



Política y Procedimiento

Versión

01

Página: 1/11

Fecha de aprobación :
01/01/ 2024

Fecha de vigencia :
31/12/2024

Asuntos Sociales y Ambientales Procedimiento de
Quejas
Sobre Impactos a Derechos Humanos y Ambientales

Propietario del documento:

Géneros de Punto FELLO, s.a

Autor:

Departamento Jurídico

Aprobación:

Mònica Lloses. / Joan Tort Gil

Dirección General / Administrador

Departamentos Afectados:

Diseño y desarrollo

Fabricación

Comercial

Dirección

Servicios Generales

Mantenimiento

Versión	Fecha	Modificaciones
01	2024 Enero	Edicion.



Tabla de contenido

Secciones

1. <u>Propósito</u>	1
2. <u>Ámbito de aplicación</u>	1
3. <u>Canales de denuncia</u>	2
4. <u>Confidencialidad y protección contra represalias</u>	2
5. <u>Contenido de la denuncia</u>	3
6. <u>Procedimiento de denuncia</u>	4
7. <u>Otros recursos legales y canales de denuncia</u>	5

	Política y Procedimiento	Versión	Página: 5 / 11
		01	Fecha de aprobación : 01/01/ 2024
	Asuntos Sociales y Ambientales Procedimiento de Quejas Sobre Impactos a Derechos Humanos y Ambientales		Fecha de vigencia : 31/12/2024

1. Objetivo

Fello se compromete a actuar de manera sostenible y responsable. Al realizar nuestro negocio, ponemos un énfasis especial al respeto de los derechos humanos y la protección del medio ambiente, tal como se expresa en nuestra [Política de derechos humanos](#) . Nuestro compromiso de respetar los derechos humanos incluye garantizar condiciones de trabajo justas, seguras y saludables en nuestra cadena de suministro global. Para promover estos objetivos, hemos establecido un código de conducta, los [Estándares para el lugar de trabajo de Fello](#), que deben seguir todos nuestros socios contractuales, además de respaldar [las políticas, los procedimientos y las pautas operativas](#) . Revisamos regularmente el cumplimiento de estos estándares y buscamos mejorarlos continuamente. En este sentido, el procedimiento de quejas que se describe a continuación juega un papel importante. El procedimiento de quejas nos permite identificar los riesgos potenciales para los derechos humanos y el medio ambiente tanto de nuestras propias actividades comerciales como a lo largo de nuestra cadena de suministro, en una etapa temprana y, cuando corresponda, remediar o apoyar la remediación de los impactos reales donde estos han ocurrido.

	Política y Procedimiento	Versión 01	Página: 6 / 11
			Fecha de aprobación : 01/01/ 2024
	Asuntos Sociales y Ambientales Procedimiento de Quejas Sobre Impactos a Derechos Humanos y Ambientales		

2. Ámbito de aplicación

- (a) El procedimiento de quejas permite a las personas, grupos y organizaciones denunciar riesgos relacionados a derechos humanos y al medio ambiente, así como violaciones a derechos humanos o a obligaciones relacionadas con el medio ambiente que hayan surgido debido a nuestras propias actividades comerciales o en nuestra cadena de suministro. ¹También existen otros mecanismos de denuncia separados pero relacionados con respecto a otros temas cubiertos por las [Líneas Directrices de la OCDE para Empresas](#), como la lucha contra el soborno y la corrupción y derechos de privacidad. Estos procesos paralelos son administrados por el equipo Legal y de Cumplimiento Global de Fello.
- (b) El procedimiento se aplica a los impactos adversos reales o potenciales sobre los derechos humanos y el medio ambiente en nuestra cadena de suministro directa e indirecta.
- (c) El procedimiento de quejas está dirigido principalmente a partes externas. Sin embargo, los empleados de Fello también pueden presentar quejas. Estos se procesan a través de nuestro procedimiento interno Fair Play.

Nuestro procedimiento de quejas está abierto a aquellos directamente afectados, así como a aquellos que son conscientes de los impactos adversos potenciales o reales sobre los derechos humanos y el medio ambiente. Estos incluyen, por ejemplo:

- Trabajadores empleados en proveedores directos e indirectos
- Compañeros de negocio
- Sindicatos, organizaciones no gubernamentales
- Otros terceros, por ejemplo, comunidades locales

	Política y Procedimiento	Versión	Página: 5 / 11
		01	Fecha de aprobación : 01/01/ 2024
	Asuntos Sociales y Ambientales Procedimiento de Quejas Sobre Impactos a Derechos Humanos y Ambientales		Fecha de vigencia : 31/12/2024

3. Canales de denuncia

Para que el procedimiento sea accesible para todos, hemos creado varias formas de presentar quejas:

- (a) Los trabajadores que están empleados en las instalaciones de nuestros proveedores pueden comunicarse directamente con los miembros del personal de nuestro equipo de Asuntos Sociales y Ambientales (SEA).
- (b) Además, las personas empleadas en las instalaciones de nuestro proveedor pueden presentar quejas a través de la herramienta de terceros así como a través de nuestras líneas directas para trabajadores locales.
- (c) Las quejas también pueden presentarse por teléfono o por escrito (por correo electrónico o postal) al equipo de SEA respectivo. La queja no tiene que presentarse en español o inglés.

Se puede contactar con nuestros equipos de SEA a través del buzón central de correo electrónico, canal_etico@fello.es

	Política y Procedimiento	Versión	Página: 6 / 11
		01	Fecha de aprobación : 01/01/ 2024
	Asuntos Sociales y Ambientales Procedimiento de Quejas Sobre Impactos a Derechos Humanos y Ambientales		Fecha de vigencia : 31/12/2024

4. Confidencialidad y protección contra represalias

La denuncia puede ser realizada por un denunciante que comparta su nombre, o de forma anónima. Idealmente, a Fello le gustaría contactar al denunciante y verificar los detalles de cualquier alegación, pero entendemos que, en ocasiones, las personas pueden desear presentar una denuncia anónima.

Cuanta más información se nos proporcione, mejor podremos investigar los hechos y proporcionar o apoyar soluciones. El manejo abierto y transparente de la queja, lo que significa que toda la información recibida se proporcionará a todas las partes de la queja e incluirá un proceso abierto de participación, diálogo social u otra forma de resolución de disputas, tiende a contribuir a la resolución efectiva de problemas. Sin embargo, sin el consentimiento explícito a un tratamiento transparente de la denuncia, la identidad del denunciante será tratada de forma confidencial.

	Política y Procedimiento	Versión	Página: 11 / 11
		01	Fecha de aprobación : 01/01/ 2024
	Asuntos Sociales y Ambientales Procedimiento de Quejas Sobre Impactos a Derechos Humanos y Ambientales		Fecha de vigencia : 31/12/2024

Fello reconoce el riesgo de represalias que enfrentan los trabajadores que presentan quejas sobre sus condiciones laborales o las personas que plantean cuestiones relacionadas con violaciones de los derechos humanos o daños ambientales. Fello protege a los denunciantes de represalias debido a una denuncia presentada a través de nuestra Política de No Represalias:

Política de No Represalias de Fello

Fello prohíbe cualquier forma de represalia contra las personas que hayan presentado una queja ante Fello. Es irrelevante si el agravio o queja resulta ser justificado o infundado.

Si una persona, grupo u organización cree que ha sido objeto de represalias por presentar una queja ante Fello, debe comunicarse con nosotros de inmediato y brindar los detalles específicos de lo ocurrido. Investigaremos y si hay evidencia de represalias en su contra, tomaremos medidas para remediar la situación. Esto puede requerir, por ejemplo, desde la emisión de una carta de advertencia a un socio comercial, si se descubre que ha tomado represalias contra un trabajador, o un representante de los trabajadores por revelar problemas en el lugar de trabajo; o hasta podría exigir la intervención del gobierno, cuando se requiere un recurso legal o administrativo. Dado que las represalias pueden tomar muchas formas (pérdida de trabajo, descenso de categoría, transferencia involuntaria, acoso, intimidación, etc.), trataremos cada incidente caso por caso y buscaremos soluciones personalizadas.

	Política y Procedimiento	Versión	Página: 10 / 11
		01	Fecha de aprobación : 01/01/ 2024
Asuntos Sociales y Ambientales Procedimiento de Quejas Sobre Impactos a Derechos Humanos y Ambientales		Fecha de vigencia : 31/12/2024	

5. contenido de la denuncia

Al proporcionar la siguiente información voluntaria, usted nos apoya en el procesamiento efectivo de su queja:

- **Datos de contacto:** Nombre y datos de contacto del denunciante y su empleador
- **Nombre de la entidad de Fello o nombre del proveedor/contratista o empleador:** Nombre de la entidad/departamento afectado o socio comercial de Fello
- **Lugar de trabajo:** Nombre del lugar de trabajo, incluida la información que nos permite identificar la ubicación específica del lugar de trabajo (p. ej., fábrica, almacén, unidad comercial o actividad) con el que se relaciona la queja
- **Presunto riesgo o violación:** Describa el riesgo o la violación de derechos humanos o ambientales que se informa (incluyendo: una breve descripción, cualquier evidencia de respaldo y la fecha o el período en que ocurrió el presunto riesgo o violación)
- **Alcance y escala:** ¿Cuántas personas se ven afectadas? ¿Qué tan grave es la violación y/o qué tan graves son los efectos negativos sobre los derechos humanos o el medio ambiente?
- **Solución:** ¿Qué quieren que suceda los reclamantes para remediar la situación?
- **Confidencialidad:** Indicación de si el denunciante o una parte de la denuncia debe permanecer en el anonimato y las razones del anonimato
- **Procedimiento paralelo:** ¿Ya se ha presentado una denuncia formal ante la entidad que ha causado o está en riesgo de causar la infracción, que es objeto de la denuncia? ¿Se han iniciado



Asuntos Sociales y Ambientales Procedimiento de
Quejas
Sobre Impactos a Derechos Humanos y Ambientales

procedimientos de mediación, arbitraje o judiciales? ¿Ya se han puesto en contacto con las autoridades locales o internacionales?

- **Historial:** ¿El problema ha sido objeto de quejas previas a Fello a través de otro mecanismo de quejas? ¿Se ha planteado el problema con otras organizaciones, por ejemplo, agencias gubernamentales locales?
- **Información adicional:** Incluyendo, por ejemplo, el nombre de cualquier otra organización que pueda tener información útil directamente relacionada con la denuncia, o información sobre cuestiones étnicas, culturales o políticas que tendrán relación con la supuesta violación y cómo se puede investigar.

	Política y Procedimiento	Versión	Página: 10 / 11
		01	Fecha de aprobación : 01/01/ 2024
	Asuntos Sociales y Ambientales Procedimiento de Quejas Sobre Impactos a Derechos Humanos y Ambientales		Fecha de vigencia : 31/12/2024

6. Procedimiento de queja

El proceso de procesamiento de una queja se puede dividir en los siguientes pasos:

(a) Confirmación de recibo

Fello confirma la recepción de la denuncia en un plazo de cinco días hábiles y comunica al denunciante una persona de contacto para su tramitación.

(b) Revisión de la queja

Fello evaluará si los hechos descritos incluyen posibles infracciones en virtud de la legislación nacional o internacional aplicable u otras infracciones del Código de Conducta de Fello (Fello Workplace Standards). Fello también revisará si hay suficiente información disponible para su posterior procesamiento. Si este no es el caso, Fello se comunicará con el reclamante, si es posible, o intentará obtener la información faltante. Si esto no es posible a pesar de todos los esfuerzos, la queja no se acepta y se informa al reclamante de ello, exponiendo los motivos.

(c) Esclarecimiento de los hechos y desarrollo de una solución

Las quejas aceptadas se enviarán al equipo SEA correspondiente o al oficial de cumplimiento local. Los empleados responsables están capacitados, ejercen sus funciones de manera independiente y están obligados a actuar con imparcialidad y mantener confidencialidad. El miembro del equipo pertinente discutirá los hechos con el denunciante y determinará las expectativas del denunciante con respecto a las posibles medidas de prevención, mitigación o remediación. Para esclarecer los hechos del caso, inicialmente se realizan investigaciones. Si es necesario, Fello puede encargar a un tercero independiente que lleve a cabo una investigación externa o que apoye con la mediación.

	Política y Procedimiento	Versión	Página: 11 / 11
		01	Fecha de aprobación : 01/01/ 2024
			Fecha de vigencia : 31/12/2024
Asuntos Sociales y Ambientales Procedimiento de Quejas Sobre Impactos a Derechos Humanos y Ambientales			

(d) Medidas preventivas o correctivas

Si durante la investigación se identifica un riesgo o una violación de los derechos humanos o del medio ambiente, Fello se compromete a proporcionar o cooperar con medidas preventivas, mitigadoras o reparadoras. Cuando corresponda, y si así lo desea el denunciante, se puede buscar la resolución mutua de disputas. Nuestro enfoque y esfuerzos se basan en los [Principios Rectores de las Naciones Unidas para las Empresas y los Derechos Humanos](#) (UNGP) y las Directrices para empresas multinacionales de la OCDE.

(e) Terminación y revisión

El denunciante es informado sobre la conclusión del procedimiento y recibe un breve resumen del resultado y se le pregunta si está satisfecho con las actuaciones realizadas o la resolución alcanzada. El equipo de SEA responsable o el Oficial de Cumplimiento responsable monitorea el cumplimiento de las medidas preventivas o correctivas acordadas. Si es necesario, Fello contratará a un tercero independiente para este fin.

(f) Comprobación de la eficacia del procedimiento

Este procedimiento de queja es una parte integral del sistema de debida diligencia ambiental y de derechos humanos de Fello. Como tal, Fello evaluará la efectividad del procedimiento anualmente y/o según sea necesario. En particular, los comentarios de los reclamantes y otras partes interesadas afectadas se utilizan para impulsar la mejora continua. La cantidad de quejas recibidas y su estado (p. ej., en curso, cerradas, rechazadas) se publican en nuestro sitio web, al igual que un resumen y análisis de los casos que se manejan anualmente.