DESARROLLO Y DIGITALIZACIÓN SECTORIAL, S.L.
grievance mechanism operator (OGM)
Registrarse | contacto@netasesor.com | Telf. 900103641

appellando preguntas frecuentes // appellando FAQs

1. El Sistema appellando y su funcionamiento / The appellando System and how it works 4

¿Por qué ha creado appellando la Alianza para Mecanismos de Reclamación en las Cadenas de Suministro? 4

Why did appellando establish the Alliance for Grievance Mechanisms in Supply Chains? 4

¿Cuál es la función de appellando? 4

What is the role of appellando? 4

¿apellando opera la línea directa de reclamaciones por su cuenta? 5

Does appellando operate the Grievance Hotline on its own? 5

¿Cómo puede saber un proveedor si una reclamación debe incluirse en el canal del OGM appellando? 5

How does a supplier know if a complaint needs to be included in the appellando OGM channel? 5

¿Cómo debe gestionarse una reclamación que entra por la Ley 2/2023 pero también afecta al sistema appellando? 5

How should a complaint be handled, that enters through law 2/2023 but also affects the appellando system? 5

¿Qué ocurre si una reclamación en la cadena de suministro debe dirigirse al canal de denuncias de la Ley 2/2023? 6

What if a supply chain complaint needs to be directed to the Act 2/2023 complaint channel? 6

¿Qué formación y apoyo ofrece appellando a sus empleados? 6

What training and support for employees is offered by appellando? 6

¿Qué hace appellando para evitar duplicidades utilizando otros sistemas existentes de forma paralela? 6

What does appellando do to avoid duplication by using other existing systems in parallel? 6

2. Marco jurídico: Ley española 02/2023 y Ley alemana de Debida Diligencia Empresarial de las Cadenas de Suministro (LkSG) // Legal background: Spanish Ley 02/2023 and Germany Supply Chain Due Diligence Act (LkSG) 7

Es suficiente con que los productores ya hayan implementado sus propios canales de reclamación internos? 7

Is it sufficient if producers already have implemented their own, internal complaints channels? 7

¿Es posible que futuras normativas españolas entren en conflicto con appellando? 7

Is it possible that future Spanish regulations could conflict with appellando? 7

¿Cuáles son las principales diferencias y similitudes entre la Ley española 02/2023 y la Ley alemana de Diligencia Debida en la Cadena de Suministro? 8

What are the main differences and similarities between Spanish ley 02/2023 and the German Supply Chain due diligence Act 8

3. Requisitos de inscripción: ¿Quién debe inscribirse, cuándo y cómo? // Registration Requirements: Who Needs to Register, When, and How 10

¿La Ley alemana obliga a los proveedores españoles a registrarse en el OGM appellando? 10

Is it mandatory by German law for Spanish suppliers to be registered with an appellando OGM? 10

¿Cuáles son las opciones para registrarse en la línea de ayuda appellando? 10

Which are the options to register with the appellando Helpline? 10

¿Está obligado un productor que ha externalizado su canal de denuncia de irregularidades a unirse a una línea de ayuda del OGM appellando? 10

Is a producer who has outsourced their whistleblower channel required to join an appellando OGM helpline? 10

¿Es necesario que cada agricultor individual se registre en el OGM, o solo es necesario que se registren los grupos de productores (cooperativas)? 11

Is it required for each individual farmer to register with the OGM, or is registration only necessary for the producer group (cooperative)? 11

¿Los grupos de productores deben registrar todas las granjas asociadas o solo aquellas que estén interesadas? 11

Are producer groups required to register with all associated farms or only those that are interested? 11

¿Si no soy proveedor directo de supermercados, ¿debo estar registrado en el OGM appellando? 12

If I am not a direct supplier to supermarkets, do I have to be registered in the appellando OGM? 12

¿Soy proveedor directo de supermercados. ¿Deben estar registrados todos mis proveedores (es decir, proveedores indirectos)? 12

I am a direct supplier to supermarkets, do all my suppliers, called indirect suppliers, have to be registered? 12

¿Con respecto a los datos del formulario, ¿quién puede ser el representante autorizado? 12

Regarding the data that appear in the form, who can be the authorized representative? 12

4. El procedimiento de reclamación de appellando // The appellando Complaints Procedure ... 13

¿Quién puede presentar una reclamación? 13

Who can file a claim? 13

¿Todas las reclamaciones se elevan directamente al cliente minorista alemán al que se suministra? 13

Are all complaints forwarded directly to the provided German retail customer? 13

¿Cuáles son los niveles de escalado en el sistema appellando (Reglas de Procedimiento)? 13

What are the levels of escalation in the appellando system (Rules of Procedure)? 14

¿Qué ocurre si el OGM recibe una reclamación y el proveedor (empresa acusada) no está registrado en el sistema? 14

What happens if the OGM receives a complaint and the supplier (accused company) is not registered in the system? 14

5. Costes // Costs 15

¿El registro implica costes para los agricultores? 15

Does registration entail costs for farmers? 15

¿Qué costes supone para los agricultores la participación en el mecanismo de reclamaciones appellando? 15

What costs arise to farmers by participating in the appellando complaints mechanism? 16

1. El Sistema appellando y su funcionamiento // The appellando System and how it works

¿Por qué ha creado appellando la Alianza para Mecanismos de Reclamación en las Cadenas de Suministro?

Tras entrar en vigor una nueva Ley alemana de Diligencia Debida en la Cadena de Suministro a principios de 2023, se exigió a las empresas alemanas de un tamaño determinado que estableciesen canales de reclamación fácilmente accesibles y eficaces para los grupos vulnerables en las cadenas de suministro de alto riesgo y que buscasen una remediación adecuada. Los principales supermercados alemanes se han unido para crear una solución para todo el sector, a fin de maximizar la eficiencia y evitar duplicidades de las actividades individuales. Otras empresas minoristas se mostraron interesadas en unirse a la alianza tras el lanzamiento, y en prepararse para la fecha en que entre en vigor la CSDDD de la UE en 2027.

Why did appellando establish the Alliance for Grievance Mechanisms in Supply Chains?

Following the introduction of a new German Supply Chain Due Diligence Act at the beginning of 2023, German companies of a certain size were required to set up easily accessible and effective complaints channels for vulnerable groups in high-risk supply chains and to seek for appropriate remedy. Leading German retailers have joined forces to establish an industry wide solution to maximize efficiency and prevent duplication of individual activities. Further retail companies showed interest in joining the alliance after the launch and to prepare for the date when the EU CSDDD come into force in 2027.

¿Cuál es la función de appellando?

appellando es una alianza global que tiene por objeto de crear mecanismos de reclamación en las cadenas de suministro, que estén armonizados y sean eficaces y de fácil acceso. Como asociación multilateral, ofrece soluciones para proporcionar una mejor protección de los derechos humanos y el medio ambiente en las cadenas de suministro de los socios de la alianza. appellando funciona como un sistema integral de resolución de conflictos y cumplimiento de la normativa, y no como otro sistema más de notificación.

appellando consolida las líneas de reclamación específicas de las empresas que conectan con los trabajadores de sus cadenas de suministro. En lugar de contar con múltiples canales de líneas de ayuda, las empresas pueden optar por un único servicio que les ayude a cumplir los requisitos de los clientes y a resolver amistosamente las reclamaciones de su personal, evitando que estas trasciendan de inmediato a los clientes.

What is the role of appellando?

As a global alliance, appellando aims at creating harmonized, effective, and easily accessible grievance mechanisms in supply chains. As a multi-stakeholder partnership, it provides solutions to better protect human rights and the environment in the supply chains of its alliance partners. appellando functions as a comprehensive system for conflict resolution and compliance rather than just another reporting system.

appellando consolidates company-specific grievance mechanisms that connect with workers in their supply chains. Rather than having multiple helpline channels, companies can opt for a single service to help them meet customer requirements and resolve workforce complaints amicably, avoiding immediate escalation to customers.

¿apellando opera la línea directa de reclamaciones por su cuenta?
No. La función de appellando es establecer mecanismos de reclamación armonizados y eficaces dentro de las cadenas de suministro. Como asociación multilateral, desarrolla soluciones con el objetivo de ofrecer una mejor protección de los derechos humanos y del medio ambiente en las cadenas de suministro de los socios de la alianza. El funcionamiento de la línea de ayuda del país lo gestionan uno o varios socios locales conforme a las "Reglas de Procedimiento" de appellando y a las especificaciones que las acompañan. Para minimizar las duplicidades, los participantes tienen la posibilidad de elegir entre todos los OGM que colaboran con appellando.

Does appellando operate the Grievance Hotline on its own?
No. The role of appellando is to establish harmonized and effective grievance mechanisms within supply chains. As a multi-stakeholder partnership, it develops solutions aimed at better protecting human rights and the environment in the supply chains of its alliance partners. The operation of the helpline in any country is managed by one or more local partners in accordance with the appellando "Rules of Procedure" and accompanying specifications. To minimize duplication, participants have the option to choose among all OGMs that collaborate with appellando.

¿Cómo puede saber un proveedor si una reclamación debe incluirse en el canal del OGM appellando?
El reclamante, con la asistencia del coordinador externo del OGM, determina si la reclamación se debe agregar al canal del OGM appellando. Para ayudar a los proveedores a entender este proceso, appellando proporciona formación continua a través de la plataforma del OGM, que incluye webinars y sesiones de formación presenciales.

How does a supplier know if a complaint needs to be included in the appellando OGM channel?
The complainant, with support from the external OGM coordinator, determines whether a complaint should be added to the appellando OGM channel. To help suppliers understand this process, appellando provides ongoing training through the OGM platform, including webinars and in-person training sessions.

¿Cómo debe gestionarse una reclamación que entra por la Ley 2/2023 pero también afecta al sistema appellando?
Si se presenta una reclamación a un proveedor externo que gestiona un canal de denuncia de irregularidades conforme a la Ley 2/2023 que también funciona como línea de ayuda del OGM appellando, la línea de ayuda comprobará si es pertinente para appellando. Con el consentimiento del reclamante, la reclamación se tramitará en los dos sistemas.

How should a complaint be handled, that enters through law 2/2023 but also affects the appellando system?
If a complaint is submitted to an external provider managing a whistleblower channel under law 2/2023, which also functions as the appellando OGM helpline, the helpline will check its relevance for appellando. With the complainant's consent, it will process the complaint in both systems.

¿Qué ocurre si una reclamación en la cadena de suministro debe dirigirse al canal de denuncias de la Ley 2/2023?
Si una reclamación en la cadena de suministro se debe comunicar a través del canal de denuncias de la Ley 2/2023, el OGM que realiza la evaluación preliminar traslada la denuncia al organismo competente designado (sistema de denuncia de irregularidades interno de la empresa o proveedor de servicios de denuncia de irregularidades externo designado por la empresa). Esto se hace con el consentimiento previo del reclamante.

What if a supply chain complaint needs to be directed to the Act 2/2023 complaint channel?
If a complaint in the supply chain needs to be reported through the complaints channel of Law 2/2023, the GMO conducting the preliminary assessment reports the complaint to the designated competent body (internal whistleblower system of the company or the external whistleblower service provider appointed by the company). This is done with the prior consent of the complainant.

¿Qué formación y apoyo ofrece appellando a sus empleados?
appellando y los socios de su OGM están desarrollando un programa de formación para diferentes grupos destinatarios, como webinars para la alta dirección de las empresas participantes, para los supervisores sobre el terreno y para los trabajadores. El objetivo de estos es proporcionar información general sobre el desarrollo de appellando, información sobre los derechos de los trabajadores y el uso del mecanismo de reclamación appellando. Los cursos de formación se imparten en varios idiomas y son de carácter parcialmente interactivo.

La formación inicial de los empleados se realiza en forma de diálogo con los trabajadores, con la opción de utilizar una pequeña herramienta de formación en línea.

What training and support for employees is offered by appellando?
appellando and its OGM partners are developing a training program for different target groups starting from webinars for the senior management of the participating companies, supervisors on the fields up to the workers. These aim to provide background information on the development of appellando, an indication of workers' rights and the use of the appellando grievance mechanism. The training courses are offered in several languages and are partly interactive.

Initial training of employees are in form of a worker dialogue with the option to use a micro online training tool.

¿Qué hace appellando para evitar duplicidades utilizando otros sistemas existentes de forma paralela?
appellando tiene el propósito de racionalizar esfuerzos colaborando con los canales de reclamación que siguen las Reglas de Procedimiento de appellando y cuyos datos agregados pueden incluirse en los informes para los usuarios de appellando, concretamente los supermercados de Alemania que tienen la obligación de informar.

What does appellando do to avoid duplication by using other existing systems in parallel?
appellando aims to streamline efforts by collaborating with complaint channels that follow appellando's Rules of Procedure and whose aggregated data can be included in reports to appellando users, specifically retailers in Germany who are required to report.

2. Marco jurídico: Ley española 02/2023 y Ley alemana de Debida Diligencia Empresarial de las Cadenas de Suministro (LkSG) // Legal background: Spanish Ley 02/2023 and Germany Supply Chain Due Diligence Act (LkSG)

Es suficiente con que los productores ya hayan implementado sus propios canales de reclamación internos?
appellando y los supermercados que colaboran con la iniciativa valoran a las empresas que mantienen sistemas de reclamación internos eficaces en los que confían todos los empleados. Promovemos la resolución de conflictos y reclamaciones entre el personal o los vecinos y la empresa de forma constructiva. Además de los canales de reclamación internos, la legislación alemana (y pronto también la CSDDD de la UE) exige a los compradores alemanes que proporcionen a los trabajadores de sus proveedores directos e indirectos acceso a una línea de reclamación que llegue directamente a los compradores. appellando une ahora estas líneas de ayuda en un sistema externo.

Is it sufficient if producers already have implemented their own, internal complaints channels?
appellando and its retailers value companies that maintain effective internal complaint systems trusted by all employees. We promote the resolution of conflicts and complaints between the workforce or neighbors and the company in a constructive manner. In addition to internal complaint channels, German law (and soon the EU CSDDD) mandates that German buyers provide workers of their direct and indirect suppliers with access to a complaint line that directly reaches the buyers. appellando now consolidates these customer helplines into one external system.

¿Es posible que futuras normativas españolas entren en conflicto con appellando?
Aunque es posible que futuras normativas españolas entren en conflicto con appellando, la alianza es proactiva para adaptarse y evitar posibles conflictos. appellando trabaja con diligencia para ayudar a las empresas a cumplir la legislación pertinente sobre diligencia debida en la cadena de suministro. Los grupos de trabajo habituales con las partes interesadas locales en España, organizados desde mediados de 2023, desempeñan una función crucial en la identificación de los cambios que se avecinan y la proposición de las modificaciones necesarias. Este enfoque de colaboración asegura que appellando sea compatible con la normativa vigente en la actualidad y en el futuro.

Is it possible that future Spanish regulations could conflict with appellando?
While it is possible that future Spanish regulations could conflict with appellando, the alliance is proactive in adapting to avoid any potential conflicts. appellando works diligently to help companies meet relevant supply chain due diligence legislation. Regular working groups with local stakeholders in Spain, organized since mid-2023, play a crucial role in identifying upcoming changes and suggesting necessary modifications. This collaborative approach ensures appellando's alignment with both current and future regulations.

¿Cuáles son las principales diferencias y similitudes entre la Ley española 02/2023 y la Ley alemana de Diligencia Debida en la Cadena de Suministro?

Tanto la Ley española 2/2023 como la Ley alemana de Diligencia Debida en la Cadena de Suministro (LkSG) tienen el objetivo de mejorar la responsabilidad y la transparencia de las empresas, pero se centran en aspectos diferentes y tienen requisitos distintos, en particular en cuanto al alcance de las cuestiones, los plazos de respuesta y el intercambio de información fuera de la empresa. Aquí se detallan las principales diferencias y similitudes:

Tanto la Ley española 2/2023 como la Ley de Diligencia Debida en la Cadena de Suministro (LkSG) tienen el objetivo de promover prácticas empresariales éticas y de proteger los derechos humanos, exigiendo para ello a las empresas la implementación de medidas a fin de prevenir y abordar los casos de incumplimiento en sus operaciones. Se aplican a las grandes empresas, aunque los umbrales específicos difieren; y exigen procesos de diligencia debida para identificar, prevenir y mitigar los riesgos relacionados con los derechos humanos y las normas de medio ambiente. Asimismo, ambas leyes exigen a las empresas que informen sobre sus actividades de diligencia debida y las medidas que han adoptado para cumplir la normativa. Además de informar a una autoridad nacional responsable, la Ley alemana de Diligencia Debida en la Cadena de Suministro exige que se comparta información con los clientes para resolver problemas.

La Ley española 2/2023 se centra principalmente en la protección de los denunciantes de irregularidades que comunican el incumplimiento de la normativa y los casos de corrupción a la empresa en la que se observan, mientras que la Ley alemana de Diligencia Debida en la Cadena de Suministro (LkSG) se centra en la diligencia debida en materia de derechos humanos y medio ambiente en toda la cadena de suministro, y para ello exige a las empresas que identifiquen, evalúen y aborden los riesgos relacionados con la vulneración de derechos humanos y los daños al medio ambiente, y que las reclamaciones se presenten también **a los clientes de la empresa en la que se observan las reclamaciones**.

Actualmente, La Ley alemana de Diligencia Debida en la Cadena de Suministro es obligatoria para las empresas de Alemania y, con la aplicación de la CSDDD de la UE, se aplicarán obligaciones uniformes de diligencia debida y canales de reclamación a las empresas de un determinado tamaño en todos los Estados miembros de la UE.

What are the main differences and similarities between Spanish ley 02/2023 and the German Supply Chain due diligence Act

The Spanish Ley 2/2023 and the German Supply Chain Due Diligence Act (LkSG) both aim to enhance corporate accountability and transparency, but they focus on different aspects and have distinct requirements, in particular with the scope of the issues, response times, and sharing of information outside the company. Here are the main differences and similarities:

Both the Spanish Ley 2/2023 and the German Supply Chain Due Diligence Act (LkSG) aim to promote ethical business practices and protect human rights by requiring companies to implement measures to prevent and address violations within their operations. They apply to large companies, although the specific thresholds differ, and mandate due diligence processes to identify, prevent, and mitigate risks related to human rights and environmental standards. Additionally, both laws require companies to report on their due diligence activities and the measures they have taken to comply with the regulations. In addition to reporting to a responsible national authority, the German Supply Chain Due Diligence Act requires to share information with customers in order to resolve issues.

The Spanish Ley 2/2023 primarily focuses on the protection of whistleblowers who report regulatory violations and corruption to the company where they are observed, while the German Supply Chain Due Diligence Act (LkSG) centres on human rights and environmental due diligence throughout the supply chain, requiring companies to identify, assess, and address risks related to human rights abuses and environmental harm, with complaints also being raised **to the customers of the company** where the grievances are observed.

The German Supply Chain Due Diligence Act is currently mandatory for companies in Germany, and with the implementation of the European CSDDD, uniform due diligence obligations and complaint channels will apply to companies of a certain size across all EU member states.

3. Requisitos de inscripción: ¿Quién debe inscribirse, cuándo y cómo? // Registration Requirements: Who Needs to Register, When, and How

¿La Ley alemana obliga a los proveedores españoles a registrarse en el OGM appellando?
Únicamente los supermercados alemanes y sus subsidiarias deben cumplir esta obligación. No obstante, si usted se encuentra dentro de su cadena de suministro, para poder mantener la relación comercial estos deben asegurarse de que usted también cumple la normativa alemana. Pronto estos requisitos se aplicarán a todos los supermercados de la UE.

Is it mandatory by German law for Spanish suppliers to be registered with an appellando OGM?
Only German retailers and their subsidiaries must comply with this obligation. However, if you are in their supply chain, they must ensure you follow German regulations to keep the business relationship. Soon, these requirements will apply to all EU retailers.

¿Cuáles son las opciones para registrarse en la línea de ayuda appellando?
Todos los participantes del sistema deben registrarse rellenando el formulario de registro en línea del Mecanismo Operativo de Reclamación (OGM). Los productores que no estén afiliados a un grupo de productores deberán registrarse de forma independiente y firmar un acuerdo contractual con una línea de ayuda del OGM. En el caso de las empresas organizadas dentro de un grupo de productores, el grupo puede registrarse en nombre de sus miembros y debe firmar el acuerdo con la línea de ayuda del OGM.

Which are the options to register with the appellando Helpline?
All system participants must register by using the OGM online registration form. Producers who are not affiliated with a producer group must register independently and enter into a contractual agreement with an Operational Grievance Mechanism helpline. For companies organized within a producer group, the group can register on behalf of its members and must sign the agreement with the OGM helpline.

¿Está obligado un productor que ha externalizado su canal de denuncia de irregularidades a unirse a una línea de ayuda del OGM appellando?
Si la línea de denuncia de irregularidades ya es un OGM socio de appellando, ambos canales de reclamación pueden ser operados por el mismo proveedor. Si no es así, el proveedor de servicios puede ponerse en contacto con appellando para hacerse socio.

Is a producer who has outsourced their whistleblower channel required to join an appellando OGM helpline?
If the whistleblower hotline is already an appellando partner OGM, both complaint channels can be operated by the same provider. If not, the service provider can contact appellando to become a partner.

¿Es necesario que cada agricultor individual se registre en el OGM, o solo es necesario que se registren los grupos de productores (cooperativas)?

Los productores independientes y las cooperativas deben firmar un contrato con una línea de ayuda del OGM. Todos los productores afiliados a una cooperativa también deben estar registrados en la base de datos (incluyendo el nombre de la empresa y el GGN, aunque sin una cuenta en línea propia). Este registro es importante para identificar qué productores participan en el procedimiento de reclamaciones, de manera similar a la certificación de grupos de productores.

En la parte inferior del formulario de registro en línea hay un campo en el que se pueden indicar los productores afiliados (nombre y GGN). Si hay muchos miembros afiliados, se puede facilitar un archivo Excel a la línea de ayuda del OGM.

Is it required for each individual farmer to register with the OGM, or is registration only necessary for the producer group (cooperative)?

Independent producers and cooperatives need to sign a contract with an OGM helpline. All producers affiliated with a cooperative must also be registered in the database (including company name and GGN, however without an own online account.). This registration is important to identify which producers participate in the complaints procedure, similar to group certification.

At the bottom of the online registration form, there is a field where the affiliated producers (name and GGN) can be listed. If there are many affiliated members, it is possible to provide an Excel file to the OGM helpline.

¿Los grupos de productores deben registrar todas las granjas asociadas o solo aquellas que estén interesadas?

Los grupos de productores deben registrar todas las granjas asociadas que suministran productos a clientes minoristas. Deben crear una lista con los GGN y los nombres de estas granjas y subirla a la plataforma de servicios de la línea de ayuda. No se requiere que cada granja se registre individualmente. El grupo de productores debe establecer un procedimiento para determinar si, cuando se presente una reclamación relacionada con una granja asociada, se involucrará a los agricultores individuales y cómo se hará.

En el caso de las grandes organizaciones de productores, es posible aplicar un plan paso a paso, pero siempre se debe coordinar con el cliente minorista.

Are producer groups required to register with all associated farms or only those that are interested?

Producer groups must register all associated farms that supply retail customers. They are expected to compile a list of GGNs and the names of these farms and upload it to the helpline service platform. Individual log-ins for each farm are not required. The producer group should establish a procedure to determine if and how individual farmers will be involved when a complaint related to an associated farm is raised.

For large producer organizations, implementing a step-by-step plan is possible but must always be coordinated with the retail customer.

¿Si no soy proveedor directo de supermercados, ¿debo estar registrado en el OGM appellando?
Este requisito se aplica a los proveedores tanto directos como indirectos. Actualmente, únicamente tienen que registrarse los productores de frutas y hortalizas y los centros de embalaje que suministran a los supermercados solicitantes.

If I am not a direct supplier to supermarkets, do I have to be registered in the appellando OGM?
This requirement applies to both direct and indirect suppliers. Currently, only fruit and vegetable producers and packhouses supplying the requesting supermarkets need to register.

¿Soy proveedor directo de supermercados. ¿Deben estar registrados todos mis proveedores (es decir, proveedores indirectos)?
Actualmente, únicamente tienen que registrarse los productores de frutas y hortalizas y los centros de embalaje que suministran a los supermercados solicitantes, independientemente de si suministran directa o indirectamente. Cada nivel de certificado GLOBALG.A.P. (Opción 1 y Opción 2) debe registrarse por separado con el número total de trabajadores. Los productores miembros de un grupo de productores Opción 2 con certificado GLOBALG.A.P. deben figurar por Nombre y GGN en el certificado Opción 2.

I am a direct supplier to supermarkets, do all my suppliers, called indirect suppliers, have to be registered?
Currently, only fruit and vegetable producers and packhouses supplying the requesting supermarkets need to be registered, regardless of whether they supply directly or indirectly to the supermarkets. Each GLOBALG.A.P. Certificate level (Option 1 and Option 2) must register separately with the total number of workers. Producer members of a GLOBALG.A.P. Option 2 group certificate should be listed by Name and GGN under the Option 2 Certificate.

¿Con respecto a los datos del formulario, ¿quién puede ser el representante autorizado?
Cualquier persona de confianza puede ser el contacto con el OMG; no es necesario que sea un representante autorizado. Esta persona recibirá la formación necesaria.

Regarding the data that appear in the form, who can be the authorized representative?
Any trustworthy person can be the contact with the GMO; no need to be an authorized representative. This person will receive the required training.

4. El procedimiento de reclamación de appellando // The appellando Complaints Procedure

¿Quién puede presentar una reclamación?
Puede presentar reclamaciones cualquier persona u organización (incluidos trabajadores, sindicatos, organizaciones no gubernamentales y residentes) que tenga conocimiento de una situación irregular en este contexto.

Who can file a claim?
Claims may be submitted by any individual or organization, including employees, trade unions, non-governmental organizations, and residents, who are aware of an irregular situation in this context.

¿Todas las reclamaciones se elevan directamente al cliente minorista alemán al que se suministra?
El mecanismo de reclamaciones appellando, con sus normas de procedimiento, consta de varios niveles. El primer nivel se centra en llegar a un acuerdo amistoso entre las dos partes (reclamante y empresa acusada) o, si es necesario, con la asistencia de un panel de expertos independientes. La reclamación solo se eleva a los supermercados pertinentes en el nivel 4, en el cual se comunica la identidad de la empresa acusada.

Are all complaints forwarded directly to the provided German retail customer?
The appellando complaints mechanism, with its procedural rules, consists of various levels. The first level focuses on reaching an amicable agreement between the two parties, the complainant and the confronted company, or, if necessary, with the assistance of an independent panel of experts. Only if no solution is reached is the complaint forwarded to the relevant retailers in level 4, hereby identifying the identity of the confronted company .

¿Cuáles son los niveles de escalado en el sistema appellando (Reglas de Procedimiento)?
Nivel 1: El reclamante se comunica directamente con los respectivos órganos de producción o contratación de la empresa (p. ej., los representantes de los trabajadores, el departamento de RRHH o el supervisor), y la empresa resuelve la reclamación de forma que el reclamante quede satisfecho, sin la intervención del coordinador de la línea de ayuda externa del OGM.

Nivel 2: La línea de ayuda externa del OGM recibe la reclamación y facilita su resolución con la empresa. Además, encarga o realiza una investigación independiente en caso de que sea necesario.

Nivel 3: Si el conflicto sigue sin resolverse con la empresa, el OGM recurrirá a un comité de expertos independientes. En este grupo de terceros (aprobado por appellando) puede haber representantes de sindicatos, ONG sociales y ambientales, así como otros expertos independientes, como asesores jurídicos, para facilitar la resolución del conflicto.

Nivel 4: Si tras consultar con el comité de expertos independientes el conflicto sigue sin resolverse, el OGM remitirá la información del caso (incluida la identificación de las partes implicadas) a los supermercados y comerciantes intermediarios afectados. Estos revisarán la información del caso y las propuestas de resolución para tratar de llegar a un consenso sobre el procedimiento adecuado.

Nivel 5: En caso de que el OGM y otras partes implicadas identifiquen situaciones sistémicas, los casos se presentarán en plataformas regionales y nacionales de forma anonimizada, para su debate y resolución con todas las partes interesadas pertinentes, incluida la Administración correspondiente.

What are the levels of escalation in the appellando system (Rules of Procedure)?

Level 1: The complainant communicates directly with the company concerned producer´s or employer's organs such as worker representatives, HR department, or supervisor, and the company resolves the complaint to the satisfaction of the complainant without the involvement of the external helpline coordinator of the OGM.

Level 2: The complaint is received by the external OGM helpline, who facilitates the resolution of the grievance with the company, including conducting or commissioning an independent investigation if necessary.

Level 3: If the conflict remains unresolved with the company, the OGM will involve an independent expert committee. This group of third parties (approved by appellando) may include representatives from trade unions, social and environmental NGOs, and other independent experts such as legal advisors, to facilitate the resolution of the conflict.

Level 4: If the conflict remains unresolved after consulting with the independent expert committee, the OGM shall forward the case details, including identification of the involved parties, to the affected retailers and intermediate traders. They will review the case information and proposed resolutions to seek for consensus on the appropriate course of action.

Level 5: Where the OGM and other involved parties identify systemic situations, such cases will be presented in an anonymized manner for discussion and resolution on regional and national platforms with all relevant stakeholders involved, including the corresponding administration.

¿Qué ocurre si el OGM recibe una reclamación y el proveedor (empresa acusada) no está registrado en el sistema?

El OGM escala la reclamación directamente al Nivel 4 y solicita a appellando que identifique a los supermercados a los que la empresa suministra. Una vez identificados los supermercados y los comerciantes intermediarios, la información de la reclamación se comunica a los respectivos supermercados y comerciantes. Posteriormente, los supermercados invitarán a la empresa a la que se acusa a registrarse en la línea de ayuda del OGM appellando y seguir las Reglas de Procedimiento de appellando para el Nivel 4, para que se investigue y resuelva adecuadamente el caso. Si la empresa no se registra en la línea de ayuda del OGM y no muestra interés en trabajar conjuntamente para llegar a una resolución adecuada, los supermercados decidirán individualmente sobre las posibles sanciones.

What happens if the OGM receives a complaint and the supplier (accused company) is not registered in the system?

The OGM escalates the complaint directly to level 4 and requests appellando to identify the supermarkets supplied. Once the supermarkets and intermediate traders are identified, the details of the complaint are communicated to the respective retailers and traders. The retailers will then invite the accused company to register with the appellando OGM helpline and follow the appellando Rules of Procedures for level 4 to ensure that the case is investigated and resolved appropriately. If the company does not register with the OGM helpline and does not show interest in working work jointly on a suitable resolution, retailers will decide individually on possible sanctions.

5. Costes // Costs

¿El registro implica costes para los agricultores?
Los productores y los grupos de productores no están sujetos a ningún gasto relacionado con el registro y la firma del acuerdo contractual con un OGM, puesto que la responsabilidad de cumplir la legislación alemana recae sobre los clientes minoristas. No obstante, en caso de una reclamación fundamentada, los costes relacionados con la investigación y las posibles medidas correctivas necesarias correrán a cargo de la empresa contra la que se presente la reclamación. Además, algunos requisitos de formación legalmente requeridos o que forman parte de programas de certificación acordados seguirían siendo financiados por los agricultores.

Does registration entail costs for farmers?
Producers and producer groups are not subject to any expenses associated with the registration and signing of the contractual agreement with an OGM, as the responsibility for adherence to German legislation rests with the retail customers. Nevertheless, should a complaint be substantiated, the costs related to the investigation and any necessary remedial measures shall be borne by the company against which the complaint is lodged. In addition, certain training requirements that are legally required or part of agreed certification programs would still be funded by the farmers.

¿Qué costes supone para los agricultores la participación en el mecanismo de reclamaciones appellando?
La plataforma está respaldada por importantes grupos de supermercados tanto alemanes como suizos. Ellos cubrirán los costes necesarios para establecer y poner en marcha un mecanismo de reclamaciones que cumpla la Ley alemana de las Cadenas de Suministro (y más adelante la CSDD). Este mecanismo debe proporcionar a los trabajadores y a otros titulares de derechos de su cadena de suministro una línea de ayuda accesible y eficaz, para las reclamaciones sobre posibles riesgos de derechos humanos o medioambientales, y permitir el acceso del reclamante a una remediación adecuada. Esto incluye:

- Funcionamiento de la línea directa y software de gestión de casos con diferentes canales
- Formación inicial al equipo de dirección del proveedor sobre cómo utilizar la línea de ayuda
- Formación inicial a los trabajadores del proveedor sobre cómo usar la línea de ayuda
- Coordinación de las reclamaciones por parte de los operadores de la línea de ayuda para los niveles 2, 3 y 4
- Actividades independientes de investigación para las reclamaciones que se demuestre que carecen de fundamento

Los proveedores/agricultores deberán acceder a abonar gastos que estén meramente relacionados con el caso para aquellos casos en los que se originen costes directos en relación con perjuicios detectados y confirmados de intereses legales protegidos en virtud de la LkSG (o en virtud de la Directiva (UE) 2024/1760 sobre las obligaciones de diligencia debida de las empresas en relación con la sostenibilidad, CSDDD).

Los proveedores y los agricultores deben ofrecer a su personal un horario de trabajo adecuado y un lugar desde donde asistir a la formación gratuita. También tienen la responsabilidad de organizar y

financiar la formación legalmente requerida de su personal y de la dirección, así como cualquier formación acordada mediante programas de certificación.

What costs arise to farmers by participating in the appellando complaints mechanism?
The platform is supported by major German and Swiss retail groups. They will cover the costs necessary for building and running a complaints mechanism to comply with the German Supply Chain Act (and later the EU CSDD). This mechanism must provide workers and other rights holders in their supply chain with an accessible and effective complaints helpline for potential human rights or environmental risks and allow for access to appropriate remediation for the complainant. This includes:

- Operating the Hotline and case management software with different channels
- Initial training of Supplier`s management on how to use the helpline
- Initial training of Supplier`s workers on how to use the helpline
- Coordination of complaints on the part of the helpline operators for Level 2, 3, 4
- Independent investigation activities of complaints that prove to be in-substantial

Supplier/farmers will need to agree to pay for purely case-related settlements of expenses for cases where direct costs occur in connection with detected and confirmed violations of protected legal interests under the LkSG (or under Directive (EU) 2024/1760 on the due diligence obligations of companies with regard to sustainability – CSDDD).

Suppliers and farmers must provide adequate work time for their staff and a location to attend the free training. They are also responsible for organizing and financing the legally required training of their workforce and management, as well as any training agreed upon through certification programs.