

Puestos y responsabilidades

Acerca de los Paneles de Quejas y Apelaciones

Los Paneles de Quejas y Apelaciones están formados por miembros de la RSPO que actúan a título personal. El anonimato se mantiene durante todo el proceso.



- **Gestionar** los procedimientos de investigación
- **Desestimar, aplazar o reabrir una queja**
- **Consolidar** quejas que se solapen contra un mismo acusado
- **Imponer** sanciones tras la finalización de las investigaciones
- **Dirigir la Secretaría** para que tome acciones urgentes o promulgue medidas cautelares si se descubren abusos graves, como amenazas contra los defensores de los derechos humanos, violencia o destrucción medioambiental, en el transcurso de la investigación

Todos los miembros del panel deben confirmar que no tienen un conflicto de interés con cualquiera de las partes de una queja y firmar un acuerdo de confidencialidad.

Responsabilidades del acusado y del autor de la queja

Alcanzar una resolución justa de manera oportuna requiere del compromiso y el ejercicio de buena voluntad de todas las partes.

Métodos alternativos de resolución de disputas

Compromiso bilateral

Algunas disputas pueden resolverse bilateralmente, mediante el diálogo directo entre las partes. Esto puede implicar el acceso de las partes a los propios procedimientos internos de la empresa.



Mediación

Previa petición de las partes, el Servicio de Resolución de Disputas (SRD) facilita la mediación de una tercera parte. Ambas partes aceptan los términos de la mediación y la Secretaría proporciona la información pertinente para facilitar el proceso de mediación. Con la mediación, ambas partes proponen opciones, negocian y llegan a una resolución mutuamente aceptable.



La RSPO es una organización internacional sin ánimo de lucro creada en 2004 con el objetivo de fomentar el cultivo y el uso sostenible de productos de aceite de palma mediante normas mundialmente fiables y el compromiso de las partes interesadas.

www.rspo.org



Seguimiento del progreso de quejas

Todas las quejas de la RSPO están a disposición del público general en el sitio web de la RSPO. El progreso de la resolución de una queja puede seguirse en el **Rastreador de casos**.

Si desea más información, consulte rspo.org o póngase en contacto en complaints@rspo.org

ROUNDTABLE ON SUSTAINABLE PALM OIL

Unidad 13A-1, Level 13A,
Menara Etiqa
No. 3 Jalan Bangsar Utama 1,
59000 Kuala Lumpur

T +603 2201 4646
F +603 2202 0527
HRD Hotline +603 2202 1771

Otras oficinas:
Yakarta, Indonesia
Londres, Reino Unido
Pekín, China
Bogotá, Colombia
New York, Estados Unidos
Zoetermeer, Países Bajos

RSPO
Roundtable on Sustainable Palm Oil



RSPO | Roundtable on Sustainable Palm Oil



©New Britain Palm Oil Limited

PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS Y APELACIONES DE LA RSPO

Un proceso justo, transparente e imparcial para abordar las quejas contra los miembros de la RSPO

PRINCIPIOS RECTORES

Imparcialidad
Independencia
Responsabilidad
Eficiencia
Accesibilidad

Acerca de la RSPO

La Mesa Redonda sobre Aceite de Palma Sostenible (RSPO) es una organización sin ánimo de lucro que reúne a las partes interesadas de los 7 sectores de la industria del aceite de palma para que desarrollen y apliquen estándares para la producción y uso de aceite de palma sostenible a nivel mundial.

Objetivo de los procedimientos de Quejas y Apelaciones de la RSPO

Los procedimientos de Quejas y Apelaciones de la RSPO, guiados por los principios de *accesibilidad, eficiencia, imparcialidad, responsabilidad e independencia*, indican los pasos necesarios para gestionar las quejas y apelaciones. Complementan a los mecanismos jurídicos, puesto que ofrecen un canal alternativo para abordar las infracciones de las normas, procedimiento y códigos de la RSPO, tal y como se establece en sus documentos principales.

PROPROCEDIMIENTOS DE QUEJAS Y APELACIONES

