

## MECANISMO DE RECLAMACIÓN Y REPARACIÓN DE COCOASOURCE

<i>MECANISMO DE RECLAMACIÓN Y REPARACIÓN DE COCOASOURCE .....</i>	1
<i>Objetivo .....</i>	2
<i>Función .....</i>	2
<i>Composición.....</i>	3
<i>Comunicación de una queja .....</i>	4
¿Quién puede presentar una queja? .....	4
¿Cómo se comunica la queja? .....	4
¿Qué información debe incluirse en una queja? .....	4
<i>Registro, acuse de recibo y seguimiento.....</i>	5
Mantenimiento de la comunicación y actualizaciones de estado.....	5
Investigación y creación de consenso.....	5
Solicitud de opiniones consultivas y/o asistencia técnica .....	6
Hacer públicas las medidas y soluciones propuestas y supervisar su aplicación .....	6
Resolución final.....	6
Seguimiento y evaluación .....	6
Mediación .....	6
Evaluaciones de las partes .....	7
Sin perjuicio.....	7

## Objetivo

El propósito de este mecanismo de reclamación es invitar a cualquier persona o grupo de personas a informar sobre incidentes, comportamientos indebidos, conflictos emergentes, mal funcionamiento del sistema o cualquier tipo de reclamación detectada en la cadena de suministro de Cocoasource, en relación con los siguientes temas, entre otros:

### Compromisos principales de Cocoasource

- Respeto por los derechos humanos y la protección de los niños.
- Protección de los bosques y otros ecosistemas naturales.
- Otros compromisos de Cocoasource.

### Cadena de suministro ética de Cocoasource

- Sistemas y procesos de la empresa para impulsar la implementación efectiva de nuestros compromisos. Evaluación y trazabilidad de la cadena de suministro de Cocoasource
- Gestión del cumplimiento de la cadena de suministro
- Adquisición de terrenos, planificación del uso del suelo y desarrollo de emplazamientos Gestión del suelo y protección a largo plazo
- Acceso a recursos y restauración medioambiental Colaboración para la sostenibilidad paisajística y sectorial Supervisión y verificación

### Informes sobre los avances de Cocoasource

- Informes, divulgación y reclamaciones

2

## Función

La función del mecanismo de reclamación es:

- Recibir, registrar y realizar un seguimiento de todas las reclamaciones recibidas.
- Proporcionar actualizaciones periódicas sobre el estado de las reclamaciones a los reclamantes.
- Colaborar y cooperar con todas las partes necesarias para llegar a una resolución de la queja.
- Procesar y proponer soluciones y formas de avanzar relacionadas con reclamaciones específicas en un plazo que no excede los 60 días desde la recepción de la reclamación.
- Recibir y atender las solicitudes de uso de mediación o facilitación independientes.
- Identificar las tendencias crecientes en las reclamaciones y recomendar a la dirección de la empresa posibles medidas para evitar daños y reclamaciones en las futuras operaciones de la empresa.
- Solicitar a las partes comentarios sobre las reclamaciones que ya se han cerrado en relación con su experiencia, su nivel de satisfacción y sus recomendaciones para reforzar el mecanismo de reclamación.
- Elaborar informes periódicos (incluidas las conclusiones y los resultados), ponerlos a disposición del público y maximizar la transparencia de la información.
- Asegurarse de que se cumplan los criterios de eficacia de los mecanismos de reclamación.
- Colaborar siempre que sea posible con el gobierno anfitrión, los socios comerciales, las ONG, las OSC y otras entidades para llevar a cabo iniciativas de divulgación con el fin de dar a conocer la existencia del mecanismo de reclamación y cómo se puede acceder a sus servicios.
- Garantizar la formación continua del personal de la empresa, los agentes y los socios comerciales (especialmente en el nivel ascendente) sobre la importancia de garantizar el acceso a recursos para cualquier posible reclamante.
- Supervisar y registrar el seguimiento de las resoluciones de reclamaciones, según proceda.

IDE/IVA: CHE-113.742.985	Avenue Reller 22 1800 Vevey - Suiza	+41 21 921 58 51 <a href="http://cocoasource.ch">cocoasource.ch</a>
-----------------------------	--	--

## Composición

El mecanismo de reclamación estará compuesto por un equipo de resolución: el director general y el director de sostenibilidad de Cocoasource. El equipo de resolución se encargará de:

- Gestionar las relaciones con los grupos gubernamentales y las partes interesadas pertinentes que puedan necesitar participar en la resolución de reclamaciones en el futuro (incluidas las organizaciones de la sociedad civil y otras que puedan asesorar y/o ayudar a los reclamantes a participar en el mecanismo de reclamación).
- Garantizar la independencia del mecanismo de reclamación.
- Proporcionar formación continua y desarrollo de capacidades al personal del mecanismo de reclamación.
- Garantizar el cumplimiento general de los «criterios de eficacia» de los Principios Rectores de las Naciones Unidas.
- Aprobar el plan de trabajo y el presupuesto.
- Dar a conocer la existencia del mecanismo de reclamación y el procedimiento para utilizarlo.
- Recibir y registrar las solicitudes de resolución de disputas
- Acusar recibo al solicitante.
- Determinar la admisibilidad y, cuando la solicitud exceda el alcance y el mandato del mecanismo de reclamación, sugerir al reclamante otros mecanismos de reclamación disponibles (por ejemplo, tribunales, procesos administrativos).
- Realizar un seguimiento y documentar los esfuerzos realizados para resolver las reclamaciones y sus resultados.
- Desarrollar y ejecutar una estrategia de comunicación que llegue a las partes interesadas y los usuarios potenciales del mecanismo, teniendo en cuenta los medios de comunicación, el idioma y la adecuación cultural apropiados.
- Tomar medidas directas para resolver las reclamaciones de manera profesional, imparcial y sin discriminación
- Solicitar más información para aclarar la cuestión, compartir esa información con todas las partes pertinentes y, cuando la información no esté en poder del reclamante o de la empresa, sino de otra persona, tomar medidas razonables para obtenerla (por ejemplo, de entidades gubernamentales o terceros).
- Facilitar el apoyo al reclamante (es decir, espacio para que los expertos asesoren al reclamante y disponibilidad de traducción e interpretación).
- Solicite el asesoramiento de expertos independientes para el equipo de resolución, si lo considera oportuno.
- Remita la reclamación a una mediación o facilitación independiente si las partes lo solicitan o si el equipo de sostenibilidad cree que sería útil y las partes están de acuerdo (manteniendo la supervisión).
- Llevar a cabo cualquier otra función que se defina posteriormente en el documento constitutivo del mecanismo de reclamación.

## Comunicación de una queja

### ¿Quién puede presentar una queja?

Cualquier persona o grupo de personas que considere que ha sido o será perjudicado por las operaciones de la empresa puede presentar una reclamación. Si la reclamación va a ser presentada por otra persona u organización en nombre de los supuestos afectados, el reclamante deberá identificar a la persona o personas en cuyo nombre se presenta la reclamación y proporcionar una confirmación por escrito de dicha persona o personas en la que se autoriza al reclamante a presentar la reclamación en su nombre. El mecanismo de reclamación tomará las medidas razonables para verificar dicha autorización.

### ¿Cómo se comunica la reclamación?

El mecanismo de reclamación mantendrá un enfoque flexible con respecto a la recepción de reclamaciones, teniendo en cuenta las limitaciones locales conocidas en materia de comunicaciones y acceso a los recursos para algunas partes interesadas.

Una reclamación puede transmitirse al mecanismo de reclamación por cualquier medio disponible (es decir, por correo electrónico, carta, reunión, SMS, teléfono, enlaces locales, página de contacto del sitio web).

La información de contacto para la transmisión de reclamaciones será la siguiente:

**Departamento de  
Sostenibilidad  
COCOASOURCE SA  
Avenue Reller 22  
1800 Vevey  
Suiza**

Número de teléfono: +41 21 921 58 51  
[Sustainability@cocoasource.ch](mailto:Sustainability@cocoasource.ch)

4

### ¿Qué información debe incluirse en una reclamación?

Como mínimo, la reclamación debe incluir la siguiente información:

- 1) El nombre de la persona o personas que presentan la reclamación (el «demandante»).
- 2) Una forma de ponerse en contacto con el reclamante (correo electrónico, teléfono, dirección, otros)
- 3) Si la presentación se realiza en nombre de personas que alegan un daño potencial o real, la identidad de las personas en cuyo nombre se presenta la queja y la confirmación por escrito de las personas representadas de la autoridad del reclamante para presentar la queja en su nombre.
- 4) La descripción del daño potencial o real.
- 5) Declaración del demandante sobre el riesgo de daño o daño real (descripción del riesgo/daño y de las personas afectadas, nombres de las personas o instituciones responsables del riesgo/daño, la ubicación y fecha de la actividad perjudicial)
- 6) Qué ha hecho el reclamante hasta ahora para resolver el asunto
- 7) Si el reclamante desea que su identidad se mantenga confidencial
- 8) La ayuda específica solicitada al mecanismo de reclamación

IDE/IVA: CHE-113.742.985	Avenue Reller 22 1800 Vevey - Suiza	+41 21 921 58 51 <a href="mailto:Sustainability@cocoasource.ch">cocoasource.ch</a>
-----------------------------	--	---

## Registro, acuse de recibo y seguimiento

Todas las reclamaciones serán recibidas, se les asignará un número de seguimiento, se acusará recibo al reclamante, se registrarán electrónicamente y se someterán a actualizaciones periódicas tanto para el reclamante como para el archivo de la oficina. En un plazo de dos semanas a partir de la recepción de una reclamación, el mecanismo de reclamación enviará al reclamante un acuse de recibo por escrito de la reclamación recibida con el número de seguimiento asignado.

Cada expediente de reclamación contendrá, como mínimo:

- 1) Las partes implicadas, incluidos los miembros del equipo de resolución.
- 2) Fecha de recepción de la solicitud
- 3) Fecha en que se envió el acuse de recibo por escrito
- 4) Fechas y naturaleza de todas las comunicaciones o reuniones con el reclamante y las partes interesadas pertinentes
- 5) Cualquier solicitud, oferta o contratación de un mediador o facilitador
- 6) Fecha y registros relacionados con la solución propuesta/vía a seguir
- 7) La aceptación u objeciones del reclamante a la solución propuesta (cuando el reclamante sea un IP/LC y la naturaleza de la reclamación y la reparación asociada requieran el consentimiento libre, previo e informado, este se respetará y documentará).
- 8) Los siguientes pasos propuestos en caso de que surjan objeciones.
- 9) La solución alternativa si se prosiguen los diálogos renovados.
- 10) Notas relativas a la aplicación y el seguimiento de la aplicación.
- 11) Cualquier conclusión y recomendación que surja del seguimiento y la supervisión.

### Mantenimiento de la comunicación y actualizaciones del estado.

Los expedientes de cada reclamación estarán disponibles para su revisión por parte del reclamante y otras partes interesadas involucradas en la reclamación, o sus representantes designados. Se tomarán las medidas adecuadas para mantener la confidencialidad del reclamante si así lo ha solicitado previamente. El mecanismo de reclamación proporcionará al reclamante información periódica sobre el estado y las medidas que se están tomando para resolver la reclamación. Sin incluir el acuse de recibo de la reclamación, dicha información se proporcionará a intervalos razonables (no superiores a treinta días).

### Investigación y búsqueda de consenso

En un plazo de siete días hábiles a partir de la recepción de una queja, las personas responsables notificarán a la dirección de Cocoasource la recepción de la misma. El equipo de resolución nombrará a uno o varios miembros del equipo, según se considere apropiado teniendo en cuenta la naturaleza, la magnitud y la gravedad de la queja, para que trabajen con las partes en la resolución de la misma. Los nombres de estas personas se pondrán a disposición del reclamante.

El miembro o miembros designados del equipo se pondrán en contacto sin demora con el reclamante y cualquier otra parte relevante para recabar toda la información necesaria sobre la reclamación. A través del director, el equipo de resolución solicitará información a las instituciones gubernamentales pertinentes para resolver la reclamación y evitar futuras reclamaciones de la misma naturaleza. Si es necesario, el equipo de resolución convocará una o varias reuniones con las personas e instituciones pertinentes del país en cuestión.

El objetivo de todas las actividades de investigación es desarrollar una comprensión profunda de los problemas y preocupaciones planteados en la queja y facilitar el consenso en torno a una solución propuesta y el camino a seguir. El Equipo de Resolución buscará la cooperación de la dirección de la empresa, el personal, los agentes y los socios comerciales que puedan facilitar la resolución de la queja.

En cualquier momento de la investigación, el equipo de resolución puede determinar que es necesaria una investigación sobre el terreno para comprender adecuadamente la queja y desarrollar una solución propuesta eficaz y el camino a seguir.

IDE/IVA: CHE-113.742.985	Avenue Reller 22 1800 Vevey - Suiza	+41 21 921 58 51 <a href="http://cocoasource.ch">cocoasource.ch</a>
-----------------------------	--	--

## Solicitud de opinión consultiva y/o asistencia técnica

En cualquier momento después de recibir una queja y hasta la implementación de la solución propuesta y el camino a seguir, el equipo de resolución puede solicitar la asistencia técnica y/o el asesoramiento de expertos independientes (nacionales o internacionales).

## Hacer públicas las medidas y soluciones propuestas y supervisar su aplicación

El equipo de resolución comunicará al reclamante una o varias medidas o resoluciones propuestas y expondrá claramente los motivos y las bases de la solución propuesta. Si el reclamante no acepta la resolución propuesta, el equipo de resolución colaborará con él para ofrecerle opciones alternativas, cuando las haya.

Si el reclamante acepta la solución y el camino a seguir propuestos, el mecanismo de reclamación seguirá supervisando la implementación directamente y a través de la recepción de las comunicaciones periódicas requeridas del reclamante y otras partes relevantes (detalladas en el documento de resolución final). Según sea necesario, el mecanismo de reclamación podrá solicitar información a las partes relevantes e iniciar un nuevo diálogo cuando sea apropiado.

## Resolución final

La resolución final documentada y aceptada por las partes incluirá, como mínimo:

- Resumen de la queja
- Resumen de las medidas adoptadas para resolver la reclamación (reuniones, información recopilada, participación de un facilitador/mediador, si procede, etc.).
- Detalles de la solución propuesta, incluidas las medidas de reparación o mitigación que se adoptarán, las responsabilidades de las partes clave y los plazos requeridos
- Mecanismo para el seguimiento participativo de la aplicación del acuerdo
- Si hay participación de pueblos indígenas o comunidades locales, pruebas del consentimiento libre, previo e informado, cuando proceda
- Descripción de las repercusiones del incumplimiento
- Cualquier otro elemento solicitado a las partes.

## Seguimiento y evaluación

Dos veces al año, el Equipo de Resolución pondrá a disposición del público un informe en el que se describirá el funcionamiento del mecanismo de reclamación, con el número y la naturaleza de las reclamaciones recibidas y tramitadas en los últimos seis meses, la fecha y la descripción de las reclamaciones recibidas, las resoluciones, las remisiones y los esfuerzos en curso para resolverlas, así como el estado de aplicación de las resoluciones en curso.

El nivel de detalle proporcionado sobre cualquier reclamación individual dependerá de la sensibilidad de los temas y de las preocupaciones de las partes interesadas en cuanto a la confidencialidad, al tiempo que se proporcionará la transparencia adecuada sobre las actividades del mecanismo de reclamación. El informe también destacará las tendencias clave en las reclamaciones emergentes y formulará recomendaciones sobre:

1. las medidas que puede adoptar Cocoasource para evitar daños y reclamaciones en el futuro; y
2. mejoras en el mecanismo de quejas que aumenten su eficacia, accesibilidad, previsibilidad, transparencia, legitimidad, credibilidad y capacidad.

## Mediación

Para la opción de mediación independiente y facilitadores, los expertos de la lista o el panel deben tener, como mínimo, las siguientes cualificaciones:

- 1) experiencia profesional y conocimientos especializados en mediación y facilitación imparciales.
- 2) conocimiento de la región, la naturaleza de las operaciones de la empresa y la legislación aplicable.
- 3) dominio del idioma nacional y local, según corresponda.
- 4) disponibilidad, en principio, para asignaciones de hasta 20 días; y

IDE/IVA: CHE-113.742.985	Avenue Reller 22 1800 Vevey - Suiza	+41 21 921 58 51 <a href="http://cocoasource.ch">cocoasource.ch</a>
-----------------------------	--	--

5) disposición a declarar todas las relaciones e intereses que puedan afectar a su capacidad para actuar como mediador o facilitador imparcial en casos concretos. Si la mediación/facilitación independiente lograra resolver la reclamación, el resultado sería documentado por el equipo de resolución que supervisa el proceso. Si la mediación/facilitación independiente no tuviera éxito, las partes tendrían la opción de volver a la facilitación del equipo de resolución para intentar resolverla de nuevo.

#### Evaluaciones de las partes

El mecanismo de reclamación tiene una función de aprendizaje. Solicitará comentarios a las partes una vez que se haya resuelto la reclamación o se haya cerrado el asunto.

#### Sin perjuicio

El uso de este mecanismo de reclamación se entiende sin perjuicio de cualquier derecho existente en virtud de cualquier otro mecanismo de reclamación al que una persona o grupo de personas puedan tener acceso en virtud de la legislación nacional o internacional o de las normas y reglamentos de otras instituciones, organismos o comisiones pertinentes (por ejemplo, los disponibles a través de un sistema de certificación o un enfoque jurisdiccional, etc.).

## COCOASOURCE – FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS

COCOASOURCE – FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES	
<b>1. INFORMACIÓN DEL DEMANDANTE</b>	
1.1 Nombre de la persona o personas u organización que presenta la reclamación (reclamante):	
1.2 Datos de contacto (se requiere al menos uno):	
Correo electrónico:	
Teléfono:	
Dirección/Ubicación:	
Otro (especifique):	
<b>2. REPRESENTACIÓN (SI PROcede)</b>	
2.1 ¿Esta reclamación se presenta en nombre de otras personas o grupos? (Sí/No) En caso afirmativo, complete lo siguiente:	
2.2 Nombre(s) de la(s) persona(s) o grupo(s) afectado(s):	
<b>3. DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA</b>	
3.1 Descripción del daño potencial o real:	
3.2 Declaración del riesgo o daño (incluya detalles a continuación):	
Descripción del riesgo o daño y de las personas afectadas:	
Personas o instituciones responsables (si se conocen):	
Lugar(es) de la actividad perjudicial:	
Fecha(s) o período en que ocurrió:	
<b>4. MEDIDAS ADOPTADAS HASTA LA FECHA</b>	
4.1 ¿Qué medidas, si las hay, ha tomado hasta ahora para resolver este asunto?	
<b>5. CONFIDENCIALIDAD</b>	
5.1 ¿Desea que el mecanismo de reclamación mantenga su identidad en confidencialidad? (Sí/No)	
<b>6. AYUDA SOLICITADA</b>	
6.1 ¿Qué ayuda o resultado específico solicita al Mecanismo de reclamación de Cocoasource?	
<b>7. DECLARACIÓN</b>	
Confirmo que la información proporcionada en este formulario es, a mi leal saber y entender, exacta y completa.	
Nombre: _____	
Firma (si procede): _____	
Fecha: _____	

## Presentación de reclamaciones

Los formularios cumplimentados pueden enviarse por correo electrónico, teléfono, carta, reunión u otros canales disponibles a:

Equipo de Sostenibilidad – COCOASOURCE SA  
 Avenue Reller 22  
 1800 Vevey, Suiza  
 Teléfono: +41 21 921 58 51  
 Correo electrónico: Sustainability@cocoasource.ch