

Quejas externas en Ford Motor Company



Ford Motor Company se compromete a ayudar a construir un mundo mejor, donde cada persona sea libre de moverse y perseguir sus sueños. Nos esforzamos por aumentar el acceso al transporte, proteger nuestro medio ambiente, mejorar la salud y el bienestar de las comunidades que nos rodean y respetar los derechos de las personas que viven en ellas. Nuestro compromiso de lograr resultados positivos y respetar los derechos humanos se plasma en nuestra política. Nos comprometemos a proteger 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 (UNO), así como todas las leyes de diligencia debida aplicables a la cadena de suministro, y alineamos nuestros procesos de diligencia debida con ellos.

Nos comprometemos a [proteger los derechos humanos](#) y el medio ambiente. Nuestras políticas establecidas definen cómo llevamos a cabo nuestro negocio teniendo en cuenta los derechos humanos y el medio ambiente, lo que incluye a los proveedores y socios comerciales de Ford. En consecuencia, el [Código de Conducta para Proveedores](#) describe tanto nuestros requisitos como nuestras expectativas para las relaciones con los proveedores en áreas relacionadas con los derechos humanos, el medio ambiente, el abastecimiento responsable de materiales, las prácticas empresariales responsables y legales, y la aplicación asociada de estos principios. Exigimos explícitamente a los proveedores que sigan todas las políticas aplicables de Ford, que cumplan o superen todas las leyes y normativas aplicables, y que las aborden a lo largo de su propia cadena de suministro y hacia sus propios proveedores.

Para garantizar la posibilidad de denunciar cualquier violación de los derechos humanos o los riesgos relacionados con el medio ambiente a lo largo de toda la cadena de suministro, ofrecemos nuestro canal de quejas de la siguiente manera:

Cómo presentar una queja

Para las quejas externas, puede plantear sus quejas por:

Código QR

El código QR le dirige a la descarga de la app, donde tendrá la completa completa de su reclamación. Es accesible en cualquier momento y refleja actualizaciones en tiempo real.

Tras la instalación, utilice el pictograma "feedback" para presentar su queja.



Enlace de Internet

Para garantizar la comunicación, recibirá un número de expediente que podrá utilizar en cualquier momento en la página de inicio para consultar el estado de su reclamación.

[Inicio del mecanismo externo de reclamación](#) 

Proceso de presentación de quejas



1. Visita un punto de acceso: aplicación móvil mediante código QR, enlace web en ford.com.



2. Utilizar el sistema de retroalimentación para presentar y dialogar con administradores experimentados.

Características de protección de los trabajadores:

- Envíos anónimos
- Número de expediente para el rastreo
- Acuse de recibo
- Alta diligencia debida
- Recurrir a un tercero independiente para protegerse de desventajas o sanciones



3. El equipo de expertos se comunica a través del sistema back-end. Se cierra cuando se resuelve el problema.



4. El trabajador da un grado de satisfacción.



5. La opción de escalada para está disponible para soporte adicional de terceros.

¿Qué ocurre después de presentar una queja?

Con este mecanismo, garantizamos la apertura en nuestra empresa para plantear quejas y permitir que Ford Motor Company actúe de forma responsable.

Una vez que haya presentado una queja mediante un código QR o un enlace de Internet, recibirá inmediatamente un acuse de recibo, que incluirá un número de caso para su seguimiento. Todas las reclamaciones presentadas se tratarán de forma anónima y con la máxima diligencia.

Un departamento centralizado independiente con administradores cualificados y experimentados, así como una garantía de imparcialidad y secreto vinculante, verificará y evaluará su queja (Departamento de Sostenibilidad de la Cadena de Suministro con la participación de otros posibles departamentos, por ejemplo, la Oficina del Consejero General, terceros independientes, compradores). Esto podría incluir el intercambio de información con usted.

Las quejas se clasificarán por categorías y su duración variará en función del caso presentado.

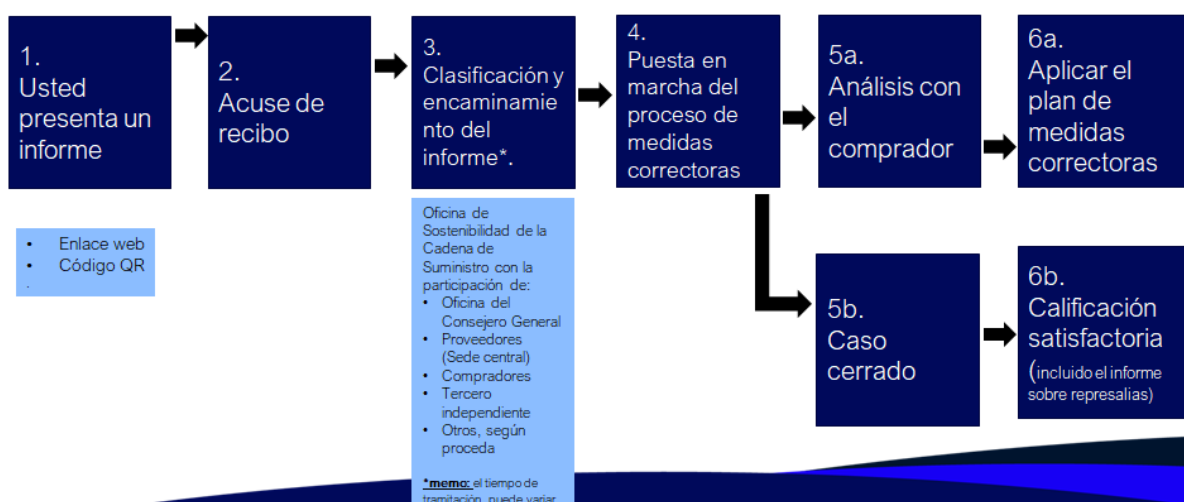
Con el número de seguimiento, o utilizando la app, tendrá acceso al estado, información sobre plazos y más detalles de su caso.

Le aseguramos que estará activamente protegido contra desventajas o castigos derivados de su queja. Su queja se clasificará y es posible que se le ofrezca una solución amistosa. Si ésta no es una solución aceptable, un tercero externo resolverá la queja con la participación de todas las partes interesadas necesarias.

Una vez cerrada la reclamación, queda plenamente documentada en nuestra herramienta de análisis de riesgos para su posterior análisis y la posible identificación de los siguientes pasos. Si no está satisfecho con la solución o experimenta un impacto negativo, tiene la oportunidad de hacernos llegar sus comentarios una vez cerrada la queja. Incluida en la calificación satisfactoria está la oportunidad de informarnos de cualquier represalia contra usted derivada de la queja presentada. No toleramos ninguna represalia y reaccionaremos con la máxima diligencia.

Crearemos informes periódicos basados en las quejas presentadas. Además, analizaremos los países o temas de especial riesgo para mejorar el análisis de riesgos y las medidas preventivas.

Qué ocurre después de hacer una denuncia (externo)



Todas las conclusiones se remitirán directamente al proceso de análisis de riesgos