

Proceso del procedimiento de reclamaciones



Introducción al procedimiento de reclamaciones de Ford

01

Introducción al proceso del procedimiento de reclamaciones de Ford

Ford Motor Company se compromete con la creación de un mundo mejor donde todas las personas puedan moverse libremente y hacer realidad sus sueños. Hacemos todo lo posible por mejorar el acceso al transporte, proteger el medio ambiente, promover la salud y el bienestar de las comunidades de nuestro alrededor y respetar los derechos de las personas que viven en dichas comunidades. Nuestro compromiso por alcanzar unos resultados positivos y respetar los derechos humanos reside en nuestra política «Nos comprometemos con la protección de los derechos humanos y el medio ambiente» y en todo lo que hacemos. Nos comprometemos a respetar los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (ONU) y todas las leyes de debida diligencia de la cadena de suministro aplicables y a alinear nuestros procesos de debida diligencia correspondientemente.

Nos comprometemos con la protección de los [derechos humanos](#) y [el medio ambiente](#). Nuestras políticas consolidadas establecen la forma en que llevamos a cabo nuestro negocio con respecto a los derechos humanos y el medio ambiente, incluidos los proveedores y socios comerciales de Ford. Por lo tanto, el [Código de conducta de proveedores](#) establece los requisitos y expectativas que tenemos para nuestras relaciones con proveedores en las áreas de derechos humanos, medio ambiente, suministro responsable de materiales, prácticas comerciales responsables y lícitas, y la implementación relacionada de estos principios. Exigimos de forma expresa a nuestros proveedores que sigan todas las políticas de Ford vigentes, que cumplan o superen todas las leyes y normativas aplicables, y que las incorporen a su cadena de suministro y a sus proveedores.

El procedimiento de reclamaciones que se presenta a continuación es un elemento esencial para defender y proteger los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (ONU), otras leyes y directrices relevantes y nuestros valores corporativos que se basan en lo anterior. El procedimiento de reclamaciones actúa como un importante sistema de alerta temprana para que podamos descubrir e investigar posibles infracciones de derechos y reclamaciones, y adoptar las medidas adecuadas para solventarlas. En teoría, recibimos información en una etapa muy temprana en la cual podemos adoptar las contramedidas adecuadas antes de que las personas o el medio ambiente sufran daños.

Inicio del procedimiento de reclamaciones

02

- 5 - Grupo de afectados y contenido de la reclamación
- 5 - Accesibilidad a través de diferentes medios
- 7 - Idioma de los procedimientos
- 7 - Confidencialidad de identidad

Inicio del procedimiento de reclamaciones

El procedimiento de reclamaciones cubre las siguientes áreas en términos de infracciones legales y reclamaciones dentro de nuestra cadena de suministro de proveedores directos o indirectos:

- Infracciones y abusos de los derechos humanos provocados por el incumplimiento de acuerdos internacionales, como los que se indican a continuación:
 - Carta Internacional de Derechos Humanos (Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y sus dos Pactos) de 1948
 - Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre los principios y derechos fundamentales en el trabajo (1998)
 - Principios Rectores de las Naciones Unidas (ONU) sobre las empresas y los derechos humanos (2011)
 - Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales (edición 2011)
 - Principios de Empoderamiento de las Mujeres de la ONU (2010)
- Infracciones y abusos en términos del medio ambiente provocados por el incumplimiento de acuerdos internacionales, como los que se indican a continuación:
 - Guía de la OCDE para Cadenas de Suministro Responsables de Minerales en las Áreas de Conflicto o de Alto Riesgo (edición 2016)
 - «CEO Water Mandates» (Mandato del Agua) de la ONU
 - Convenio de Minamata sobre el Mercurio del 10 de octubre de 2013 (Convenio de Minamata)

- Infracciones y reclamaciones legales provocadas por el incumplimiento de directrices internas o específicas de la industria, como las siguientes:
 - Código de Conducta del Proveedor
 - Principios Rectores de la Industria Automovilística (2017)
- Infracciones y abusos legales por el incumplimiento de la legislación vigente, como la Ley alemana de diligencia debida en la cadena de suministro (SCDDA) (en alemán, Lieferkettensorgfalt-splichtengesetz, o LkSG)

Grupo de afectados y contenido de la denuncia

1. Grupo de personas

En principio, cualquier persona puede presentar una reclamación acerca de posibles infracciones legales y reclamaciones dentro de nuestra cadena de suministro que afecten a proveedores directos o indirectos mediante nuestros canales de denuncia.

2. Contenido de la denuncia y descripción de los hechos

La siguiente información es útil para lograr una mejor investigación y eficiencia aunque no es obligatoria:

- **Dónde** (por ejemplo, nombre del proveedor con la dirección)
- **Cuándo** (por ejemplo, fecha y hora en que la que se detectó la infracción o el abuso)
- **Quién y qué** (por ejemplo, información lo más completa y detallada posible sobre la infracción y la reclamación, información sobre el grupo de personas afectadas, número de personas afectadas, gravedad de la posible infracción)
- **Cómo** (por ejemplo, documentación mediante fotografías, vídeos, documentos o testigos)

- **Expectativas y objetivo de la reclamación** (por ejemplo, ¿qué medidas preventivas o correctivas se plantean, cuál es el objetivo específico de la reclamación?)

Accesibilidad a través de diferentes canales de denuncias

Para garantizar la denuncia sobre infracciones de derechos humanos o riesgos relativos al medio ambiente a lo largo de toda la cadena de suministro, ponemos a disposición los siguientes canales de denuncia:

1. **Aplicación Worker's Voices ("RBA Voices") o acceso mediante un código QR** El código QR siguiente redirige al denunciante a nuestra aplicación móvil (app), que se puede descargar y a través de la cual el denunciante puede obtener una descripción completa de la reclamación presentada cuando lo desee. Se puede acceder a la reclamación en todo momento a través de la aplicación, la cual actualiza la información en tiempo real. Una vez instalada, utilice el pictograma «Comentarios» para enviar su reclamación.



Nuestra aplicación ofrece más información y vídeos acerca del procedimiento de reclamaciones.

2. **Página de inicio y formulario del sitio web**

La reclamación también se puede presentar a través del formulario del sitio web de la sitio web de nuestra empresa. Para garantizar una comunicación óptima, el denunciante recibirá un número de expediente como forma de seguimiento, y podrá acceder a dicho expediente en cualquier momento para consultar el estado de la denuncia presentada.

Nuestra página de inicio y el formulario del sitio web ofrecen más información y vídeos sobre el procedimiento de reclamaciones.

[Iniciar el proceso del procedimiento de reclamaciones externo](#)



3.

País	Tipo	Número de teléfono
China	Nacional	4001200796
Alemania	Teléfono gratuito	08001808120
Japón	Teléfono gratuito	8009196565
Corea del Sur	Teléfono gratuito	3084910156
Malasia	Teléfono gratuito	1800812709
México	Teléfono gratuito	8001122677
Nepal	Teléfono gratuito	8000010153
Filipinas	Teléfono gratuito	180013220558
Taiwán	Teléfono gratuito	801128131
Tailandia	Teléfono gratuito	1800019075
Tailandia	Teléfono gratuito	1800019083
Turquía	Teléfono gratuito	8006212363
Estados Unidos	Teléfono gratuito	18882053318
Vietnam	Local	2844581378

4. **Dirección postal**

«Departamento de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro»
c/o Ford Werke GmbH
Henry-Ford Street 1
50735 Colonia
Colonia, Alemania

5. **Opciones adicionales**

Ford pretende eliminar en la medida de lo posible las barreras de acceso para garantizar un fácil acceso a nuestro procedimiento de reclamaciones para grupos particularmente vulnerables, como niños o personas analfabetas. Por tanto, Ford revisa de forma regular si los canales existentes de nuestro procedimiento de reclamaciones son suficientes y/o pueden mejorarse, p.e. mejora de la aplicación, idiomas de procedimientos adicionales, etc.

Además de los canales indicados con anterioridad, se pueden utilizar otras alternativas para presentar o hacer el seguimiento de una reclamación:

- El denunciante puede utilizar un teléfono móvil, ordenador portátil o tableta para acceder a RBA

Voices, siempre que anote o recuerde los datos de inicio de sesión, podrá acceder desde cualquier teléfono u ordenador portátil/tableta;

- Además, las organizaciones locales de la sociedad civil y otras partes interesadas pueden enviar comentarios en nombre de otra persona a través de nuestro formulario del sitio web público, siempre que indiquen la instalación en el formulario y tengan pruebas de que esta instalación está en nuestra cadena de suministro;
- Los representantes de los empleados también pueden enviar comentarios en nombre de otra persona si indican la instalación en el formulario y tienen pruebas de que esta instalación está en nuestra cadena de suministro.

Idioma del proceso de reclamaciones

El idioma de trabajo del procedimiento de reclamaciones es por lo general el alemán y el inglés, que lo utiliza principalmente el «Equipo de Sostenibilidad de la Cadena de Suministro» (en adelante: «Equipo SCS»). Ford hace todo lo posible por hacer uso del idioma del denunciante cuando lo solicite, por lo que hay una herramienta de traducción con diferentes idiomas disponible en la aplicación Worker's Voices o en el formulario del sitio web.

divulgación legales o reglamentarios (por ejemplo, solicitudes de información de las autoridades competentes) y leyes y normativas relativas a la privacidad de los datos.

Todas las reclamaciones presentadas, anónimas o no, se tramitarán de acuerdo con el siguiente procedimiento.

Confidencialidad de identidad

La denuncia presentada únicamente es tramitada por el «Equipo SCS» centralizado de profesionales. Este es el único departamento que puede ver y tramitar la reclamación, y ponerse en contacto con el denunciante. Los empleados que gestionan las reclamaciones cuentan con una excelente formación para garantizar que la información presentada se utilice de forma confidencial con respecto a los departamentos internos o los contactos externos. Esto se aplica a los datos personales en particular.

Estamos dispuestos a proteger la confidencialidad de la identidad del denunciante y garantizar una protección efectiva contra perjuicios o sanciones que surjan de la denuncia, respetando las leyes y normativas locales aplicables, incluidos los requisitos de

Transcurso del procedimiento de reclamaciones

03

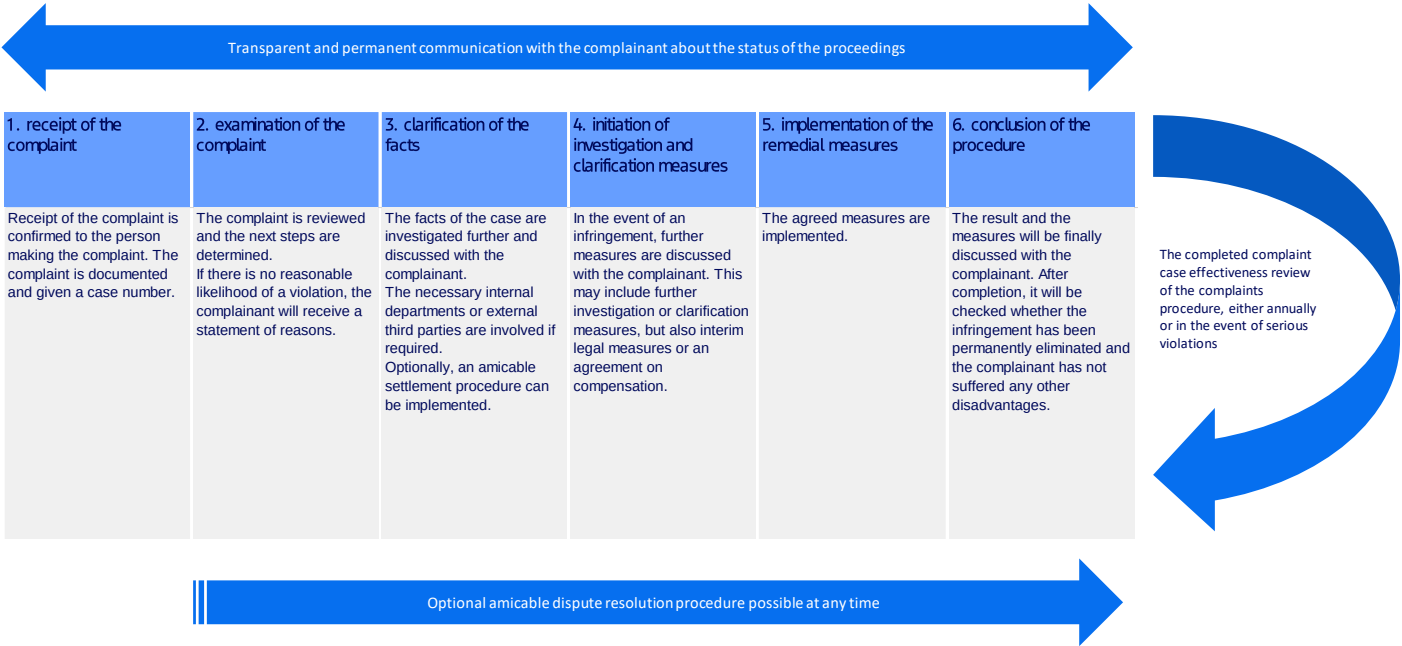
9 - [Resumen y duración de los distintos pasos del proceso](#)
10 - [Confirmación de recepción, documentación y aclaración de los hechos](#)
10 - [Medidas de investigación y educación, implementación](#)

11 - [Conclusión del procedimiento de reclamaciones](#)
11 - [Comunicación con el denunciante](#)

Transcurso del procedimiento de reclamaciones

Resumen y duración de los distintos pasos del proceso

A. Los detalles de los pasos del proceso del procedimiento



reclamaciones se muestran a continuación:

La duración del procedimiento de reclamaciones depende de varios factores, como el tipo y alcance de la información proporcionada por el denunciante, el número de personas o proveedores afectados, el nivel de detalle de la infracción y de las reclamaciones, etc.

Por lo general, intentamos cumplir con los siguientes períodos de tiempo:

- **Paso 2 del proceso:** Notificación de confirmación de recepción al denunciante en un plazo de 24 horas o un día laborable (de lunes a viernes).
- **Paso 3 del proceso:** Clasificación y envío en un plazo de 7 días hábiles.
- **Paso 4 y siguientes del proceso:** Los períodos de investigación varían y las reclamaciones se actualizan periódicamente.

Confirmación de recepción, documentación y aclaración de los hechos (Pasos 1-3)

Cuando el denunciante haya presentado una reclamación a través de nuestros canales de denuncia (código QR, formulario del sitio web o teléfono) recibirá un acuse de recibo, incluyendo un número de expediente para su poder realizar un seguimiento. Además del acuse de recibo, el denunciante recibirá más información sobre los pasos siguientes, el cronograma del proceso y sus derechos y protección contra represalias respecto a una denuncia presentada de buena fe sobre una infracción de una política o ley.

Al utilizar el formulario del sitio web, el denunciante debe recordar los datos de inicio de sesión para asegurar una buena comunicación. Todas las reclamaciones enviadas se tramitarán de forma anónima y con la debida precaución.

Nuestro «Equipo SCS» realiza una revisión inicial de la denuncia. Esto incluye una verificación de factibilidad de los detalles de la reclamación y la validez de los hechos presentados.

El objetivo de esta revisión es establecer si existen probabilidades suficientes de que nuestros proveedores directos o indirectos hayan infringido la ley o cometido una mala práctica dentro de nuestra cadena de suministro. Para la evaluación final de si existe una sospecha de que se haya infringido la ley o de posiciones jurídicas protegidas, podría ser necesario obtener más información y/o contactar con el denunciante para comprender los hechos en su totalidad.

Si es necesario, se dará a conocer al denunciante el estado del procedimiento y se le notificarán los próximos pasos a seguir. El denunciante puede acceder a su denuncia, el estado, los detalles de los plazos e información adicional del caso en cualquier momento utilizando el número de revisión o mediante la aplicación.

Los hechos del caso se analizan con el denunciante (en caso de que la demanda no se haya presentado de forma anónima) para lograr una mejor comprensión de los hechos del caso e infundir confianza en el proceso de denuncia.

Si existen datos al respecto, el «Equipo SCS» puede ofrecer al denunciante una solución amistosa. El objetivo de este procedimiento es que las partes involucradas lleguen a un acuerdo mutuo con la ayuda de un tercero neutral (por ejemplo, procedimiento de mediación). Además, se pueden reducir los costes de las partes implicadas antes de que se lleven a cabo investigaciones más exhaustivas en el transcurso del procedimiento.

Medidas de investigación y educación, implementación (Pasos 4-5)

Si se establece que existen probabilidades suficientes de que se haya infringido la ley o de posiciones jurídicas protegidas, el «Equipo SCS» analizará las medidas de seguimiento necesarias. Por ejemplo, medidas adicionales aclaratorias y de investigación para que los hechos del caso y la infracción se puedan establecer en su totalidad.

La tramitación y coordinación de estos pasos es responsabilidad exclusiva del «Equipo SCS», que está formado por empleados cualificados y experimentados que inician los pasos posteriores de forma independiente y de forma confidencial. Tienen autorización para llevar a cabo investigaciones en profundidad y remitir la denuncia a otros departamentos o hacerlos partícipes, como el departamento jurídico, el departamento de compras o terceros independientes. Del mismo modo, se podrán considerar posibles medidas provisionales o acciones legales iniciales.

Cuando la reclamación se haya revisado y categorizado correctamente, el equipo comenzará a trabajar en el proceso de corrección. La duración del proceso de corrección no es igual en todos los casos, ya que todas las partes deben participar para comprender el caso, poner fin a la infracción o reclamación y trabajar en una solución a largo plazo para evitar problemas similares en el futuro. Si el denunciante no está de acuerdo con los avances notificados, existe la posibilidad de «escalar» el proceso. En dicho caso, se llama a un tercero independiente para que medie y tal vez implique a otros grupos de interés. El tercero será Responsible Business Alliance (RBA), que es la asociación de empresas más grande del mundo dedicada a la responsabilidad social corporativa en las cadenas de suministro a nivel global ([Responsible Business Alliance](#)) desde su fundación en 2004.

Las medidas correctivas previstas se hablan con el denunciante y, si es necesario, se llega a un acuerdo sobre las compensaciones. Posteriormente se aplican las medidas.

Finalización del procedimiento de reclamaciones (Paso 6)

Si no existen probabilidades suficientes de que se haya infringido la ley o de una mala administración, el procedimiento de denuncia se podrá suspender en las etapas anteriores al proceso. El denunciante será informado correspondientemente tras discutir el caso. También se indicarán y explicarán los motivos de la suspensión. Asimismo, el procedimiento se podrá suspender si no es posible aclarar debidamente los hechos del caso o discutirlos con el denunciante por razones prácticas (por ejemplo, falta de disponibilidad) o razones de fondo (por ejemplo, aclaración inadecuada del entendimiento o de las pruebas).

Si las medidas de seguimiento indican que existen probabilidades suficientes de que se haya infringido la ley o de un abuso, el «Equipo SCS» preparará las medidas y decisiones corporativas adecuadas en la medida de lo posible para poner fin de inmediato a la infracción de la ley o abuso identificado, e impedir que se vuelva a infringir la ley en el futuro.

Cuando todas las medidas de seguimiento se hayan implementado y completado, la reclamación quedará archivada. Al denunciante se le facilita un resumen con el resultado. Se solicita al denunciante que proporcione observaciones al respecto y tiene la posibilidad de escalar aún más el caso.

Con el objetivo de mejorar el proceso interno de análisis de riesgos y las posibles iniciativas ad hoc, los conocimientos adquiridos se utilizan para revisar y, si es necesario, ajustar los procesos y procedimientos internos.

Comunicación con el denunciante

En todos los pasos del procedimiento, Ford pretende garantizar una comunicación transparente y permanente con el denunciante. El denunciante tiene derecho a ser informado en todo momento de los pasos del procedimiento y a poder seguir su evolución.

Principios generales del procedimiento de reclamaciones

04

13 - [Protección del denunciante contra la discriminación](#)
13 - [Principios básicos del procedimiento](#)

Principios generales del procedimiento de reclamaciones

Protección del denunciante contra la discriminación

Mediante la formación adecuada de nuestros empleados, nos aseguramos de que estén preparados para intervenir activamente incluso ante el más mínimo signo de discriminación u otras represalias contra el denunciante. Entre las posibilidades de que dispone la empresa, propondremos ciertas medidas para proteger al denunciante de perjuicios o sanciones de la mejor manera posible.

Además, el denunciante puede escalar el caso si lo desea, incluso después de que el procedimiento de denuncia haya finalizado y se haya cerrado; por ejemplo, si se enfrenta a medidas de represalia a raíz de la denuncia presentada.

No toleramos bajo ninguna circunstancia medidas de represalia o intimidación y discriminación contra el denunciante.

Principios básicos del procedimiento

Procedimiento justo y principio de proporcionalidad

El procedimiento de denuncia, las medidas de investigación y

las medidas preventivas o correctivas que se van a implementar como consecuencia de posibles infracciones legales cumplen con las leyes aplicables. Las investigaciones se llevan a cabo de forma neutral y únicamente se tienen en cuenta información legalmente utilizable.

Todos los pasos del proceso y medidas para establecer los hechos están sujetos al principio de idoneidad y eficacia. Por tanto, las medidas deben ser adecuadas, necesarias y apropiadas para cumplir el objetivo previsto de forma eficaz.

Encargados de las reclamaciones

Ford ha creado un «Equipo SCS» centralizado para garantizar un procedimiento de reclamaciones eficaz. Los empleados cuentan con formación y cualificaciones especializadas. Realizan sus funciones con el nivel adecuado de independencia e imparcialidad, no están sujetos a instrucciones y están obligados a mantener la confidencialidad.

Si tiene alguna pregunta, no dude en ponerse en contacto con nosotros.

Dirección postal:
«Sostenibilidad de la cadena de suministro»
c/o Ford Werke GmbH
Henry-Ford Street 1
50735 Colonia

Colonia, Alemania

Revisión anual y/o ad hoc del procedimiento de reclamaciones

Nuestro procedimiento de reclamaciones, incluida esta

documentación sobre el procedimiento, está sujeto a una revisión de eficacia al menos una vez al año. También revisamos nuestros procesos ad hoc para cada procedimiento que se realice sobre una reclamación, por ejemplo:

- Legitimidad y accesibilidad: ¿Las responsabilidades están perfectamente reguladas y los canales de acceso son suficientes o es necesario realizar ajustes?
- Previsibilidad y equilibrio: ¿Sigue siendo correcto el plazo establecido para los diferentes pasos del proceso? ¿Existe suficiente información disponible para los posibles grupos destinatarios?
- Transparencia: ¿Existe una comunicación transparente con el denunciante a través de observaciones permanentes?
- Compatible con los derechos y el diálogo: ¿Se aplican las medidas correctivas en línea con las normas de derechos humanos? ¿Existe suficiente comunicación con el denunciante, incluso tras la finalización del procedimiento?

Normativa relativa a la protección de datos

La documentación de este proceso y la gestión de la reclamación siguen las reglas del Reglamento General de Protección de Datos, que incluye la recopilación, el uso y la divulgación de datos personales a través y en relación con el sistema de presentación de reclamaciones en línea.

Si desea más información, acceda al siguiente enlace:

[Resumen de protección de datos e información legal \(ford.de\)](https://ford.de/resumen-de-proteccion-de-datos-e-informacion-legal)

Secretos comerciales

Los secretos comerciales y empresariales de Ford, en particular los documentos y la información sujetos a confidencialidad, se deberán proteger adecuadamente independientemente de los requisitos de este procedimiento de reclamaciones.

Base jurídica del procedimiento de reclamaciones, costes.

El procedimiento de reclamaciones que aquí se describe engloba las reclamaciones en el marco de la ley sobre debida diligencia corporativa en las cadenas de suministro y cumple con los requisitos de la Ley de Protección de Denunciantes.

Además, Ford dispone de otros otros procedimientos para presentar reclamaciones, como la denuncia de irregularidades. En caso de que las reclamaciones no estén concebidas para este procedimiento, nuestro «departamento» se asegurará de que dichas reclamaciones se transmitan a los departamentos adecuados.

El denunciante no se hará cargo de ningún coste por hacer uso del procedimiento de reclamaciones. Sin embargo, Ford no será responsable de los gastos que el denunciante tenga durante el procedimiento de reclamaciones, como viajes u honorarios legales.

