

FORMULARIO DE RSPO PARA QUEJAS

La Mesa Redonda de Aceite de Palma Sostenible (RSPO) es una Asociación sin ánimo de lucro que se ha establecido con la visión de "**Transformar el mercado para hacer que el aceite de palma sostenible sea la norma**". El Secretariado de la RSPO es el responsable de la administración y gestión de las actividades de la RSPO en la búsqueda de alcanzar esta visión.

En el abordaje de los desafíos de la sostenibilidad, no todas las situaciones siguen métodos estandarizados ni se llega a resultados indiscutibles. Esto puede llevar a percepciones contrapuestas por parte de las diferentes partes interesadas, dando lugar a quejas que son dirigidas a la RSPO para su resolución. La **RSPO se centra en el diálogo bilateral como un medio para abordar y resolver reclamaciones y quejas.**

Con respecto de cualquier queja, el formulario debe ser llenado y presentado al Secretariado de la RSPO.

PARTE A - INFORMACIÓN DEL DENUNCIANTE -

1. Nombre del individuo u organización	
2. Nombre de la persona de contacto	
3. Ocupación / cargo	
4. DETALLES DE CONTACTO Dirección postal	
5. Dirección electrónica e ID de Skype (si existe)	
6. Número de Teléfono:	TRABAJO: MÓVIL:
7. Número de Fax	
8. Idioma preferido (por favor ponga una marca de verificación ✓ en su opción)	<input type="checkbox"/> Idioma inglés <input type="checkbox"/> Bahasa Indonesia <input type="checkbox"/> Bahasa Malasia <input type="checkbox"/> Otros, especifique.....
9. Sitio web	http://

<p>10. ¿Es usted miembro de RSPO o cualquiera de sus grupos de voluntarios? Como, por ejemplo: el panel de quejas, grupo de trabajo, equipo de trabajo, etc. <i>(por favor ponga una marca de verificación ✓ en su opción)</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>En caso afirmativo, especifique:</p> <p>.....</p>
<p>11. ¿Necesita cualquier tipo de apoyo específico dentro del proceso de quejas? <i>(por favor, marque ✓ en su opción)</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Traducción e interpretación</p> <p><input type="checkbox"/> Comunicación con personal femenino</p> <p><input type="checkbox"/> Protección de identidad ante miembros RSPO (en caso de problemas de seguridad)</p> <p><input type="checkbox"/> Asistencia en la verificación de la queja (especifique)</p> <p><input type="checkbox"/> Información o capacitación sobre el sistema de quejas</p> <p><input type="checkbox"/> Otros, especifique</p> <p>.....</p> <p>Observaciones:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>12. Por favor indique la entidad o persona en cuyo nombre se presenta esta queja.</p>	<p><input type="checkbox"/> Mi persona/ mi organización; por favor, especifique a continuación</p> <p><input type="checkbox"/> Otra persona o grupo de Personas; por favor, especifique a continuación:</p> <p><input type="checkbox"/> Pueblo o Aldea; por favor, especifique a continuación:</p> <p><input type="checkbox"/> Comunidad; por favor, especifique a continuación:</p> <p><input type="checkbox"/> Otros; por favor, especifique a continuación:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p>13. Si usted presenta la queja en nombre de o en conjunto con otros individuos, aldeas, comunidades u organizaciones, por favor proporcione la evidencia documental necesaria. Esto debe incluir prueba de proceso, consulta y acuerdos pertinentes.</p>	<p>Por favor especifique su rol como el principal denunciante <i>(por ejemplo: mediando por las comunidades, asistencia técnica, etc.)</i></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Nombres de personas individuos/ organización y sus roles como codenunciantes:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Contacto Principal:</p> <p>.....</p> <p>Dirección postal:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Dirección de correo electrónico:</p> <p>.....</p> <p>Número de Teléfono:</p>
<p>14. ¿Está siendo asistido por alguien que no es una parte en la queja; es decir, una organización no gubernamental, una organización para el desarrollo de la comunidad?</p> <p><i>(por favor, marque V en su opción)</i></p>	<p><input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> En caso afirmativo, por favor especifique:</p> <p>Nombre de la organización</p> <p>.....</p> <p>Persona de contacto:</p> <p>.....</p> <p><input type="checkbox"/> Dirección postal</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Dirección de correo electrónico:</p> <p>.....</p> <p>Número de Teléfono:</p>

PARTE B – DETALLES DEL MIEMBRO DE LA RSPO CONTRA QUIEN SE PRESENTA LA QUEJA

15. Nombre del miembro de la RSPO / Compañía matriz* (obligatorio)	
16. Nombre de la persona de contacto (opcional)	
17. Ocupación o cargo desempeñado	
18. Detalles de contacto Dirección postal	
19. Dirección de correo electrónico & SKYPE (si existe)	
20. Número de Teléfono:	
21. Número de Fax	
22. Fecha de la certificación (si existe)	
23. Otros detalles que pueden ayudar en la identificación del miembro de RSPO	

PARTE C - INFORMACIÓN DE LA QUEJA

24. Fecha de presentación (DD/MM/AAAA)	
25. Dirección y ubicación del lugar de la queja (<i>sírvase proporcionar mapa y/o coordenadas GPS, si es posible</i>)	
26. Proporcionar un resumen de la queja con los principales hechos/ temas en un orden cronológico.	
27. Especificar qué parte de los Principios y Criterios, Código de Conducta de la RSPO, o cualquier otra normativa de Certificación o Cadena de Suministro que haya sido violada.	Proporcione detalles, si es posible.
28. Por favor, describa las medidas adoptadas por usted / su organización para resolver los problemas con el miembro de RSPO, si existen.	Proporcione una línea de tiempo de las medidas que fueron tomadas a la fecha, indicando fechas, lugares y personas presentes, las respuestas recibidas, etc.
29. Lista de otra (s) persona (s) /organización (es) contactada(s) por usted / su organización en un intento por resolver los problemas. Por favor proporcione todos los documentos pertinentes.	
30. Lista de evidencias adjuntadas a este formulario (por ejemplo, mapas, videos, grabaciones, informes, fotografías, documentos).	
31. Indique el resultado deseado para la(s) presente queja(s).	

PARTE D – DECLARACIÓN DE BUENA FE

En la presentación de esta queja, Yo/nosotros:

1. Tengo/tenemos pleno conocimiento y acepto/aceptamos que el Secretariado de la RSPO se encargue de esta queja conforme a los componentes del Sistema de Quejas y del diagrama de flujo para Procedimiento de Quejas.
2. Estoy/estamos de acuerdo que el Secretariado de la RSPO comparta la queja con el/los miembro(s) en cuestión, sujeto a la solicitud de protección de identidad.
3. Estoy/estamos de acuerdo a participar en el proceso de quejas de buena fe y se acuerda cumplir con el Código de conducta para Quejas de la RSPO.
4. Confirmando/confirmamos que la información proporcionada es, a mi/nuestro leal saber y entender, exacta.

Gracias.

Atentamente,

.....

Envíenos sus quejas a: complaints@rspo.org

o correo/fax a

RSPO Secretariat Sdn Bhd [Secretariado de la RSPO]

Unit 13A-1, Level 13A, Menara Etiqa No.3, Jln Bangsar Utama 1,
59000 Kuala Lumpur, Malaysia
Tel: +603-2201 4646 Fax: +603-22020527

Regional Representative Office of RSPO Secretariat Sdn. [Oficina Regional] Bhd.

Sona Topas Tower, 16th Floor
Jalan Jenderal Sudirman Kav. 28, Karet, Setiabudi, Jakarta Selatan, Indonesia 12920
Tel: +62 21 2506 417 Fax: +62 21 250

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA EL ENVÍO DE QUEJAS

Por favor complete esta lista de verificación antes de enviar su queja. (Por favor, marque V en cada opción)

<p>1. Datos del denunciante</p>	<p><input type="checkbox"/> Nombre</p> <p><input type="checkbox"/> Dirección postal</p> <p><input type="checkbox"/> Dirección de correo electrónico:</p> <p><input type="checkbox"/> Nombre del representante legal, ONG, organización de desarrollo comunitario</p>
<p>2. Información de miembro de RSPO</p>	<p><input type="checkbox"/> Nombre</p> <p><input type="checkbox"/> Dirección postal</p> <p><input type="checkbox"/> Número de Teléfono:</p> <p><input type="checkbox"/> Dirección de correo electrónico:</p>
<p>3. Evidencia <i>(por favor marque V donde aplique).</i></p>	<p>Formulario de RSPO para Quejas</p> <p><input type="checkbox"/> Resumen y cronología de los acontecimientos</p> <p><input type="checkbox"/> Mapas, coordenadas de ubicación</p> <p><input type="checkbox"/> Fotografías, grabaciones de videos, grabaciones de voz</p> <p><input type="checkbox"/> Permisos, títulos de propiedad</p> <p><input type="checkbox"/> Contrato de Concesión</p> <p><input type="checkbox"/> Informe policiaco, cartas de queja y reclamo a las instancias de gobierno y a la compañía</p> <p><input type="checkbox"/> Informes de Alto Valor de Conservación (HCV, por sus siglas en inglés) y otros estudios pertinentes</p> <p><input type="checkbox"/> Otros documentos de apoyo</p>
<p>4. Asistencia, confidencialidad y entidad <i>(por favor marque V donde aplique)</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Asistencia que se necesita</p> <p><input type="checkbox"/> Se requiere de confidencialidad y protección de la identidad</p> <p><input type="checkbox"/> Se firmó el Código de Conducta para las Quejas</p>

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA QUEJAS

Introducción

La Mesa Redonda de Aceite de Palma Sostenible (en adelante, la RSPO) mantiene su compromiso de asegurar que se traten todas las quejas de un modo justo y transparente a fin de garantizar que las soluciones alcanzadas sean aceptables para todas las partes interesadas. Para facilitar que la RSPO alcance una solución, esta requiere que las dos partes de una queja mantengan un comportamiento ético que acelere el proceso de resolución. Es por tanto de suma importancia que las partes de una queja se adhieran a este Código de Conducta.

Se espera de todos los miembros y denunciante que lean, entiendan y posteriormente apliquen los estándares de conducta que se detallan a continuación.

Buena fe y puntualidad

Todos los miembros y denunciante de la RSPO deben actuar de buena fe en todo momento y abstenerse de hacer afirmaciones que perjudiquen a la resolución de la queja en espera de la investigación y resolución por parte de la RSPO y el Panel del Quejas. Todas las partes de una queja deben atender toda solicitud de información a su debido tiempo e informar a la RSPO y al Panel de Quejas si prevén un retraso en la presentación de dicha información solicitada.

Beneficios económicos

Ninguna parte de una queja obtendrá ninguna clase de oportunidad empresarial o económica de un miembro de la RSPO que sea objeto de una queja. Si alguna de las partes de una queja ofrece una propuesta así a un miembro, el miembro informará inmediatamente de ello a la RSPO. La RSPO mantendrá la confidencialidad de todo detalle similar del cual informe cualquiera de las partes. El Panel de Quejas puede considerar aplicar sanciones si se dispone que la parte ha incumplido este Código de Conducta.

Declaraciones públicas

Si alguna parte de una queja tiene la intención de hacer una declaración pública, dicha declaración debe compartirse con la RSPO y el Panel de Quejas antes de su publicación. Esto está previsto para evitar cualquier declaración perjudicial que pueda perjudicar la investigación y la resolución de una queja. Se recomienda a todas las partes de una queja que se abstengan de hacer este tipo de declaraciones hasta que el Panel de Quejas de la RSPO haya deliberado sobre la queja.

Cooperación

Cuando la RSPO notifique oficialmente la legitimidad de una queja, todas las partes de una queja deberán cooperar y acatar la decisión de la RSPO en todo momento. Si una parte, a saber: el denunciante, se niega deliberadamente a cooperar con la decisión del Panel de Quejas para resolver la queja, la RSPO y el Panel de Quejas tendrán derecho a poner fin a la denuncia en su totalidad. No obstante, el miembro seguirá aplicando la decisión del Panel de Quejas hasta que el Panel de Quejas esté satisfecho y decida archivar la queja.



Intimidación

Todas las partes de una queja deben abstenerse de intimidar a cualquier otra parte, testigo o comunidad con la intención de evitar que proporcione pruebas o declaraciones a la RSPO y al Panel de Quejas. Ninguna parte empleará la amenaza de la violencia o pérdida económica como medio para obligar a una parte a retirar una queja.

Declaración del Código de Conducta para quejas

Yo,, reconozco que he recibido y leído una copia de esta Declaración de Código de Conducta, he entendido todas las condiciones que figuran en la misma y acepto cumplir las disposiciones que contiene.

.....

[Nombre]

.....

[Firma]

.....

[Fecha]