

Normas para el procedimiento de reclamaciones y denuncias

con respecto a nuestras obligaciones en virtud de la
Ley española 2/2023 de 20 de febrero de protección del informante



Normas para el procedimiento de reclamaciones y denuncias

Contenido

Prólogo

1. ¿Tiene SEW-EURODRIVE un procedimiento para toda la empresa?
2. ¿Quién puede presentar reclamaciones o denuncias?
3. ¿Qué puedo reportar?
4. ¿Tengo varias opciones para presentar reclamaciones o denuncias?
5. ¿Quién tramitará mi reclamación o denuncia?
6. ¿Mi identidad será tratada con confidencialidad?
7. ¿Se me notificará de que mi reclamación o denuncia está siendo procesada?
8. ¿Se investigan todas las reclamaciones y denuncias?
9. ¿Qué pasará con mi reclamación o denuncia una vez que haya sido investigada?
10. ¿Existen requisitos para aclarar los hechos?
11. ¿Estoy protegido como informante?

Para mantener este texto claro y mejorar la legibilidad, todas y cada una de las referencias a personas o grupos de personas deben considerarse aplicables a todos los géneros. El término “compañero/colega/trabajador” también incluye a los directivos de todos los niveles y a los miembros de los órganos ejecutivos.

Normas para el procedimiento de reclamaciones y denuncias

Prólogo

A partir del 20 de febrero de 2023, SEW-EURODRIVE España (en adelante, SEW España) está obligada a aplicar las normas de la Ley española de protección del informante. Esta ley obliga a SEW España a adoptar determinadas medidas de diligencia debida para garantizar que sus propias actividades empresariales y su cadena de suministro se gestionan de manera responsable con respecto a los derechos humanos y el cuidado medioambiental.

¿Por qué SEW España publica un procedimiento de reclamaciones y denuncias y cómo funciona?

La Ley española de protección del informante impone ciertos requisitos en relación con el procedimiento de denuncia. En definitiva, obliga a SEW España a proporcionar oportunidades efectivas y accesibles a las personas potencialmente afectadas dentro y fuera de la empresa, con el fin de presentar sus reclamaciones o denuncias, todas las cuales deberán tratarse de manera justa y transparente.

La Ley española de protección del informante no se limita a las actividades comerciales de SEW España en España, sino que aplica a SEW-EURODRIVE y a los proveedores de la empresa en todo el mundo. Además, la Ley española de protección del informante obliga a SEW España a hacer que sus normas relativas al procedimiento de reclamaciones y denuncias sean de acceso público.

En este documento explicamos en detalle cómo funciona el procedimiento de reclamaciones y denuncias.

Zamudio, a 15 de Marzo de 2024

SEW-EURODRIVE España
La Dirección

Normas para el procedimiento de reclamaciones y denuncias

1. ¿Tiene SEW-EURODRIVE un procedimiento para toda la empresa?

Sí. SEW-EURODRIVE tiene un procedimiento estandarizado de reclamaciones y denuncias para toda la empresa, transparente, público y accesible. Todas las reclamaciones o denuncias de los trabajadores de SEW EURODRIVE o de terceros se tratan por igual, en la medida en que esto esté permitido por la ley.

2. ¿Quién puede presentar reclamaciones o denuncias?

Cualquiera. El procedimiento de reclamaciones o denuncias es accesible para todos. No solo los trabajadores de SEW EURODRIVE, sino también las personas y organizaciones fuera de SEW EURODRIVE pueden presentar reclamaciones o denuncias aquí.

3. ¿Qué puedo reportar?

Cualquier sospecha de una violación real o potencial de la ley o de los reglamentos internos, incluidos los derechos humanos y los riesgos u obligaciones medioambientales.

La sospecha puede referirse a personas individuales trabajadoras de SEW-EURODRIVE, a la empresa SEW-EURODRIVE o a un proveedor de SEW-EURODRIVE. Por favor, solo envíe reclamaciones o denuncias si está convencido de que son ciertos.

4. ¿Tengo varias opciones para presentar reclamaciones o denuncias?

Sí. SEW-EURODRIVE tiene varios canales de presentación de reportes que puede utilizar para sus reclamaciones o denuncias.

Nuestro canal de denuncias para el informante está disponible en nuestra web las 24 horas del día, los siete días de la semana. Puede usarlo para presentar reclamaciones o denuncias. Puede hacerlo por escrito o por teléfono, y ni siquiera tiene que dar su nombre si no desea hacerlo.

Nuestro canal de denuncias para el informante está disponible en numerosos idiomas aparte del español y el inglés, y es administrado por un operador independiente. Los datos se almacenan en servidores seguros en Alemania. El contenido de los reportes es procesado exclusivamente por SEW-EURODRIVE.

Si prefiere ponerse en contacto directamente con alguien en SEW-EURODRIVE, por favor hable con uno de nuestros responsables de Compliance. Como alternativa, cualquiera de nuestros abogados, directores gerentes, responsables de RRHH, representantes de los trabajadores y, por supuesto, el Director Global de Compliance de SEW-EURODRIVE, también están disponibles para Usted.

Normas para el procedimiento de reclamaciones y denuncias

5. ¿Quién se ocupará de mi reclamación o denuncia?

Como primer paso, las reclamaciones o denuncias son recibidas por el Director Global de Compliance de SEW-EURODRIVE. A continuación, dicho Director decide cómo se debe proceder con la investigación. Al hacerlo, puede involucrar a departamentos individuales con experiencia específica en el tema en cuestión, siempre que ello no ponga en peligro el éxito de la investigación o la confidencialidad de la reclamación o denuncia. A su propia discreción, el Director Global de Compliance también puede informar a la dirección de SEW-EURODRIVE sobre la reclamación o denuncia y seguir su decisión sobre cómo proceder. El Director Global de Compliance es un especialista capacitado, imparcial y sujeto a un deber especial de confidencialidad. La empresa se pondrá en contacto con Usted para aclarar cualquier pregunta que pudiera surgir relacionada con su reclamación o denuncia. Comentaremos su denuncia con Usted si la Ley española de protección del informante nos obliga a hacerlo. Por supuesto, esto solo será posible si disponemos de sus datos de contacto.

6. ¿Mi identidad será tratada con confidencialidad?

Sí. Por supuesto, todas las reclamaciones y denuncias se tratarán con confidencialidad y también pueden ser presentadas sin que Usted dé su nombre. Es particularmente importante para SEW-EURODRIVE que su reclamación o denuncia sea tratada de forma confidencial, y le protegeremos como informante. Los datos confidenciales solo podrán ser transmitidos si fuera necesario y legal. Nuestros administradores también están obligados a remitir de forma confidencial los reportes recibidos a nuestra oficina de notificación de reportes.

7. ¿Se me notificará que mi reclamación o denuncia está siendo procesada?

Sí. Usted recibirá un acuse de recibo de SEW-EURODRIVE tan pronto se haya recibido su reclamación o denuncia, en un plazo de 7 días como máximo.

8. ¿Se investigan todas las reclamaciones y denuncias?

Sí. Nos tomamos en serio todas las reclamaciones y denuncias que nos llegan. La oficina de notificación comprobará si la reclamación o denuncia contiene información suficiente para justificar una investigación más a fondo. Si la oficina de notificación necesitara más información, se pondrá en contacto con Usted siempre que esto sea posible.

Normas para el procedimiento de reclamaciones y denuncias

9. ¿Qué pasará con mi reclamación o denuncia una vez que haya sido investigada?

Posibles líneas de actuación:

En cuanto se haya investigado la reclamación o denuncia, la oficina de notificación puede remitir el asunto a otro departamento responsable de la empresa para que lo tramite y aclare, o a una autoridad competente.

La oficina de notificación también puede tramitar la reclamación o denuncia por sí misma. Si es necesaria una investigación interna, se emitirá una orden de investigación a tal efecto. Durante la investigación, la oficina de notificación estudiará todos los documentos pertinentes, hablará con los testigos y las víctimas y analizará la información en formato electrónico, si necesario.

Una vez esclarecidos los hechos, los resultados se resumirán en un informe que se enviará a los departamentos internos competentes.

Los posibles resultados de la investigación incluyen recomendaciones de medidas disciplinarias (como despido, amonestación oficial, traslado) u otras medidas correctoras, como en la gestión de riesgos u otros procesos internos.

Si podemos y nos lo permite la ley, le informaremos de las medidas adoptadas en el plazo de tres meses, aunque la investigación no haya concluido para entonces.

10. ¿Existen requisitos para aclarar los hechos?

Sí. Cada investigador debe adherirse a ciertas reglas de conducta, tales como:

- El informante debe ser protegido. Ni su nombre ni ningún detalle de su reclamación o denuncia podrá ser divulgado sin justificación.
- Toda investigación debe ser justa, objetiva, sin prejuicios y llevada a cabo con respeto.
- Las personas afectadas por la reclamación o denuncia tienen derecho a ser escuchadas.
- Los datos y la información deben ser tratados de forma confidencial.
- Tan pronto como el investigador se dé cuenta de que le resulta difícil llevar a cabo la investigación objetivamente por razones personales, deberá reportar su conflicto de intereses. El departamento de investigación transferirá el caso a otro investigador.

11. ¿Estoy protegido como informante?

Sí. SEW-EURODRIVE no tolera ninguna represalia de ningún tipo para el informante.

Quien presente una reclamación o denuncia de buena fe no será penalizado por haberlo hecho. Si Usted cree que se han tomado represalias contra Usted o cualquier otra persona, o que Usted o ellos han sido discriminados de alguna manera por presentar una reclamación o denuncia, por favor comuníquese a SEW-EURODRIVE inmediatamente a través de uno de los canales de notificación de la empresa (preferiblemente el canal de denuncias del informante).

Investigamos todas las alegaciones plausibles de discriminación. Las alegaciones fundamentadas de discriminación por parte de SEW-EURODRIVE serán castigadas como una violación de compliance.



SEW-EURODRIVE España, S.L.U.
Parque tecnológico de Zamudio
Edificio 302.
48170 Zamudio
Tlf 94 4318470
sew.spain@sew-eurodrive.es
www.sew-eurodrive.es