandante.
- Una vez celebrada la reunión anterior, a menudo se necesita más tiempo para seguir investigando los asuntos tratados. Si la queja es anónima, el comité de quejas iniciará una investigación después de recibir la queja.

## Etapa 3: acción formal de reclamación - Investigación

- El equipo del Comité de Reclamaciones investigará la denuncia. Esta investigación puede realizarse junto con un equipo dedicado de personal de certificación responsable, si se trata de proveedores y comunidades locales. Trabajar con un equipo especializado permite agrupar la información de una región, un país, un producto o una cadena de suministro. Un intercambio regular permite fomentar el aprendizaje y mejorar los métodos de análisis e investigación.
- En función del tipo, la gravedad y el contexto de la denuncia (disturbios políticos, pandemia,...), se determinarán las medidas de investigación adecuadas. Éstas incluyen:
  1. Análisis de las pruebas escritas aportadas por la parte denunciante.
  2. Solicitud de evaluación de la alegación por parte de un tercero (por ejemplo, peritaje técnico, declaración jurídica).
  3. Solicitud de declaración y/o pruebas objetivas del cliente afectado.
  4. Análisis de los informes de auditoría existentes.
  5. Análisis de la alegación en el marco de una auditoría in situ (anunciada o no) en la parte interesada.
  6. Análisis de la alegación en el marco de una investigación a distancia mediante la interacción en directo (a través de Skype, llamada telefónica, chat) con la parte denunciante, el cliente afectado o un tercero.

- Roveg evaluará todos los hechos recopilados durante la investigación en relación con todas las normas pertinentes de las que Roveg es miembro, las políticas de Roveg y, si procede, otras obligaciones contractuales.
- Para garantizar la confidencialidad y la fiabilidad de los resultados, la información sobre la metodología y la fecha de la investigación no se compartirá durante las investigaciones en curso.
- Si se comprueba que la persona/entidad empresarial en cuestión cumple con las políticas de Roveg, los Principios Rectores de las Naciones Unidas (UNGP) sobre Empresas y Derechos Humanos y las normas pertinentes, en función del objeto de la denuncia se desestimarán la misma.
- Si la acusación está justificada, y la persona/entidad comercial en cuestión no cumple con las políticas de Roveg, los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, y las normas pertinentes, dependiendo del objeto de la queja, Roveg emitirá una notificación de no conformidad y la solicitud regular de una medida correctiva o, si procede, las sanciones apropiadas (por ejemplo, suspensión, terminación del contrato)
- Si la acusación fuera fundada y se comprobara que la persona/entidad comercial en cuestión ha incumplido el contrato o las políticas aplicables, Roveg podrá proceder a cancelar el contrato vigente con dicha persona/entidad comercial.
- Si la queja no es anónima, Roveg proporcionará al demandante, en el plazo de una semana a partir de las conclusiones finales, una decisión por escrito en la que se expondrán sus conclusiones y la forma en que hemos decidido abordar la queja del demandante.

#### Etapa 4 : acción formal de reclamación - decisión de Roveg

- Si la queja es anónima, en el plazo de una semana a partir de las conclusiones definitivas, Roveg proporcionará una decisión por escrito, disponible en la plataforma de quejas, en la que se expondrán las conclusiones y la forma en que la empresa ha decidido abordar la queja.
- Si la queja no es anónima, Roveg proporcionará al demandante, en el plazo de una semana a partir de las conclusiones definitivas, una decisión por escrito en la que se expondrán sus conclusiones y la forma en que hemos decidido abordar la queja del demandante.

#### Etapa 5: acción formal de reclamación - derecho de recurso del demandante

- Si el demandante no está de acuerdo con la decisión de Roveg, tiene derecho a recurrirla. El demandante debe hacerlo por escrito en el plazo de una semana desde la recepción de su decisión..
- El recurso del demandante debe exponerse por escrito y:
  - Dirigido al Comité de Reclamaciones para que recurra su decisión por escrito
  - Exponer claramente el motivo por el que el demandante recurre su decisión
  - Proporcionar cualquier información o prueba nueva en la que el demandante desee basarse desde que se completaron sus investigaciones anteriores

#### Etapa 6: acción formal de reclamación - la audiencia de apelación

- Por lo general, en el plazo de dos semanas desde que el demandante notifica su apelación a la Comisión de Reclamaciones, ésta invitará al demandante a asistir a una nueva reunión con la comisión. Siempre que sea posible, la persona que celebró la reunión de reclamación original no dirigirá esta reunión de apelación. Al igual que antes, el demandante tiene derecho a pedir a alguien que le acompañe.

### Etapa 7: acción formal de reclamación - decisión final de Roveg

- Después de esta reunión, proporcionaremos al demandante su decisión final por escrito, o en caso de que la queja sea anónima, proporcionaremos los resultados del procedimiento de queja en la plataforma de quejas de Roveg. El Comité de Reclamaciones pretende, en la medida de lo posible, que esta decisión se tome en un plazo de dos semanas desde la audiencia de apelación.